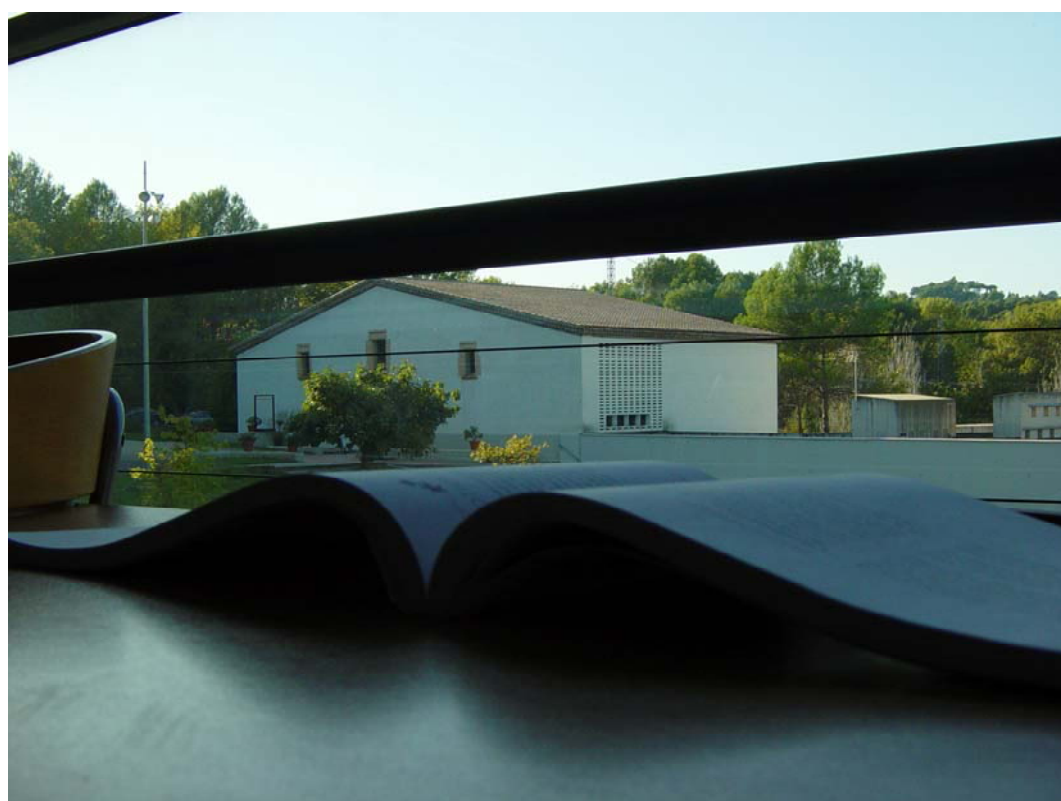


# Enquesta 2013

## Servei de Biblioteques



Il·lustració de portada:  
I Concurs de Fotografia "Les biblioteques de la UAB": espais i equipaments  
Fotografia guanyadora: Rosa Cabezas, Tot a la vista

 <b>Universitat Autònoma de Barcelona</b>	<b>MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES</b>	<b>Enquesta 2013</b>
		<b>Data: 31.01.14</b>

## SUMARI

0.	Introducció	5
1.	Protocol per a la realització, difusió i processament de les enquestes	7
1.1.	Objectiu	7
1.2.	Abast	7
1.3.	Format de l'enquesta	8
1.4.	Mecanismes de difusió	8
1.5.	Processament de les dades	8
1.6.	Informe d'avaluació	8
1.7.	Calendari	9
2.	Procediment de selecció de la mostra i de l'anàlisi de les dades recollides	11
2.1.	Selecció de la població	11
2.2.	Determinació de la mostra i de l'error de la mostra	11
2.3.	Procediment de recollida de les enquestes	14
3.	Informe sobre els resultats de les enquestes	15
3.1.	Tipologia d'usuaris	15
3.2.	Freqüència d'utilització de la biblioteca	15
3.3.	Coneixement dels serveis, dels fons i dels equipaments	21
3.4.	Ús dels serveis, dels fons i dels equipaments	23
3.5.	Valoració dels serveis, dels fons i dels equipaments	24
3.6.	Valoració general	31
3.7.	Comentaris dels usuaris	32
3.8.	Comparació amb les dades d'enquestes anteriors	38
4.	Conclusions i accions a emprendre	57
4.1.	Conclusions	57
4.2.	Accions a emprendre	60
Annex I: Preguntes de l'enquesta		61
Annex II: Resultats de l'enquesta		65



## 0. INTRODUCCIÓ

El Servei de Biblioteques de la UAB, amb la voluntat de donar el millor servei al seus usuaris i de poder valorar el seu grau de satisfacció, realitza enquestes periòdicament.

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes de l'enquesta realitzada el mes de novembre de 2013. Consta dels següents apartats:

En primer lloc s'inclou el procediment general establert pel Servei de Biblioteques per a la realització, difusió i anàlisi dels qüestionaris i, en segon lloc, es faciliten les dades sobre la població enquestada, el percentatge d'error i el nombre de qüestionaris recollits i analitzats.

L'estudi pròpiament dit dels resultats de l'enquesta es fa a l'apartat 3 on, a més d'analitzar els resultats obtinguts, es comparen les dades amb les d'enquestes realitzades en anys anteriors i, de tot això, se n'extreuen diferents conclusions.

Per últim, l'annex I conté el text de l'enquesta i l'annex II les graelles amb l'explotació de les dades.

Per a informació ampliada dels resultats a cada biblioteca es poden consultar els informes que cadascuna ha preparat i, com aquest mateix, estaran disponibles al dipòsit digital DDD.



# 1. PROTOCOL PER A LA REALITZACIÓ, DIFUSIÓ I PROCESSAMENT DE LES ENQUESTES

## 1.1. OBJECTIU

L'objectiu de l'enquesta és recollir l'opinió sobre el Servei de Biblioteques de la comunitat universitària: els professors i investigadors, el PAS, l'alumnat de grau i l'alumnat de postgrau, màster i doctorats.

## 1.2. ABAST

L'objectiu d'aquest protocol és definir l'abast i els mecanismes per dur a terme l'enquesta general de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB (SdB) de l'any 2013.

L'enquesta ha de recollir l'opinió de quatre segments d'usuaris: els professors i investigadors, el PAS, l'alumnat de grau i l'alumnat de postgrau, màster i doctorats. També hi ha un apartat dedicat a "altres".

L'eina per dur-la a terme és una enquesta electrònica, adreçada a la comunitat universitària, que els usuaris podran respondre des de qualsevol ordinador connectat a Internet.

### Univers de l'enquesta

D'acord amb les dades publicades a la memòria del curs acadèmic 2012-2013, el nombre de possibles respostes i la seva distribució seria:

<http://www.uab.es/servlet/ContentServer/coneix-la-uab/la-uab-en-xifres-1090508132502.html>

### 1.2.1. Alumnat de grau

Total alumnat: **28.505**

### 1.2.2. Alumnat de postgrau

Total alumnat: **14.355** que inclouen:

- Alumnat de màster: 2.078
- Alumnat de doctorat: 3.657
- Alumnat de formació continuada: 8.620

### 1.2.3. Professorat

Total professorat: **3.514**, que inclouen al personal investigador en formació (597).

### 1.2.4. Personal d'Administració i Serveis

Total PAS: **2.489**

### **1.3. FORMAT DE L'ENQUESTA**

L'enquesta consta de preguntes tancades, amb o sense valoració, i amb un apartat al final per fer arribar al SdB aquells comentaris que l'usuari cregui que no han estat prou coberts en l'enquesta o cregui convenient fer-nos arribar.

S'elabora una única enquesta per a totes les tipologies d'usuari.

La llengua de l'enquesta és el català i castellà.

Excepcionalment, degut a les especials característiques de la Cartoteca General i del Centre de Documentació Europea (CDE) que fa que gairebé mai siguin considerades la primera elecció (ja que els usuaris prioritzen per exemple la Biblioteca d'Humanitats i la Biblioteca de Ciències Socials), s'ha considerat adient realitzar una enquesta adaptada a distribuir en paper a les seus de la Cartoteca i del Centre de Documentació Europea durant els mateixos dies que es porti a terme l'enquesta electrònica.

### **1.4. MECANISMES DE DIFUSIÓ**

L'enquesta es trametrà via correu electrònic als quatre col·lectius que en són l'objectiu: els professors i investigadors, el PAS, els alumnes de grau i els alumnes de postgrau (màster, doctorat i formació continuada). Concretament en el cas dels alumnes s'ha fet arribar a les 56.044 adreces electròniques (@campus.uab.cat) donades d'alta.

Estarà disponible durant quinze dies i anirà acompanyada d'una breu nota introductòria.

S'usarà el sistema institucional de distribució de correu. Les instruccions d'ús d'aquest servei es troben a

<http://www.uab.es/servlet/Satellite/correu-electronic/difusio-de-missatges-1096478470340.html>

Durant el període en que s'efectuïn les enquestes se'n farà publicitat a la web del SdB, a la web de la UAB i als *blogs* de les biblioteques.

Es farà un únic cartell de difusió per penjar a totes les biblioteques.

### **1.5. PROCESSAMENT DE LES DADES**

Les dades quedaran incorporades automàticament al programa escollit i es podran extreure anàlisis de forma immediata.

Les dades també es podran exportar i ser tractades pel Servei de Biblioteques amb un altre programa d'anàlisi estadística a determinar.

### **1.6. INFORME D'AVUACIÓ**

S'elaboraran dos tipus d'informe d'explotació. El primer contindrà les dades generals del Servei de Biblioteques com a conjunt i el segon seran informes d'explotació de cada biblioteca.

Un cop recollida aquesta informació la Direcció del Servei per una banda i els caps de biblioteca per l'altre elaboraran un informe de conclusions que hauran de trametre al Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques.

Els informes de conclusions de cada biblioteca contemplarà els següents punts:



Tipologia d'usuaris  
 Freqüència d'utilització de la biblioteca  
 Ús i valoració dels serveis, espais, fons i equipaments  
 Valoració general  
 Conclusions

I amb el mateix guió s'elaborarà l'informe global del Servei.

Els resultats es faran públics.

## 1.7. CALENDARI

El calendari d'execució del procés d'avaluació és el següent:

### CALENDARI D'ACTUACIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2013

Versió : 00

MES	DIES	
maig 2013	13-17	Reunió inicial del grup de treball. Primer contacte amb l'APSI
juliol 2013		Difusió esborrany protocol a caps de biblioteca, caps de suport a usuaris, gestors de suport a la docència i la recerca i caps de gestió de la col·lecció i rebuda dels comentaris de millora
setembre 2013		Aprovació per la Comissió de Comunicació de la UAB Segon contacte amb l'APSI
octubre 2013	1-15	Actualització de l'enquesta, proves i programació
	15-30	Preparació notícia a la pàgina web i d'un cartell informatiu / Petició presentació Vicerector
novembre 2013	4-8	Tramesa de missatges electrònics. Publicació notícia a la web
	11, 18 i 25 (dilluns)	Fer un recordatori a les xarxes socials
	4-29	Recollida de dades
desembre 2013		Anàlisi de dades. Preparació de l'esborrany d'informe general
		Redacció informe/s



## 2. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ANALISI DE LES DADES RECOLLIDES

### 2.1. SELECCIÓ DE LA POBLACIÓ

L'enquesta ha estat enviada electrònicament a tota la població potencial (alumnes, professors i PAS de la UAB).

Per respondre calia identificar-se com a membre de la comunitat universitària amb el NIU i la contrasenya.

### 2.2. DETERMINACIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ERROR DE LA MOSTRA

En el següent quadre es recullen les dades de la població, el mostreig i l'error de la mostra associada pels diferents col·lectius. Les dades estan extretes de la memòria del curs acadèmic 2012/2013, i actualitzades per l' Oficina de Gestió de la Informació i la Documentació (OGID) el desembre del 2013.

Tipus d'usuari	Nombre global	Mostra d'usuaris enquestats	Error de la mostra (aproximat)
Alumnat de grau	28.508	2.228	1,99
Alumnat de postgrau <sup>(1)</sup>	12.781	264	5,97
Personal docent i investigador <sup>(2)</sup>	3.514	386	4,71
Personal d'Administració i Serveis	2.488	192	6,80
Altres		109	
NS/NC		6	
<b>TOTAL</b>	<b>47.291</b>	<b>3.185</b>	<b>1,68</b>

(1) El total de l'alumnat de postgrau engloba: 1.877 alumnes de màsters oficials, 3.752 alumnes de doctorat i 7.152 alumnes de formació continuada.

(2) El total del personal docent i investigador inclou totes les categories de professorat i els investigadors postdoctorats. No s'inclou el Personal Investigador en Formació (PIF) ni els col·laboradors docents sense vinculació contractual amb la UAB.

S'ha considerat que no hi ha una heterogeneïtat significativa entre les diferents facultats com per considerar el tipus de mostreig a nivell de tota la Universitat Autònoma de tipus estratificat. Per tant, per calcular l'error de la mostra per tota la UAB s'ha utilitzat la fórmula del mostreig aleatori simple. S'ha usat el *Sample Size Calculator* disponible a: <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

El nivell de confiança s'expressa com un percentatge del 95%, és a dir, que es pot estar el 95% de segur de les respostes obtingudes.

Globalment, l'error mínim s'ha situat en el 1,68. L'objectiu inicial hauria estat el d'aconseguir un error mínim del 4% per totes les tipologies d'usuaris potencials del Servei de Biblioteques per separat, però no ha estat possible en els casos de l'alumnat de postgrau (5,97%), en el del professorat (4,71%) i en el cas del PAS (6,8%), mentre que, en el cas de l'alumnat de grau s'ha ajustat força per sota i s'ha fixat en un 1,99%.

A continuació es presenta el marge d'error desglossat per biblioteques, a les quals s'ha assignat l'alumnat en funció de les adscripcions de les facultats que es regula el Reglament del Servei de Biblioteques, cal advertir però, que a la relació no hi figuren ni la Cartoteca General ni el Centre de Documentació Europea perquè no tenen una població finita i, per tant, tampoc es pot calcular l'error de la mostra.

### 2.2.1. Alumnat de grau

Biblioteca	Alumnat matriculat	Mostra d'alumnat enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	6.904	490	4,27
Ciències Socials	6.508	411	4,68
Comunicació i Hemeroteca	2.104	222	6,22
Humanitats	9.537	752	3,43
Medicina	2.517	185	6,93
Sabadell <sup>(1)</sup>	1.179	83	10,38
Veterinària	938	85	10,14
<b>TOTAL</b>	<b>28.508</b>	<b>2.228</b>	<b>1,99</b>

(1) Al campus de Sabadell hi estudien 858 alumnes de la Facultat d'Economia i Empresa, i 321 alumnes dels matriculats a l'Escola d'Enginyeria, per tant, aquests no computen a la suma total.

### 2.2.2. Alumnat de postgrau

Biblioteca	Alumnat matriculat	Mostra d'alumnat enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	480	67	11,12
Ciències Socials	376	35	15,80
Comunicació i Hemeroteca	73	27	15,07
Humanitats	839	108	8,81
Medicina	95	13	25,39
Sabadell <sup>(1)</sup>	9	4	38,74
Veterinària	14	10	17,19
Estudiants de doctorat	3.752		
Estudiants de formació continuada	7.152		
<b>TOTAL</b>	<b>12.781</b>	<b>264</b>	<b>5,97</b>

(1) Es tracta del Màster de Logística i Cadena de Subministrament. Aquests alumnes no computen a la suma total, ja que ja s'han comptat també com Escola d'Enginyeria.

### 2.2.3. Professorat

Per a l'elaboració del quadre següent s'han emprat les dades facilitades per l' Oficina de Gestió de la Informació i la Documentació (OGID) el desembre del 2013

Biblioteca	Professorat	Mostra de professorat enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	801	99	9,23
Ciències Socials	524	69	11,00
Comunicació i Hemeroteca	151	28	16,77
Humanitats	1.033	129	8,08
Medicina	817	36	15,98
Sabadell <sup>(1)</sup>	158	6	39,37
Veterinària	138	19	20,95
Centres i instituts de recerca	50		
<b>TOTAL</b>	<b>3.514</b>	<b>386</b>	<b>4,71</b>

(1) No es disposen de dades desglossades per Campus. Els mateixos professors poden tenir docència als campus de Bellaterra i de Sabadell; per tant, aquests darrers no computen a la suma total.

#### 2.2.4. Personal d'Administració i Serveis

Biblioteca	PAS	Mostra de PAS enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	454	19	22,03
Ciències Socials	163	39	13,73
Comunicació i Hemeroteca	111	56	9,26
Humanitats	381	48	13,24
Medicina	129	15	23,88
Sabadell	38	2	68,35
Veterinària	169	13	26,19
Escola de Postgrau	69		
Centres i instituts de recerca	256		
Oficines i Serveis Centrals	718		
<b>TOTAL</b>	<b>2.488</b>	<b>192</b>	<b>6,80</b>

Les persones que han respost l'enquesta han indicat la biblioteca que usen, que no necessàriament ha de ser la que tenen més propera, únicament és significatiu l'error global de la mostra.

#### 2.2.5. Altres

A la categoria "altres" s'engloben 119 respostes. Com que l'opció "Altres" anava acompanyada per un camp de text lliure, un cop analitzades les respostes s'ha pogut preparar el següent quadre orientatiu.

Tipus d'usuari	Usuaris enquestats
Alumnat de grau	14
Alumnat de licenciatura	75
Alumnat de màsters i doctorat	11
Alumnat "Universitat a l'abast"	11
Personal de l'Administració i Serveis	4
Altres	4
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>

Per aquest col·lectiu no hi ha mostra possible perquè no es pot determinar quina és la població i tampoc s'han considerat en el moment de la determinació de l'error de la mostra.

### Total enquestes realitzades: 3.185

A aquesta xifra, que és el resultat de les respostes a l'enquesta electrònica, cal sumar les realitzades en paper a Cartoteca General i Centre de Documentació Europea, i que s'analitzen en els seus informes específics.

## 2.3. PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE LES ENQUESTES

Un enllaç a l'enquesta ha estat enviat via correu electrònic als quatre col·lectius que en són l'objectiu: alumnat de grau, alumnat de postgrau, professorat i PAS. Ha estat disponible durant tres setmanes del mes de novembre del 2013 i anava acompanyada d'una breu nota introductòria.

Paral·lelament, s'ha fet publicitat de l'enquesta amb cartells anunciadors, notícies als blocs i altres xarxes socials amb presència de les biblioteques de la UAB, des de la web del Servei i des de la intranet del professorat i de l'alumnat.

Hi ha garanties que les respostes són anònimes.

Les dades han quedat incorporades automàticament al programari informàtic de gestió d'enquestes de la UAB. Posteriorment, des del Servei de Biblioteques aquestes dades s'han importat al programari *LimeSurvey* i això ha permès extreure'n les dades d'anàlisi de forma immediata amb les mateixes característiques de l'enquesta anterior, realitzada el 2010.

S'ha recollit informació sobre la satisfacció dels usuaris a: Biblioteca de Ciència i Tecnologia, Biblioteca de Ciències Socials, Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, Biblioteca d'Humanitats, Biblioteca de Medicina (Bellaterra, UD Germans Trias i Pujol, UD Mar, UD Mar, Fundació Josep Laporte), Biblioteca de Veterinària, Biblioteca de Sabadell, Cartoteca General i Centre de Documentació Europea.

Per cada biblioteca s'han generat una sèrie de graelles tot atenent a les diverses tipologies d'usuari. També s'ha fet una graella general que agrupa els diferents resultats de la totalitat de biblioteques.

En el cas de la **Cartoteca General i el Centre de Documentació Europea**, s'ha recollit també informació en paper de visitants presencials. Donat que és un altre procés d'enquesta, les dades no queden recollides en les següents graelles i cal veure els informes concrets per conèixer els resultats obtinguts en aquests dos centres.

### 3. INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES

#### 3.1. TIPOLOGIA D'USUARIS

L'estudi es concentra en el coneixement, hàbits d'ús i nivell de satisfacció dels usuaris potencials de les biblioteques de la UAB. L'enquesta ha estat resposta pel 7,81% dels alumnes de grau i pel 2,06% dels alumnes de màster, doctorat i formació continuada; pel 10,98% del professorat i pel 7,71% del PAS. El grau de fiabilitat de la mostra és, globalment, força elevat i es situa en el 95% amb un error aproximat del 1,68%. S'han rebut, a més, 125 respostes d'altres col·lectius.

Tipus d'usuari	Nombre potencial	Nombre de respostes	% de la mostra	% del total
Alumnat de grau	28.508	2.228	69,95%	7,81%
Alumnat de postgrau	12.781	264	8,29%	2,06%
Professorat	3.514	386	12,12%	10,98%
PAS	2.488	192	6,03%	7,71%
Altres		109	3,42%	
NS/NC		6	0,19%	
<b>TOTAL</b>	<b>47.291</b>	<b>3.185</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,73%</b>

#### 3.2. FREQUÈNCIA D'UTILITZACIÓ DE LA BIBLIOTECA

L'enunciat de la primera pregunta del qüestionari era: *Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta*. La pregunta 2 complementava la resposta en indicar la *Tipologia d'usuari*. Les dues preguntes eren de resposta obligatòria.

Biblioteques utilitzades										
	BCT	BCS	BCHG	BH	BM	BUS	BV	s/d	TOTAL	%
Alumnat de grau	490	411	222	752	185	83	85		2.228	69,95%
Alumnat de postgrau	67	35	27	108	13	4	10		264	8,29%
Professorat	99	69	28	129	36	6	19		386	12,12%
PAS	19	39	56	48	15	2	13		192	6,03%
ALTRES	17	30	12	38	3		9		109	3,42%
NS/NC				1				5	6	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>584</b>	<b>345</b>	<b>1.076</b>	<b>252</b>	<b>95</b>	<b>136</b>	<b>5</b>	<b>3.185</b>	<b>100,00%</b>

Els resultats indiquen els hàbits d'ús de les persones que han respost l'enquesta i no es corresponen necessàriament amb l'ús físic de les biblioteques. Així, la biblioteca més utilitzada per les persones que han respost aquesta pregunta ha estat la Biblioteca d'Humanitats (1.076, el 33,78% del total de les respostes rebudes) que, efectivament, és la que anualment atén un major nombre de consultes de documents a les seves sales de lectura. En segon lloc, en canvi, les respostes provenen d'usuaris de la Biblioteca de Ciència i Tecnologia (692, 21,72%) que no és la segona per nombre de documents consultats en sala però, disposa de molts usuaris de la biblioteca digital.

En les respostes tampoc es dona una correlació entre visites físiques i nombre de respostes ja que la biblioteca més visitada anualment és la Biblioteca de Ciències Socials, que ha obtingut un tercer lloc en nombre de respostes dels seus usuaris habituals.

A continuació calia valorar la freqüència d'ús de les biblioteques: es demanava la concreció de *Biblioteca presencial (accés físic)* i *Biblioteca virtual (connexió en línia)*. Les opcions disponibles eren: *mai, abans de les avaluacions, menys d'un cop al mes, 1 cop al mes, 2 o 3 cops al mes, 1 o 2 cops per setmana*.

### 3.2.1. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

Es presenten les taules amb la freqüència d'ús presencial de les biblioteques per part de cada tipologia d'usuaris i, a continuació de cada taula, es resumeix la informació agrupant-la en 4 nivells d'utilització: **mai**, **ús baix** (només abans dels exàmens o menys d'un cop al mes), **ús mitjà** (entre una i tres vegades al mes) i **ús alt** (entre una i dues vegades a la setmana).

#### Alumnat de grau

Alumnat de grau	mai	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	NS/NC	Total
BCT	17	44	41	50	101	235	2	490
BCS	2	41	42	53	107	162	4	411
BCHG	5	21	24	27	62	82	1	222
BH	17	70	92	105	208	255	5	752
BM	2	18	14	14	38	98	1	185
BUS	2	4	5	11	18	42	1	83
BV	0	1	3	7	19	55		85
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>199</b>	<b>221</b>	<b>267</b>	<b>553</b>	<b>929</b>	<b>14</b>	<b>2.228</b>
	<b>2,02%</b>	<b>8,93%</b>	<b>9,92%</b>	<b>11,98%</b>	<b>24,82%</b>	<b>41,70%</b>	<b>0,63%</b>	<b>100,00%</b>

En resum, el 2,02 % de l'alumnat de grau no utilitza mai la biblioteca presencial, el 18,85% en fa un ús baix, el 36,80% en fa un ús mitjà i el 41,70% en fa un ús alt .



## Alumnat de postgrau

Alumnat de postgrau	mai	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	NS/NC	Total
BCT	8	10	15	14	10	9	1	67
BCS	2	2	5	10	7	8	1	35
BCHG	3	1	4	1	8	9	1	27
BH	7	7	19	17	21	35	2	108
BM	3	3	1	1	2	2	1	13
BUS				1	1	2		4
BV	1	2	1		2	4		10
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>69</b>	<b>6</b>	<b>264</b>
	<b>9,09%</b>	<b>9,47%</b>	<b>17,05%</b>	<b>16,67%</b>	<b>19,32%</b>	<b>26,14%</b>	<b>2,27%</b>	<b>100,00%</b>

En resum, el 9,09 % de l'alumnat de postgrau no utilitza mai la biblioteca presencial, el 26,52% en fa un ús baix, el 35,99% en fa un ús mitjà i el 26,14% en fa un ús alt .

## Professorat

Professorat	mai	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	NS/NC	Total
BCT	17	16	33	22	6	4	1	99
BCS	5	9	10	19	20	6		69
BCHG	1	2	3	6	10	5	1	28
BH	3	13	32	28	33	17	3	129
BM	8	3	12	8	1	1	3	36
BUS	2	1	2			1		6
BV	3	1	9	4	1		1	19
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>101</b>	<b>87</b>	<b>71</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>386</b>
	<b>10,10%</b>	<b>11,66%</b>	<b>26,17%</b>	<b>22,54%</b>	<b>18,39%</b>	<b>8,81%</b>	<b>2,33%</b>	<b>100,00%</b>

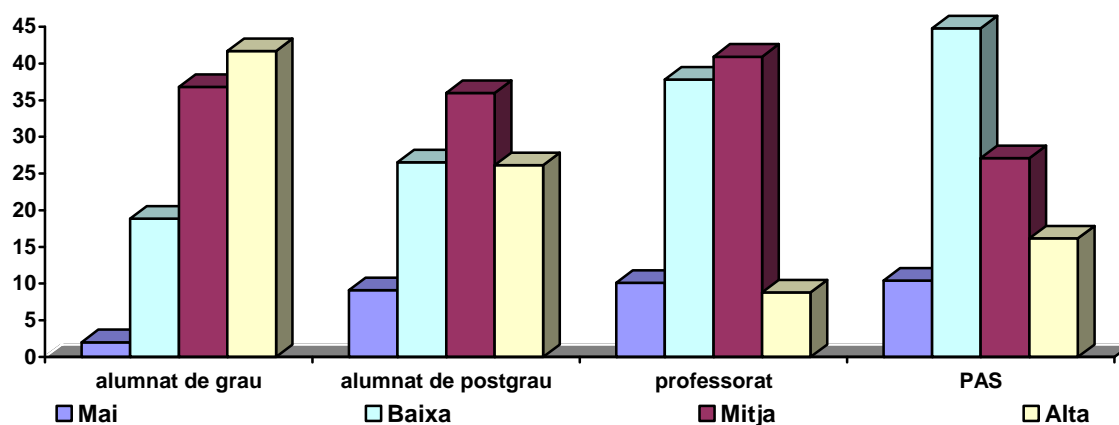
En resum, el 10,10 % del professorat no utilitza mai la biblioteca presencial, el 37,83% en fa un ús baix, el 40,93% en fa un ús mitjà i el 8,81% en fa un ús alt .

## Personal d'Administració i Serveis

PAS	mai	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	NS/NC	Total
BCT	3		9	2	1	3	1	19
BCS	7	7	5	7	8	5		39
BCHG	7	6	18	10	6	9		56
BH		5	21	8	4	9	1	48
BM	2	2	6	1	1	2	1	15
BUS	1			1				2
BV		2	5	1	2	3		13
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>64</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>192</b>
	<b>10,42%</b>	<b>11,46%</b>	<b>33,33%</b>	<b>15,63%</b>	<b>11,46%</b>	<b>16,15%</b>	<b>1,56%</b>	<b>100,00%</b>

En resum, el 10,42% del PAS no utilitza mai la biblioteca presencial, el 44,79% en fa un ús baix, el 27,09% en fa un ús mitjà i el 16,15% en fa un ús alt .

### Freqüència d'ús de la biblioteca presencial



### 3.2.2. Freqüència d'ús de la biblioteca virtual

Es presenten les taules amb la freqüència d'ús de la biblioteca virtual per part de cada tipologia d'usuaris i, a continuació de cada taula, es resumeix la informació agrupant-la en 4 nivells d'utilització: **mai**, **ús baix** (només abans dels exàmens o menys d'un cop al mes), **ús mitjà** (entre una i tres vegades al mes) i **ús alt** (entre una i dues vegades a la setmana).

## Alumnat de grau

Alumnat de grau	Mai	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	NS/NC	Total
BCT	170	52	73	62	64	46	23	490
BCS	116	43	46	58	64	51	33	411
BCHG	32	26	45	40	39	29	11	222
BH	177	73	128	100	144	92	38	752
BM	59	19	25	26	27	20	9	185
BUS	36	11	6	12	10	5	3	83
BV	28	11	16	16	9	4	1	85
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>235</b>	<b>339</b>	<b>314</b>	<b>357</b>	<b>247</b>	<b>118</b>	<b>2228</b>
	<b>27,74%</b>	<b>10,55%</b>	<b>15,22%</b>	<b>14,09%</b>	<b>16,02%</b>	<b>11,09%</b>	<b>5,30%</b>	<b>100,00%</b>

En resum, el 27,74% de l'alumnat de grau no utilitza mai la biblioteca digital, el 25,77% en fa un ús baix, el 30,11% en fa un ús mitjà i el 11,09% en fa un ús alt .

## Alumnat de postgrau

Alumnat de postgrau	Mai	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	NS/NC	Total
BCT	7	7	12	11	14	11	5	67
BCS	3		2	7	7	13	3	35
BCHG	5	4	4	3	8	2	1	27
BH	7	9	11	13	29	34	5	108
BM		1	2	2	3	5		13
BUS	2		1		1			4
BV		1			1	7	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>15</b>	<b>264</b>
	<b>9,09%</b>	<b>8,33%</b>	<b>12,12%</b>	<b>13,64%</b>	<b>23,86%</b>	<b>27,27%</b>	<b>5,68%</b>	<b>100,00%</b>

En resum, el 9,09 % de l'alumnat de postgrau no utilitza mai la biblioteca digital, el 20,45% en fa un ús baix, el 37,50% en fa un ús mitjà i el 27,27% en fa un ús alt .

## Professorat

Professorat	Mai	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	NS/NC	Total
BCT	5	4	13	13	24	38	2	99
BCS	3	3	6	8	17	31	1	69
BCHG	1		3	4	10	8	2	28
BH	4	6	14	11	27	65	2	129
BM			9	5	8	11	3	36
BUS		1	2			3		6
BV	1	1	1	2	2	10	2	19
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>88</b>	<b>166</b>	<b>12</b>	<b>386</b>
	<b>3,63%</b>	<b>3,89%</b>	<b>12,44%</b>	<b>11,14%</b>	<b>22,80%</b>	<b>43,01%</b>	<b>3,11%</b>	<b>100,00%</b>

En resum, el 3,63% del professorat no utilitza mai la biblioteca digital, el 16,33% en fa un ús baix, el 33,94% en fa un ús mitjà i el 43,01% en fa un ús alt .

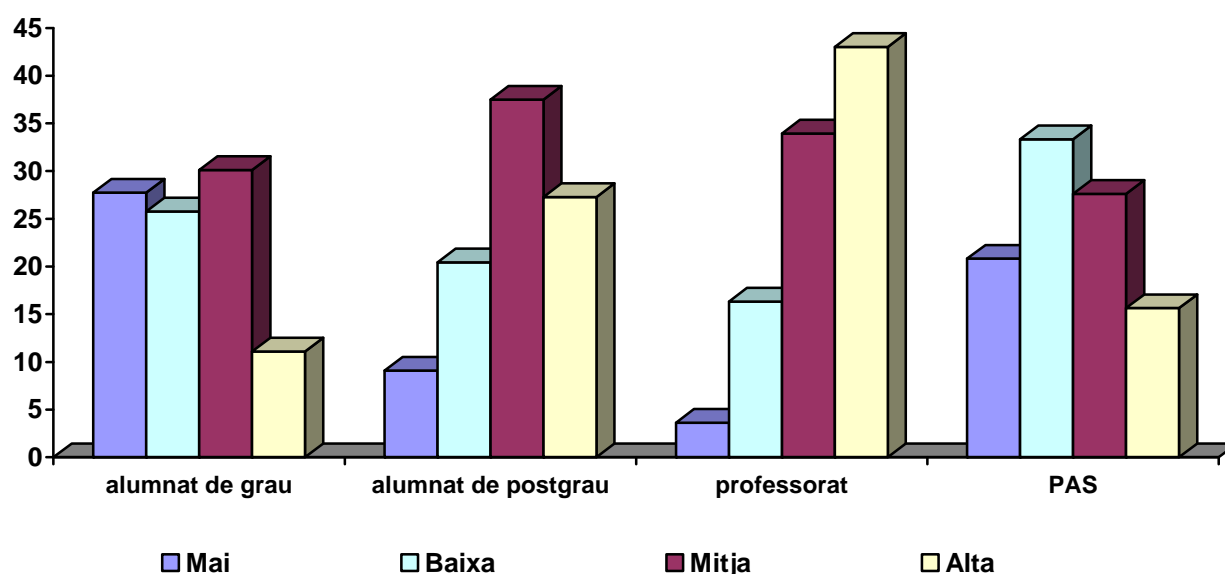
## Personal d'Administració i Serveis

PAS	Mai	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	NS/NC	Total
BCT	6	1	3	5	2	2		19
BCS	7	6	9	6	5	5	1	39
BCHG	9	8	15	4	7	9	4	56
BH	11	2	12	6	5	8	4	48
BM	2	2	4	1	2	2	2	15
BUS	1	1						2
BV	4	1		1	2	4	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>192</b>
	<b>20,83%</b>	<b>10,94%</b>	<b>22,40%</b>	<b>11,98%</b>	<b>11,98%</b>	<b>15,63%</b>	<b>6,25%</b>	<b>100,00%</b>

En resum, el 20,83% del PAS no utilitza mai la biblioteca digital, el 33,34% en fa un ús baix, el 27,61% en fa un ús mitjà i el 15,63% en fa un ús alt .

Per acabar aquest apartat es presenta un gràfic amb l'anàlisi de les dades de freqüència d'ús per col·lectius, agrupant les respostes sota els epígrafs: mai, baixa (només abans dels exàmens i, menys d'un cop al mes), mitja (d'1 a 3 cops al mes) i alta (d'1 a 2 cops per setmana).

### Freqüència d'ús de la biblioteca digital



Es pot concloure, per acabar aquest apartat dedicat a la freqüència d'utilització de les biblioteques que, en resum, els usuaris més habituals de la biblioteca presencial són l'alumnat de grau i els que menys, el professorat que, en canvi, fa un ús alt de la biblioteca digital.

### 3.3. CONEIXEMENT DELS SERVEIS, DELS FONS I DELS EQUIPAMENTS

A continuació es presenta quin és el **grau de coneixement** d'aquests serveis per part de cadascun dels col·lectius:

Coneixement dels serveis	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS
Catàleg	86,13%	94,32%	96,11%	95,31%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	78,64%	78,41%	82,38%	70,31%
Préstec	93,31%	90,91%	95,34%	97,92%
PUC	63,33%	69,32%	80,05%	78,65%
Reserves i renovacions en línia	83,35%	89,02%	89,90%	88,54%
DDD	62,07%	73,86%	75,91%	72,92%
Trobador	71,32%	82,58%	87,56%	78,12%
Web	86,62%	89,77%	95,34%	92,19%
Xarxes socials	57,81%	56,82%	54,15%	63,54%
Cursos	48,29%	54,55%	69,69%	57,29%
Pregunt@	49,10%	51,52%	51,55%	58,33%
Mendeley	42,50%	64,77%	56,99%	49,48%
Web SAAR (Suport a l'Accreditació i Avaluació de la Recerca)	38,38%	49,62%	57,25%	48,96%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	53,77%	74,24%	80,57%	65,62%

Del quadre anterior es pot concloure que el servei més conegut per tota classe d'usuaris (en més del 90% dels casos de tots quatre col·lectius) és el servei de préstec.

Els serveis menys coneguts per l'alumnat de grau són el gestor de referències bibliogràfiques Mendeley (42,50%), els cursos de formació (48,29%), el servei d'informació Pregunt@ (49,10%), i la web SAAR (38,38%).

En el cas de l'alumnat de postgrau, el servei menys conegut és la web SAAR (49,62%).

En el cas del professorat tots els serveis tenen un grau de coneixement per sobre del 50%, sent el menys conegut el servei Pregunt@ (51,55%).

Finalment el PAS no coneix gaire ni Mendeley (49,48%) ni la web SAAR (48,96%).

Coneixement dels fons	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS
Llibres paper	96,90%	95,83%	96,37%	95,83%
Llibres digital	67,82%	75,76%	80,31%	69,79%
Revistes paper	78,99%	81,44%	90,67%	83,33%
Revistes digital	68,31%	83,71%	93,52%	77,08%
Multimèdia	73,52%	71,97%	75,13%	86,98%

Els llibres digitals són la tipologia de materials menys coneguda per l'alumnat de grau (67,82%) i pel PAS (69,79%). En el cas dels alumnes de grau, a més, destaca el baix coneixement que tenen de l'existència de les revistes digitals (68,31%). La tipologia de material menys coneguda pel professorat són els audiovisuals (75,13%).

Coneixement dels equipaments	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS
Sales treball	95,06%	88,26%	81,61%	82,29%
Equips informàtics	94,57%	90,53%	83,42%	86,46%
Préstec d'equipament informàtic	73,61%	70,45%	58,29%	71,87%

Les sales de treball i els equipaments informàtics són, en general, ben coneguts per l'alumnat de grau i de postgrau, coneixements que són lleugerament inferior en el cas del professorat i el PAS.

Coneixement dels horaris	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS
De dilluns a divendres	96,50%	92,80%	92,23%	94,79%
De nit, festius i caps de setmana	75,99%	73,11%	72,02%	75,52%

Els horaris habituals són ben coneguts per tots els col·lectius, mentre que els horaris especials no ho són tant.

### 3.4. ÚS DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS

A continuació es presenta quin és el **grau d'ús** d'aquests serveis per part de cadascun dels col·lectius:

Ús dels serveis	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS
Catàleg	90,32%	95,90%	95,05%	97,21%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	85,50%	89,11%	83,77%	78,74%
Préstec	91,82%	94,04%	95,54%	95,08%
PUC	61,82%	70,86%	76,67%	83,22%
Reserves i renovacions en línia	85,07%	94,35%	91,64%	92,99%
DDD	69,24%	79,79%	79,86%	81,34%
Trobador	76,85%	87,79%	89,09%	78,47%
Web	85,84%	93,94%	93,91%	94,71%
Xarxes socials	59,89%	51,39%	46,84%	59,46%
Cursos	52,55%	61,31%	61,02%	57,84%
Pregunt@	51,69%	57,58%	46,74%	56,31%
Mendeley	52,22%	65,79%	52,81%	46,67%
Web SAAR	48,63%	46,58%	57,87%	48,68%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	68,33%	82,54%	87,38%	66,10%

El catàleg i el préstec es troben usats per més del 90% dels usuaris de tots els col·lectius. També es situa en aquesta franja el servei de reserves i renovacions, amb excepció de l'alumnat de grau, que l'usa una mica menys (85,07%).

Amb un ús per sota del 50% es troben: La web SAAR per part de l'alumnat de grau, de postgrau i PAS; les xarxes socials i Pregunt@ per part del professorat, i el gestor de referències Mendeley, per part del PAS.

Ús dels fons	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS
Llibres paper	96,32%	94,36%	94,46%	95,35%
Llibres digital	62,33%	79,08%	83,83%	70,08%
Revistes paper	63,65%	75,24%	85,55%	75,00%
Revistes digital	55,12%	80,47%	96,07%	72,86%
Multimèdia	55,93%	66,85%	67,63%	84,28%

Els llibres en paper són els materials més utilitzats per l'alumnat de grau (96,32%), de postgrau (94,36%) i pel PAS (95,35%).

En el cas del professorat el material més emprat són les revistes digitals (96,07%), també molt emprades per l'alumnat de postgrau (80,47%).

El PAS (84,28%) és qui més consulta el material multimèdia.

Ús dels equipaments	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS
Sales treball	93,60%	83,33%	59,14%	66,20%
Equips informàtics	91,07%	86,64%	69,48%	75,80%
Préstec d'equipament informàtic	67,23%	51,59%	31,89%	51,24%

Ús dels horaris	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS
De dilluns a divendres	98,87%	95,02%	91,79%	95,53%
Nits, festius i caps de setmana	78,67%	75,00%	62,35%	59,70%

L'alumnat de grau i el de postgrau són els qui més fan servir més les sales de treball, l'equipament informàtic i el préstec d'aquest tipus d'equipament.

Totes les tipologies d'usuaris usen majoritàriament més els horaris de dilluns a divendres que els de nits, festius i caps de setmana.

### 3.5. VALORACIÓ DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS

Les valoracions són fetes en una escala de 5 (Dolent 1, Regular 2, Correcte, 3, Bo, 4 i Molt bo, 5).

#### Alumnat de grau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	2,77%	13,26%	29,80%	35,97%	17,18%	1,04%	100,00%	3,52
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	6,73%	18,85%	29,18%	29,31%	14,52%	1,40%	100,00%	3,26
Préstec	5,18%	11,36%	24,65%	34,07%	23,50%	1,26%	100,00%	3,60
PUC	7,02%	18,69%	25,14%	26,95%	19,03%	3,17%	100,00%	3,33
Reserves i renovacions en línia	2,81%	8,18%	15,11%	25,66%	38,95%	9,30%	100,00%	3,99
DDD	7,75%	20,56%	28,72%	23,86%	15,60%	3,51%	100,00%	3,20
Trobador	7,97%	18,94%	30,08%	26,50%	13,41%	3,09%	100,00%	3,19
Web	3,91%	15,22%	32,13%	32,79%	13,66%	2,29%	100,00%	3,38
Xarxes socials	9,45%	21,71%	29,89%	24,90%	10,34%	3,70%	100,00%	3,05
Cursos	9,09%	23,50%	28,64%	21,44%	10,98%	6,35%	100,00%	3,02
Pregunt@	9,98%	22,89%	30,12%	19,97%	11,53%	5,51%	100,00%	3,00
Mendeley	6,83%	17,51%	23,12%	16,29%	8,23%	28,02%	100,00%	3,02
Web SAAR	6,40%	20,60%	21,60%	13,00%	5,60%	32,80%	100,00%	2,86
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	10,59%	19,25%	26,84%	22,38%	16,25%	4,69%	100,00%	3,15

Totes les valoracions de l'alumnat de grau estan pel damunt del 3 excepte en el cas de la Web de Suport a l'Accreditació i Avaluació de la Recerca (2,85), probablement com a conseqüència del



desconeixement d'aquest servei que no està adreçat a ells sinó al professorat. L'alumnat de grau, dona la valoració més alta al servei de reserves i renovacions en línia (3,99).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	1,73%	7,15%	21,34%	35,97%	26,67%	7,15%	100,00%	3,85
Llibres digital	10,47%	20,52%	29,42%	25,55%	10,37%	3,66%	100,00%	3,05
Revistes paper	5,03%	14,20%	29,63%	30,69%	17,11%	3,35%	100,00%	3,42
Revistes digital	8,60%	17,44%	30,00%	26,98%	11,51%	5,47%	100,00%	3,16
Multimèdia	7,80%	18,16%	29,27%	26,39%	13,57%	4,81%	100,00%	3,21

Tots els fons es situen pel damunt de 3, i els més ben valorats per l'alumnat de grau són els llibres en paper (3,85) i les revistes en paper (3,42).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	8,38%	14,45%	20,27%	26,89%	21,78%	8,23%	100,00%	3,43
Equips informàtics	14,14%	23,24%	27,35%	22,15%	10,71%	2,39%	100,00%	2,92
Préstec d'equipament informàtic	13,72%	16,48%	23,30%	16,48%	15,19%	14,84%	100,00%	3,03

Pel damunt de 3 situen la valoració de les sales de treball (3,43) i el préstec d'equipament informàtic (3,03), mentre que l'equipament informàtic en sí, rep una valoració més baixa (2,92).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	3,75%	12,07%	27,94%	34,71%	20,48%	1,05%	100,00%	3,57
Silenci	9,20%	18,77%	24,44%	29,69%	16,91%	0,98%	100,00%	3,27
Il·luminació	2,37%	9,25%	24,28%	36,63%	26,29%	1,18%	100,00%	3,76
Temperatura	10,12%	17,35%	25,01%	29,61%	16,98%	0,93%	100,00%	3,26
Neteja	1,19%	5,15%	21,34%	37,71%	33,47%	1,14%	100,00%	3,98

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3, i destaca la neteja, amb un 3,98.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	3,01%	8,65%	22,11%	35,65%	29,21%	1,36%	100,00%	3,80
Horari nits, festius i caps de setmana	26,89%	15,83%	16,36%	20,91%	17,55%	2,46%	100,00%	2,86

Finalment, la valoració dels horaris per part de l'alumnat de grau supera el 3 en l'horari de dilluns a divendres (3,80), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,86) és inferior.

## Alumnat postgrau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	2,93%	15,48%	28,03%	34,73%	16,74%	2,09%	100,00%	3,48
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	5,95%	16,76%	26,49%	31,35%	16,76%	2,70%	100,00%	3,37
Préstec	5,75%	7,08%	15,93%	33,19%	35,84%	2,21%	100,00%	3,88
PUC	4,55%	10,61%	18,94%	29,55%	30,30%	6,06%	100,00%	3,75
Reserves i renovacions en línia	2,67%	4,44%	8,00%	22,67%	36,44%	25,78%	100,00%	4,16
DDD	5,10%	15,92%	23,57%	32,48%	18,47%	4,46%	100,00%	3,45
Trobador	3,65%	23,44%	27,60%	27,60%	15,10%	2,60%	100,00%	3,28
Web	4,48%	16,59%	28,70%	34,08%	13,45%	2,69%	100,00%	3,36
Xarxes socials	10,00%	22,50%	30,00%	22,50%	7,50%	7,50%	100,00%	2,95
Cursos	8,79%	17,58%	23,08%	30,77%	12,09%	7,69%	100,00%	3,21
Pregunt@	11,25%	15,00%	21,25%	28,75%	18,75%	5,00%	100,00%	3,30
Mendeley	3,03%	9,09%	14,39%	17,42%	12,88%	43,18%	100,00%	3,49
Web SAAR	4,35%	5,43%	8,70%	10,87%	7,61%	63,04%	100,00%	3,32
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	7,36%	13,50%	19,02%	33,74%	22,09%	4,29%	100,00%	3,52

Totes les valoracions de l'alumnat de postgrau estan pel damunt del 3 excepte en el cas de les xarxes socials (2,95). Destaca l'alta valoració que es fa del servei de reserves i renovacions en línia (4,16).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	2,48%	6,20%	16,94%	33,47%	16,94%	23,97%	100,00%	3,74
Llibres digital	7,55%	17,61%	32,08%	28,30%	11,95%	2,52%	100,01%	3,20
Revistes paper	8,59%	16,56%	25,77%	32,52%	13,50%	3,07%	100,01%	3,27
Revistes digital	8,38%	16,20%	25,70%	33,52%	12,85%	3,35%	100,00%	3,27
Multimèdia	6,20%	16,28%	35,66%	28,68%	8,53%	4,65%	100,00%	3,18

Tots els fons es situen pel damunt de 3, i els més ben valorats per l'alumnat de postgrau són els llibres en paper (3,74) i les revistes, tant en paper (3,27) com les digitals (3,27).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	5,88%	11,76%	22,55%	20,10%	10,78%	28,92%	100,00%	3,26
Equips informàtics	9,13%	21,15%	37,50%	21,15%	7,69%	3,37%	100,00%	2,97
Préstec d'equipament informàtic	9,60%	12,00%	14,40%	12,00%	4,00%	48,00%	100,00%	2,78

L'alumnat de postgrau únicament valora pel damunt de 3 les sales de treball (3,26), mentre que l'equipament informàtic (2,97) i el préstec d'equipament informàtic (2,78) reben una valoració més baixa.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	3,77%	9,21%	32,22%	33,05%	20,50%	1,26%	100,00%	3,58
Silenci	10,92%	19,75%	29,83%	26,05%	12,61%	0,84%	100,00%	3,10
Il·luminació	2,87%	8,61%	29,51%	37,30%	20,08%	1,64%	100,00%	3,64
Temperatura	11,25%	16,67%	27,50%	30,83%	12,92%	0,83%	100,00%	3,18
Neteja	1,24%	5,79%	24,38%	40,08%	27,69%	0,83%	100,00%	3,88

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3. El factor ambiental més ben valorat és la neteja (3,88) i el que rep una valoració més baixa és el silenci (3,10).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	1,72%	6,87%	23,61%	40,77%	25,32%	1,72%	100,00%	3,83
Horari nits, festius i caps de setmana	21,23%	13,70%	24,66%	19,18%	17,81%	3,42%	100,00%	2,99

Finalment, la valoració dels horaris per part de l'alumnat de postgrau supera el 3 en l'horari de dilluns a divendres (3,83), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,99) és inferior.

## Professorat

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	4,25%	11,90%	27,20%	36,54%	18,13%	1,98%	100,00%	3,53
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	5,95%	13,01%	27,88%	30,86%	16,36%	5,95%	100,00%	3,41
Préstec	1,99%	7,10%	14,77%	34,66%	38,92%	2,56%	100,00%	4,04
PUC	3,77%	9,21%	13,39%	41,84%	28,03%	3,77%	100,00%	3,84
Reserves i renovacions en línia	1,25%	7,17%	8,41%	26,17%	45,79%	11,21%	100,00%	4,22
DDD	5,93%	10,59%	25,85%	37,71%	15,68%	4,24%	100,00%	3,49
Trobador	8,94%	17,22%	25,83%	28,48%	16,89%	2,65%	100,00%	3,28
Web	5,20%	14,16%	26,59%	35,84%	16,18%	2,02%	100,00%	3,45
Xarxes socials	4,63%	18,52%	18,52%	24,07%	16,67%	17,59%	100,00%	3,36
Cursos	9,41%	11,76%	20,00%	33,53%	16,47%	8,82%	100,00%	3,39
Pregunt@	4,95%	15,84%	16,83%	25,74%	21,78%	14,85%	100,00%	3,51
Mendeley	5,88%	10,29%	15,44%	22,79%	14,71%	30,88%	100,00%	3,44
Web SAAR	4,11%	15,07%	17,81%	17,12%	16,44%	29,45%	100,00%	3,38
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	6,96%	11,72%	18,32%	35,53%	23,81%	3,66%	100,00%	3,60

Totes les valoracions del professorat es situen per sobre del 3 en tots els serveis, essent els serveis més ben valorats les reserves i renovacions en línia (4,22) i el préstec (4,04)

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	3,68%	18,70%	30,03%	28,05%	11,33%	8,22%	100,00%	3,27
Llibres digital	13,41%	29,89%	24,90%	21,84%	7,28%	2,68%	100,00%	2,79
Revistes paper	8,67%	23,67%	33,33%	23,00%	10,00%	1,33%	100,00%	3,02
Revistes digital	9,51%	18,44%	27,67%	27,67%	15,27%	1,44%	100,00%	3,21
Multimèdia	17,50%	25,50%	26,50%	17,00%	7,50%	6,00%	100,00%	2,70

El professorat situa per sobre del 3 els llibres en paper (3,27) i les revistes digitals (3,21). La valoració més baixa la reben els multimèdia (2,70).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	2,49%	13,43%	21,89%	30,35%	13,93%	17,91%	100,00%	3,48
Equips informàtics	7,89%	22,81%	32,46%	24,56%	6,14%	6,14%	100,00%	2,98
Préstec d'equipament informàtic	4,04%	16,16%	15,15%	15,15%	9,09%	40,40%	100,00%	3,15

El professorat valora pel damunt de 3 les sales de treball (3,48) i el préstec d'equipament informàtic (3,15), mentre que els equips informàtic en sí, reben una valoració inferior (2,98).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	3,07%	9,82%	28,22%	39,26%	18,40%	1,23%	100,00%	3,61
Silenci	4,38%	18,44%	32,50%	31,56%	12,19%	0,94%	100,00%	3,29
Il·luminació	1,52%	8,79%	27,88%	41,52%	19,09%	1,21%	100,00%	3,69
Temperatura	3,07%	12,58%	30,06%	37,12%	15,64%	1,53%	100,00%	3,50
Neteja	0,61%	5,50%	27,22%	40,37%	24,16%	2,14%	100,00%	3,84

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3. El factor ambiental més ben valorat pel professorat és la neteja (3,84) i el que rep una valoració més baixa és el silenci (3,29).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	1,22%	6,71%	25,30%	39,63%	22,56%	4,57%	100,00%	3,79
Horari nits, festius i caps de setmana	17,03%	14,29%	19,78%	24,73%	11,54%	12,64%	100,00%	2,99

Finalment, la valoració dels horaris per part del professorat supera el 3 en l'horari de dilluns a divendres (3,79), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,99) és inferior.

### Personal d'Administració i Serveis

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	2,25%	7,30%	24,16%	44,38%	19,66%	2,25%	100,00%	3,74
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,93%	8,33%	22,22%	40,74%	20,37%	7,41%	100,00%	3,77
Préstec	1,12%	1,68%	15,64%	35,20%	43,58%	2,79%	100,00%	4,22
PUC	0,79%	5,51%	15,75%	26,77%	44,88%	6,30%	100,00%	4,17
Reserves i renovacions en línia	1,26%	1,89%	9,43%	31,45%	47,80%	8,18%	100,00%	4,34
DDD	0,87%	9,57%	20,00%	40,00%	24,35%	5,22%	100,00%	3,82
Trobador	3,36%	16,81%	24,37%	36,13%	14,29%	5,04%	100,00%	3,43
Web	2,98%	8,33%	34,52%	34,52%	15,48%	4,17%	100,00%	3,53
Xarxes socials	1,30%	15,58%	22,08%	23,38%	23,38%	14,29%	100,00%	3,61
Cursos	4,48%	11,94%	16,42%	28,36%	26,87%	11,94%	100,00%	3,69
Pregunt@	4,48%	5,97%	25,37%	29,85%	20,90%	13,43%	100,00%	3,66
Mendeley	3,64%	7,27%	14,55%	20,00%	18,18%	36,36%	100,00%	3,66
Web SAAR	3,64%	1,82%	12,73%	18,18%	30,91%	32,73%	100,00%	4,05
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	5,81%	8,14%	17,44%	32,56%	26,74%	9,30%	100,00%	3,73

D'entrada, cal tenir en compte que a l'enquesta no s'ha fet la distinció entre el PAS que treballa a les biblioteques i PAS amb altres destinacions. Aquesta indicació és important perquè les percepcions des de dins de les biblioteques o des de fora, poden ser diferents.

Totes les valoracions del PAS es situen per sobre del 3 en tots els serveis, essent els serveis més ben valorats les reserves i renovacions en línia (4,34), el préstec (4,22), el PUC (4,17) i el SAAR (4,05).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	1,14%	7,39%	27,84%	40,91%	15,91%	6,82%	100,00%	3,68
Llibres digital	10,42%	14,58%	27,08%	26,04%	14,58%	7,29%	100,00%	3,21
Revistes paper	2,46%	12,30%	22,95%	39,34%	16,39%	6,56%	100,00%	3,59
Revistes digital	5,45%	8,18%	21,82%	32,73%	24,55%	7,27%	100,00%	3,68
Multimèdia	4,93%	10,56%	30,28%	33,10%	15,49%	5,63%	100,00%	3,46

El PAS situa per sobre del 3 tots els fons documentals. Els llibres en paper (3,68) i les revistes digitals (3,68) són els més ben valorats.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,91%	9,09%	17,27%	36,36%	21,82%	14,55%	100,00%	3,81
Equips informàtics	9,38%	18,75%	26,56%	25,78%	12,50%	7,03%	100,00%	3,14
Préstec d'equipament informàtic	2,53%	18,99%	13,92%	22,78%	20,25%	21,52%	100,00%	3,50

El PAS valora pel damunt de 3 les sales de treball (3,81), el préstec d'equipament informàtic (3,50), mentre que els equips informàtic en sí, reben una valoració lleugerament inferior (3,14).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	2,37%	9,47%	27,81%	37,28%	21,30%	1,78%	100,00%	3,67
Silenci	7,23%	14,46%	30,12%	36,14%	10,84%	1,20%	100,00%	3,29
Il·luminació	2,35%	9,41%	27,65%	40,59%	18,24%	1,76%	100,00%	3,64
Temperatura	12,20%	15,85%	28,05%	32,93%	9,76%	1,22%	100,00%	3,12
Neteja	3,51%	7,60%	25,73%	41,52%	20,47%	1,17%	100,00%	3,69

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3. El factor ambiental més ben valorat pel PAS és la neteja (3,69) i el que rep una valoració més baixa és la temperatura (3,12).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,57%	4,60%	17,24%	44,25%	31,61%	1,72%	100,00%	4,04
Horaris nits, festius i caps de setmana	5,49%	12,09%	21,98%	21,98%	26,37%	12,09%	100,00%	3,59

Finalment, la valoració dels horaris per part del PAS supera el 4 en l'horari de dilluns a divendres (4,04), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana, tot i que supera el 3, és més baixa (3,59).

### 3.6. VALORACIÓ GENERAL

#### Alumnat de grau

Alumnat de grau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	4,37%	10,96%	24,80%	33,93%	25,13%	0,82%	100%	3,65
Valoració global	1,18%	7,78%	27,15%	49,16%	13,37%	1,36%	100%	3,67

La valoració com a correcta, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda per l'alumnat de grau arriba al 83,86% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 89,68%. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 3,65 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 3,67.

#### Alumnat de postgrau

Alumnat de postgrau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	3,39%	7,63%	23,31%	37,29%	27,54%	0,85%	100%	3,79
Valoració global	1,20%	8,03%	26,51%	50,20%	13,65%	0,40%	100%	3,67

La valoració com a correcta, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda per l'alumnat de postgrau arriba al 88,14% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 90,36%. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 3,79 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 3,67.

#### Professorat

Professorat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,82%	5,99%	12,26%	35,15%	44,69%	1,09%	100%	4,18
Valoració global	0,81%	8,33%	22,04%	50,81%	16,67%	1,34%	100%	3,75

La valoració com a correcta, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pel professorat arriba al 92,10% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 89,52%. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 4,18 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 3,75.

## Personal d'Administració i Serveis

PAS	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	5,32%	10,64%	37,23%	45,21%	1,60%	100%	4,24
Valoració global	0,00%	4,23%	15,87%	52,38%	25,40%	2,12%	100%	4,01

La valoració com a correcta, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pel PAS arriba al 93,08% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 93,65%. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 4,24 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 4,01.

### 3.7. COMENTARIS DELS USUARIS

L'enquesta dedicava un darrer apartat a la possibilitat d'emetre comentaris i suggeriments per part dels enquestats. Es van rebre **738 respostes amb comentaris**, cosa que suposa que el 23,17% de les respostes rebudes incorporaven un comentari. Un nombre bastant elevat incorpora suggeriments en relació a més d'un tema, de manera que el nombre de comentaris diferents sobrepassa els 1.000. En general, es tracta d'aportacions força positives, més suggeriments que no pas queixes, i en uns quants casos són directament felicitacions pels servei que s'ofereix.

	alumnat de grau	alumnat de postgrau	professorat	PAS	Altres
Respostes amb comentaris	519	68	87	29	35
	23,29%	25,76%	22,54%	15,10%	32,11%

Cal valorar positivament aquest alt índex d'aportacions que van fer el 23,29% de l'alumnat de grau, el 25,76% del de postgrau, el 22,54% del professorat i el 15,10% del PAS que va respondre l'enquesta.

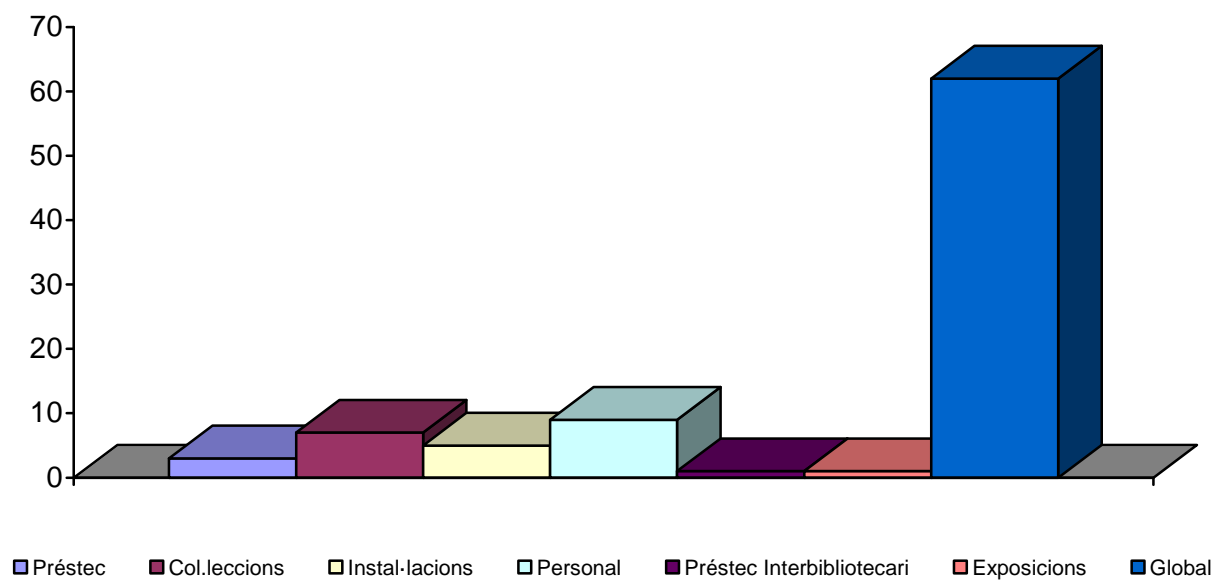
	Suggeriment	Queixa	Felicitació
Tipologia dels comentaris	397	264	77
	54,08%	35,96%	10,49%



## Felicitacions

Els 77 missatges de felicitació contenien 88 temes diferents que s'indiquen tot seguit:

TEMA	Núm.
Préstec	3
Col.leccions	7
Instal·lacions	5
Personal	9
Préstec Interbibliotecari	1
Exposicions	1
Global	62
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

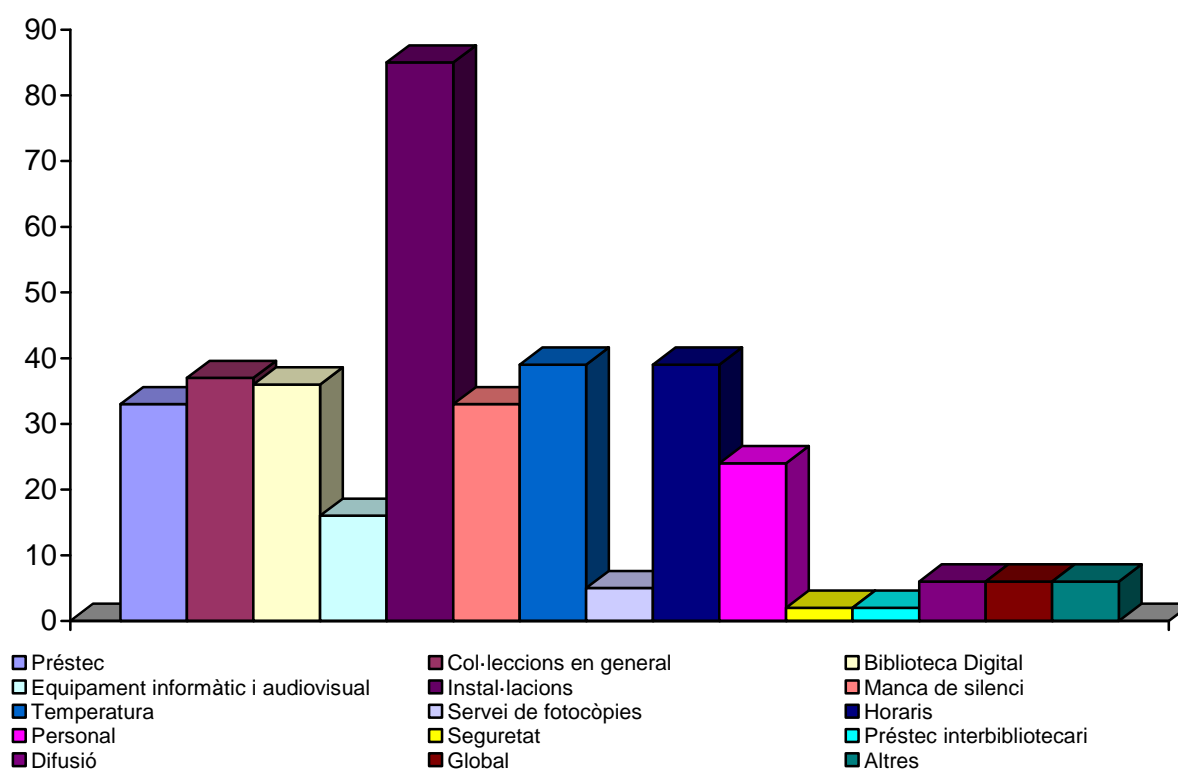


El 70,45% de les felicitacions són globals del serveis oferts per les biblioteques i de la resta, les més nombroses són en relació a la professionalitat i bona disposició del personal de les biblioteques (10,22%).

## Queixes

Els 264 missatges de contenien algun tipus de queixa feien referència a 369 temes diferents que s'indiquen tot seguit:

TEMA	Núm.
Préstec	33
Col·leccions en general	37
Biblioteca Digital	36
Equipament informàtic i audiovisual	16
Instal·lacions	85
Manca de silenci	33
Temperatura	39
Servei de fotocòpies	5
Horaris	39
Personal	24
Seguretat	2
Préstec interbibliotecari	2
Difusió	6
Global	6
Altres	6
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>

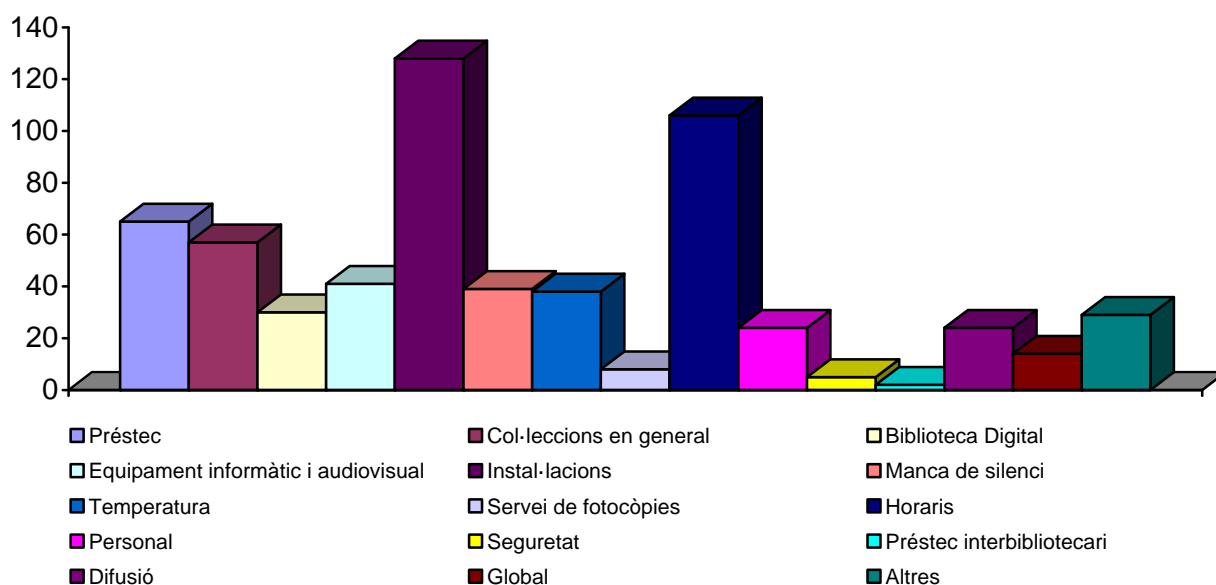


El 23,03% de totes les queixes que han estat generades pels les instal·lacions en relació bàsicament a dos temes: la xarxa wifi de la UAB i la manca d'endolls per PC portàtils. Els horaris especials (10,56%) i la regulació de la temperatura (10,56%) són també una font important de queixes. Finalment cal destacar les queixes en relació a les col·leccions: un 10,02 % són queixes generals i un 9,75% són queixes sorgides com a conseqüència de la reducció, en alguns àmbits, de la col·lecció de la biblioteca digital.

### Suggeriments i/o necessitats detectades

Els 397 missatges amb suggeriments contenien 610 temes diferents que s'indiquen tot seguit:

TEMA	Núm.
Préstec	65
Col·leccions en general	57
Biblioteca Digital	30
Equipament informàtic i audiovisual	41
Instal·lacions	128
Manca de silenci	39
Temperatura	38
Servei de fotocòpies	8
Horaris	106
Personal	24
Seguretat	5
Préstec interbibliotecari	2
Difusió	24
Global	14
Altres	29
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>



A continuació s'indica, a grans trets, el contingut dels comentaris agrupats en cada apartat.

## **Préstec**

Els comentaris tenen a veure bàsicament amb la normativa (terminis massa curts, nombre limitat d'exemplars) i amb les sancions per retorn de préstecs fora de termini.

## **Préstec interbibliotecari**

Temes relacionats amb els circuits.

## **Col·leccions**

Sota aquest apartat es situen comentaris en relació al fons documentals de tota mena (llibres, revistes, audiovisuals) i fan referència a suggeriments de compra, de renovació dels exemplars obsolets i/o malmesos, de localització (topogràfics), i d'altres aspectes relacionats amb la gestió de col·leccions.

En destaquen dos blocs. D'una banda, els comentaris fets pel professorat tenen a veure amb la biblioteca digital i les conseqüències que pot representar el tall de subscripcions. I d'altra banda, els suggeriments dels alumnes de grau en relació a la necessitat que es disposi de més duplicats de la bibliografia bàsica.

## **Equipament informàtic i audiovisual**

Aquí s'agrupen comentaris sobre el nombre d'equipaments, sobre la seva obsolescència i sobre el software disponible.

Destaquen, de llarg, dos tipus de comentaris sobre problemes relacionats amb l'ús dels ordinadors portàtils: la insuficiència d'endolls a les biblioteques i la poca potència de la xarxa wireless de la universitat.

## **Instal·lacions**

Sota aquest apartat s'agrupen comentaris sobre aspectes a millorar en els espais bibliotecaris. Un nombre elevat menciona la necessitat de disposar de més sales per a treballs en grup. Vegeu també els comentaris relacionats amb instal·lacions i equipaments que disposen d'epígraf propi dins d'aquesta revisió de les aportacions dels usuaris (equipament informàtic i audiovisual, soroll, temperatura).

## **Soroll**

La gran majoria dels comentaris sobre soroll són en relació a l'incivisme d'alguns usuaris. També en hi ha sobre la manca d'insonorització de determinats espais bibliotecaris i sobre la poca implicació del personal en fer callar.

## **Temperatura**

Els comentaris sobre calor i fred fan referència a totes les èpoques de l'any i en hi ha procedents dels usuaris de gairebé totes les biblioteques. Alguns exemples:

- climatització en general: 17
- temperatura massa baixa a l'hivern: 29
- temperatura massa alta a l'hivern: 27
- temperatura massa alta a l'estiu: 8
- temperatura massa baixa a l'estiu: 3
- impossibilitat d'obrir les finestres: 4

## **Servei de fotocòpies**

S'agrupen en aquest apartat tots els comentaris sobre el servei rebut de les empreses concessionàries que disposen de màquines dins de les biblioteques. La majoria tenen a veure amb la necessitat de disposar d'un millor manteniment.

## **Horaris**

Una part de comentaris està relacionada amb el suggeriment de disposar d'horaris més amplis durant tot l'any i d'altres en que aquesta ampliació es dugui a terme durant els períodes d'examen. Alguns exemples:

- horaris més amplis en general: 41
- horaris de caps de setmana: 62
- ampliar els horaris als dissabtes: 7
- en exàmens, obrir en horaris més amplis: 23

## **Personal**

Els comentaris fan referència a les actituds (amabilitat, professionalitat) del personal, uns tenen a veure amb percepcions de poca proactivitat a l'hora de donar suport i d'altres subratllen l'existència de personal amable i col·laborador.

## **Seguretat**

Temes relatius a la vigilància a l'interior de les biblioteques o en el seu entorn més immediat.

## **Difusió**

S'han agrupat aquí els comentaris que fan referència al desconeixement d'algun dels serveis que ofereixen les biblioteques, o de les dificultats per localitzar alguna informació al web del SdB.

## **Global**

S'hi han agrupat els comentaris de caire general sobre les biblioteques i els seus serveis.

## **Altres**

Comentaris que no han pogut incorporar-se en algun dels apartats anteriors.

### **3.8. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS**

Tal com s'ha indicat en l'apartat de la metodologia, la sistemàtica de recollida de dades per aquesta enquesta ha estat la mateixa que la de l'any 2007 i 2010 però diferent de la de les enquestes generals anteriors, ja que les enquestes del 1999, del 2001 i del 2004 van ser realitzades a usuaris presencials, mentre que la del 2007, 2010 i aquesta de 2013 s'han realitzat de manera virtual. D'altra banda, en cada ocasió les enquestes s'han anat adaptant a la realitat del moment i algunes preguntes han anat desapareixent i, en canvi, n'han aparegut de noves.

Un altre factor a tenir en compte és que les respostes dels alumnes són, en la gran majoria, de nous usuaris que s'incorporen a la universitat, mentre que, en el cas dels professors, les respostes poden ser d'un percentatge important de les mateixes persones, que han anat responnent al llarg dels anys l'enquesta de la biblioteca.

Per segona vegada, s'incorpora informació sobre el col·lectiu PAS. En aquest col·lectiu, cal tenir en compte que a l'enquesta no s'ha fet la distinció entre el PAS que treballa a les biblioteques i el PAS amb altres destinacions, i les percepcions des de dins de les biblioteques o des de fora, poden ser diferents.

Un cop feta la enquesta, s'ha comprovat a la base de dades si hi havia respostes on es manifestés simultàniament no usar ni la biblioteca presencial ni la biblioteca digital. Hi ha únicament 48 respostes amb aquest perfil (1,51% del total de respostes). Majoritàriament han respost amb un "no utilitzo" o un "no conec" a les valoracions dels serveis.

Un altre element a tenir en compte és que en l'enquesta del 2013 s'ha portat a terme una dinàmica de difusió més extensa que en les campanyes anteriors i el resultat ha estat altament positiu, situant-se per primera vegada por sota del 2% del nivell d'error. S'ha passat de les 2.034 respostes de l'any 3.185 del 2013, cosa que representa un increment del 56,59%.

Per tots els motius que acabem d'exposar, les conclusions que es puguin despendre de les informacions que comparem a continuació han de ser preses amb certa cautela.

#### **3.8.1. La freqüència d'ús de la biblioteca presencial**

A continuació es presenten 4 gràfics on es mostra l'evolució en la freqüència d'ús de la biblioteca presencial.

Cal advertir que les columnes referents al 2013 no són exactament comparables amb les altres dades històriques, ja que incorporen un nou concepte: "mai", que s'havia depurat en les enquestes anteriors. S'ha preferit visualitzar aquesta dada, que també és molt important a l'hora de veure les tendències.

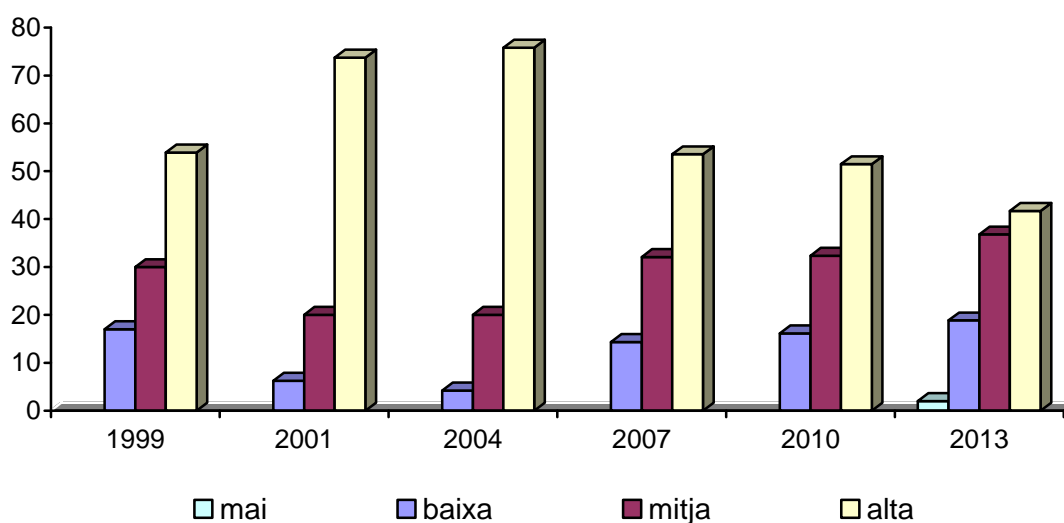
## Alumnat de grau

Al llarg del període comprés entre el 1999 i el 2004 es va produir un increment notable de la freqüència d'ús establerta com a alta, especialment entre 1999 (53,9 %) i 2001 (73,7%), mentre que aquest increment el 2004 (75,8%) va ser molt menor. En l'enquesta de 2007 es constata una davallada important (53,55%), que es va mantenir al 2010 (51,47%) i que ha seguit en la del 2013 (41,70%), i que en bona part, es pot atribuir a l'augment de l'ús dels recursos i serveis en línia.

Els resultats del 2013 de l'alumnat de grau aporten també la dada dels "no usuaris" i mostren una tendència a l'alça dels usuaris de freqüència baixa i mitjana, mentre baixa en un 10% el nombre d'usuaris d'alta freqüència.

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	1999	2001	2004	2007	2010	2013
Mai						2,02%
Baixa	17,00%	6,30%	4,20%	14,37%	16,15%	18,85%
Mitja	30,00%	20,00%	20,00%	32,08%	32,38%	36,80%
Alta	53,00%	73,70%	75,80%	53,55%	51,47%	41,70%
ns/nc						2,65%
Total	83,17%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

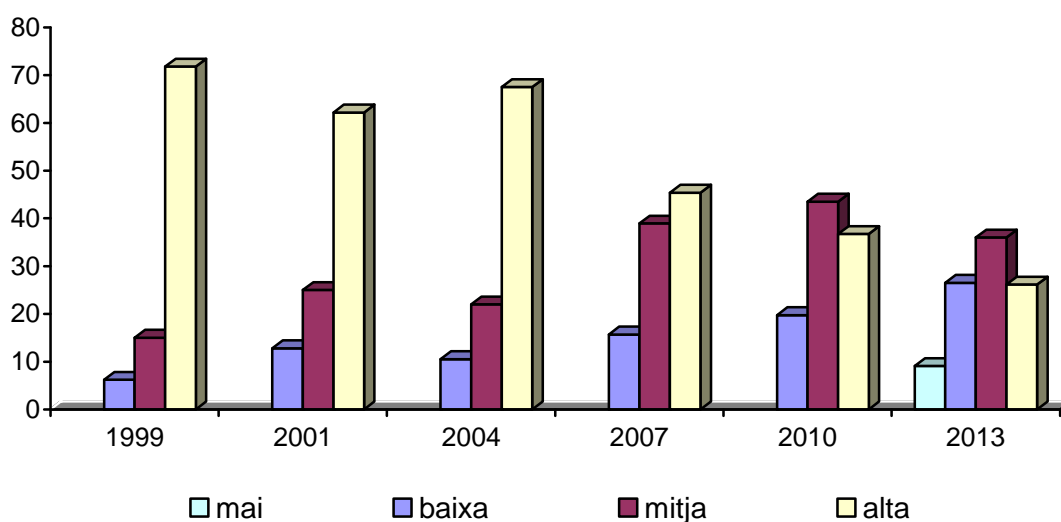


## Alumnat de postgrau

També en l'alumnat de postgrau es troba una utilització similar en la franja denominada alta. La cota més alta es va obtenir en l'enquesta de 1999 (71,8%), va disminuir en l'enquesta del 2001 (62,2%), va repuntar en la de l'any 2004 (67,5%) i ha tornat a baixar en la del 2007 (45,41%), en la del 2010 (36,72%) i en la del 2013 (26,14%) cosa que, en aquesta tipologia d'usuari, també té molt a veure amb l'ús cada vegada més intensiu de la biblioteca digital.

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	1999	2001	2004	2007	2010	2013
Mai						9,09%
Baixa	6,20%	12,80%	10,50%	15,68%	19,77%	26,52%
Mitja	15,00%	25,00%	22,00%	38,92%	43,50%	35,99%
Alta	71,80%	62,20%	67,50%	45,40%	36,73%	26,14%
ns/nc	7,00%					11,35%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial





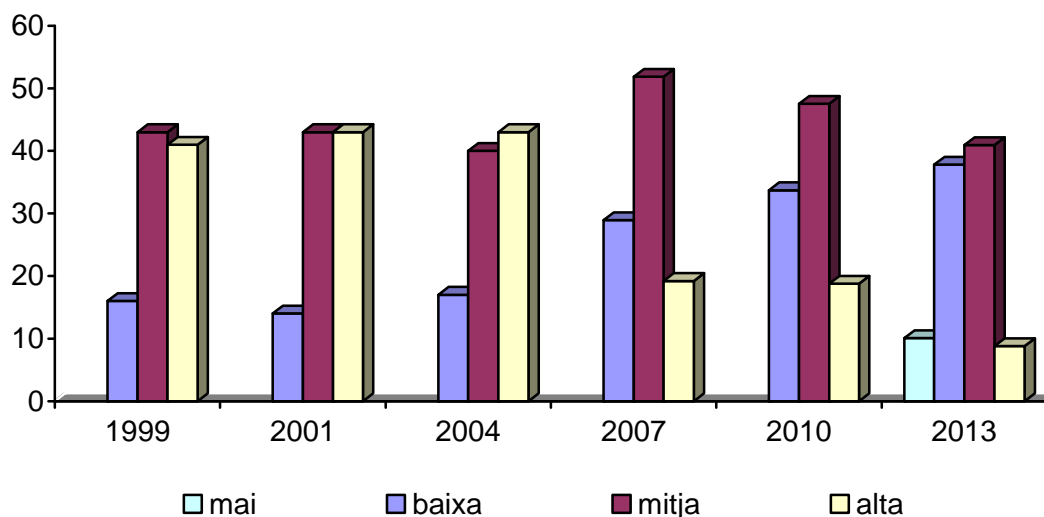
## Professorat

En el cas del professorat, la freqüència d'ús presencial s'ha mogut durant els anys 1999, 2001 i 2004 entre les franges mitja i alta, amb un petit increment en aquesta última opció. A les enquestes del 2007, 2010 i 2013 la freqüència mitjana es consolida.

També cal assenyalar l'existència d'un 10,10% del professorat que ja no fa ús de la biblioteca presencial.

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	1999	2001	2004	2007	2010	2013
Mai						10,10%
Baixa	16,00%	14,00%	17,00%	28,94%	33,70%	37,83%
Mitja	43,00%	43,00%	40,00%	51,86%	47,52%	40,93%
Alta	41,00%	43,00%	43,00%	19,20%	18,78%	8,81%
ns/nc						12,43%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

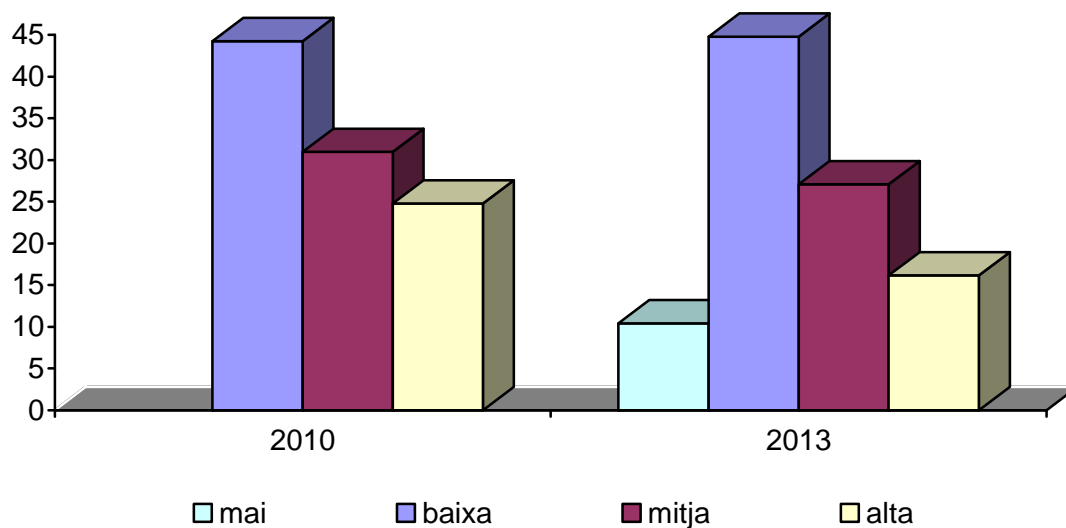


## Personal d'Administració i Serveis

Fins ara s'han realitzat únicament dos enquestes al PAS i es fa difícil treure'n conclusions clares tenint en compte, a més, el biaix que representa el fet que, sota la tipologia PAS, s'inclouen dos perfils: el PAS que treballa a les biblioteques i el que no hi treballa.

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	2010	2013
Mai		10,42%
Baixa	44,25%	44,79%
Mitja	30,97%	27,09%
Alta	24,78%	16,15%
ns/nc		11,97%
Total	100,00%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial



### 3.8.2. La freqüència d'ús de la biblioteca digital

Les dades disponibles corresponen als anys 2001, 2004 i 2007, 2010 i 2013, ja que l'enquesta de l'any 1999 no recollia encara aquesta pregunta. El 15,7% de l'alumnat de grau afirmava utilitzar recursos remots l'any 2001, mentre que l'any 2004 aquest percentatge era del 48,6%. A l'enquesta del 2007 el 85,63% es manifestava usuari mitjà o freqüent de la biblioteca digital però en l'enquesta de 2010 aquest percentatge va baixar fins el 62,33%. En l'enquesta del 2013 el percentatge remunta fins el 72,26%.

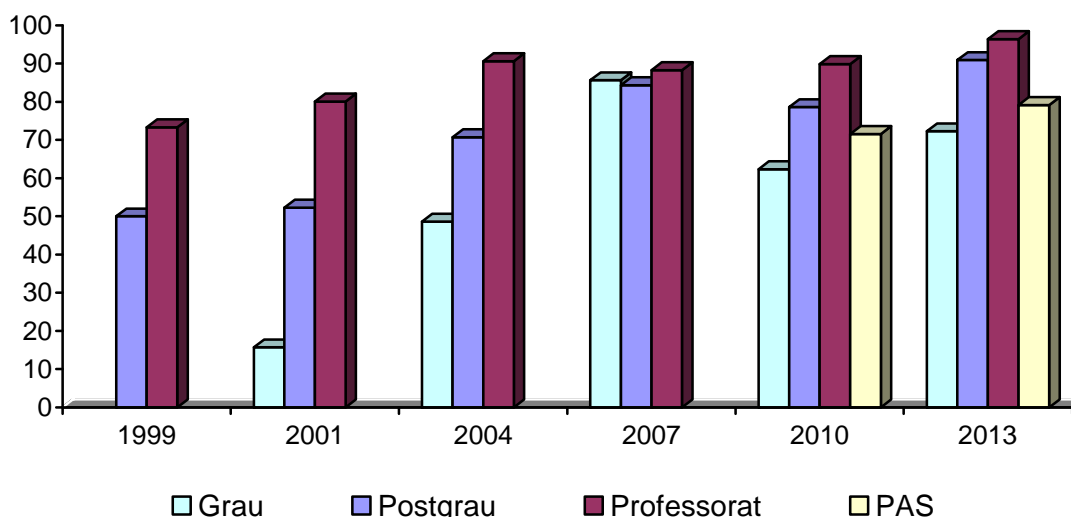
En el cas de l'alumnat de postgrau també paulatinament ha anat incrementant el percentatge d'usuaris remots. Es va passar del 52,3% el 2001 a un 70,7% el 2004. El 2007 ja el 84,33% dels estudiants es manifestava usuari mitjà o freqüent de la biblioteca digital però en l'enquesta de 2010 aquest percentatge va baixar fins el 78,61%, per remuntar fins al 90,91% el 2013.

En el cas del professorat l'increment produït en els darrers anys no és tan significatiu, ja que el fet de disposar de connexió a la xarxa des del propi despatx facilitava que el 2001 un 80,1% del professorat ja utilitzava aquests recursos. A l'enquesta del 2007 el 88,26% dels professorat ja era usuari mitjà o freqüent de la biblioteca digital i aquest percentatge va augmentar fins el 89,89% a l'enquesta del 2010 i ha passat al 96,37% a l'enquesta del 2013.

Les dades disponibles de la freqüència d'ús del PAS mostren també una tendència a l'alça i s'ha passat del 71,54% el 2010 a 79,18% el 2013.

Freqüència d'ús de la biblioteca digital	1999	2001	2004	2007	2010	2013
Grau		15,70%	48,60%	85,63%	62,33%	72,26%
Postgrau	50,00%	52,30%	70,70%	84,33%	78,61%	90,91%
Professorat	73,30%	80,10%	90,60%	88,26%	89,89%	96,37%
PAS					71,54%	79,18%

Freqüència d'ús de la biblioteca digital



### 3.8.3. El coneixement, l'ús i la valoració dels serveis

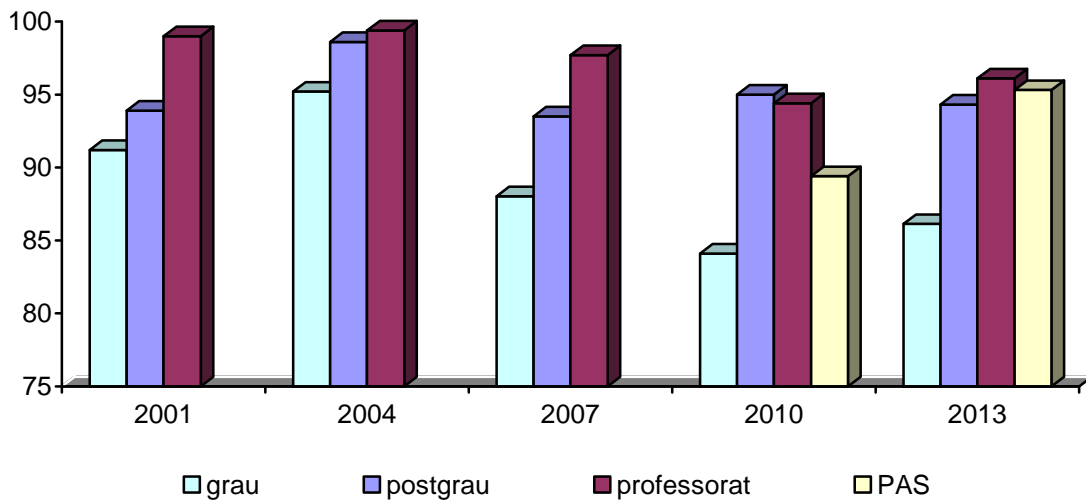
En primer lloc volem remarcar que a les enquestes del 2001 i del 2004 es diferenciava entre el curs introductori "Vine a conèixer la biblioteca\*" i els cursos especialitzats, mentre que a partir de l'enquesta del 2007 es pregunta pels cursos de formació de manera genèrica.

El **coneixement dels diferents serveis**, en general, ha anat augmentant amb el transcurs dels anys, encara que es pot observar l'existència d'una lleugera regressió en el coneixement d'alguns serveis.

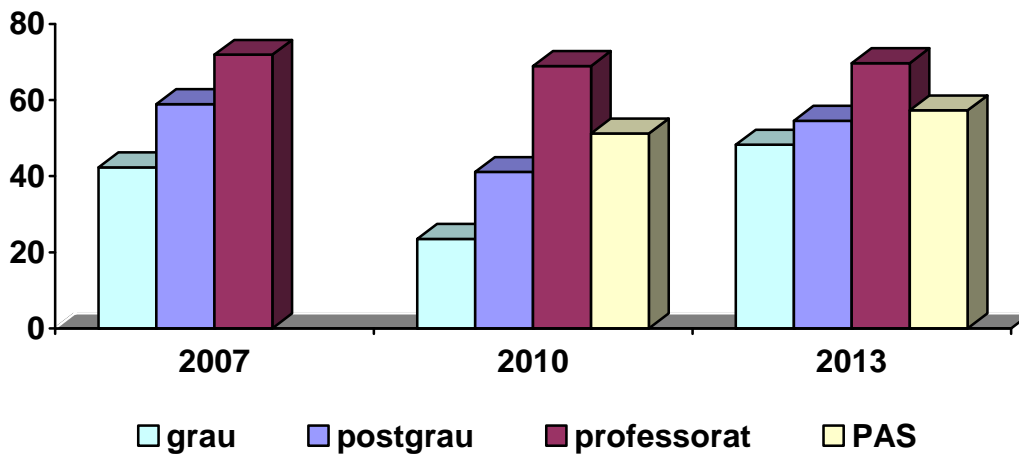
En tot cas cal destacar l'augment del coneixement dels cursos de formació per part de l'alumnat de grau, que ha passat del 23,50% l'any 2010 al 48,29% del 2013.

Coneixement dels serveis	Any enquesta	grau	postgrau	professorat	PAS
Catàleg biblioteques UAB	2001	91,2%	93,9%	99%	
	2004	95,2%	98,6%	99,4%	
	2007	88,3%	93,5%	97,7%	
	2010	84,1%	95,0%	94,4%	89,4%
	2013	86,13	94,32	96,11	95,31%
Cursos de formació de la biblioteca	2001	62,6%* 14,7%	48,8%* 16,9%	63,6%* 43,5%	
	2004	60%* 12,4%	52,3%* 20,8%	65,6%* 45,3%	
	2007	42,3%	58,9%	71,9%	
	2010	23,5%	41,1%	68,9%	51,2%
	2013	48,29	54,55	69,69	57,29%
Web de la biblioteca	2001	71,9%	84%	90,8%	
	2004	82,4%	87%	93,8%	
	2007	91,2%	97,3%	97,4%	
	2010	87,6%	90,0%	91,8%	85,4%
	2013	86,62%	89,77%	95,34%	92,19%

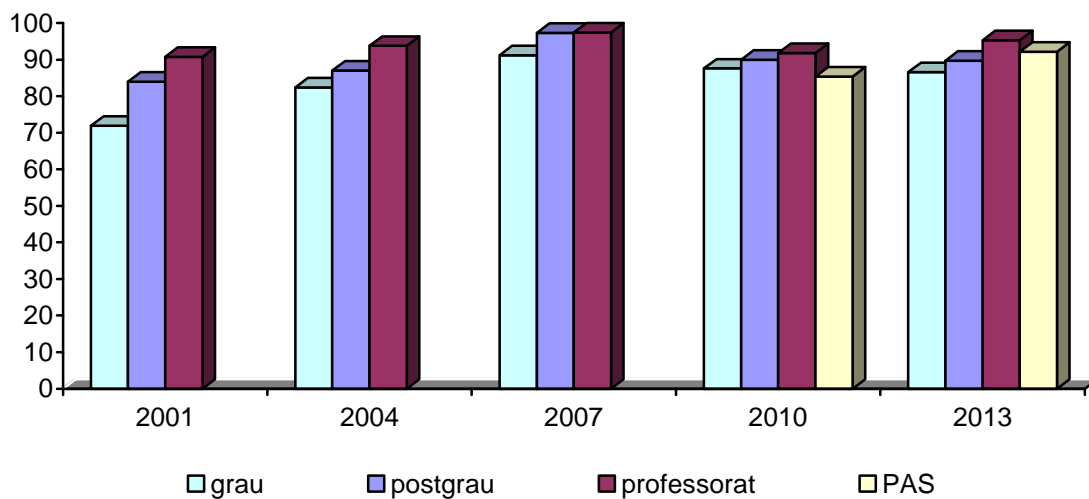
### Coneixement del catàleg de les biblioteques de la UAB



### Coneixement dels cursos de formació de les biblioteques



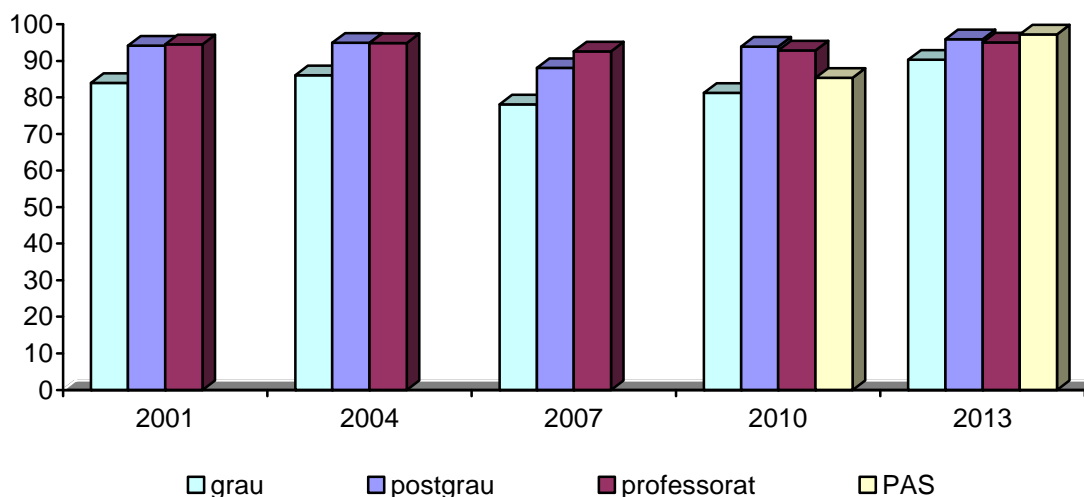
### Coneixement de la web de la biblioteca



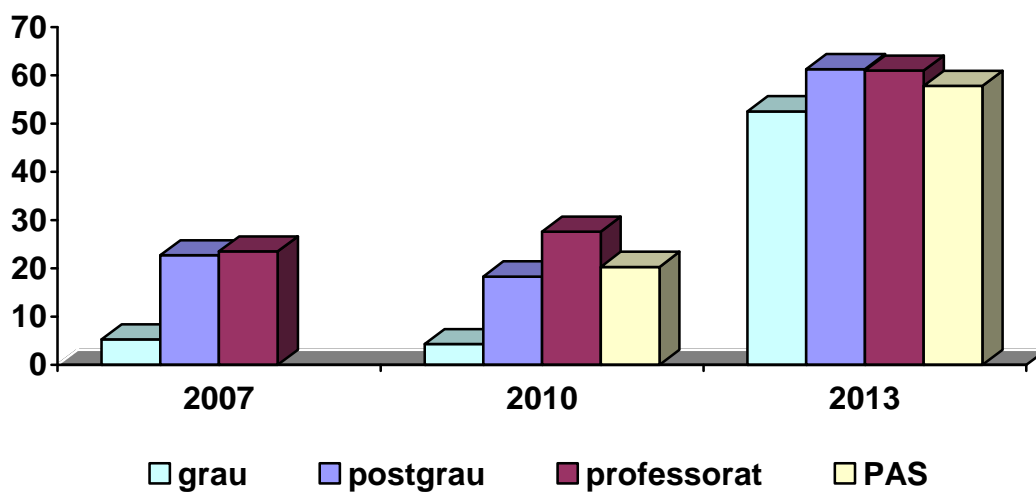
En relació a l'ús dels diferents serveis, es nota un increment en l'ús de la web del Servei de Biblioteques i també, molt especialment, en l'assistència als cursos de formació que es posen a l'abast dels usuaris.

Ús dels serveis	Any enquesta	grau	postgrau	professorat	PAS
Catàleg biblioteques UAB	2001	84%	94,2%	94,5%	
	2004	86,1%	95,0%	94,9%	
	2007	78,1%	88,1%	92,6%	
	2010	81,3%	93,9%	92,9%	85,4%
	2013	90,32%	95,90%	95,05%	97,21%
Cursos de formació de la biblioteca	2001	23,5%* 20,2%	17,2%* 48,8%	18,6% 26%	
	2004	27,1%* 9,6%	27,6%* 34,1%	19,2% 25,4%	
	2007	5,3%	22,7%	23,5%	
	2010	4,3%	18,3%	27,6%	20,3%
	2013	52,55%	61,31%	61,02%	57,84%
Web de la biblioteca	2001	45%	78,2%	83,7%	
	2004	60,9%	81,3%	84,7%	
	2007	77,2%	90,8%	92,3%	
	2010	73,5%	81,7%	85,2%	78,1%
	2013	85,84%	93,94%	93,91%	94,71%

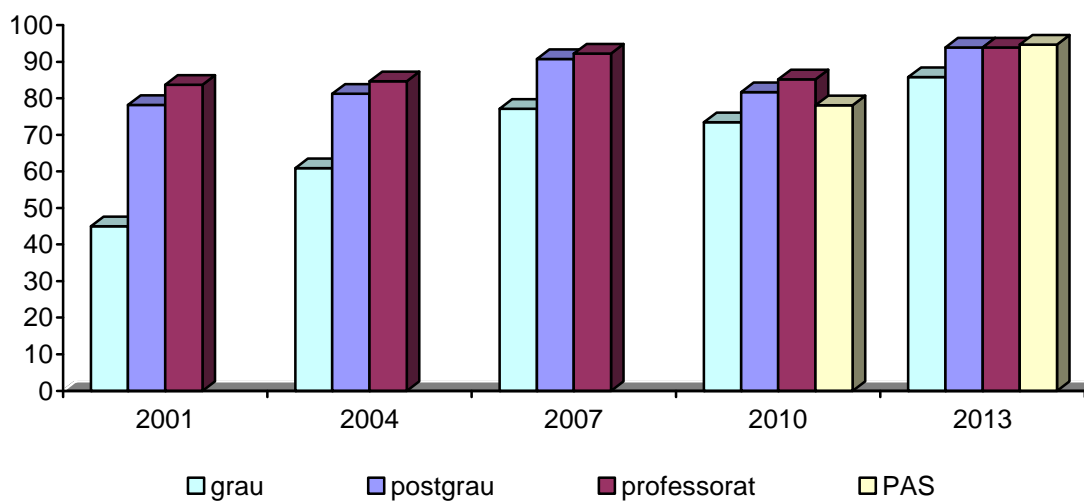
Ús del catàleg de les biblioteques UAB



### Ús dels cursos de formació de la biblioteca



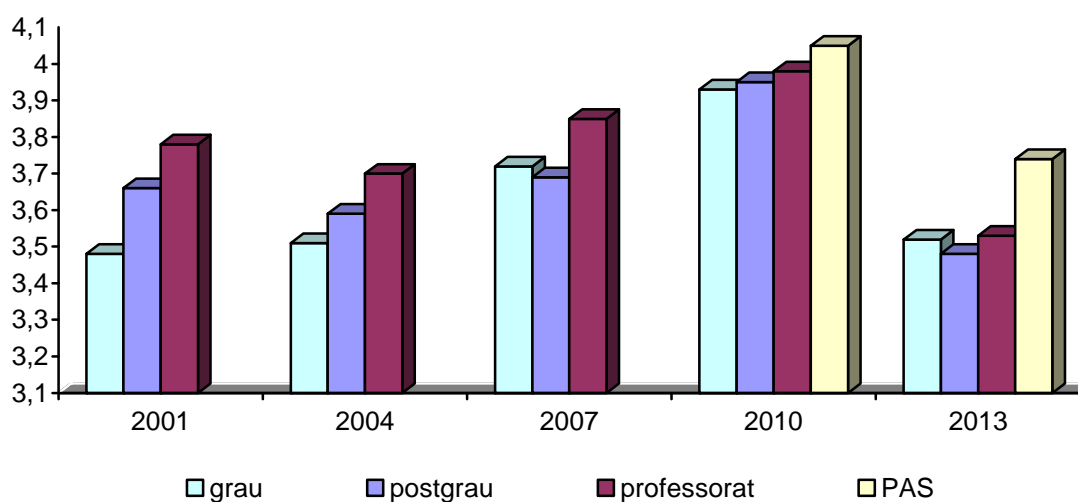
### Ús de la web de la biblioteca



Un altre dels aspectes a comparar és la **valoració que fan els usuaris dels serveis** que tenen a l'abast. També en aquest cas, la tendència ha estat al llarg dels anys, en general, a rebre una valoració cada vegada una mica més elevada. En l'enquesta del 2013, però, aquesta tendència s'ha trencat i més aviat es poden constatar algunes dècimes de descens en la majoria de les valoracions.

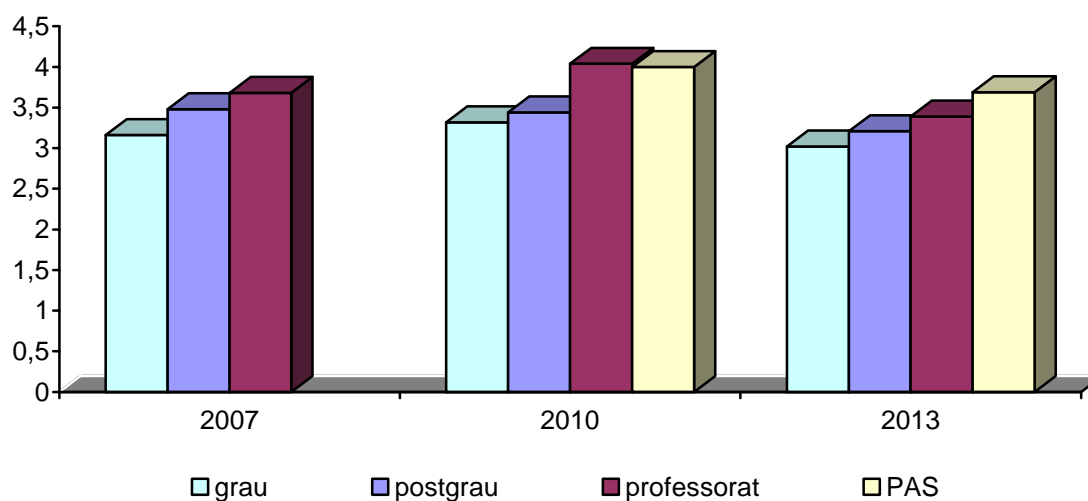
Valoració dels serveis	Any enquesta	grau	postgrau	professorat	PAS
Catàleg biblioteques UAB	2001	3,48	3,66	3,78	
	2004	3,51	3,59	3,70	
	2007	3,72	3,69	3,85	
	2010	3,93	3,95	3,98	4,05
	2013	3,52	3,48	3,53	3,74
Cursos de formació de la biblioteca	2001	3,46* 3,04	3,33* 3,75	3,90* 3,72	
	2004	3,32* 3,23	3,59* 3,77	3,79* 3,84	
	2007	3,16	3,48	3,68	
	2010	3,32	3,44	4,04	4,00
	2013	3,02	3,21	3,39	3,69
Web de la biblioteca	2001	3,39	3,60	3,75	
	2004	3,48	3,71	3,61	
	2007	3,53	3,58	3,69	
	2010	3,68	3,68	3,88	3,79
	2013	3,38	3,36	3,45	3,53

**Valoració del catàleg de les biblioteques UAB**

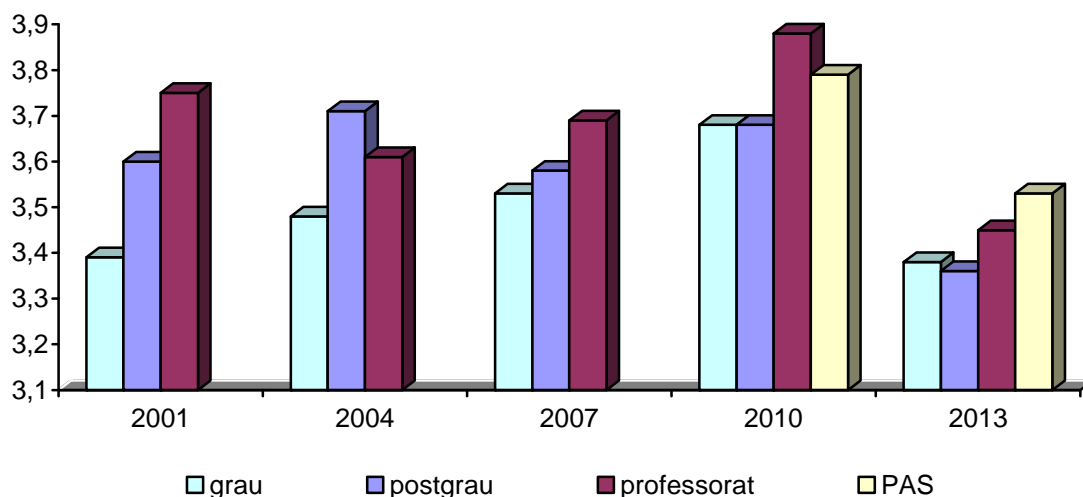




### Valoració dels cursos de formació de la biblioteca



### Valoració de la web de la biblioteca

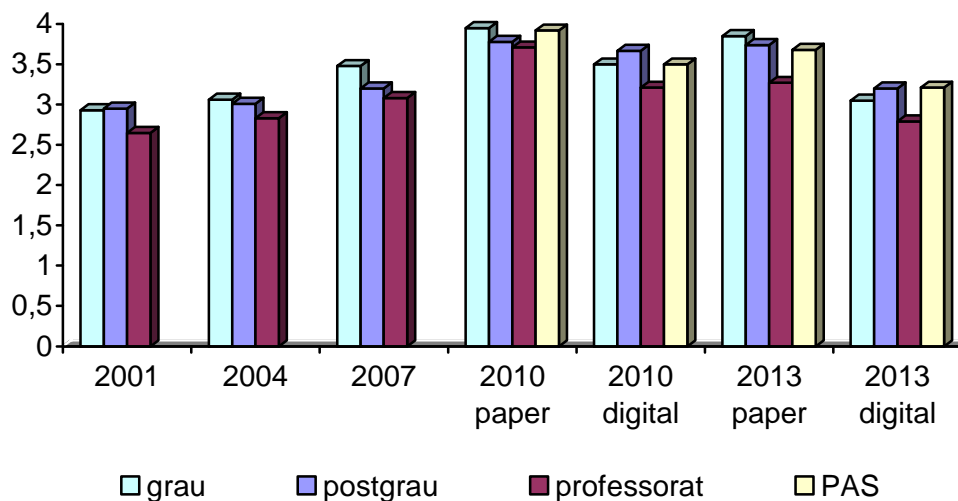


#### 3.8.4. La valoració dels fons

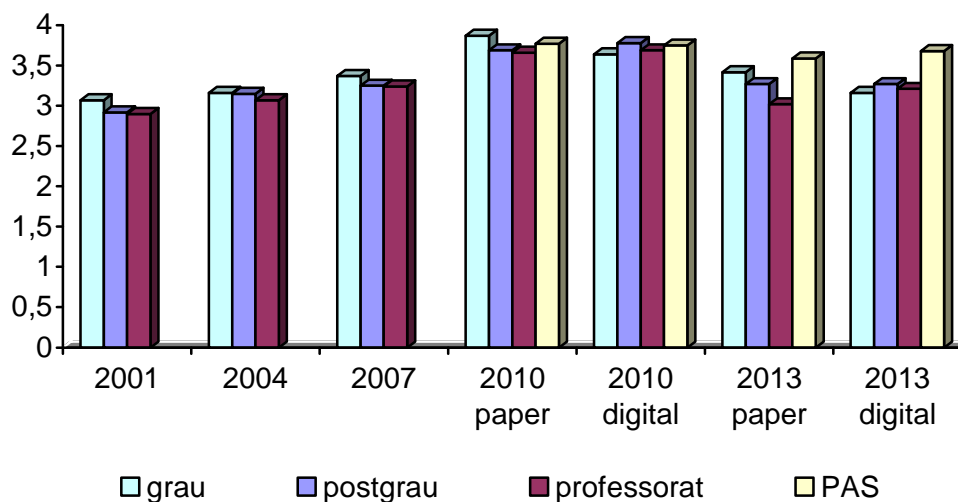
A les primeres enquestes no es distingia entre llibres i revistes, sinó que es feia referència a fons documental en general, ni tampoc es diferenciava els documents en paper dels de format digital. Per tot això, aquesta comparativa és únicament il·lustrativa de com la valoració dels fons que es posen a l'abast ha anat creixent a cada enquesta en tots els col·lectius. La comparativa del 2010 amb el 2013 mostra un lleuger canvi de tendència a la baixa.

Valoració dels fons	Any enquesta	grau	postgrau	professorat	PAS
Col·lecció de llibres	2001	2,93	2,95	2,65	
	2004	3,06	3,01	2,83	
	2007	3,48	3,20	3,08	
	2010 (paper)	3,95	3,78	3,71	3,92
	2010 (digital)	3,50	3,67	3,21	3,50
	2013 (paper)	3,85	3,74	3,27	3,68
	2013 (digital)	3,05	3,20	2,79	3,21
Col·lecció de revistes	2001	3,07	2,92	2,90	
	2004	3,16	3,15	3,07	
	2007	3,37	3,25	3,24	
	2010 (paper)	3,87	3,69	3,66	3,77
	2010 (digital)	3,64	3,78	3,69	3,75
	2013 (paper)	3,42	3,27	3,02	3,59
	2013 (digital)	3,16	3,27	3,21	3,68

Valoració de la col·lecció de llibres



### Valoració de la col·lecció de revistes



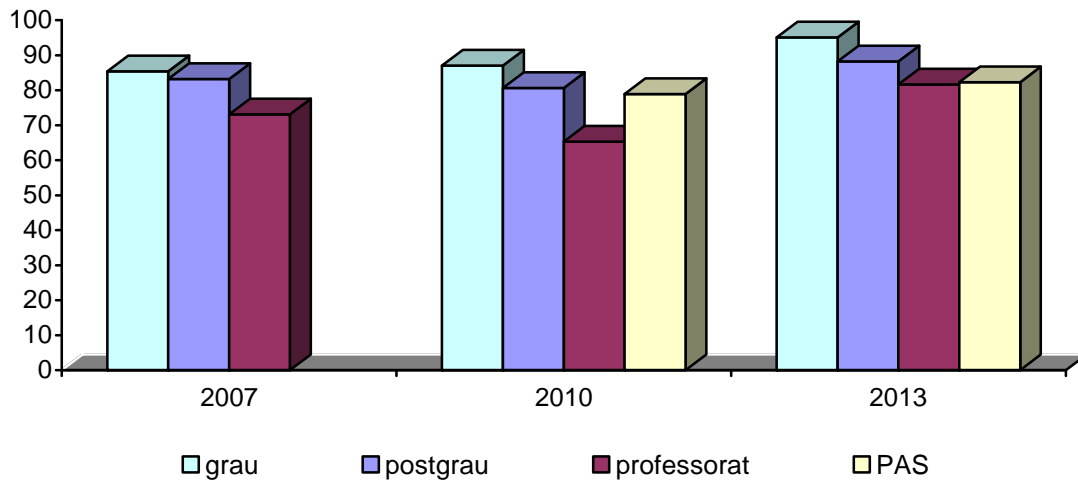
### 3.8.5. La valoració de les instal·lacions

Des del 2007 s'incorpora a l'enquesta preguntes sobre coneixement, ús i valoració de les sales de treball.

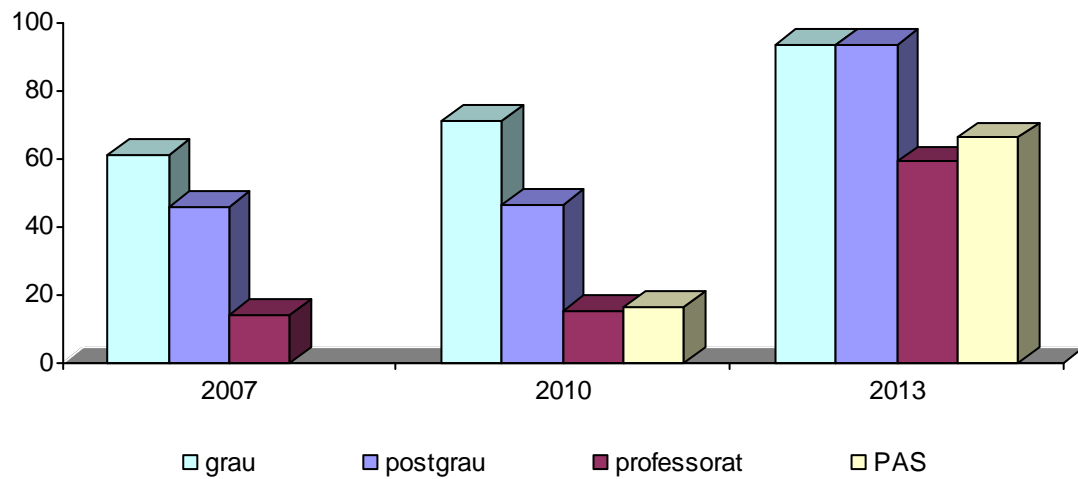
L'evolució del coneixement i de l'ús de les instal·lacions ha anat augmentant mentre que la valoració ha fet un lleu canvi de tendència en l'enquesta del 2013.

Sales de Treball	Any enquesta	grau	postgrau	professorat	PAS
Coneixement	2007	85,40%	83,20%	73,10%	
	2010	87,00%	80,60%	65,30%	78,90%
	2013	95,06%	88,26%	81,61%	82,29%
Ús	2007	61,00%	45,90%	14,30%	
	2010	71,20%	46,70%	15,30%	16,30%
	2013	93,60%	83,33%	59,14%	66,20%
Valoració	2007	3,51	3,59	3,61	
	2010	3,70	3,68	3,83	3,83
	2013	3,43	3,26	3,48	3,81

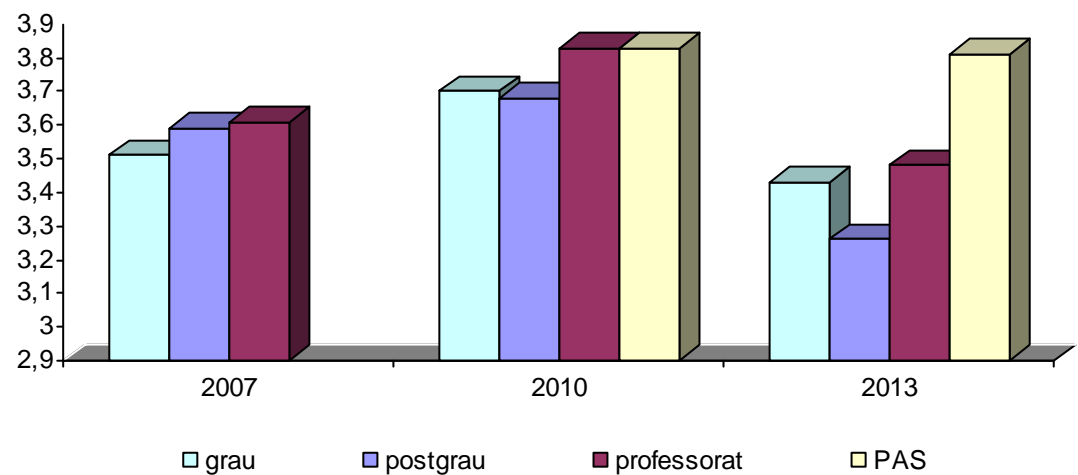
### Coneixement de les sales de treball



### Ús de les sales de treball



### Valoració de les sales de treball



En relació a les instal·lacions i el grau de confort percebut pels usuaris a l'enquesta del 2010 es van segmentar aquests elements, de manera que es pogués concretar quins són els aspectes que els usuaris veuen més positius i quins els més negatius. Es pot constatar que tant al 2010 com al 2013 el tema més ben valorat ha estat la neteja i els que menys el silenci i la temperatura.

Valoració de les instal·lacions	Any enquesta	grau	postgrau	professorat	PAS
Confort global (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)	2001	3,43	3,50	3,57	
	2004	3,43	3,47	3,48	
	2007	3,41	3,45	3,57	
Confort global	2010	3,65	3,58	3,43	3,34
Confort – silenci		3,18	3,12	2,38	3,08
Confort – il·luminació		3,90	3,78	3,79	3,56
Confort – temperatura		3,37	3,36	3,55	2,96
Confort – neteja		4,16	4,04	3,98	3,74
Confort global	2013	3,57	3,45	3,58	3,44
Confort – silenci		3,27	3,10	3,29	3,29
Confort – il·luminació		3,76	3,64	3,69	3,64
Confort – temperatura		3,26	3,18	3,50	3,12
Confort – neteja		3,98	3,88	3,84	3,69

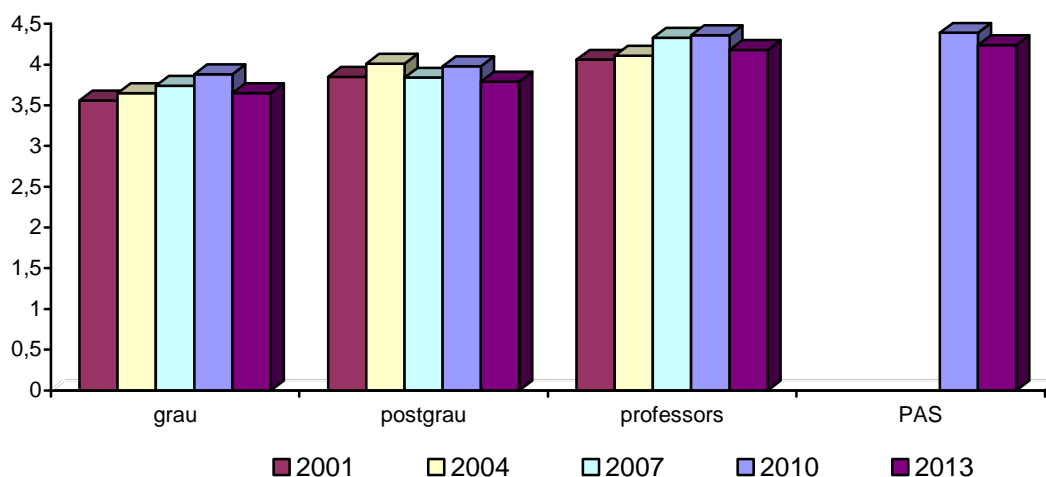
#### Valoració de la col·lecció de revistes



### 3.8.6. La satisfacció general en relació a les biblioteques

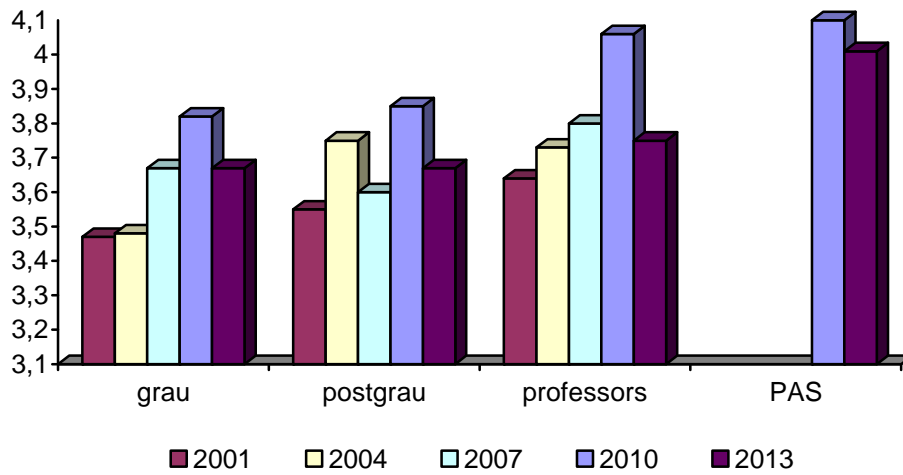
Valoració general	Any enquesta	grau	postgrau	professorat	PAS
Atenció i tracte del personal	2001	3,56	3,85	4,06	
	2004	3,65	4,01	4,11	
	2007	3,74	3,84	4,33	
	2010	3,88	3,98	4,36	4,39
	2013	3,65	3,79	4,18	4,24
Valoració global	2001	3,47	3,55	3,64	
	2004	3,48	3,75	3,73	
	2007	3,67	3,60	3,80	
	2010	3,82	3,85	4,06	4,10
	2013	3,67	3,67	3,75	4,01

Valoració de l'atenció i tracte del personal



La valoració en l'atenció i el tracte en els col·lectius d'alumnat de grau, postgrau, professorat i PAS ha disminuït lleument des de la darrera enquesta. Amb tot, segueixen sent unes puntuacions força altes.

### Valoració global



La valoració global en els col·lectius d'alumnat de grau, postgrau, professorat i PAS també ha disminuït des de la darrera enquesta. Com en el cas anterior les valoracions són, de tota manera, prou altes.





## **4. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE**

### **4.1. CONCLUSIONS**

Analitzant les respostes obtingudes a través de les enquestes, podem comprovar que els usuaris que utilitzen les biblioteques tenen un coneixement força elevat dels serveis bàsics que s'hi ofereixen i, en línies generals, expressen un grau de satisfacció important, superant el 3, en una escala de l'1 al 5, en gairebé tots els casos. Així mateix, cal destacar que la valoració global i el tracte i l'atenció rebudes per part del personal de les biblioteques és un aspecte amb una de les valoracions més altes. Hem de constatar, però, que per primera vegada des de que es van iniciar les enquestes periòdiques el 1999, les valoracions han baixat.

Per altra banda, s'observa que el grau de coneixement de l'ampli ventall de serveis oferts, més enllà dels més usats tradicionalment, no és prou elevat, tot i que ha augmentat des de l'enquesta del 2010. Caldrà treballar per a difondre la seva existència i utilitat específica als usuaris potencials.

De l'anàlisi d'aquesta enquesta i de la comparació amb les enquestes realitzades els anys 1999, 2001, 2004, 2007 i 2010, es despenia que les biblioteques havien assolit un nivell estàndard alt en la majoria dels aspectes estudiats i, probablement, s'havia arribat a un sostre a partir del qual les possibilitats d'assolir resultats significativament millors serien relativament escasses. La lleugera davallada en l'enquesta del 2013, en certa manera, ho confirma.

Es presenten doncs, un parell de reptes importants: la recuperació dels nivells de valoració per part dels usuaris i la difusió del coneixement i l'ús dels serveis.

En base als resultats obtinguts en l'enquesta del 2013 i les tendències evolutives de les sèries disponibles es constata:

#### **Ús de la biblioteca**

El col·lectiu d'usuaris més habitual de la biblioteca presencial és l'alumnat de grau.

Entre el 2010 i el 2013 es constata com l'alumnat de postgrau és cada vegada menys usuari de la biblioteca presencial i més usuari de la biblioteca virtual.

Tot i mantenir-se un ús intensiu de la biblioteca presencial, entre el 2010 i 2013 es detecta un increment dels usuaris poc freqüents i una disminució dels usuaris molt freqüents.

Totes les tipologies d'usuaris visiten regularment les biblioteques durant tot el curs acadèmic. El percentatge d'usuaris que visiten les biblioteques exclusivament en períodes d'examen és força reduït.

L'ús de la biblioteca digital ha seguit augmentant en tots els col·lectius i els seus usuaris més habituals són els professors.

#### **Serveis**

Els usuaris de l'enquesta 2013 han tingut la possibilitat d'informar sobre el seu grau de coneixement, ús i valoració de 14 serveis, 4 dels quals no existien al 2010. Es pregunta, doncs, per primera vegada, sobre l'accés a la bibliografia de curs a través del catàleg, sobre el PUC, sobre les reserves i renovacions en línia i sobre el servei SAAR.

En alguns casos l'abast de la pregunta ha canviat: si el 2010 es preguntava únicament pels blocs, el 2013 s'ha preguntat per les xarxes socials; si el 2010 es preguntava per l'accés remot aquest any inclou tant l'accés XPV com l'accés via ARE.

Finalment cal indicar que la publicació de l'enquesta es va efectuar pocs dies després de realitzar el canvi de gestor bibliogràfic de Refworks a Mendeley i, per tant, el grau de coneixement, ús i valoració de Mendeley es podrà avaluar més adequadament en futures enquestes.

### **Coneixement dels serveis**

El servei més conegut per totes les tipologies d'usuaris (en més del 90% dels casos, de tots quatre col·lectius) és el servei de préstec. El catàleg també és conegut per més del 90% dels usuaris, excepte l'alumnat de grau (86,13%).

Es constata l'augment del coneixement d'alguns serveis, com els cursos de formació, però encara queden alguns força poc coneguts per tots o per algun dels col·lectius.

Si, per exemple, establim com a servei conegut aquell que ho és per més del 50% dels usuaris, en queden per sota, en el cas de l'alumnat de grau, els cursos (48,29%), Pregunt@ (49,10%), Mendeley (42,50%) i SAAR (38,38%).

En l'alumnat de postgrau queda per sota, únicament, el SAAR (49,62%) cosa perfectament normal si es té en compte que es tracta d'un servei adreçat principalment al professorat.

En el cas del PAS, els serveis més desconeguts són Mendeley (49,48%) i SAAR (48,96%).

El professorat és l'únic col·lectiu que presenta un coneixement superior al 50% de tots els serveis oferts per les biblioteques.

### **Ús dels serveis**

En el cas dels serveis, a més a més del catàleg i el préstec, cal destacar que totes les tipologies d'usuari estan fent un ús intensiu d'alguns serveis que encara no existien en l'enquesta del 2010: accés a la bibliografia de curs a través del catàleg, reserves i renovacions en línia i, en menor intensitat, el PUC.

Els usuaris manifesten un increment important de l'ús dels cursos de formació, dades que caldrà contrastar amb el nombre d'assistents.

Per sota del 50% d'ús es situa, en el cas de l'alumnat de grau i de postgrau, el SAAR que, com ja s'ha comentat, és un servei no adreçat a ells. En el cas del professorat són les xarxes socials (46,84%) i Pregunt@ (46,74%) els serveis menys usats.

### **Valoració dels serveis**

Respecte a l'enquesta del 2010, els 10 serveis que es mencionen a les dues enquestes han baixat en la valoració de tots els col·lectius.

Sense ànim de qüestionar aquesta evidència, volem remarcar però, que l'alt grau de resposta, amb un índex d'error general per sota del 2%, permet pensar que estem davant d'unes dades més ajustades a la realitat que les de les enquestes anteriors.

En tot cas, també cal subratllar que les baixades no han suposat més que algunes dècimes i que en cap cas podem qualificar de "suspens" la valoració de cap dels serveis. En una escala de l'1 al

5, totes les valoracions es troben per damunt de 3, excepte en uns pocs casos que passem a detallar:

- SAAR (alumnat de grau, 2,86)
- Xarxes socials (alumnat de postgrau, 2,85)

Però també cal mencionar que hi ha serveis valorats per damunt de 4. Són els següents:

- Préstec (professorat, 4,04; PAS, 4,22)
- Reserves i renovacions (alumnat de postgrau, 4,16; professorat, 4,22 i PAS, 4,34)
- PUC (PAS, 4,17)
- SAAR (PAS, 4,05)

Finalment i en referència als horaris, cal indicar una baixa valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (alumnat de grau, 2,86; alumnat de postgrau, 2,89 i professorat, 2,99)

### **Valoració dels fons**

Tots els col·lectius valoren per sobre de 3 les col·leccions de les biblioteques amb dues excepcions del professorat, que valora els llibres digitals amb un 2,79 i els multimèdia amb 2,70.

Els llibres en paper continuen sent el fons bibliogràfic més ben valorat per l'alumnat de grau.

### **Valoració dels equipaments**

L'equipament informàtic és el que rep una valoració més baixa per part de tots els col·lectius (alumnat de grau, 2,92; alumnat de postgrau, 2,97 i professorat, 2,98). El préstec de l'equipament informàtic és valorat en un 2,78 per l'alumnat de postgrau.

El grau d'obsolescència de l'equipament informàtic s'ha agreujat amb les restriccions econòmiques i la valoració dels usuaris ho posa en evidència.

Tal com es va mostrar a l'enquesta del 2010, la neteja és el factor més ben valorat i el silenci i la climatització són els que reben valoracions més baixes.

### **Valoració de l'atenció del personal**

La valoració en l'atenció i el tracte està per sobre del 3 en tots dels col·lectius i per sobre del 4 en les apreciacions del professorat (4,18) i del PAS (4,24).

### **Valoració global**

La valoració global també està per sobre del 3 en tots els casos i per sobre del 4 en la valoració del PAS (4,01).

## **4.2. ACCIONS A EMPRENDRE**

Com a objectiu general el Servei de Biblioteques ha establert pel 2014 el següent: "Processar, emprendre accions i comunicar als usuaris els resultats de l'enquesta de satisfacció del 2013 i els plans de millora que en derivin"

Caldrà, doncs, obrir les accions de millora generals i/o específiques en relació als resultats d'aquesta enquesta i als comentaris dels usuaris.

Caldrà incidir en la difusió dels serveis poc coneguts, ja que han estat ben valorats, per aquells que els coneixen i en fan ús.

Cada biblioteca, en funció de les conclusions, farà propostes concretes d'accions de millora (vegeu l'informe de cada biblioteca).

### **Millores per a properes enquestes**

- A tipologia d'usuaris: distingir entre PAS general i PAS de biblioteques.
- Distingir entre alumnes de Doctorat i de Màsters i altres cursos d'especialització.
- Facilitar l'elaboració dels informes amb la preparació d'una plantilla per poder disposar dels documents generals i els específics de cada biblioteca amb els mateixos criteris formals.

# ANNEX I: PREGUNTES DE L'ENQUESTA

## *Contingut de l'enquesta de satisfacció d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB*

### **Contingut de l'enquesta**

Per tal de fer més adients a les vostres necessitats els serveis i els equipaments de les biblioteques de la UAB, us demanem que respongueu aquesta enquesta i, per avançat, us agraïm el vostre temps.

El temps orientatiu de realització de l'enquesta és de 3 minuts.

#### ***Nota de privacitat***

El registre amb les respostes del qüestionari no conté cap tipus d'informació sobre dades personals d'identificació (exceptuant aquelles dades que s'hagin pogut ressenyar a preguntes específiques dins del qüestionari). Si s'ha contestat el qüestionari fent servir algun tipus d'identificador per entrar, assurem que aquest identificador tampoc es guarda amb les respostes, ja que s'administren mitjançant dues bases de dades separades i només serveix per saber si s'ha completat o no un qüestionari.

### **1. Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta**

- Ciència i Tecnologia
- Ciències Socials
- Cartoteca General
- Centre de Documentació Europea
- Comunicació i Hemeroteca General
- Humanitats
- Medicina de Bellaterra
- Medicina Hospital Universitari Germans Trias i Pujol
- Medicina Campus Universitari Mar
- Medicina Universitària de Medicina i Infermeria Vall d'Hebron
- Medicina Fundació Josep Laporte
- Universitària de Sabadell
- Veterinària

### **2. Tipologia d'usuari**

- Alumnat de grau
- Alumnat de postgrau, màster, doctorat
- Personal docent i investigador
- Personal de l'administració i serveis
- Altres: especificar

### **3. Freqüència d'utilització de la biblioteca**

- Biblioteca presencial (accés físic)
- Biblioteca digital (connexió en línia)
  - 1-2 cops/setmana
  - 2-3 cops/mes
  - 1 cop/mes
  - menys 1 cop al mes
  - abans de les avaluacions
  - mai

#### 4.1. Valoreu els serveis de la biblioteca

Catàleg de la Biblioteca  
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg  
Préstec  
PUC (Préstec de llibres procedents d'altres universitats catalanes)  
Reserves i renovacions en línia, a través de "El meu compte"  
DDD (Dipòsit Digital de Documents de la UAB)  
Trobador+ (Cercador de recursos electrònics)  
Web de les Biblioteques UAB  
Xarxes socials de les Biblioteques de la UAB (Blogs, Facebook, Twitter...)  
Cursos de formació de la Biblioteca  
Pregunt@ (Servei d'informació virtual de la Biblioteca)  
Mendeley (Gestor de referències bibliogràfiques)  
Web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la recerca (SAAR)  
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB (via ARE o via XPV)  
molt bo  
bo  
correcte  
regular  
dolent  
no l'utilitzo  
no el conec

#### 4.2. Valoreu els fons de la biblioteca

Libres en paper  
Llibres digitals  
Revistes en paper  
Revistes digitals  
Multimèdia (CD, DVD...)  
molt bo  
bo  
correcte  
regular  
dolent  
no l'utilitzo  
no el conec

#### 4.3. Valoreu els equipaments de la biblioteca

Sales de treball en grup i/o cabines  
Equip informàtic de les biblioteques  
Préstec d'equipament informàtic (portàtils, carregadors, USB...)  
molt bo  
bo  
correcte  
regular  
dolent  
no l'utilitzo  
no el conec

#### **4.4. Valoreu els horaris de la biblioteca**

de dilluns a divendres

de nit ,festius i caps de setmana

molt bo

bo

correcte

regular

dolent

no l'utilitzo

no el conec

#### **5. Valoreu la confortabilitat de la biblioteca**

Mobiliari i espais

Silenci

Il·luminació

Temperatura

Neteja

molt bo

bo

correcte

regular

dolent

no l'utilitzo

no el conec

#### **6. Valoració general**

Atenció i tracte del personal de la biblioteca

Valoració global de la biblioteca

molt bo

bo

correcte

regular

dolent

no l'utilitzo

no el conec

#### **7. Anoteu els vostres suggeriments i/o opinions**





## ANNEX II: RESULTATS DE L'ENQUESTA

<b>Número d'elements en aquesta consulta:</b>	3185
<b>Total d'entrades a l'enquesta:</b>	3185
<b>Percentatge del total:</b>	100,00%

<b>Idioma</b>	<b>Comptar</b>	<b>Percentatge</b>
Espanyol (20790)	402	12,62%
Català (20791)	2783	87,38%
NS/NC	0	0,00%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### **Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta**

	<b>Comptar</b>	<b>Percentatge</b>
Ciència i Tecnologia (20792)	692	21,73%
Ciències Socials (20793)	584	18,34%
Cartoteca General (20794)	1	0,03%
Centre de Documentació Europea (20795)	4	0,13%
Comunicació i Hemeroteca General (20796)	345	10,83%
Humanitats (20797)	1076	33,78%
Medicina de Bellaterra (20798)	162	5,09%
Medicina Hospital Universitari Germans Trias i Pujol (20799)	8	0,25%
Medicina Campus Universitari Mar (20800)	10	0,31%
Medicina Universitària de Medicina i Infermeria Vall d'Hebron (20801)	44	1,38%
Medicina Fundació Josep Laporte (20802)	28	0,88%
Universitària de Sabadell (20803)	95	2,98%
Veterinària (20804)	136	4,27%
NS/NC	0	0,00%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### **Tipologia d'usuari**

	<b>Comptar</b>	<b>Percentatge</b>
Alumnat de grau	2228	69,95%
Alumnat de postgrau, màster, doctorat	264	8,29%
Personal docent i investigador	386	12,12%
Personal de l'administració i serveis	192	6,03%
Altres: especificar)	109	3,42%
NS/NC	6	0,19%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### **En cas d'escollir "Altres" a la pregunta anterior, indica quin**

	119	3,74%
NS/NC	3066	96,26%
No completat o no mostrat	0	0,00%

Marca la **freqüència d'utilització de la biblioteca** on la escala següent indica:

0 = Mai, 1 = Abans de les avaluacions, 2 = menys de 1 cop al mes, 3 = 1 cop al mes, 4 = 2-3 cops al mes, 5 = 1-2 cops per setmana

#### **Biblioteca presencial**

	Comptar	Percentatge
Mai (0)	130	4,08%
Abans de les avaluacions (1)	308	9,67%
menys de 1 cop al mes (2)	443	13,91%
1 cop al mes (3)	447	14,03%
2-3 cops al mes (4)	726	22,79%
1-2 cops per setmana (5)	1092	34,29%
NS/NC	39	1,22%
No completat o no mostrat	0	0,00%

Marca la **freqüència d'utilització de la biblioteca** on la escala següent indica:

0 = Mai, 1 = Abans de les avaluacions, 2 = menys de 1 cop al mes, 3 = 1 cop al mes, 4 = 2-3 cops al mes, 5 = 1-2 cops per setmana

#### **Biblioteca digital**

	Comptar	Percentatge
Mai (0)	718	22,54%
Abans de les avaluacions (1)	302	9,48%
menys de 1 cop al mes (2)	483	15,16%
1 cop al mes (3)	435	13,66%
2-3 cops al mes (4)	545	17,11%
1-2 cops per setmana (5)	532	16,70%
NS/NC	170	5,34%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca** amb la següent escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

#### **Catàleg de la Biblioteca**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	358	11,24%
No l'utilitzo (1)	220	6,91%
Dolent (2)	77	2,42%
Regular (3)	337	10,58%
Correcte (4)	747	23,45%
Bo (5)	954	29,95%
Molt bo (6)	450	14,13%
NS/NC	42	1,32%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	677	21,26%
No l'utilitzo (1)	355	11,15%
Dolent (2)	138	4,33%
Regular (3)	377	11,84%
Correcte (4)	604	18,96%
Bo (5)	647	20,31%
Molt bo (6)	326	10,24%
NS/NC	61	1,92%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Préstec**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	199	6,25%
No l'utilitzo (1)	211	6,62%
Dolent (2)	126	3,96%
Regular (3)	270	8,48%
Correcte (4)	608	19,09%
Bo (5)	941	29,54%
Molt bo (6)	777	24,40%
NS/NC	53	1,66%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**PUC (Préstec de llibres procedents d'altres universitats catalanes)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1048	32,90%
No l'utilitzo (1)	699	21,95%
Dolent (2)	82	2,57%
Regular (3)	219	6,88%
Correcte (4)	310	9,73%
Bo (5)	419	13,16%
Molt bo (6)	345	10,83%
NS/NC	63	1,98%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Reserves i renovacions en línia, a través de**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	472	14,82%
No l'utilitzo (1)	308	9,67%
Dolent (2)	58	1,82%
Regular (3)	176	5,53%
Correcte (4)	315	9,89%
Bo (5)	622	19,53%
Molt bo (6)	963	30,24%
NS/NC	271	8,51%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**DDD (Dipòsit Digital de Documents de la UAB)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1086	34,10%
No l'utilitzo (1)	548	17,21%
Dolent (2)	104	3,27%
Regular (3)	272	8,54%
Correcte (4)	417	13,09%
Bo (5)	437	13,72%
Molt bo (6)	256	8,04%
NS/NC	65	2,04%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Trobador+ (Cercador de recursos electrònics)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	801	25,15%
No l'utilitzo (1)	468	14,69%
Dolent (2)	143	4,49%
Regular (3)	364	11,43%
Correcte (4)	547	17,17%
Bo (5)	524	16,45%
Molt bo (6)	271	8,51%
NS/NC	67	2,10%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Web de les Biblioteques UAB**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	366	11,49%
No l'utilitzo (1)	319	10,02%
Dolent (2)	105	3,30%
Regular (3)	372	11,68%
Correcte (4)	774	24,30%
Bo (5)	832	26,12%
Molt bo (6)	349	10,96%
NS/NC	68	2,14%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Xarxes socials de les Biblioteques de la UAB (Blogs, Facebook, Twitter...)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1349	42,35%
No l'utilitzo (1)	751	23,58%
Dolent (2)	94	2,95%
Regular (3)	224	7,03%
Correcte (4)	303	9,51%
Bo (5)	263	8,26%
Molt bo (6)	126	3,96%
NS/NC	75	2,35%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Cursos de formació de la Biblioteca**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1529	48,01%
No l'utilitzo (1)	714	22,42%
Dolent (2)	86	2,70%
Regular (3)	184	5,78%
Correcte (4)	238	7,47%
Bo (5)	234	7,35%
Molt bo (6)	124	3,89%
NS/NC	76	2,39%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Pregunt@ (Servei d'informació virtual de la Biblioteca)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1582	49,67%
No l'utilitzo (1)	733	23,01%
Dolent (2)	78	2,45%
Regular (3)	174	5,46%
Correcte (4)	231	7,25%
Bo (5)	193	6,06%
Molt bo (6)	124	3,89%
NS/NC	70	2,20%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Mendeley (Gestor de referències bibliogràfiques)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1698	53,31%
No l'utilitzo (1)	556	17,46%
Dolent (2)	55	1,73%
Regular (3)	138	4,33%
Correcte (4)	185	5,81%
Bo (5)	161	5,05%
Molt bo (6)	98	3,08%
NS/NC	294	9,23%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la recerca (SAAR)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1838	57,71%
No l'utilitzo (1)	522	16,39%
Dolent (2)	48	1,51%
Regular (3)	134	4,21%
Correcte (4)	153	4,80%
Bo (5)	111	3,49%
Molt bo (6)	79	2,48%
NS/NC	300	9,42%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB (via ARE o via XPV)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1279	40,16%
No l'utilitzo (1)	491	15,42%
Dolent (2)	131	4,11%
Regular (3)	231	7,25%
Correcte (4)	330	10,36%
Bo (5)	379	11,90%
Molt bo (6)	270	8,48%
NS/NC	74	2,32%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els fons de la biblioteca amb la següent escala**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Llibres en paper**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	105	3,30%
No l'utilitzo (1)	114	3,58%
Dolent (2)	59	1,85%
Regular (3)	256	8,04%
Correcte (4)	664	20,85%
Bo (5)	1040	32,65%
Molt bo (6)	685	21,51%
NS/NC	262	8,23%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els fons de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Llibres digitals**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	947	29,73%
No l'utilitzo (1)	700	21,98%
Dolent (2)	165	5,18%
Regular (3)	328	10,30%
Correcte (4)	437	13,72%
Bo (5)	387	12,15%
Molt bo (6)	157	4,93%
NS/NC	64	2,01%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els fons de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Revistes en paper**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	612	19,22%
No l'utilitzo (1)	784	24,62%
Dolent (2)	103	3,23%
Regular (3)	286	8,98%
Correcte (4)	515	16,17%
Bo (5)	544	17,08%
Molt bo (6)	276	8,67%
NS/NC	65	2,04%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els fons de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Revistes digitals**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	851	26,72%
No l'utilitzo (1)	772	24,24%
Dolent (2)	132	4,14%
Regular (3)	266	8,35%
Correcte (4)	436	13,69%
Bo (5)	441	13,85%
Molt bo (6)	209	6,56%
NS/NC	78	2,45%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els fons de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Multimèdia (CD, DVD...)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	814	25,56%
No l'utilitzo (1)	899	28,23%
Dolent (2)	126	3,96%
Regular (3)	270	8,48%
Correcte (4)	432	13,56%
Bo (5)	381	11,96%
Molt bo (6)	180	5,65%
NS/NC	83	2,61%
No completat o no mostrat	0	0,00%



**Valoreu els equipaments de la biblioteca amb la següent**

escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Sales de treball en grup i/o cabines**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	254	7,97%
No l'utilitzo (1)	327	10,27%
Dolent (2)	194	6,09%
Regular (3)	366	11,49%
Correcte (4)	533	16,73%
Bo (5)	705	22,14%
Molt bo (6)	517	16,23%
NS/NC	289	9,07%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els equipaments de la biblioteca amb la següent**

escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Equip informàtic de les biblioteques**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	244	7,66%
No l'utilitzo (1)	358	11,24%
Dolent (2)	337	10,58%
Regular (3)	593	18,62%
Correcte (4)	732	22,98%
Bo (5)	579	18,18%
Molt bo (6)	258	8,10%
NS/NC	84	2,64%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els equipaments de la biblioteca amb la següent**

escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Préstec d'equipament informàtic (portàtils, carregadors, USB...)**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	917	28,79%
No l'utilitzo (1)	752	23,61%
Dolent (2)	185	5,81%
Regular (3)	246	7,72%
Correcte (4)	326	10,24%
Bo (5)	246	7,72%
Molt bo (6)	210	6,59%
NS/NC	303	9,51%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els horaris de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**de dilluns a divendres**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	145	4,55%
No l'utilitzo (1)	75	2,35%
Dolent (2)	76	2,39%
Regular (3)	238	7,47%
Correcte (4)	660	20,72%
Bo (5)	1099	34,51%
Molt bo (6)	833	26,15%
NS/NC	59	1,85%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu els horaris de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**de nit, festius i caps de setmana**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	783	24,58%
No l'utilitzo (1)	572	17,96%
Dolent (2)	450	14,13%
Regular (3)	279	8,76%
Correcte (4)	318	9,98%
Bo (5)	382	11,99%
Molt bo (6)	319	10,02%
NS/NC	82	2,57%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Valoreu la confortabilitat de la biblioteca amb la següent escala:**

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

**Mobiliari i espais**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	76	2,39%
No l'utilitzo (1)	78	2,45%
Dolent (2)	108	3,39%
Regular (3)	351	11,02%
Correcte (4)	860	27,00%
Bo (5)	1062	33,34%
Molt bo (6)	609	19,12%
NS/NC	41	1,29%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### Valoreu la confortabilitat de la biblioteca amb la següent

escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

#### Silenci

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	100	3,14%
No l'utilitzo (1)	99	3,11%
Dolent (2)	265	8,32%
Regular (3)	556	17,46%
Correcte (4)	783	24,58%
Bo (5)	883	27,72%
Molt bo (6)	463	14,54%
NS/NC	36	1,13%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### Valoreu la confortabilitat de la biblioteca amb la següent

escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

#### Il·luminació

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	76	2,39%
No l'utilitzo (1)	59	1,85%
Dolent (2)	71	2,23%
Regular (3)	279	8,76%
Correcte (4)	779	24,46%
Bo (5)	1138	35,73%
Molt bo (6)	738	23,17%
NS/NC	45	1,41%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### Valoreu la confortabilitat de la biblioteca amb la següent

escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

#### Temperatura

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	92	2,89%
No l'utilitzo (1)	97	3,05%
Dolent (2)	291	9,14%
Regular (3)	505	15,86%
Correcte (4)	777	24,40%
Bo (5)	908	28,51%
Molt bo (6)	478	15,01%
NS/NC	37	1,16%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### Valoreu la confortabilitat de la biblioteca amb la següent

escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

#### **Neteja**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	79	2,48%
No l'utilitzo (1)	61	1,92%
Dolent (2)	40	1,26%
Regular (3)	167	5,24%
Correcte (4)	687	21,57%
Bo (5)	1170	36,73%
Molt bo (6)	937	29,42%
NS/NC	44	1,38%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### Valoració general amb la següent escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

#### **Atenció i tracte del personal de la biblioteca**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	129	4,05%
No l'utilitzo (1)	74	2,32%
Dolent (2)	106	3,33%
Regular (3)	291	9,14%
Correcte (4)	659	20,69%
Bo (5)	1028	32,28%
Molt bo (6)	864	27,13%
NS/NC	34	1,07%
No completat o no mostrat	0	0,00%

### Valoració general amb la següent escala:

0 = No el conec, 1 = No l'utilitzo, 2 = Dolent, 3 = Regular, 4 = Correcte, 5 = Bo, 6 = Molt bo

#### **Valoració global de la biblioteca**

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	44	1,38%
No l'utilitzo (1)	19	0,60%
Dolent (2)	33	1,04%
Regular (3)	246	7,72%
Correcte (4)	799	25,09%
Bo (5)	1545	48,51%
Molt bo (6)	448	14,07%
NS/NC	51	1,60%
No completat o no mostrat	0	0,00%

Per finalitzar, si ho desitgeu, podeu anotar els vostres suggeriments i/o opinions:

	740	23,23%
NS/NC	2445	76,77%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Indiqueu la vostra tipologia d'usuari/a**

	Comptar	Percentatge
Alumne/a de postgrau/ màster/doctorat UAB (21382)	0	0,00%
Professor/a - Investigador/a UAB (21380)	0	0,00%
Alumne/a de grau UAB (21381)	1	0,03%
Personal UAB (21383)	0	0,00%
Usuaris/es externs/es (21384)	0	0,00%
NS/NC	3184	99,97%
No completat o no mostrat	0	0,00%

**Especifiqueu la procedència:** (per exemple: departament, titulació i curs , facultat o edifici, alumnes UB, particular ...)

	1	0,03%
NS/NC	3184	99,97%
No completat o no mostrat	0	0,00%