

Enquesta 2016

Servei de Biblioteques



28 de febrer de 2017



Il·lustració de portada:
II Concurs de Fotografia del Servei de Biblioteques
Títol: Entre llibres i arbres
Autora: Rosa Ferreres

	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES	Enquesta 2016
		Data: 28.02.17

SUMARI

0.	Introducció	5
1.	Resum executiu	7
2.	Protocol per a la realització, difusió i processament de les enquestes	9
2.1.	Objectiu	9
2.2.	Abast	9
2.3.	Format de l'enquesta	10
2.4.	Mecanismes de difusió	10
2.5.	Processament de les dades	11
2.6.	Informe d'avaluació	11
2.7.	Calendari	12
3.	Procediment de selecció de la mostra i de l'anàlisi de les dades recollides	13
3.1.	Selecció de la població	13
3.2.	Determinació de la mostra i de l'error de la mostra	13
3.3.	Procediment de recollida de les enquestes	16
4.	Informe sobre els resultats de les enquestes	17
4.1.	Tipologia d'usuaris	17
4.2.	Freqüència d'ús de la biblioteca	17
4.3.	Coneixement dels serveis, dels fons i dels equipaments	24
4.4.	Ús dels serveis, dels fons i dels equipaments	25
4.5.	Valoració dels serveis, dels fons i dels equipaments	26
4.6.	Valoració general	37
4.7.	Comentaris dels usuaris	39
4.8.	Comparació amb les dades d'enquestes anteriors	46
5.	Conclusions i accions a emprendre	65
5.1.	Conclusions	65
5.2.	Accions a emprendre	68
	Annex I: Preguntes de l'enquesta	69
	Annex II: Resultats de l'enquesta	75

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 2016. 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. RESUM EXECUTIU

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes de l'enquesta realitzada el mes de novembre de 2016 a tots els membres de la comunitat universitària de la UAB. S'han establert quatre segments d'usuaris: alumnat de grau, alumnat de postgrau, PDI i PAS. En aquest darrer col·lectiu, a més, s'ha diferenciat, PAS de les biblioteques del de la resta de centres.

L'enquesta va ser enviada electrònicament el novembre de 2016 a 42.757 persones i el nombre de respostes rebudes ha estat de 3.134. Per tipologia d'usuaris, el 78,11% són respostes d'alumnat de grau, 8,65% són alumnat de postgrau, 9,13% són professorat, 3,38% són PAS i 0,74% altres.

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.

La Biblioteca d'Humanitats és la més utilitzada i la freqüència més habitual de **visites presencials a les biblioteques** és d'un o dos cops per setmana (35,18% dels enquestats). El col·lectiu que més ús fa de la biblioteca presencial és l'alumnat de grau.

La **biblioteca digital** és molt utilitzada pel professorat, que en un 41,26% dels casos en fa ús un o dos cops per setmana, i també amb aquesta freqüència l'utilitza el 26,20% de l'alumnat de postgrau. El 34,52% de l'alumnat de grau manifesta no haver usat mai la biblioteca digital.

En relació al grau de coneixement dels serveis, el més conegut per tota classe d'usuaris és la web del Servei de Biblioteques i les respostes de tots els col·lectius coincideixen en assenyalar com a menys coneguts dos serveis de suport a la recerca: la web de Suport a l'Acreditació l'Avaluació de la Recerca (SAAR) i el Blog Propietat Intel·lectual i Accés Obert (PIAO). També els equipaments són ben coneguts per totes les tipologies d'usuaris, en especial les sales de treball, els equips informàtics i el Wi-Fi. També ho són els horaris habituals de dilluns a divendres.

En relació a l'ús dels serveis, el catàleg i el préstec, les reserves i renovacions en línia i el web són usats per més del 80% dels usuaris de tots els col·lectius. Els llibres en paper són els més utilitzats, amb un ús per sobre del 90% en tots els col·lectius. A més, el professorat (93,53%) i l'alumnat de postgrau (84,52%) són usuaris habituals de les revistes digitals. El PAS és qui més consulta el material multimèdia (80%), força per sobre de l'ús que en fan la resta de col·lectius. L'alumnat, tant de grau com de postgrau, és el principal usuari de les sales de treball, els equips informàtics i la Wi-Fi i dels horaris especials (nits, festius i caps de setmana).

Les dades de valoració considerades globalment les respostes de tots els col·lectius situen tots els serveis, fons i equipaments per sobre del 3 en una escala de 5, amb dues excepcions: la xarxa Wi-Fi (2,38 sobre 5) i els horaris de nits, festius i caps de setmana (2,89 sobre 5). La valoració general en relació a l'atenció i tracte del personal es situa en un 3,82 sobre 5, i la valoració global de serveis, fons i equipaments, en un 3,78 sobre 5.

Els serveis valorats el 2016 per damunt de 4 en una escala de 5 per part d'algun dels col·lectius són els següents:

- Préstec i PUC (professorat: 4,09; PAS no de biblioteques: 4,51).
- Reserves i renovacions (alumnat de postgrau: 4,09; professorat: 4,34; PAS no de biblioteques: 4,58).
- Publicació producció científica (PAS no de biblioteques: 4,20).
- Blog PIAO (PAS no de biblioteques: 4,08).
- Cursos de formació (PAS no de biblioteques: 4,00).

El 27% de les enquestes rebudes han aportat comentaris (847). Cal destacar 155 felicitacions i, entre els suggeriments i queixes, els temes més freqüents han estat la xarxa Wi-Fi i l'equipament informàtic, les sales de treball, la temperatura, el silenci i els horaris.

La comparació amb les dades d'enquestes anteriors – la sèrie disponible comença el 1999 – mostra un petit retrocés en el **coneixement** del catàleg per part de l'alumnat i un augment generalitzat del coneixement de la web, i es constata –sobre tot per part de l'alumnat de postgrau i professorat – l'increment d'usuaris que coneixen l'existència dels cursos de formació oferts per les biblioteques.

En relació a l'ús, les dades mostren com l'alumnat de grau no usuari de les biblioteques es manté en un 2%, però hi ha una tendència a disminuir la freqüència de les visites a la biblioteca. També l'alumnat de postgrau presenta un descens continuat en la freqüència d'ús de la biblioteca presencial, compensada però per una pujada una mica fluctuant en l'ús de la biblioteca digital. Els usuaris més intensius de la biblioteca digital són els membres del professorat, que a l'enquesta del 2016 l'usen en el 96,15% dels casos. L'ús de la web i dels cursos de formació tendeix a incrementar-se en tots els col·lectius.

La valoració al llarg dels anys mostra, en el cas de cada servei, poques fluctuacions - sempre de centèsimes- en una escala de 5 i pràcticament sempre ha estat per damunt del 3. Les valoracions tendeixen a ser més elevades en el cas del professorat i l'alumnat de postgrau que les emeses per l'alumnat de grau. La valoració dels fons i de les instal·lacions, la satisfacció en relació al personal i la globalitat dels serveis oferts segueixen la mateixa pauta.

Els alumnes de grau han valorat millor que el 2013 un total de 8 serveis (Préstec, DDD, Trobador, Web, Pregunta, Mendeley, SAAR, Accés remot).

Els alumnes de postgrau han valorat millor que el 2013 un total de 10 serveis (Catàleg, Préstec, DDD, Trobador, Web, Xarxes socials, Cursos de formació, Pregunta, Mendeley, Accés remot).

El professorat ha valorat millor que el 2013 un total de 10 serveis (Catàleg, Préstec, Reserves i renovacions, DDD, Trobador, Web, cursos de formació, Mendeley, SAAR, Accés remot).

A partir dels resultats de l'enquesta **les conclusions** detecten la necessitat d'actuacions en tres àmbits:

En relació al tema de la **Wi-Fi** i a l'**equipament informàtic** s'ha fet un informe que ja és en mans del comissionat de la rectora per a les TIC i, respecte els diversos comentaris i la valoració dels **horaris de nits, festius i caps de setmana**, es prepararà un informe per explorar la viabilitat d'alguna actuació puntual ja que malauradament la situació pressupostària límit que viu la nostra institució no fa preveure cap possibilitat d'ampliació d'uns horaris ja de per si prou amplis. Cal recordar també que, estrictament parlant, el que s'obre durant nits, festius i caps de setmana són sales d'estudi.

El Servei de Biblioteques també ha previst, en la seva planificació per al 2017 un objectiu específic relacionat amb aquesta enquesta: *SDB2017/08 Comunicar als usuaris els resultats de l'enquesta i els plans de millora*, i els informes de cada biblioteca indicaran les accions de millora a emprendre localment que siguin realistes amb els mitjans existents.

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

2.1. 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, els alumnes de grau i els alumnes de postgrau, màster i doctorat.

2.2. ABAST

L'objectiu 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 2016.

L'enquesta ha de recollir l'opinió de quatre segments d'usuaris: els professors i investigadors, el PAS, els alumnes de grau i els alumnes de postgrau, màster i doctorats. En el cas del PAS es diferenciarà el PAS de les biblioteques, per evitar biaixos en el grau de coneixement dels serveis que ofereixen les biblioteques. També hi ha un apartat dedicat a "altres usuaris".

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 2015-2016, el nombre de possibles respostes i la seva distribució seria: **42.757 usuaris.**

2.2.1. Alumnat de grau

Total alumnat: 26.148

2.2.2. Alumnat de postgrau

Total alumnat: 10.655

2.2.3. Professorat

Total professorat: 3.582

2.2.4. Personal d'Administració i Serveis

Total PAS: 2.206

Total PAS biblioteques: 166

2.3. 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 pensi 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.

Les llengües de l'enquesta són el català, el castellà i l'anglès.

Excepcionalment, a causa de 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 per distribuir als usuaris de la Cartoteca General i del Centre de Documentació Europea durant els mateixos dies que es porti a terme l'enquesta electrònica.

2.4. MECANISMES DE DIFUSIÓ

Estarà disponible durant un mínim de quinze dies (dins el període del 07 al 30 de novembre) i anirà acompanyada d'una breu nota introductòria.

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

El procediment de comunicació ha de garantir que tots el col·lectius als que va adreçada l'enquesta siguin informats utilitzant els mitjans adequats en cada cas.

L'enquesta es realitzarà amb una aplicació desenvolupada a l'APSI, que permet la participació via Internet. L'accés estarà controlat mitjançant el NIU i la contrasenya de la UAB per garantir una participació única i autenticada, però es mantindrà en tot moment l'anonimat de les respostes.

S'informarà adequadament que el control d'accés es realitza només per autenticar els participants. La nota de privacitat que es proposa incloure és la següent:

Nota de privacitat

El registre amb les respostes a aquest qüestionari no conté cap tipus d'informació sobre dades personals d'identificació. Si s'ha contestat el qüestionari fent servir algun tipus d'identificador per entrar, assurem que aquest identificador NO 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.

L'enquesta serà accessible via web, per una URL única (<http://enquestes.uab.cat>).

La URL de l'enquesta es comunicarà pels següents mitjans:

1. Comunicació de la URL de l'enquesta via Difusió de correu electrònic amb text introductori del Vicerector de Relacions Institucionals i de Cultura amb missatges diferenciats per estudiants, professors i PAS.

La difusió s'adreçarà a tots el col·lectius que poden participar en l'enquesta.

2. Comunicació de la URL de l'enquesta via Intranet de PAS i de professorat. A l'entrar a la Intranet de la UAB es mostrarà una secció fixa on aparegui l'enllaç a l'enquesta activa.

3. Comunicació de la URL de l'enquesta via Aplicacions Específiques. A l'entrar a l'aplicació específica (exemple: Campus Virtual) es mostrarà una finestra PopUp o bé una secció fixa on aparegui l'enllaç de l'enquesta activa per a l'usuari específic.

4. Comunicació de la URL del Servei de Biblioteques a les xarxes socials. Es farà difusió de l'enllaç a l'enquesta durant el seu període d'activitat a les xarxes socials on existeixi presència de les biblioteques de la UAB.

L'aplicació d'enquestes permet fer un control on-line del nombre de participants que responen l'enquesta, per tant seria possible enviar recordatoris de participació als col·lectius o bé a les àrees/serveis/departaments que no assoleixen un mínim de participació que faci representatiu el resultat de l'enquesta. S'enviaran recordatoris setmanals generals o específics en funció del nombre de respostes.

5. Cartell informatiu: es farà un únic cartell informatiu per penjar a totes les biblioteques.

6. Comunicació de la URL a través d'una butlleta adherida als opac de les biblioteques.

2.5. 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.

2.6. 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'altra elaboraran un informe de conclusions que hauran de trametre a la Direcció del Servei de Biblioteques.

Per tal de facilitar l'elaboració dels informes es prepararà una plantilla per poder disposar de l'informe general i dels informes específics de cada biblioteca amb els mateixos criteris formals.

L'informe 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 al DDD.

2.7. CALENDARI

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

CALENDARI D'ACTUACIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2016

Versió : 00

MES	DIES	
JUNY 2016		Primer contacte amb l'APSI
JULIOL 2016		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 2016		Aprovació pel vicerector de Relacions Institucionals i de Cultura
OCTUBRE 2016	3-14	Actualització de l'enquesta, proves i programació
	17-31	Preparació notícia a la pàgina web i d'un cartell informatiu / Petició presentació vicerector
NOVEMBRE 2016	7-30	REALITZACIÓ ENQUESTA
	7-11	Tramesa de missatges electrònics. Publicació notícia a la web
	14 i 21 (dilluns)	Fer un recordatori a les xarxes socials
	7-30	Recollida de dades
DESEMBRE 2016		Anàlisi de dades. Preparació de l'esborrany d'informe general
		Redacció informe/s

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

3.1. 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.

Per primera vegada l'enquesta s'ha pogut respondre en tres idiomes (català, castellà i anglès). El nombre de respostes en català ha estat de 2.586, el de castellà, 522 i en anglès, 25. A continuació mostrem la distribució de les respostes en anglès segons el tipus d'usuari i la biblioteca:

Usuaris que ha respost l'enquesta en anglès	Grau	Postgrau	PDI
Ciència i Tecnologia	4	2	0
Ciències Socials	5	4	0
Comunicació i Hemeroteca General	1	1	0
Humanitats	1	3	0
Medicina	1	1	0
Sabadell ⁽¹⁾	0	0	0
Veterinària	0	1	1
TOTAL	12	12	1

3.2. 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 2015/2016, i actualitzades per l' Oficina de Gestió de la Informació i la Documentació (OGID) el desembre del 2016.

Tipus d'usuari	Nombre global	Mostra d'usuaris enquestats	Error de la mostra (aproximat)
Alumnat de grau	26.148	2.448	1,89
Alumnat de postgrau ⁽¹⁾	10.655	271	5,88
Personal docent i investigador ⁽²⁾	3.582	286	5,56
Personal d'Administració i Serveis (excepte el de biblioteques)	2.206	51	13,57
PAS Biblioteques	166	55	10,84
Altres		19	
NS/NC		4	
TOTAL	42.757	3.134	1,69

(1) El total de l'alumnat de postgrau engloba: 3.010 alumnes de màsters oficials, 4.188 alumnes de doctorat i 3.457 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>

En el cas de la tipologia PAS, s'ha diferenciat el personal de les biblioteques de la resta del Personal d'Administració i Serveis perquè la perspectiva i el diferent grau de coneixement podria influir en les respostes.

Els errors s'han calculat amb un nivell de confiança del 95%.

Globalment, l'error mínim s'ha situat en el 1,69. L'objectiu inicial hauria estat el d'aconseguir un error mínim del 4 per a 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 (5,88), en el del professorat (5,56) i en el cas del PAS (13,57 i 10,84), mentre que, en el cas de l'alumnat de grau s'ha ajustat força per sota i s'ha fixat en un 1,89.

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 al Reglament del Servei de Biblioteques. Cal advertir però, que a la relació de biblioteques 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.

3.2.1. Alumnat de grau

Biblioteca	Alumnat matriculat	Mostra d'alumnat enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	6.387	594	3,83
Ciències Socials	5.895	580	3,86
Comunicació i Hemeroteca General	1.838	274	5,46
Humanitats	8.476	593	3,88
Medicina	2.657	185	6,95
Sabadell ⁽¹⁾	1.125	98	9,46
Veterinària	895	124	8,17
TOTAL	26.148	2.448	1,89

(1) Al campus de Sabadell hi estudien 862 alumnes de la Facultat d'Economia i Empresa, i 263 alumnes dels matriculats a l'Escola d'Enginyeria, per tant, aquests no computen a la suma total.

3.2.2. Alumnat de postgrau

Biblioteca	Alumnat matriculat	Mostra d'alumnat enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	741	53	12,98
Ciències Socials	676	52	13,07
Comunicació i Hemeroteca General	160	25	18,06
Humanitats	1.314	96	9,63
Medicina	87	32	13,85
Sabadell ⁽¹⁾	74	4	47,98
Veterinària	32	9	28,14
Estudiants de doctorat	4.188		
Estudiants de formació continuada	3.457		
TOTAL	10.655	271	5,88

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

3.2.3. 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 2016.

Biblioteca	Professorat	Mostra de professorat enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	788	44	14,36
Ciències Socials	537	45	14,00
Comunicació i Hemeroteca General	180	21	20,16
Humanitats	1.044	113	8,71
Medicina	902	35	16,25
Sabadell ⁽¹⁾	160	4	48,54
Veterinària	131	24	18,15
TOTAL	3.582	286	5,56

(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.

3.2.4. Personal d'Administració i Serveis (excepte el que treballa a biblioteques)

Biblioteca	PAS	Mostra de PAS enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	450	10	30,68
Ciències Socials	168	9	31,87
Comunicació i Hemeroteca General	91	14	24,23
Humanitats	337	7	36,71
Medicina	122	6	39,17
Sabadell	29	2	68,05
Veterinària	142	3	56,18
Centres, instituts i serveis centrals	867		
TOTAL	2.206	51	13,57

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.

3.2.5. Personal d'Administració i Serveis destinat al Servei de Biblioteques

Biblioteca	PAS bibl.	Mostra de PAS bibl. enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	16	4	43,83
Ciències Socials	33	10	26,27
Comunicació i Hemeroteca General	30	20	12,87
Humanitats	39	7	33,99
Medicina	13	5	35,78
Sabadell	7	4	34,65
Veterinària	7	5	25,30
Direcció i Unitat Tècnica i de Projectes	21		
TOTAL	166	55	10,84

Les persones que han respost l'enquesta han indicat la biblioteca que usen, que no necessàriament ha de ser aquella on treballen. Novament aquí, únicament és significatiu l'error global de la mostra.

3.2.6. Altres

A la categoria "altres" s'engloben 19 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 (Erasmus)	2
Alumnat "Universitat a l'abast"	6
Altres	11
TOTAL	19

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: 3.134

A aquesta xifra, que és el resultat de les respostes a l'enquesta electrònica, cal sumar les realitzades a Cartoteca General (18) i Centre de Documentació Europea (48), i que s'analitzen en els seus informes específics.

3.3. 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 2016 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 2013.

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, Biblioteca Josep Laporte), Biblioteca de Veterinària, Biblioteca Universitària 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 s'han recollit 18 respostes i al Centre de Documentació Europea el nombre de respostes rebudes ha estat de 48. 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.

4. INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES

4.1. 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 9,36% dels alumnes de grau i pel 2,54% dels alumnes de màster, doctorat i formació continuada; pel 7,98% del professorat i pel 4,52% del total 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, 19 respostes d'altres col·lectius.

Tipus d'usuari	Nombre potencial	Nombre de respostes	% de la mostra	% del total
Alumnat de grau	26.148	2.448	78,11%	9,36%
Alumnat de postgrau	10.655	271	8,65%	2,54%
Professorat	3.582	286	9,13%	7,98%
PAS (excepte biblioteques)	2.176	51	1,63%	2,34%
PAS (biblioteques)	166	55	1,75%	33,13%
Altres		19	0,61%	
NS/NC		4	0,13%	
TOTAL	42.727	3.134	100,00%	7,33%

4.2. FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA

L'enunciat de la pregunta del qüestionari era: *Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari fent-hi referència.* La següent pregunta complementava la resposta en indicar el *Tipus d'usuari.* Les dues preguntes eren de resposta obligatòria.

Biblioteques utilitzades										
	BCT	BCS	BCHG	BH	BM	BUS	BV	s/d	TOTAL	%
Alumnat de grau	594	580	274	593	185	98	124		2.448	78,11%
Alumnat de postgrau	53	52	25	96	32	4	9		271	8,65%
Professorat	44	45	21	113	35	4	24		286	9,13%
PAS	10	9	14	7	6	2	3		51	1,63%
PAS Biblioteques	4	10	20	7	5	4	5		55	1,75%
ALTRES	1	5		9	4	0	0		19	0,61%
NS/NC			1	0				3	4	0,13%
TOTAL	706	701	355	825	267	112	165	3	3.134	100,00%

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 (825, el 26,32% 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 (706, el 22,52%) 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 digital (connexió en línia)*. Les opcions disponibles

eren: *Mai, Abans de les avaluacions, Menys d'un cop al mes, 1 cop al mes, 2-3 cops al mes, 1-2 cops per setmana.*

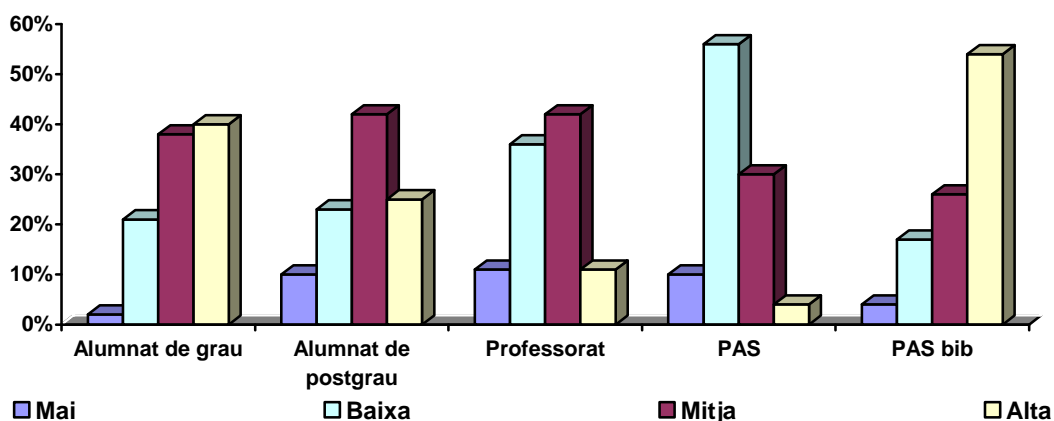
4.2.1. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

En primer lloc presentem el quadre resum, on es mostra com, globalment, l'opció més habitual dels usuaris que han respost l'enquesta és la de visitar presencialment la biblioteca un o dos cops per setmana (35,18% dels enquestats).

Tipus d'usuari	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
Alumnat de grau	49	284	217	285	627	969	17	2.448
Alumnat de postgrau	27	26	34	42	69	65	8	271
Professorat	31	37	65	54	65	30	4	286
PAS (excepte biblioteques)	5	5	23	5	10	2	1	51
PAS (biblioteques)	2	1	8	8	6	29	1	55
Altres	1	0	3	4	5	6	0	19
TOTAL	115	353	350	398	782	1.101	31	3.130
	3,67%	11,28%	11,18%	12,72%	24,98%	35,18%	0,99%	100,00%

A continuació, 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 presencial



Tot seguit, podem veure l'ús diferenciat que es fa de la biblioteca presencial per part de cada col·lectiu de la UAB. Es presenten les taules amb la freqüència d'ús per °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 / setmana	NS/NC	Total
BCT	17	70	37	60	161	244	5	594
BCS	14	72	58	70	129	234	3	580
BCHG	5	30	25	33	68	112	1	274
BH	8	77	69	90	176	167	6	593
BM	5	15	16	18	34	96	1	185
BUS	0	12	9	9	34	33	1	98
BV	0	8	3	5	25	83	0	124
TOTAL	49	284	217	285	627	969	17	2.448
	2,00%	11,60%	8,86%	11,64%	25,61%	39,58%	0,69%	100,00%

En resum, el 2,00 % de l'alumnat de grau no utilitza mai la biblioteca presencial, el 20,46% en fa un ús baix – només abans dels exàmens o menys d'un cop al mes-, el 37,25% en fa un ús mitjà – entre un i tres cops al mes- i el 39,58% en fa un ús alt – un o dos cops per setmana.

Alumnat de postgrau

Alumnat de postgrau	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
BCT	6	6	9	7	13	10	2	53
BCS	3	10	6	8	16	9	0	52
BCHG	3	1	1	4	6	9	1	25
BH	5	4	11	19	25	30	2	96
BM	9	5	4	3	6	3	2	32
BUS	1	0	0	1	1	1	0	4
BV	0	0	3	0	2	3	1	9
TOTAL	27	26	34	42	69	65	8	271
	9,96%	9,59%	12,55%	15,50%	25,46%	23,99%	2,95%	100,00%

En resum, el 9,96 % de l'alumnat de postgrau no utilitza mai la biblioteca presencial, el 22,14% en fa un ús baix, el 40,96% en fa un ús mitjà i el 23,99% 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 / setmana	NS/NC	Total
BCT	7	4	17	5	8	2	1	44
BCS	2	5	13	6	12	7	0	45
BCHG	1	2	1	10	5	1	1	21
BH	6	14	20	26	33	13	1	113
BM	14	5	6	7	1	2	0	35
BUS	0	1	1	2	0	0	0	4
BV	1	6	7	7	1	1	1	24
TOTAL	31	37	65	63	60	26	4	286
	10,84%	12,94%	22,73%	22,03%	20,98%	9,09%	1,40%	100,00%

En resum, el 10,84 % del professorat no utilitza mai la biblioteca presencial, el 35,67% en fa un ús baix, el 43,01% en fa un ús mitjà i el 9,09% en fa un ús alt .

Personal d'Administració i Serveis (excepte biblioteques)

PAS	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
BCT	2	0	4	1	1	1	1	10
BCS	2	0	3	2	2	0	0	9
BCHG	0	2	7	1	3	1	0	14
BH	0	2	3	1	1	0	0	7
BM	1	1	2	0	2	0	0	6
BUS	0	0	2	0	0	0	0	2
BV	0	0	2	0	1	0	0	3
TOTAL	5	5	23	5	10	2	1	51
	9,80%	9,80%	45,10%	9,80%	19,61%	3,92%	1,96%	100,00%

En resum, el 9,80% del PAS no utilitza mai la biblioteca presencial, el 54,90% en fa un ús baix, el 29,41% en fa un ús mitjà i el 3,92% en fa un ús alt .

Personal d'Administració i Serveis (biblioteques)

PAS bib	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
BCT	0	0	3	0	0	1	0	4
BCS	0	1	1	0	1	6	1	10
BCHG	1	0	4	5	1	9	0	20
BH	0	0	0	1	1	5	0	7
BM	0	0	0	1	1	3	0	5
BUS	0	0	0	1	0	3	0	4
BV	1	0	0	0	2	2	0	5
TOTAL	2	1	8	8	6	29	1	55
	3,64%	1,82%	14,55%	14,55%	10,91%	52,73%	1,82%	100,00%

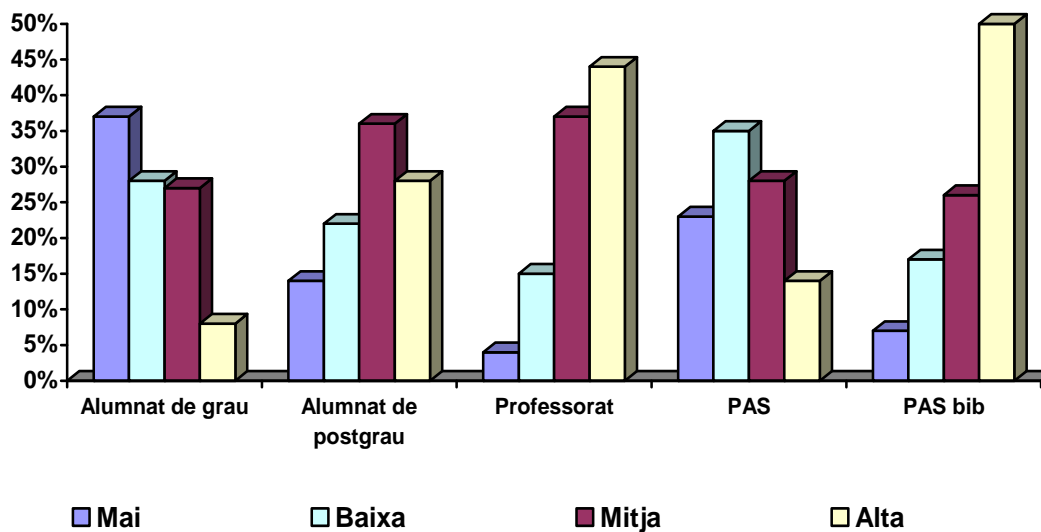
En resum, el 3,64% del PAS de biblioteques, en tant que usuari, no utilitza mai la biblioteca presencial, el 16,37% en fa un ús baix, el 25,46% en fa un ús mitjà i el 52,73% en fa un ús alt. La comparativa amb el quadre anterior posa de manifest com són de diferents els usos de la biblioteca per part del PAS en funció de si hi treballen o no.

4.2.2. Freqüència d'ús de la biblioteca digital

En primer lloc presentem el quadre resum, on es mostra com, globalment, l'opció més habitual dels usuaris que han respost l'enquesta és que no l'han visitat mai (29,11% dels enquestats).

Tipus d'usuari	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
Alumnat de grau	845	308	333	311	317	190	144	2.448
Alumnat de postgrau	36	21	36	43	50	71	14	271
Professorat	11	8	32	38	62	118	17	286
PAS (excepte biblioteques)	10	3	12	6	6	6	8	51
PAS (biblioteques)	4	1	8	11	3	27	1	55
Altres	5	1	4	5	3	0	1	19
TOTAL	911	342	425	414	441	412	185	3.130
	29,11%	10,93%	13,58%	13,23%	14,09%	13,16%	5,91%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca digital



A continuació podem veure l'ús diferenciat que es fa de la biblioteca digital per part de cada col·lectiu de la UAB. Es presenten les taules amb la freqüència d'ús 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 / setmana	NS/NC	Total
BCT	228	71	96	74	61	29	35	594
BCS	232	73	65	59	63	51	37	580
BCHG	77	37	33	42	55	21	9	274
BH	182	74	78	79	87	53	40	593
BM	58	21	28	22	24	22	10	185
BUS	38	13	16	10	7	6	8	98
BV	30	19	17	25	20	8	5	124
TOTAL	845	308	333	311	317	190	144	2448
	34,52%	12,58%	13,60%	12,70%	12,95%	7,76%	5,88%	100,00%

En resum, el 34,52% de l'alumnat de grau no utilitza mai la biblioteca digital, el 26,18% en fa un ús baix, el 25,65% en fa un ús mitjà i el 7,76% 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 / setmana	NS/NC	Total
BCT	8	2	11	11	7	11	3	53
BCS	9	5	6	8	6	16	2	52
BCHG	4	1	3	3	4	10	0	25
BH	10	7	10	15	25	24	5	96
BM	5	4	2	4	6	8	3	32
BUS	0	1	3	0	0	0	0	4
BV	0	1	1	2	2	2	1	9
TOTAL	36	21	36	43	50	71	14	271
	13,28%	7,75%	13,28%	15,87%	18,45%	26,20%	5,17%	100,00%

En resum, el 13,28 % de l'alumnat de postgrau no utilitza mai la biblioteca digital, el 21,03% en fa un ús baix, el 34,32% en fa un ús mitjà i el 26,20% 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 / setmana	NS/NC	Total
BCT	2	1	6	9	8	16	2	44
BCS	1	1	7	4	6	22	4	45
BCHG	3	0	3	2	2	9	2	21
BH	3	3	9	17	30	46	5	113
BM	1	2	5	4	7	14	2	35
BUS	0	0	0	1	1	1	1	4
BV	1	1	2	1	8	10	1	24
TOTAL	11	8	32	38	62	118	17	286
	3,85%	2,80%	11,19%	13,29%	21,68%	41,26%	5,94%	100,00%

En resum, el 3,85% del professorat no utilitza mai la biblioteca digital, el 13,99% en fa un ús baix, el 34,97% en fa un ús mitjà i el 41,26% en fa un ús alt .

Personal d'Administració i Serveis (excepte biblioteques)

PAS	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
BCT	4	0	4	0	0	1	1	10
BCS	1	1	1	2	2	2	0	9
BCHG	1	2	2	3	2	2	2	14
BH	1	0	2	1	1	1	1	7
BM	1	0	1	0	1	0	3	6
BUS	2	0	0	0	0	0	0	2
BV	0	0	2	0	0	0	1	3
TOTAL	10	3	12	6	6	6	8	51
	19,61%	5,88%	23,53%	11,76%	11,76%	11,76%	15,69%	100,00%

En resum, el 19,61% del PAS no utilitza mai la biblioteca digital, el 29,41% en fa un ús baix, el 23,52% en fa un ús mitjà i el 11,76% en fa un ús alt .

Personal d'Administració i Serveis (biblioteques)

PAS bib	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
BCT	0	0	2	1	0	1	0	4
BCS	0	1	2	1	0	5	1	10
BCHG	3	0	1	5	1	10	0	20
BH	0	0	0	2	0	5	0	7
BM	0	0	1	1	1	2	0	5
BUS	0	0	1	1	0	2	0	4
BV	1	0	1	0	1	2	0	5
TOTAL	4	1	8	11	3	27	1	55
	7,27%	1,82%	14,55%	20,00%	5,45%	49,09%	1,82%	100,00%

En resum, el 7,27% del PAS de les biblioteques no utilitza mai la biblioteca digital, el 16,37% en fa un ús baix, el 25,45% en fa un ús mitjà i el 49,091% en fa un ús alt. En l'ús de la biblioteca digital hi ha una clara diferència entre el PAS en general i el PAS que treballa a biblioteques i podem veure com l'activitat professional porta a que gairebé el 50% del PAS de biblioteques sigui usuari intensiu de la biblioteca digital, mentre que únicament al voltant del 11% del PAS que no treballa a biblioteques n'és un usuari freqüent.

Un cop exclòs el PAS de biblioteques, que queda identificat com la tipologia d'usuari més intensiu tant de la biblioteca presencial com de la digital, es pot concloure que, en resum, els usuaris més intensius de la biblioteca presencial són l'alumnat de grau (el 39,58% hi va un o dos cops per setmana), i els que menys, el professorat (únicament el 9,09% en fa un ús alt). Per contra, és el professorat qui consulta amb més freqüència la biblioteca digital (41,26% en fa un ús alt), mentre únicament el 7,76% de l'alumnat de grau en fa un freqüent.

4.3. CONEIXEMENT DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS

A continuació es presenta quin és el grau de coneixement dels serveis, fons i equipaments per part de cadascun dels col·lectius:

Coneixement dels serveis	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Catàleg	82,31%	87,08%	96,85%	90,20%	98,18%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	68,30%	73,06%	81,12%	62,75%	94,55%
Préstec i PUC	85,09%	80,81%	91,96%	94,12%	98,18%
Reserves i renovacions en línia	81,86%	79,70%	88,46%	96,08%	98,18%
DDD	63,32%	71,96%	88,46%	82,35%	98,18%
Publicació producció científica	51,35%	75,28%	82,87%	52,94%	92,73%
Blog PIAO	39,71%	51,29%	56,64%	50,98%	87,27%
Trobador	71,12%	83,03%	91,26%	72,55%	98,18%
Web	86,64%	88,19%	96,85%	96,08%	98,18%
Xarxes socials	59,64%	61,25%	62,94%	64,71%	94,55%
Cursos	49,80%	63,10%	77,62%	62,75%	96,36%
Pregunt@	51,14%	55,72%	62,24%	56,86%	90,91%
Mendeley	55,27%	73,06%	84,27%	64,71%	94,55%
Web SAAR	36,68%	44,28%	66,43%	45,10%	83,64%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	58,58%	69,37%	87,06%	64,71%	96,36%

Del quadre anterior es pot concloure que el servei més conegut per tota classe d'usuaris és la seu web del Servei de Biblioteques. De la mateixa manera, les respostes de tots els col·lectius coincideixen en assenyalar com a menys coneguts dos serveis de suport a la recerca: la web de Suport a l'Acreditació l'Avaluació de la Recerca (SAAR) i el Blog Propietat Intel·lectual i Accés Obert (PIAO).

Coneixement dels fons	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Libres paper	95,75%	88,93%	95,45%	90,20%	98,18%
Libres digitals	74,47%	78,60%	82,17%	66,67%	96,36%
Revistes paper	77,25%	79,34%	90,91%	72,55%	98,18%
Revistes digitals	72,39%	83,03%	91,61%	70,59%	96,36%
Audiovisuals	71,69%	67,16%	74,13%	82,35%	98,18%

Els llibres en paper són la tipologia de material més coneguda per tots els col·lectius. La tipologia de material menys coneguda per l'alumnat i el professorat són els audiovisuals.

Coneixement dels equipaments	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Sales treball	96,65%	88,56%	83,22%	86,27%	94,55%
Equips informàtics	92,77%	87,82%	85,31%	88,24%	98,18%
Préstec d'equipament informàtic	75,82%	65,68%	57,69%	64,71%	94,55%
Wi-Fi	95,71%	88,56%	74,13%	82,35%	96,36%

Les sales de treball i els equipaments informàtics i el Wi-Fi són, en general, ben coneguts per totes les tipologies d'usuaris mentre que és menys conegut el préstec d'equipament informàtic.

Coneixement dels horaris	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
De dilluns a divendres	96,49%	88,56%	91,61%	92,16%	98,18%
De nit, festius i caps de setmana	77,74%	71,59%	69,93%	74,51%	83,64%

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

4.4. 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	PAS bib
Catàleg	82,26%	87,50%	93,90%	84,62%	100,00%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	78,36%	84,72%	79,27%	61,54%	77,27%
Préstec i PUC	82,85%	88,89%	85,37%	84,62%	97,73%
Reserves i renovacions en línia	82,65%	93,06%	86,59%	92,31%	97,73%
DDD	71,73%	87,50%	81,71%	76,92%	95,45%
Publicació producció científica	66,86%	90,28%	78,05%	61,54%	72,73%
Blog PIAO	62,18%	79,17%	69,51%	61,54%	75,00%
Trobador	77,19%	88,89%	85,37%	69,23%	84,09%
Web	85,58%	90,28%	91,46%	100,00%	97,73%
Xarxes socials	67,06%	77,78%	56,10%	69,23%	81,82%
Cursos	61,40%	75,00%	76,83%	53,85%	72,73%
Pregunt@	63,74%	73,61%	63,41%	53,85%	75,00%
Mendeley	67,06%	83,33%	75,61%	46,15%	68,18%
Web SAAR	58,48%	75,00%	68,29%	53,85%	63,64%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	69,59%	84,72%	84,15%	84,62%	93,18%

El catàleg i el préstec, les reserves i renovacions en línia i el web són usats per més del 80% dels usuaris de tots els col·lectius. Amb un ús per sota del 50% únicament es troba l'ús de Mendeley per part del PAS (45,15%).

Ús dels fons	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Llibres paper	94,06%	92,26%	93,53%	90,00%	100,00%
Llibres digitals	61,01%	73,55%	85,29%	50,00%	82,35%
Revistes paper	53,14%	76,77%	85,88%	56,67%	82,35%
Revistes digitals	51,48%	84,52%	93,53%	60,00%	86,27%
Audiovisuals	45,20%	60,65%	62,94%	80,00%	86,27%

Els llibres en paper són els materials més utilitzats per tots els col·lectius, per sobre del 90%, en tots els casos.

En el cas del professorat, a més, el material més emprat són les revistes digitals (93,53), també molt emprades per l'alumnat de postgrau (84,52%).

El PAS és qui més consulta el material multimèdia (80%), força per sobre de l'ús que en fa l'alumnat i el professorat.

Ús dels equipaments	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Sales treball	94,65%	82,71%	60,16%	52,38%	73,68%
Equips informàtics	87,59%	81,20%	66,67%	61,90%	76,32%
Préstec d'equipament informàtic	68,05%	60,90%	38,21%	28,57%	65,79%
Wi-Fi	94,79%	85,71%	51,22%	61,90%	84,21%

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

Ús dels horaris	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
De dilluns a divendres	98,50%	93,98%	88,62%	80,95%	97,37%
Nits, festius i caps de setmana	78,32%	74,44%	53,66%	42,86%	52,63%

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

4.5. VALORACIÓ DELS SERVEIS, DELS FONS I DELS EQUIPAMENTS

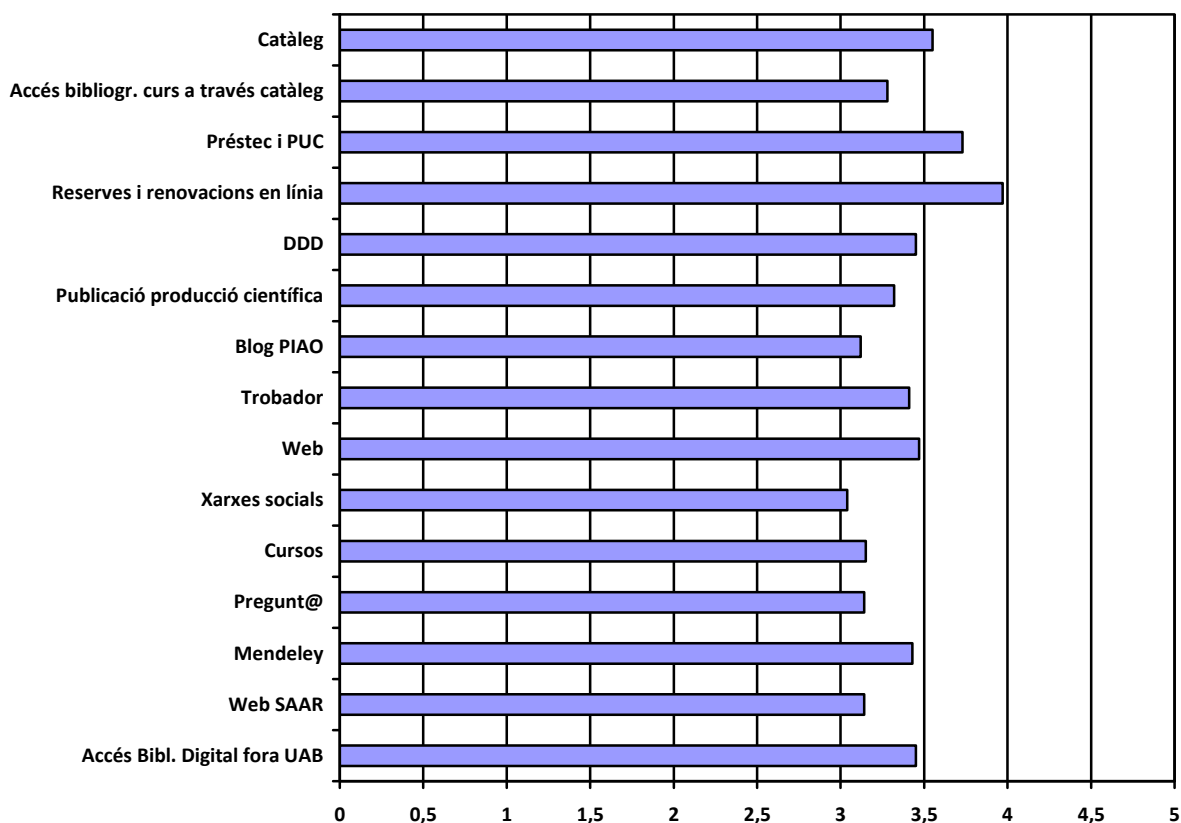
Les valoracions són fetes en una escala de 5 (Dolent 1, Regular 2, Correcte, 3, Bo, 4 i Molt bo, 5).

Tots els usuaris

En primer lloc veurem la valoració global dels usuaris sobre els serveis, fons i equipaments de les biblioteques. Més endavant, veurem les valoracions col·lectiu a col·lectiu que mostraran les valoracions específiques que fa cada tipologia d'usuaris en funció de les seves necessitats específiques.

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	3,70%	11,53%	28,23%	37,74%	17,56%	1,25%	100,00%	3,55
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	6,99%	15,95%	30,21%	29,99%	13,47%	3,38%	100,00%	3,28
Préstec i PUC	3,84%	10,20%	22,25%	33,51%	28,17%	2,03%	100,00%	3,73
Reserves i renovacions en línia	3,90%	8,34%	16,46%	27,24%	42,02%	2,04%	100,00%	3,97
DDD	5,75%	14,63%	25,20%	32,21%	18,95%	3,25%	100,00%	3,45
Publicació producció científica	7,34%	16,17%	26,41%	28,75%	16,33%	5,00%	100,00%	3,32
Blog PIAO	8,97%	19,43%	27,59%	24,71%	12,07%	7,24%	100,00%	3,12
Trobador	6,24%	14,69%	26,50%	31,64%	17,63%	3,31%	100,00%	3,41
Web	3,93%	12,49%	30,62%	35,38%	15,50%	2,09%	100,00%	3,47
Xarxes socials	10,12%	21,40%	28,15%	23,09%	11,37%	5,86%	100,00%	3,04
Cursos	10,09%	20,37%	23,54%	25,46%	14,41%	6,15%	100,00%	3,15
Pregunt@	9,00%	19,44%	27,30%	24,20%	13,13%	6,93%	100,00%	3,14
Mendeley	7,16%	14,85%	23,38%	27,57%	21,02%	6,02%	100,00%	3,43
Web SAAR	9,26%	19,31%	23,28%	24,07%	13,23%	10,85%	100,00%	3,14
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	8,27%	13,57%	22,17%	29,52%	21,77%	4,70%	100,00%	3,45

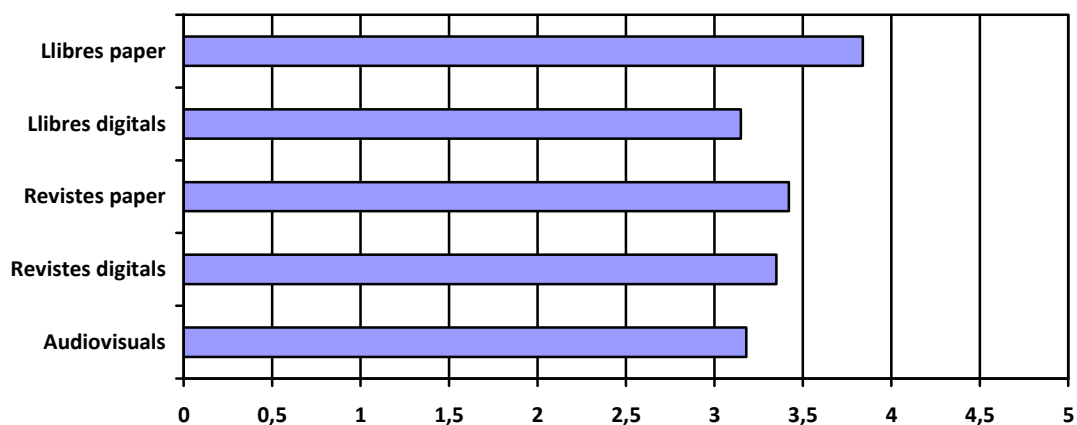
■ Valoració dels serveis



El servei més ben valorat per part de tots els col·lectius és el de reserves i renovacions en línia (3,97). La resta de serveis també assolixen valoracions superiors a 3.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	2,29%	7,72%	22,53%	37,24%	28,67%	1,55%	100,00%	3,84
Llibres digitals	9,77%	19,17%	27,35%	27,29%	12,88%	3,54%	100,00%	3,15
Revistes paper	5,92%	14,18%	28,80%	28,17%	18,90%	4,03%	100,00%	3,42
Revistes digitals	7,14%	15,33%	26,31%	29,61%	16,66%	4,96%	100,00%	3,35
Audiovisuals	8,15%	19,47%	27,20%	25,04%	13,56%	6,57%	100,00%	3,18

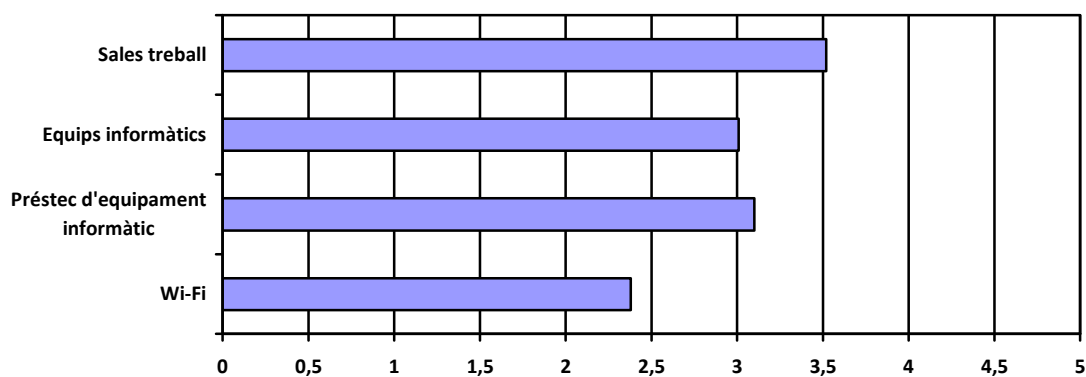
■ Valoració del fons



La tipologia de fons més ben valorada per tots els usuaris són els llibres en paper. En tots els casos s'assoleixen valoracions superiors a 3.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	7,49%	13,32%	21,94%	30,86%	24,22%	2,17%	100,00%	3,52
Equips informàtics	11,91%	20,73%	29,19%	25,50%	9,86%	2,81%	100,00%	3,01
Préstec d'equipament informàtic	12,72%	18,59%	24,53%	24,53%	14,72%	4,91%	100,00%	3,10
Wi-Fi	32,18%	25,60%	17,61%	14,73%	7,31%	2,57%	100,00%	2,38

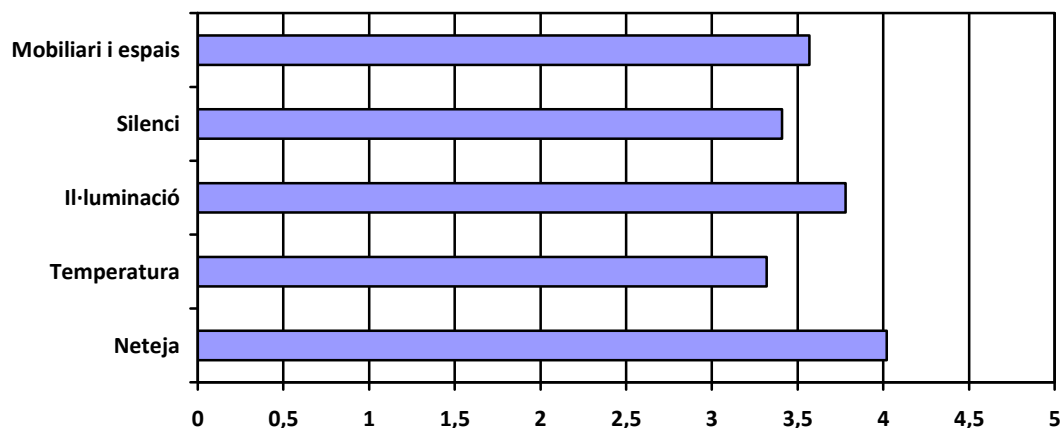
■ Valoració dels equipaments



A l'hora de valorar els equipaments la puntuació més alta l'obtenen les sales de treball (3,52). Els equips informàtics arriben per molt poc al 3 (3,01) però, en el cas de la Wi-Fi (2,38), ens trobem amb l'única valoració per sota del llindar de l'aprovat, que situem en el 2,5 en aquesta escala de 5.

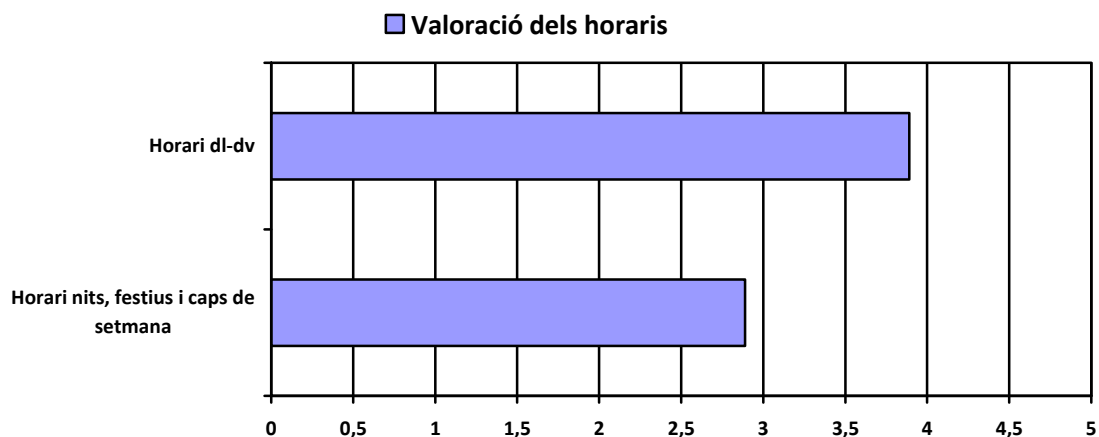
Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	3,57%	12,30%	27,04%	35,68%	20,21%	1,20%	100,00%	3,57
Silenci	6,99%	15,69%	24,87%	32,26%	18,85%	1,34%	100,00%	3,41
Il·luminació	3,06%	8,31%	23,49%	36,38%	27,38%	1,40%	100,00%	3,78
Temperatura	10,57%	16,46%	22,02%	30,17%	19,43%	1,35%	100,00%	3,32
Neteja	1,23%	4,90%	18,92%	38,80%	34,63%	1,52%	100,00%	4,02

■ Valoració de la confortabilitat



Tots els aspectes de la confortabilitat dels espais són ben valorats i en destaca la neteja, amb un 4,02.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	2,09%	8,12%	20,95%	34,32%	32,53%	1,99%	100,00%	3,89
Horari nits, festius i caps de setmana	27,28%	14,79%	15,22%	16,24%	21,49%	4,98%	100,00%	2,89



La valoració dels horaris de dilluns a divendres és elevada (3,89), mentre que la dels horaris de nit, festius i caps de setmana (2,89) és força més baixa.

A continuació passarem a veure les valoracions concretes efectuades per cadascun dels col·lectius.

Alumnat de grau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	4,29%	12,42%	29,83%	35,75%	16,77%	0,93%	100,00%	3,49
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	7,62%	16,74%	31,99%	27,95%	12,93%	2,77%	100,00%	3,22
Préstec i PUC	4,43%	11,44%	24,78%	33,18%	24,44%	1,73%	100,00%	3,63
Reserves i renovacions en línia	4,50%	9,66%	18,54%	26,81%	38,81%	1,68%	100,00%	3,87
DDD	6,88%	16,98%	27,70%	30,29%	15,01%	3,13%	100,00%	3,31
Publicació producció científica	8,30%	19,69%	28,71%	25,86%	13,05%	4,39%	100,00%	3,16
Blog PIAO	10,10%	22,90%	30,30%	21,04%	9,43%	6,23%	100,00%	2,97
Trobador	7,04%	15,88%	27,87%	29,89%	16,31%	3,02%	100,00%	3,34
Web	4,44%	13,55%	32,26%	33,98%	13,77%	2,00%	100,00%	3,40
Xarxes socials	10,74%	23,75%	30,55%	21,24%	9,55%	4,18%	100,00%	2,95
Cursos	12,24%	24,63%	25,96%	21,83%	9,88%	5,46%	100,00%	2,92
Pregunt@	10,19%	22,53%	29,12%	21,23%	11,19%	5,74%	100,00%	3,01
Mendeley	8,26%	17,29%	27,09%	24,01%	17,73%	5,62%	100,00%	3,27
Web SAAR	10,97%	23,40%	27,54%	19,25%	8,90%	9,94%	100,00%	2,91
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	9,98%	15,97%	24,52%	25,76%	18,92%	4,85%	100,00%	3,29

L'alumnat de grau, dona la valoració més alta al servei de reserves i renovacions en línia (3,87). Hi ha quatre serveis, però, que han rebut una valoració força baixa, per sota del 3. En el cas de la Web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (2,91) i del Blog Propietat Intel·lectual i Accés Obert (2,97), probablement com a conseqüència del desconeixement d'aquests serveis que no estan tan adreçats a ells com al professorat. La valoració de les xarxes socials (2,95) i dels cursos de formació (2,92) és també baixa. En aquest darrer cas, sorprèn perquè es disposa de les respostes a les enquestes de satisfacció dels usuaris dels cursos de formació oferts per les biblioteques que mostren uns nivells de valoració molt més elevats.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Libres paper	2,01%	6,80%	22,05%	36,99%	30,68%	1,48%	100,00%	3,89
Libres digitals	10,88%	17,99%	26,95%	27,78%	12,97%	3,43%	100,00%	3,14
Revistes paper	6,31%	13,35%	28,67%	27,86%	19,48%	4,33%	100,00%	3,43
Revistes digitals	8,26%	15,41%	27,39%	27,79%	15,41%	5,74%	100,00%	3,28
Audiovisuals	8,20%	19,44%	27,28%	24,71%	14,17%	6,21%	100,00%	3,18

Tots els fons es situen pel damunt de 3, i els més ben valorats per l'alumnat de grau són els llibres en paper (3,89) i les revistes en paper (3,43).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	8,09%	13,82%	21,72%	29,76%	25,01%	1,60%	100,00%	3,51
Equips informàtics	12,35%	20,70%	29,65%	25,10%	9,80%	2,40%	100,00%	2,99
Préstec d'equipament informàtic	12,99%	18,95%	24,90%	23,59%	15,62%	3,94%	100,00%	3,10
Wi-Fi	34,75%	26,36%	16,70%	13,29%	6,85%	2,04%	100,00%	2,30

Pel damunt de 3 situen la valoració de les sales de treball (3,51) i el préstec d'equipament informàtic (3,10), mentre que l'equipament informàtic en sí, rep una valoració molt baixa (2,99) i la Wi-Fi(2,30) no arriba a assolir el llindar del 2,5 sobre 5.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	3,51%	13,01%	27,91%	34,81%	19,62%	1,13%	100,00%	3,55
Silenci	7,24%	16,17%	24,84%	31,24%	19,33%	1,18%	100,00%	3,40
Il·luminació	3,05%	8,56%	23,75%	35,60%	27,80%	1,25%	100,00%	3,78
Temperatura	11,96%	17,58%	21,60%	28,49%	19,19%	1,18%	100,00%	3,26
Neteja	1,08%	4,95%	18,84%	38,64%	35,19%	1,29%	100,00%	4,03

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració força superior a 3 i destaca la neteja, amb un 4,03.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	2,40%	8,92%	21,58%	33,42%	31,79%	1,89%	100,00%	3,85
Horari nits, festius i caps de setmana	29,10%	14,91%	14,65%	15,76%	22,04%	3,53%	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 (3,85), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,86) és sensiblement inferior.

Alumnat postgrau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	2,73%	10,00%	27,27%	39,55%	18,18%	2,27%	100,00%	3,62
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	4,91%	14,72%	29,45%	33,74%	12,88%	4,29%	100,00%	3,37
Préstec i PUC	4,32%	9,73%	14,59%	31,89%	35,68%	3,78%	100,00%	3,88
Reserves i renovacions en línia	3,63%	7,25%	12,95%	25,39%	46,63%	4,15%	100,00%	4,09
DDD	4,79%	14,37%	23,35%	33,53%	19,76%	4,19%	100,00%	3,51
Publicació producció científica	8,62%	12,07%	22,99%	32,76%	17,24%	6,32%	100,00%	3,40
Blog PIAO	12,24%	15,31%	20,41%	29,59%	13,27%	9,18%	100,00%	3,18
Trobador	3,55%	13,71%	17,77%	37,56%	24,37%	3,05%	100,00%	3,68
Web	4,11%	13,24%	24,66%	35,62%	19,18%	3,20%	100,00%	3,54
Xarxes socials	10,53%	16,67%	28,95%	24,56%	10,53%	8,77%	100,00%	3,09
Cursos	8,66%	19,69%	18,90%	26,77%	20,47%	5,51%	100,00%	3,33
Pregunt@	4,04%	15,15%	28,28%	35,35%	9,09%	8,08%	100,00%	3,33
Mendeley	4,94%	8,64%	11,73%	37,65%	32,72%	4,32%	100,00%	3,88
Web SAAR	10,59%	15,29%	16,47%	34,12%	15,29%	8,24%	100,00%	3,31
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	6,25%	12,50%	17,50%	35,00%	25,63%	3,13%	100,00%	3,63

Totes les valoracions de l'alumnat de postgrau en relació als serveis es situen pel damunt del 3. Destaca l'alta valoració que es fa del servei de reserves i renovacions en línia (4,09).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	3,95%	7,89%	21,93%	39,47%	25,44%	1,32%	100,00%	3,76
Llibres digitals	9,64%	20,48%	22,29%	23,49%	20,48%	3,61%	100,00%	3,26
Revistes paper	6,47%	15,29%	26,47%	23,53%	24,12%	4,12%	100,00%	3,45
Revistes digitals	6,15%	16,41%	22,56%	30,26%	21,54%	3,08%	100,00%	3,46
Audiovisuals	8,77%	20,18%	17,54%	25,44%	21,05%	7,02%	100,00%	3,32

Tots els fons es situen pel damunt de 3, i els més ben valorats per l'alumnat de postgrau són els llibres en paper (3,76) i les revistes, tant en paper (3,45) com les digitals (3,46).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	4,72%	16,04%	24,53%	33,49%	17,45%	3,77%	100,00%	3,45
Equips informàtics	9,22%	20,87%	24,76%	26,70%	13,11%	5,34%	100,00%	3,14
Préstec d'equipament informàtic	10,43%	17,39%	20,87%	30,43%	12,17%	8,70%	100,00%	3,18
Wi-Fi	19,91%	21,33%	19,91%	19,43%	14,69%	4,74%	100,00%	2,87

L'alumnat de postgrau valora pel damunt de 3 les sales de treball (3,26), l'equipament informàtic (3,14) i el préstec d'aquest tipus d'equipament (3,18) però en canvi la Wi-Fi rep una valoració força baixa (2,87).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	5,74%	12,70%	22,13%	34,02%	23,77%	1,64%	100,00%	3,58
Silenci	5,42%	17,08%	21,25%	35,42%	18,75%	2,08%	100,00%	3,46
Il·luminació	4,10%	8,20%	18,44%	38,11%	28,69%	2,46%	100,00%	3,81
Temperatura	7,08%	12,92%	18,75%	37,50%	21,67%	2,08%	100,00%	3,55
Neteja	1,22%	6,12%	17,96%	35,51%	36,33%	2,86%	100,00%	4,03

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3, i destaca la neteja, valorada amb un 4,03.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	1,30%	6,49%	18,18%	37,23%	34,63%	2,16%	100,00%	4,00
Horari nits, festius i caps de setmana	22,37%	15,79%	15,79%	17,76%	19,74%	8,55%	100,00%	2,96

Finalment, la valoració dels horaris per part de l'alumnat de postgrau arriba a 4,00 en l'horari de dilluns a divendres, mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,96) és força inferior.

Professorat

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	2,28%	10,27%	20,15%	45,63%	19,77%	1,90%	100,00%	3,72
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	6,12%	14,80%	23,47%	35,71%	14,29%	5,61%	100,00%	3,39
Préstec i PUC	0,87%	5,22%	16,09%	37,39%	38,26%	2,17%	100,00%	4,09
Reserves i renovacions en línia	1,30%	3,90%	8,66%	30,30%	53,68%	2,16%	100,00%	4,34
DDD	2,29%	8,26%	18,35%	36,70%	31,65%	2,75%	100,00%	3,90
Publicació producció científica	4,10%	8,72%	22,05%	33,85%	26,67%	4,62%	100,00%	3,74
Blog PIAO	3,36%	13,45%	24,37%	31,09%	18,49%	9,24%	100,00%	3,53
Trobador	4,76%	8,23%	27,27%	35,93%	19,91%	3,90%	100,00%	3,60
Web	1,15%	7,69%	23,08%	45,00%	21,92%	1,15%	100,00%	3,80
Xarxes socials	8,74%	14,56%	16,50%	30,10%	15,53%	14,56%	100,00%	3,34
Cursos	5,39%	8,98%	20,36%	34,13%	23,35%	7,78%	100,00%	3,66
Pregunt@	7,55%	13,21%	18,87%	27,36%	20,75%	12,26%	100,00%	3,46
Mendeley	6,08%	10,50%	17,68%	32,04%	25,41%	8,29%	100,00%	3,66
Web SAAR	3,62%	13,04%	18,12%	30,43%	21,01%	13,77%	100,00%	3,61
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	3,70%	6,94%	17,59%	39,35%	28,70%	3,70%	100,00%	3,86

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 (4,34) i el préstec (4,09).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	3,50%	15,18%	25,29%	36,58%	17,51%	1,95%	100,00%	3,50
Llibres digitals	5,39%	28,43%	32,84%	23,53%	6,86%	2,94%	100,00%	2,98
Revistes paper	4,44%	20,44%	30,22%	30,22%	12,89%	1,78%	100,00%	3,27
Revistes digitals	4,88%	17,48%	23,58%	34,55%	16,67%	2,85%	100,00%	3,42
Audiovisuals	9,09%	23,78%	27,97%	23,08%	6,99%	9,09%	100,00%	2,95

El professorat situa per sobre del 3 els llibres en paper (3,50) i les revistes digitals (3,42). La valoració més baixa la reben els multimèdia (2,95).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	4,68%	6,43%	21,05%	40,35%	22,22%	5,26%	100,00%	3,73
Equips informàtics	9,57%	18,62%	28,19%	31,38%	7,98%	4,26%	100,00%	3,10
Préstec d'equipament informàtic	10,67%	17,33%	30,67%	20,00%	9,33%	12,00%	100,00%	3,00
Wi-Fi	15,79%	15,79%	28,57%	27,82%	6,02%	6,02%	100,00%	2,92

L'equipament més ben valorat pel professorat són les sales de treball (3,73), mentre que la Wi-Fi rep la valoració inferior (2,92).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	2,46%	4,92%	25,41%	42,21%	24,18%	0,82%	100,00%	3,81
Silenci	7,00%	11,11%	25,93%	37,86%	16,87%	1,23%	100,00%	3,47
Il·luminació	2,01%	6,02%	24,50%	40,56%	26,10%	0,80%	100,00%	3,83
Temperatura	2,87%	7,79%	27,46%	38,93%	22,13%	0,82%	100,00%	3,70
Neteja	1,61%	2,42%	20,56%	43,15%	31,05%	1,21%	100,00%	4,01

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 (4,01).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,83%	5,00%	19,58%	37,92%	35,00%	1,67%	100,00%	4,03
Horari nits, festius i caps de setmana	20,16%	12,90%	20,97%	20,16%	16,13%	9,68%	100,00%	2,99

Finalment, la valoració dels horaris per part del professorat supera el 4 en l'horari de dilluns a divendres (4,03), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,99) és notablement inferior.

Personal d'Administració i Serveis (excepte biblioteques)

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	2,27%	31,82%	40,91%	20,45%	4,55%	100,00%	3,83
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	4,35%	26,09%	30,43%	26,09%	13,04%	100,00%	3,90
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	12,20%	21,95%	60,98%	4,88%	100,00%	4,51
Reserves i renovacions en línia	0,00%	0,00%	8,89%	22,22%	64,44%	4,44%	100,00%	4,58
DDD	3,03%	3,03%	24,24%	30,30%	30,30%	9,09%	100,00%	3,90
Publicació producció científica	0,00%	0,00%	10,00%	40,00%	25,00%	25,00%	100,00%	4,20
Blog PIAO	0,00%	0,00%	18,75%	31,25%	25,00%	25,00%	100,00%	4,08
Trobador	0,00%	14,29%	21,43%	28,57%	21,43%	14,29%	100,00%	3,67
Web	0,00%	4,55%	31,82%	31,82%	27,27%	4,55%	100,00%	3,86
Xarxes socials	0,00%	19,05%	9,52%	23,81%	33,33%	14,29%	100,00%	3,83
Cursos	0,00%	5,56%	11,11%	38,89%	22,22%	22,22%	100,00%	4,00
Pregunt@	0,00%	11,76%	23,53%	29,41%	23,53%	11,76%	100,00%	3,73
Mendeley	0,00%	11,11%	5,56%	44,44%	16,67%	22,22%	100,00%	3,86
Web SAAR	0,00%	7,69%	7,69%	30,77%	15,38%	38,46%	100,00%	3,88
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	4,35%	17,39%	43,48%	17,39%	17,39%	100,00%	3,89

D'entrada, és important remarcar que a l'enquesta s'ha fet la distinció entre el PAS que treballa a les biblioteques i PAS en altres destinacions. Aquesta indicació és important perquè les

percepcions i, com a conseqüència, les valoracions des de dins de les biblioteques o des de fora, poden ser diferents.

És interessant destacar que hi ha 5 serveis on les valoracions del PAS no destinat a les biblioteques es situen per sobre del 4, essent els serveis més ben valorats les reserves i renovacions en línia (4,58) i el préstec (4,51).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Libres paper	2,33%	4,65%	25,58%	46,51%	18,60%	2,33%	100,00%	3,76
Libres digitals	10,53%	0,00%	31,58%	42,11%	5,26%	10,53%	100,00%	3,35
Revistes paper	0,00%	4,17%	33,33%	37,50%	16,67%	8,33%	100,00%	3,73
Revistes digitals	4,17%	4,17%	37,50%	33,33%	12,50%	8,33%	100,00%	3,50
Audiovisuals	0,00%	5,71%	42,86%	42,86%	2,86%	5,71%	100,00%	3,45

El PAS situa per sobre del 3 tots els fons documentals. Els llibres en paper (3,76) i les revistes en paper (3,73) són els més ben valorats.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	6,45%	22,58%	38,71%	22,58%	9,68%	100,00%	3,86
Equips informàtics	8,33%	19,44%	41,67%	13,89%	13,89%	2,78%	100,00%	3,06
Préstec d'equipament informàtic	12,50%	12,50%	12,50%	31,25%	18,75%	12,50%	100,00%	3,36
Wi-Fi	10,00%	33,33%	23,33%	20,00%	6,67%	6,67%	100,00%	2,79

El PAS valora pel damunt de 3 les sales de treball (3,86), els equips informàtics (3,06) i el préstec d'equipament informàtic (3,36), mentre que la Wi-Fi rep una valoració força inferior (2,79).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	8,70%	23,91%	50,00%	13,04%	4,35%	100,00%	3,70
Silenci	0,00%	8,70%	34,78%	41,30%	8,70%	6,52%	100,00%	3,53
Il·luminació	0,00%	8,70%	28,26%	39,13%	17,39%	6,52%	100,00%	3,70
Temperatura	0,00%	6,67%	37,78%	35,56%	13,33%	6,67%	100,00%	3,60
Neteja	4,35%	0,00%	28,26%	41,30%	17,39%	8,70%	100,00%	3,74

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3,5. El factor ambiental més ben valorat pel PAS és la neteja (3,74).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	4,65%	20,93%	41,86%	27,91%	4,65%	100,00%	3,98
Horari nits, festius i caps de setmana	0,00%	18,18%	22,73%	9,09%	18,18%	31,82%	100,00%	3,40

Finalment, la valoració dels horaris per part del PAS quasi arriba al 4 en l'horari de dilluns a divendres (3,98), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana és més baixa (3,40).

Personal d'Administració i Serveis (biblioteques)

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	5,56%	20,37%	50,00%	24,07%	0,00%	100,00%	3,93
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	2,44%	9,76%	14,63%	46,34%	26,83%	0,00%	100,00%	3,85
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	7,69%	32,69%	59,62%	0,00%	100,00%	4,52
Reserves i renovacions en línia	1,89%	0,00%	5,66%	32,08%	60,38%	0,00%	100,00%	4,49
DDD	1,96%	1,96%	7,84%	50,98%	37,25%	0,00%	100,00%	4,20
Publicació producció científica	2,63%	5,26%	26,32%	39,47%	26,32%	0,00%	100,00%	3,82
Blog PIAO	5,56%	5,56%	19,44%	44,44%	25,00%	0,00%	100,00%	3,78
Trobador	6,67%	15,56%	26,67%	35,56%	13,33%	2,22%	100,00%	3,34
Web	1,92%	5,77%	40,38%	32,69%	19,23%	0,00%	100,00%	3,62
Xarxes socials	2,44%	9,76%	19,51%	39,02%	29,27%	0,00%	100,00%	3,83
Cursos	5,00%	7,50%	20,00%	37,50%	30,00%	0,00%	100,00%	3,80
Pregunt@	7,89%	0,00%	23,68%	36,84%	31,58%	0,00%	100,00%	3,84
Mendeley	0,00%	8,33%	25,00%	41,67%	25,00%	0,00%	100,00%	3,83
Web SAAR	10,34%	3,45%	10,34%	31,03%	44,83%	0,00%	100,00%	3,97
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	4,17%	2,08%	14,58%	39,58%	39,58%	0,00%	100,00%	4,08

Totes les valoracions del PAS de biblioteques es situen per sobre del 3,5 en tots els serveis, essent els serveis més ben valorats el préstec i el PUC (4,52) i les reserves i renovacions en línia (4,49).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	1,85%	12,96%	24,07%	38,89%	20,37%	1,85%	100,00%	3,64
Llibres digitals	2,27%	11,36%	29,55%	38,64%	15,91%	2,27%	100,00%	3,56
Revistes paper	6,67%	4,44%	33,33%	33,33%	20,00%	2,22%	100,00%	3,57
Revistes digitals	2,17%	2,17%	28,26%	39,13%	26,09%	2,17%	100,00%	3,87
Audiovisuals	10,64%	14,89%	34,04%	23,40%	14,89%	2,13%	100,00%	3,17

El PAS de les biblioteques situa per sobre del 3 tots els fons documentals. Les revistes digitals (3,87) són els més ben valorats.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	7,14%	9,52%	19,05%	28,57%	33,33%	2,38%	100,00%	3,73
Equips informàtics	17,78%	28,89%	26,67%	20,00%	4,44%	2,22%	100,00%	2,64
Préstec d'equipament informàtic	12,82%	20,51%	17,95%	38,46%	5,13%	5,13%	100,00%	3,03
Wi-Fi	28,89%	33,33%	20,00%	11,11%	2,22%	4,44%	100,00%	2,21

El PAS de les biblioteques valora pel damunt de 3 les sales de treball (3,73) i el préstec d'equipament informàtic (3,03), mentre que els equips informàtics (2,64) i la Wi-Fi (2,21) reben una valoració força inferior.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	1,89%	16,98%	26,42%	33,96%	20,75%	0,00%	100,00%	3,55
Silenci	5,77%	19,23%	34,62%	28,85%	11,54%	0,00%	100,00%	3,21
Il·luminació	5,66%	11,32%	26,42%	37,74%	18,87%	0,00%	100,00%	3,53
Temperatura	9,43%	32,08%	22,64%	20,75%	13,21%	1,89%	100,00%	2,96
Neteja	1,89%	15,09%	15,09%	33,96%	33,96%	0,00%	100,00%	3,83

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3 excepte la temperatura (2,96).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	15,09%	35,85%	49,06%	0,00%	100,00%	4,34
Horari nits, festius i caps de setmana	14,81%	11,11%	14,81%	18,52%	29,63%	11,11%	100,00%	3,42

Finalment, la valoració dels horaris per part del PAS de les biblioteques supera el 4 en l'horari de dilluns a divendres (4,34), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana, tot i que supera el 3, és més baixa (3,42).

4.6. VALORACIÓ GENERAL

Tots els usuaris

Tots els usuaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	3,49%	9,45%	20,98%	33,08%	32,17%	0,84%	100%	3,82
Resolució de dubtes i consultes	3,55%	9,37%	20,72%	34,22%	30,86%	1,28%	100%	3,80
Temps d'espera en consulta i serveis	3,29%	8,47%	23,19%	35,50%	28,00%	1,55%	100%	3,78
Valoració global	1,68%	7,35%	22,26%	47,33%	20,35%	1,02%	100%	3,78

La valoració general dels usuaris de tots els col·lectius és més que correcta, ja que en tots els casos superen el 3,5 tant l'atenció i tracte personal (3,82), com la resolució de dubtes i consultes (3,80), com el temps d'espera en consulta i serveis (3,78). La valoració global dels serveis oferts per les biblioteques es situa en un 3,78.

Alumnat de grau

Alumnat de grau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	4,07%	10,37%	23,50%	33,20%	28,19%	0,67%	100%	3,72
Resolució de dubtes i consultes	4,17%	10,56%	22,97%	33,78%	27,43%	1,09%	100%	3,70
Temps d'espera en consulta i serveis	3,84%	9,64%	26,09%	34,20%	24,89%	1,34%	100%	3,68
Valoració global	1,76%	7,67%	24,49%	48,30%	16,98%	0,80%	100%	3,72

La valoració de l'alumnat de grau situa pel damunt del 3,5 tots els aspectes i, concretament, la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques es situa en 3,72.

Alumnat de postgrau

Alumnat de postgrau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	2,56%	10,68%	13,68%	34,62%	37,18%	1,28%	100%	3,94
Resolució de dubtes i consultes	2,56%	7,69%	16,67%	38,46%	32,48%	2,14%	100%	3,93
Temps d'espera en consulta i serveis	3,43%	5,15%	14,16%	42,49%	32,62%	2,15%	100%	3,98
Valoració global	1,22%	11,38%	14,63%	46,75%	23,98%	2,03%	100%	3,83

La valoració de l'alumnat de postgrau és també molt alta, i situa pel damunt del 3,8 tots els aspectes.

Professorat

Professorat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,73%	3,64%	12,00%	29,45%	53,45%	0,73%	100%	4,32
Resolució de dubtes i consultes	0,75%	4,12%	11,61%	31,46%	50,94%	1,12%	100%	4,29
Temps d'espera en consulta i serveis	0,37%	4,12%	13,86%	37,45%	42,32%	1,87%	100%	4,19
Valoració global	1,44%	3,60%	16,19%	39,21%	38,49%	1,08%	100%	4,11

La valoració del professorat és també molt alta, i situa pel damunt del 4 en tots els aspectes, assolint un 4,32 en l'atenció i tracte personal.

Personal d'Administració i Serveis (excepte biblioteques)

PAS	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	2,04%	12,24%	32,65%	48,98%	4,08%	100%	4,34
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	4,17%	10,42%	37,50%	43,75%	4,17%	100%	4,26
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	2,08%	14,58%	37,50%	41,67%	4,17%	100%	4,24
Valoració global	2,04%	2,04%	4,08%	57,14%	30,61%	4,08%	100%	4,17

Com en el cas del professorat, la valoració del PAS (excepte biblioteques) és molt alta, i situa pel damunt del 4 tots els aspectes, assolint un 4,34 en l'atenció i tracte personal.

Personal d'Administració i Serveis (biblioteques)

PAS bib	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	3,85%	5,77%	38,46%	50,00%	1,92%	100%	4,37
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	1,96%	7,84%	41,18%	47,06%	1,96%	100%	4,36
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	2,00%	10,00%	40,00%	46,00%	2,00%	100%	4,33
Valoració global	0,00%	0,00%	11,32%	43,40%	43,40%	1,89%	100%	4,33

Finalment, la valoració del PAS de les biblioteques coincideix molt amb la que han fet el professorat i el PAS en general, i situa pel damunt del 4,3 tots els aspectes.

4.7. COMENTARIS DELS USUARIS

L'enquesta dedicava un darrer apartat a la possibilitat d'emetre comentaris i suggeriments per part dels enquestats. Es van rebre **847 respostes amb comentaris**, cosa que suposa que el 27% de les respostes rebudes incorporaven un comentari.

	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib	Altres
Respostes amb comentaris	675	64	74	8	17	9
	27,57%	23,62%	25,87%	15,69%	30,91%	43,37%

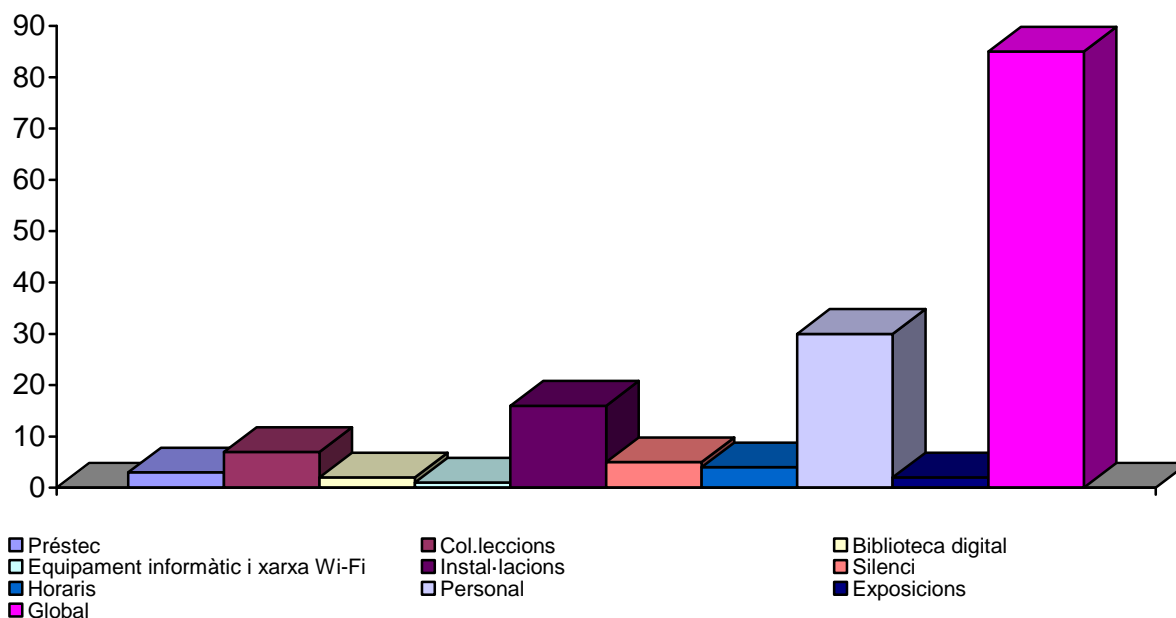
Cal valorar positivament aquest alt índex d'aportacions i destacar que el 27,57% dels alumnes de grau que van respondre l'enquesta van adjuntar-hi comentaris.

Suggestiment	Queixa	Felicitaó
990	222	155
72,42%	16,24%	11,34%

Un nombre bastant elevat dels comentaris, incorpora suggeriments en relació a més d'un tema, de manera que el nombre de comentaris diferents es situa al voltant de les 1.300 aportacions (1.367). En general, són força positives, més suggeriments que no pas queixes i, en un nombre significatiu, felicitacions pels serveis que ofereixen les biblioteques.

Felicitacions

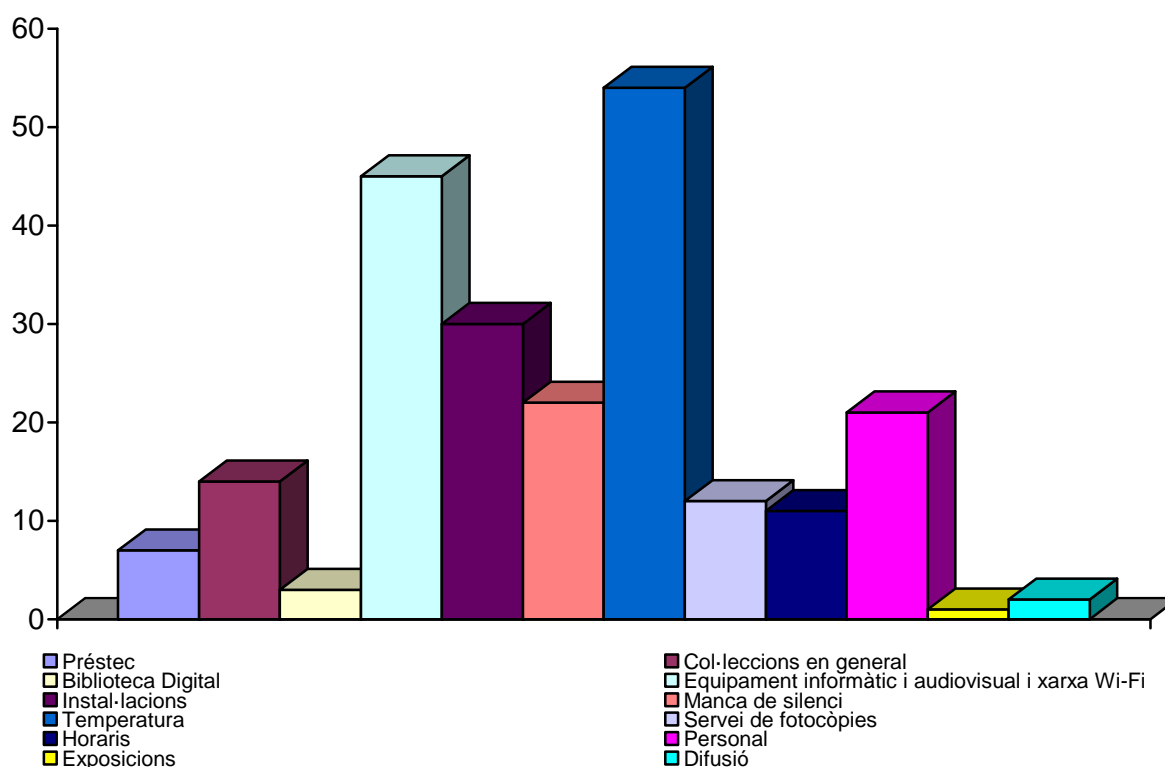
TEMA	Núm.
Préstec	3
Col.leccions	7
Biblioteca digital	2
Equipament informàtic i xarxa Wi-Fi	1
Instal·lacions	16
Silenci	5
Horaris	4
Personal	30
Exposicions	2
Global	85
TOTAL	155



Més de la meitat de les felicitacions (55,83%) fan referència a la globalitat dels fons, serveis i equipaments, sigui del conjunt de les biblioteques o d'una biblioteca en particular. Les felicitacions i agraïments de caire més específic es van concentrar en el tracte i professionalitat del personal (19,35%) i la qualitat de les instal·lacions (10,32%).

Queixes

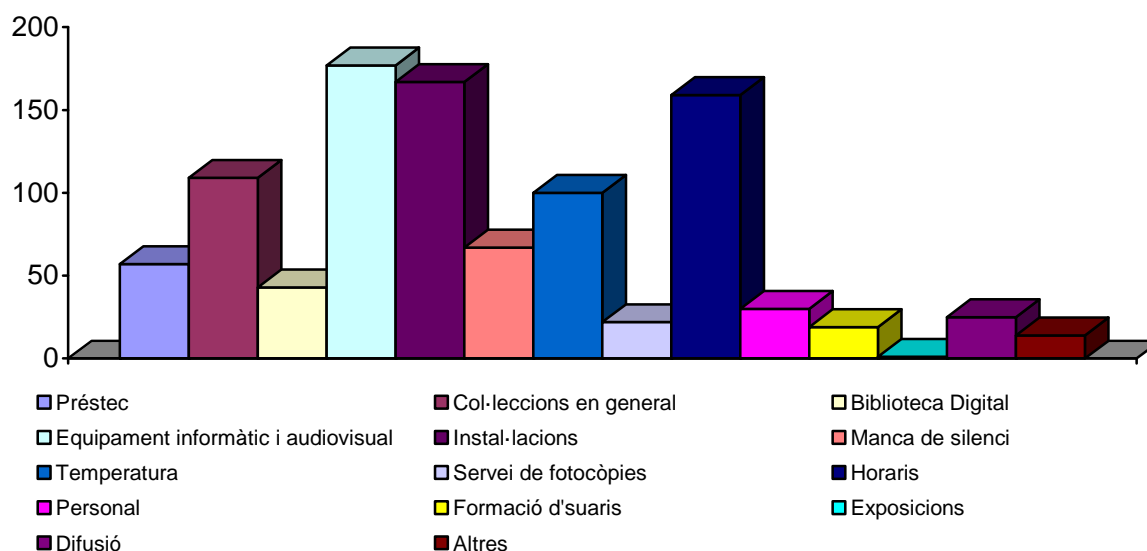
TEMA	Núm.
Préstec	7
Col·leccions en general	14
Biblioteca Digital	3
Equipament informàtic i audiovisual i xarxa Wi-Fi	45
Instal·lacions	30
Manca de silenci	22
Temperatura	54
Servei de fotocòpies	12
Horaris	11
Personal	21
Exposicions	1
Difusió	2
TOTAL	222



Els motius de queixa es concentren en dos temes: la temperatura existent dins dels espais de les biblioteques (24,32%) i el seu equipament informàtic i xarxa Wi-Fi (20,27%). També han generat un cert nombre de queixes les instal·lacions (13,51%), la manca de silenci (9,90%) i el tracte del personal (9,45%).

Suggeriments i/o necessitats detectades

TEMA	Núm.
Préstec	57
Col·leccions en general	109
Biblioteca Digital	43
Equipament informàtic i audiovisual	177
Instal·lacions	167
Manca de silenci	67
Temperatura	100
Servei de fotocòpies	22
Horaris	159
Personal	30
Formació d'usuaris	19
Exposicions	1
Difusió	25
Altres	14
TOTAL	990



Els suggeriments, molt més nombrosos que les felicitacions i queixes explícites, posen en evidència algunes aspectes on, a parer dels usuaris, les biblioteques poden millorar. Més del 70% dels suggeriments es concentren en cinc temes. En primer lloc, l'equipament informàtic i audiovisual i la xarxa Wi-Fi (16,86%) són el tema on coincideixen més desitjos de millora, essent la millora de la xarxa Wi-Fi el tema més recurrent. El segon bloc de comentaris més nombrós fa referència a les instal·lacions (16,86%), on es mostra majoritàriament un interès en disposar de més espais de treball en grup. El tercer tema són els horaris (16,06%) respecte als quals els usuaris fan diversitat de propostes, sempre en la línia de la seva ampliació, tant entre setmana com durant els dissabtes, dies festius i nits. Un quart bloc de temes fa referència a les col·leccions (11,01%), amb alguns suggeriments concrets de mancances de fons i, sobre tot l'alumnat, una petició de més exemplars dels llibres recomanats pel professorat. Finalment cal destacar un cinquè bloc de comentaris, els relatius a la climatització (10,10%). Un nombre bastant elevat d'usuaris coincideixen en considerar la temperatura massa baixa per poder estudiar a la biblioteca.

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

Préstec

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Préstec	3	7	57	67

Els comentaris tenen a veure bàsicament amb la normativa (35 comentaris sobre terminis massa curts (11 comentaris sobre nombre limitat d'exemplars) i amb les reserves i renovacions (23 comentaris).

Col·leccions

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Col·leccions	7	14	109	130
Biblioteca digital	2	3	43	48

Sota aquest apartat es situen comentaris en relació al fons documentals de tota mena (llibres, revistes, audiovisuals) i fan referència a suggeriments de compra (9), d'adquisició de més exemplars duplicats (37), de renovació dels exemplars obsolets (16) i malmesos (6), de millora dels topogràfics (8), els comentaris relatius a la biblioteca digital (48) i d'altres aspectes generals relacionats amb la gestió de col·leccions (54).

Equipament informàtic i audiovisual i xarxa Wi-Fi

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Equipament informàtic i xarxa Wi-Fi	1	45	177	233

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

Destaca, de llarg, el nombre de comentaris sobre la xarxa Wi-Fi (131) que tots apunten en la línia de que ha de millorar la seva cobertura. També és significatiu el nombre de comentaris en relació a la manca d'endolls (42) o a que aquests no són operatius (10). Sobre el parc informàtic disponible assenyalen la seva obsolescència (26), la necessitat de disposar de més aparells (23), la d'augmentar el nombre de portàtils disponibles per al préstec (17) i el desig de disposar d'armaris de recàrrega (9).

Instal·lacions

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Instal·lacions	16	30	167	213

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 (115) o d'altres espais d'estudi (72). El mobiliari ha estat objecte de comentaris sobre l'ergonomia i confortabilitat de les cadires (21) i de les taules (16). La il·luminació ha generat 21 comentaris.

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 i xarxa Wi-Fi, soroll, temperatura).

Soroll

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Silenci	5	22	67	94

La majoria dels comentaris sobre soroll són en relació a l'incivisme d'alguns usuaris (56). També en hi ha sobre la manca d'insonorització de determinats espais bibliotecaris (36) i sobre la conveniència de no realitzar obres a la biblioteca en períodes lectius(6).

Temperatura

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Temperatura	0	54	100	154

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

- Temperatura massa baixa a l'hivern: 105
- Temperatura massa alta a l'hivern: 15
- Temperatura massa alta a l'estiu: 5
- Temperatura massa baixa a l'estiu: 15

Tot i que la sensació de calor o fred té una vessant important de subjectivitat, els comentaris més generalitzats incideixen en la manca de calefacció adequada.

Servei de fotocòpies i impressions

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Servei de fotocòpies	0	12	22	34

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 (16) i un millor servei d'impressions (18).

Horaris

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Horaris	4	11	159	174

Una part força nombrosa dels comentaris rebuts 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 períodes concrets. Alguns exemples:

- Horaris més amplis en general: 130
- Horaris en períodes d'exàmens: 41
- Ampliar els horaris als dissabtes: 11

Personal

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Personal	30	21	30	81

Els comentaris fan referència a les actituds: amabilitat (25), professionalitat (5) i qualitat de l'atenció (13) del personal. Diversos comentaris apunten a la necessitat que el personal s'impliqui més a l'hora de fer callar els usuaris incívics (10).

Difusió

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Formació d'usuaris	0	0	19	19
Exposicions	2	1	1	4
Difusió	0	2	25	27

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 (25). Una manera de fer conèixer aquests serveis és amb els cursos de formació d'usuaris, que han generat 19 comentaris.

Global

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Global	85	0	0	85

S'han agrupat els comentaris de caire general sobre les biblioteques i els seus serveis, comentaris, per cert, tots ben positius.

Altres

	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS	TOTAL
Altres	0	0	14	14

Finalment, 14 comentaris no han pogut incorporar-se en algun dels apartats anteriors. Per exemple, 6 suggeriments fan referència a la mateixa enquesta.

4.8. 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 i 2013 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, a partir de la del 2007, 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 de l'alumnat són, en la gran majoria, de nous usuaris que s'incorporen a la universitat, mentre que, en el cas dels professorat, les respostes poden ser, en un percentatge important, de les mateixes persones que han anat responnent al llarg dels anys l'enquesta de la biblioteca.

Per tercera vegada, s'incorpora informació sobre el col·lectiu PAS però, a diferència de les dues anteriors, en aquesta ocasió s'ha fet la distinció entre el PAS que treballa a les biblioteques i el PAS amb altres destinacions, ja que els coneixements i les percepcions des de dins de les biblioteques o des de fora, poden ser diferents.

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 55 respostes amb aquest perfil, i d'aquestes 24 no han fet cap valoració.

Com 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 novament per sota del 2% del nivell d'error. S'han obtingut 3.134 respostes, pràcticament les mateixes que es van obtenir a l'enquesta del 2013 (3.185).

Cal mencionar que un enllaç trencat en la configuració de l'enquesta va deixar tallat l'accés a les respostes relatives a la Biblioteca d'Humanitats. L'errada es va detectar i esmenar el mateix primer dia de l'obertura de l'enquesta, i es va fer la difusió pertinent per tal de recuperar el màxim de respostes dels seus usuaris potencials. Amb tot, cal assenyalar un descens del 21,32% respecte de les respostes obtingudes per biblioteca en l'enquesta del 2013 i que probablement té l'origen en aquest incident.

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.

4.8.1. 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 i el 2016 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.

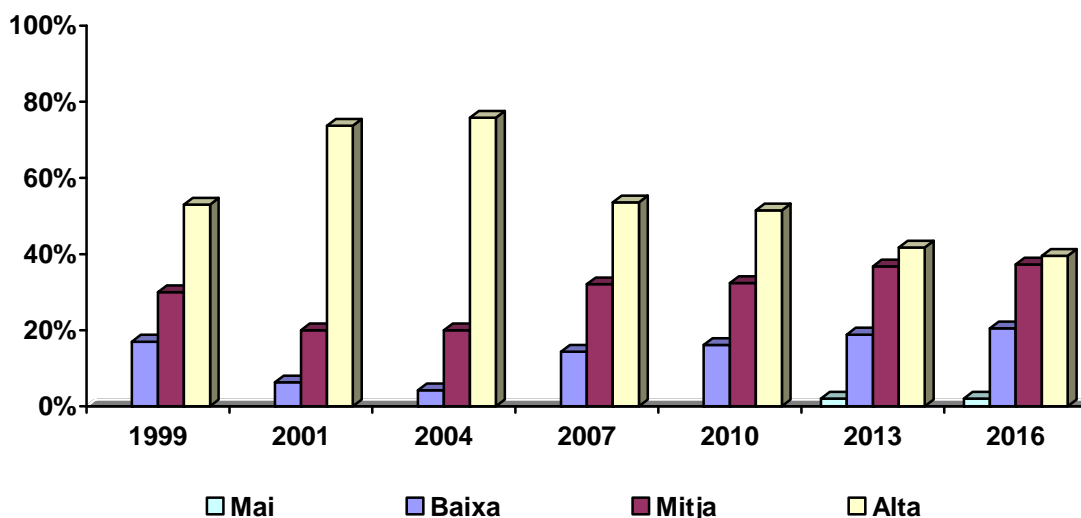
Alumnat de grau

Al llarg del període comprès 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%), que ha seguit en la del 2013 (41,70%) i en la del 2016 (39,58%) i que, en part, es pot atribuir a l'augment de l'ús del campus virtual en la docència.

L'alumnat de grau no usuari de la biblioteca es manté al voltant del 2,00%, augmenta lleugerament el nombre d'usuaris que en fan poc ús i es constata un petit descens del nombre d'usuaris d'alta freqüència.

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	1999	2001	2004	2007	2010	2013	2016
Mai						2,02%	2,00%
Baixa	17,00%	6,30%	4,20%	14,37%	16,15%	18,85%	20,46%
Mitja	30,00%	20,00%	20,00%	32,08%	32,38%	36,80%	37,25%
Alta	53,00%	73,70%	75,80%	53,55%	51,47%	41,70%	39,58%
NS/NC						0,63%	0,69%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

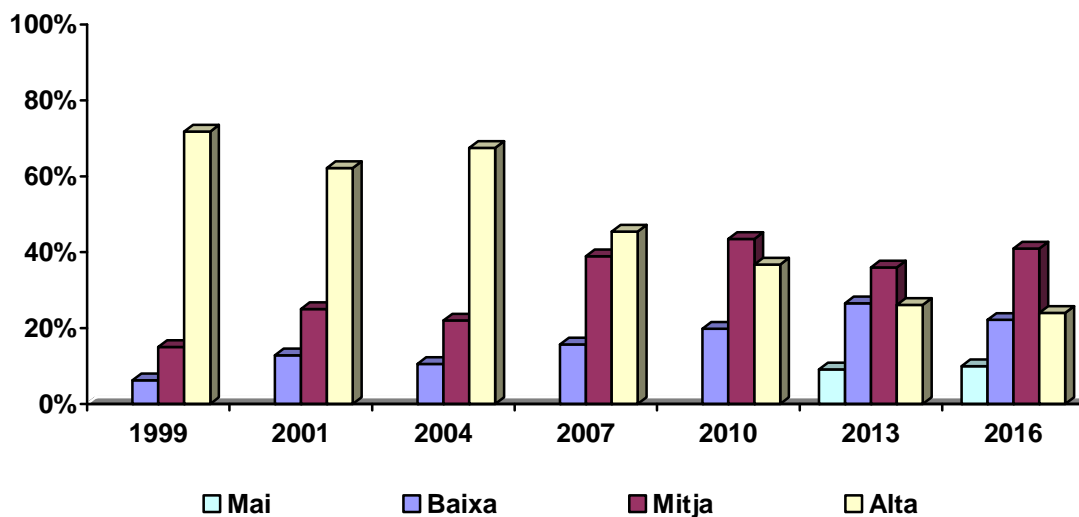


Alumnat de postgrau

També l'alumnat de postgrau mostra un descens continuat de l'ús de la biblioteca en la franja denominada alta. La cota més alta es va obtenir en l'enquesta de 1999 (71,8%), i ara l'enquesta del 2016 situa el percentatge d'usuaris intensius en el 23,99%. En canvi, l'alumnat que fa un ús mitjà de la biblioteca s'ha estabilitzat al voltant del 40%. Aquest canvi d'hàbits 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	2016
Mai						9,09%	9,96%
Baixa	6,20%	12,80%	10,50%	15,68%	19,77%	26,52%	22,14%
Mitja	15,00%	25,00%	22,00%	38,92%	43,50%	35,99%	40,96%
Alta	71,80%	62,20%	67,50%	45,40%	36,73%	26,14%	23,99%
NS/NC	7,00%					2,26%	2,95%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial



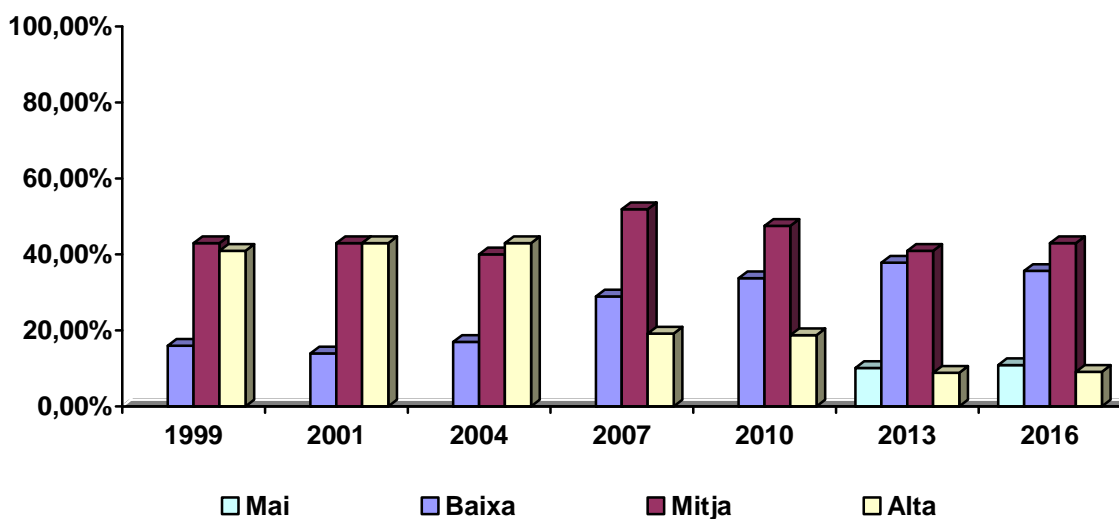
Professorat

En el cas del professorat, la freqüència d'ús presencial es va moure durant els anys 1999, 2001 i 2004 entre les franges mitja i alta, amb un petit increment en aquesta última opció. A partir de l'enquesta del 2007 la freqüència mitjana es consolida.

També cal assenyalar l'existència d'un 10,84% del professorat que ja no fa ús de la biblioteca presencial.

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	1999	2001	2004	2007	2010	2013	2016
Mai						10,10%	10,83%
Baixa	16,00%	14,00%	17,00%	28,94%	33,70%	37,83%	35,67%
Mitja	43,00%	43,00%	40,00%	51,86%	47,52%	40,93%	43,01%
Alta	41,00%	43,00%	43,00%	19,20%	18,78%	8,81%	9,09%
NS/NC						2,33%	1,40%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

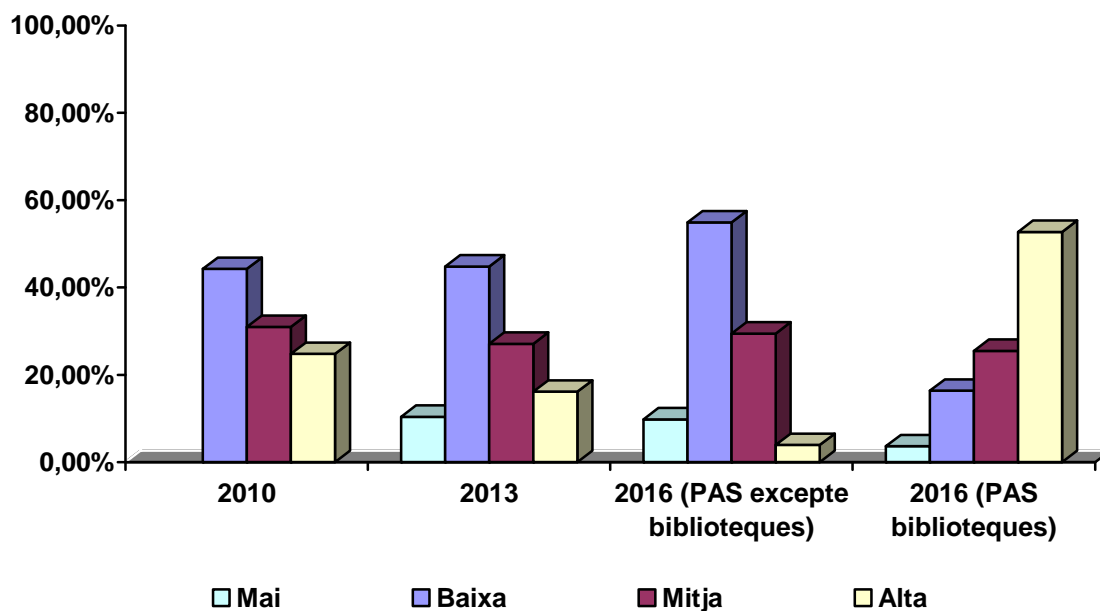


Personal d'Administració i Serveis

Les dades del 2010 i del 2013 inclouen tot el PAS. Es fa difícil treure conclusions clares de l'ús de la biblioteca per part del PAS donat que aquest és el primer any on s'ha dividit el col·lectiu entre PAS que treballa a biblioteques i PAS que no hi treballa.

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	2010	2013	2016 (PAS excepte biblioteques)	2016 (PAS biblioteques)
Mai		10,42%	9,80%	3,63%
Baixa	44,25%	44,79%	54,90%	16,36%
Mitja	30,97%	27,09%	29,41%	25,46%
Alta	24,78%	16,15%	3,92%	52,73%
NS/NC		11,97%	1,97%	1,82%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial



4.8.2. L'ús de la biblioteca digital

En el cas de l'alumnat de grau, les primeres dades disponibles corresponen a l'enquesta del 2001, ja que la 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 ja era del 48,6% i el 2007 del 85,63%. En canvi des del 2010 sembla que s'ha produït un descens de l'ús per part d'aquesta tipologia d'alumnat.

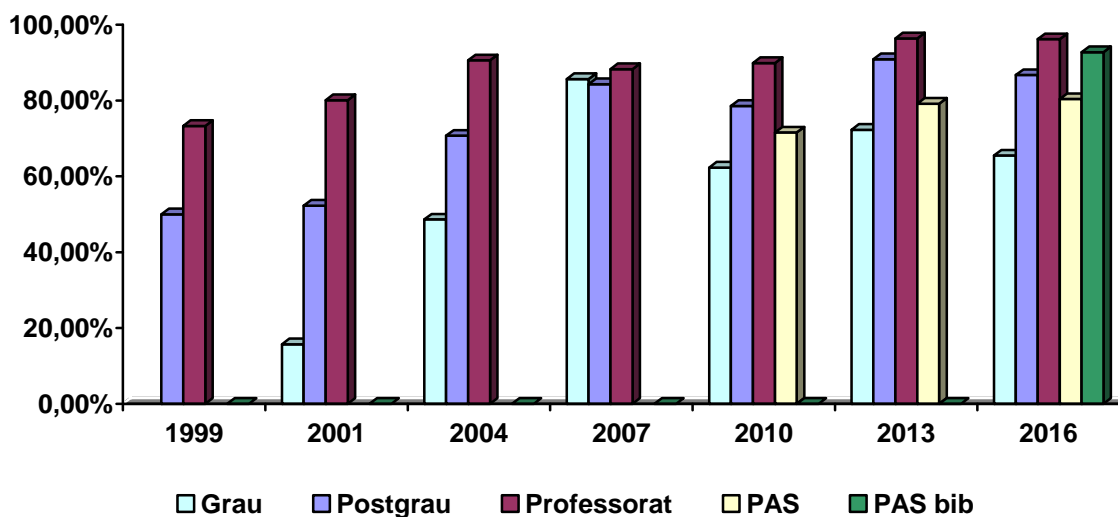
En el cas de l'alumnat de postgrau també paulatinament ha anat incrementant el percentatge d'usuaris remots, des del 50,00% del 1999 fins el 90,91% del 2013. El 2016, en canvi, mostra un lleuger descens, situant-se en el 86,72%.

El professorat és l'usuari més habitual i intensiu de la biblioteca digital. Ja el 1999 ho eren el 73,30% d'aquest col·lectiu i, des de l'enquesta del 2013, el percentatge d'usuaris es situa pel damunt del 96%.

Les dades d'ús del PAS mostren una tendència a l'alça.

L'ús de la biblioteca digital	1999	2001	2004	2007	2010	2013	2016
Grau		15,70%	48,60%	85,63%	62,33%	72,26%	65,48%
Postgrau	50,00%	52,30%	70,70%	84,33%	78,61%	90,91%	86,72%
Professorat	73,30%	80,10%	90,60%	88,26%	89,89%	96,37%	96,15%
PAS					71,54%	79,18%	80,39%
PAS biblioteques							92,73%

L'ús de la biblioteca digital



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

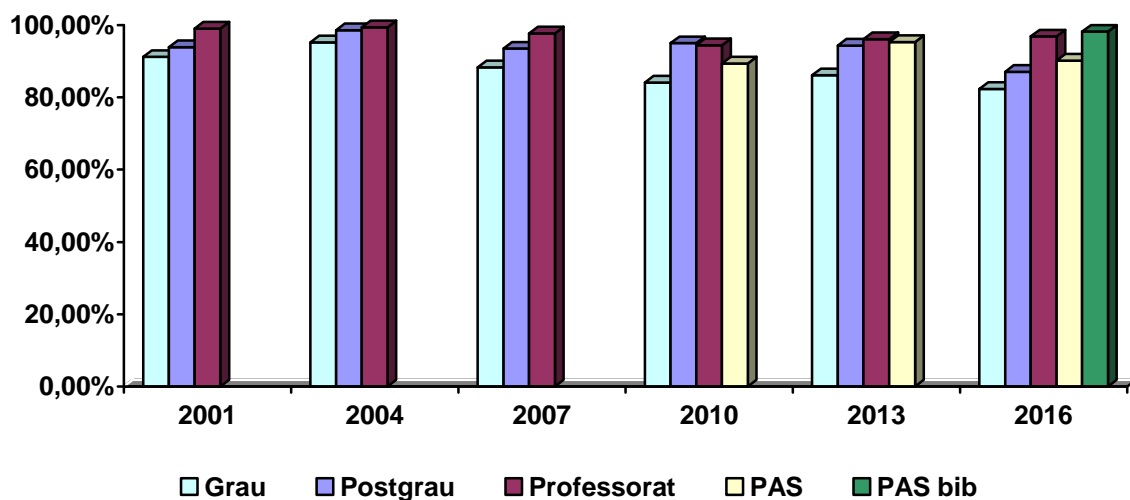
En primer lloc volem indicar que a les enquestes del 2001 i del 2004 es diferenciava entre el curs introductor “Vine a conèixer la biblioteca*” i els cursos especialitzats, mentre que a partir de l'enquesta del 2007 es pregunta pels cursos de formació de manera genèrica.

Els anys 2010 i 2013 les respostes del PAS incloïen tant PAS de biblioteques com d'altres llocs, mentre el 2016 s'ha optat per separar-los en dues tipologies.

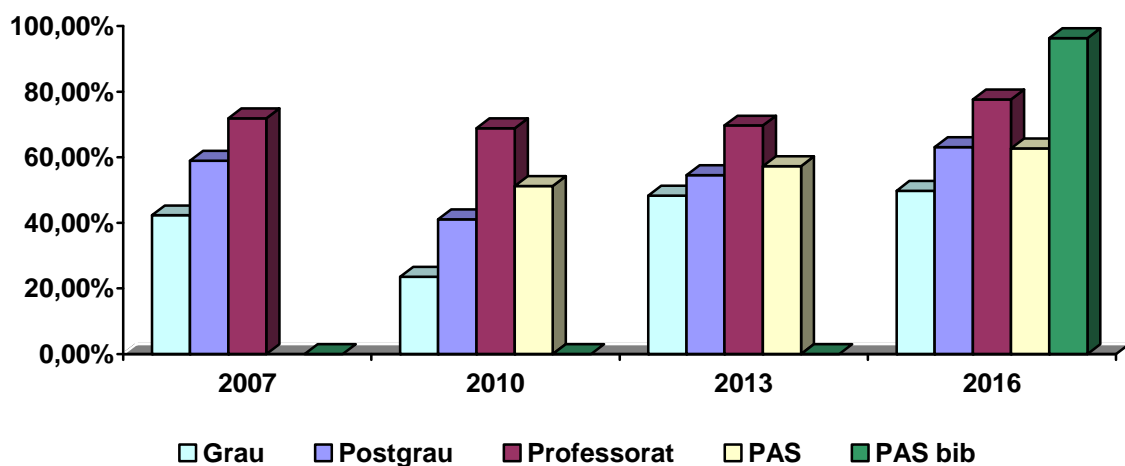
El **coneixement dels diferents serveis**, en general, ha anat augmentant amb el transcurs dels anys, encara que es pot observar l'existència d'una lleugera regressió en el coneixement d'alguns serveis per part d'alguns dels col·lectius.

Coneixement dels serveis	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Catàleg biblioteques UAB	2001	91,20%	93,90%	99,00%		
	2004	95,20%	98,60%	99,40%		
	2007	88,30%	93,50%	97,70%		
	2010	84,10%	95,00%	94,40%	89,40%	
	2013	86,13%	94,32%	96,11%	95,31%	
	2016	82,31%	87,08%	96,85%	90,20%	98,18%
Cursos de formació de la biblioteca	2001	62,60%* 14,70%	48,80%* 16,90%	63,60%* 43,50%		
	2004	60,00%* 12,40%	52,30%* 20,80%	65,60%* 45,30%		
	2007	42,30%	58,90%	71,90%		
	2010	23,50%	41,10%	68,90%	51,20%	
	2013	48,29%	54,55%	69,69%	57,29%	
	2016	49,80%	63,10%	77,62%	62,75%	96,36%
Web de la biblioteca	2001	71,90%	84,00%	90,80%		
	2004	82,40%	87,00%	93,80%		
	2007	91,20%	97,30%	97,40%		
	2010	87,60%	90,00%	91,80%	85,40%	
	2013	86,62%	89,77%	95,34%	92,19%	
	2016	86,64%	88,19%	96,85%	96,08%	98,18%

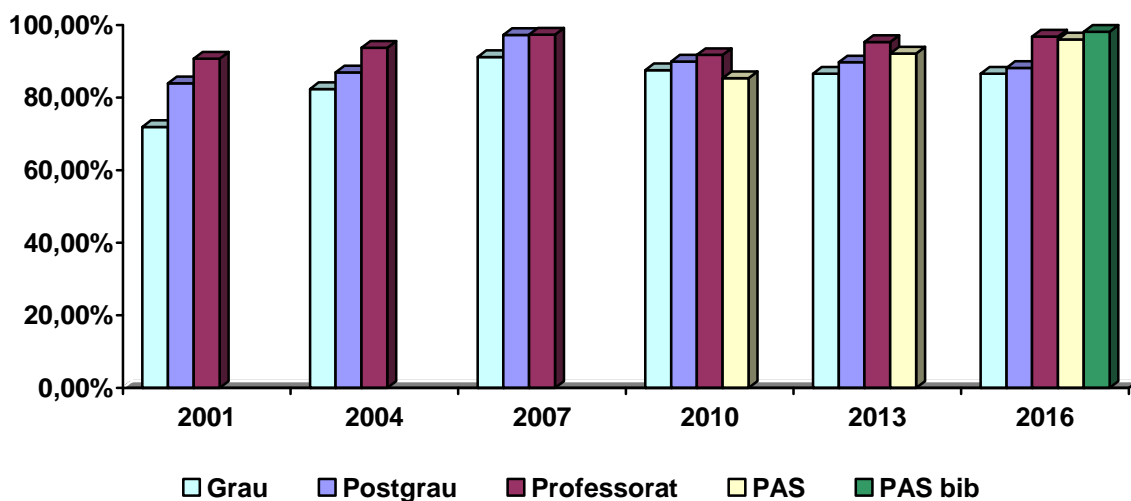
Coneixement del catàleg de les biblioteques de la UAB



Coneixement dels cursos de formació de les biblioteques



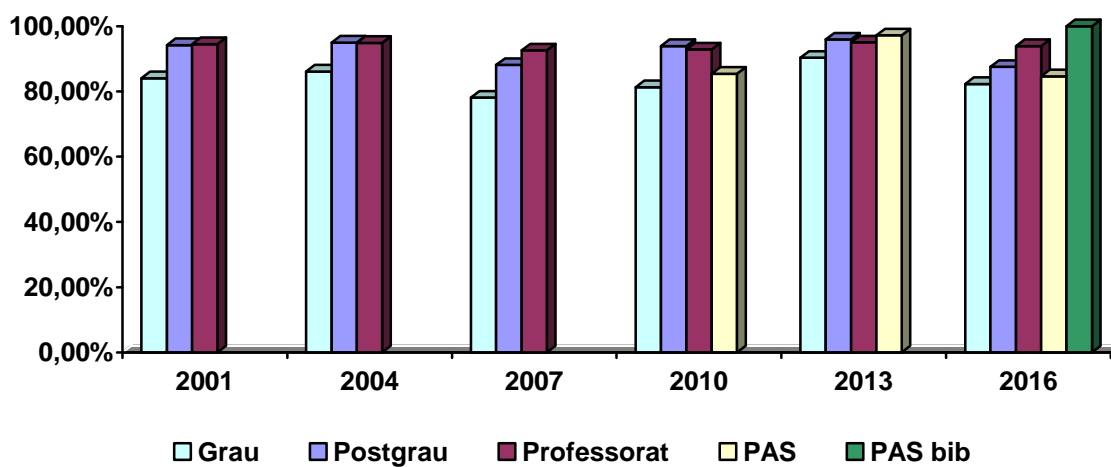
Coneixement de la web de la biblioteca



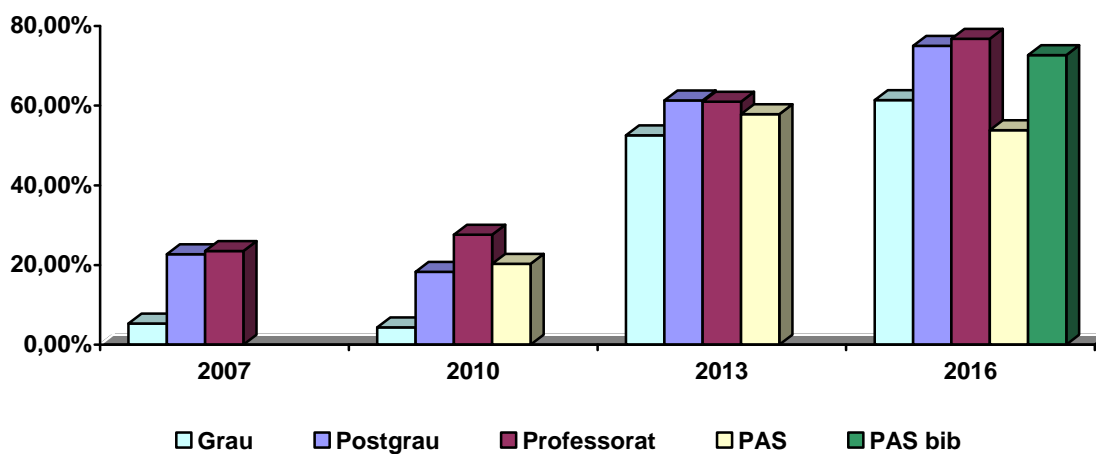
En relació a l'ús dels diferents serveis es nota un increment continuat en l'assistència als cursos de formació que es posen a l'abast dels usuaris, mentre que les dades indiquen una lleugera disminució en l'ús de la web del Servei de Biblioteques i una no tant lleugera reducció de la consulta del catàleg.

Ús dels serveis	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Catàleg biblioteques UAB	2001	84,00%	94,20%	94,50%		
	2004	86,10%	95,00%	94,90%		
	2007	78,10%	88,10%	92,60%		
	2010	81,30%	93,90%	92,90%	85,40%	
	2013	90,32%	95,90%	95,05%	97,21%	
	2016	82,26%	87,50%	93,90%	84,62%	100,00%
Cursos de formació de la biblioteca	2001	23,50%* 20,20%	17,20%* 48,80%	18,60% 26,00%		
	2004	27,10%* 9,60%	27,60%* 34,10%	19,20% 25,40%		
	2007	5,30%	22,70%	23,50%		
	2010	4,30%	18,30%	27,60%	20,30%	
	2013	52,55%	61,31%	61,02%	57,84%	
	2016	61,40%	75,00%	76,83%	53,85%	72,73%
Web de la biblioteca	2001	45,00%	78,20%	83,70%		
	2004	60,90%	81,30%	84,70%		
	2007	77,20%	90,80%	92,30%		
	2010	73,50%	81,70%	85,20%	78,10%	
	2013	85,84%	93,94%	93,91%	94,71%	
	2016	85,58%	90,28%	91,46%	100,00%	97,73%

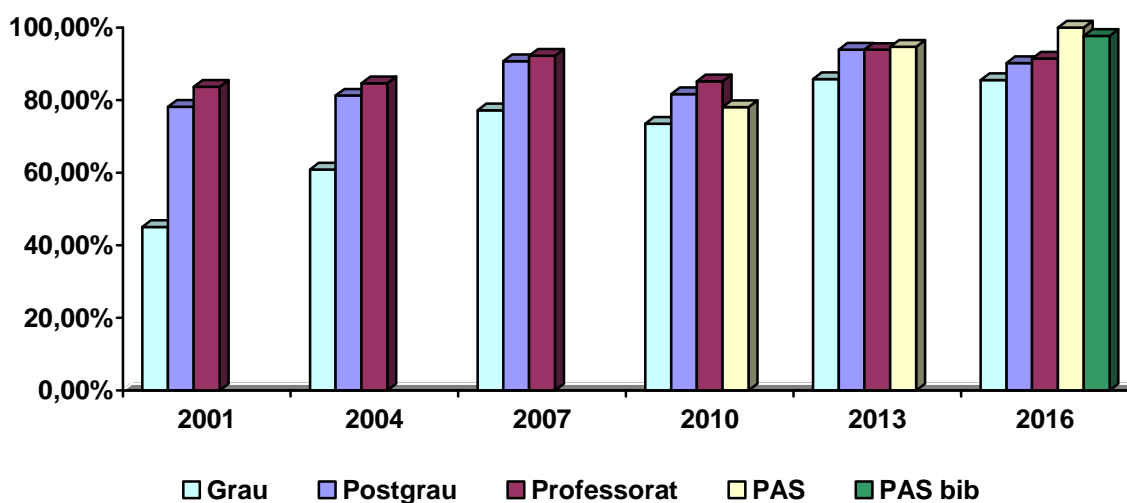
Ús del catàleg de les biblioteques UAB



Ús dels cursos de formació de la biblioteca



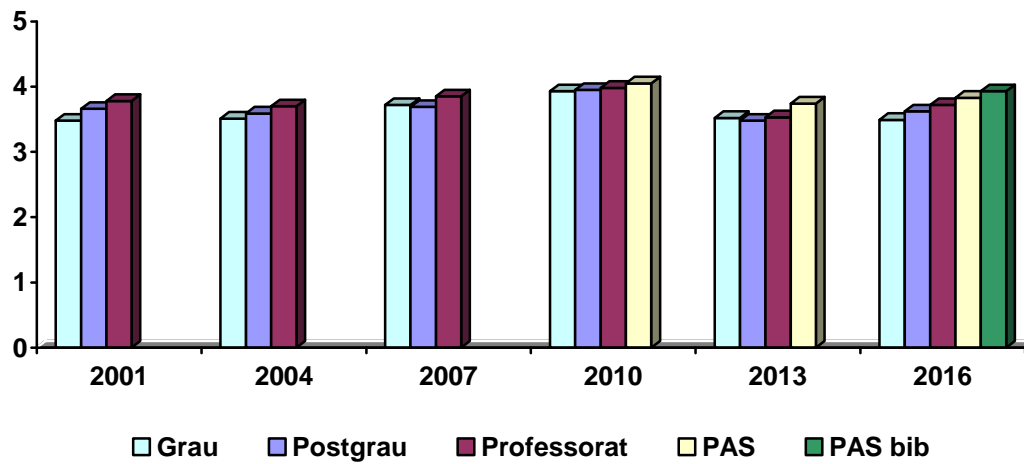
Ús de la web de la biblioteca



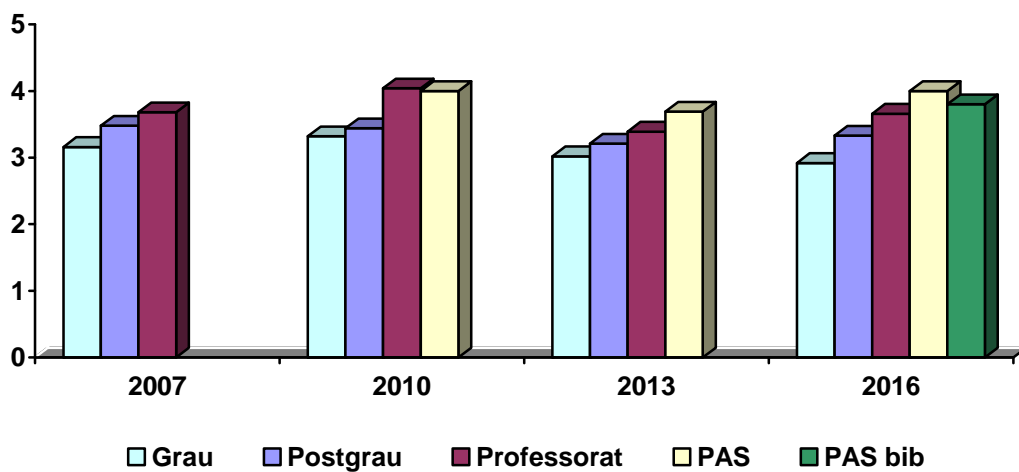
Un altre dels aspectes a comparar és la **valoració que fan els usuaris dels serveis** que tenen a l'abast. També en aquest cas, la tendència ha estat al llarg dels anys, en general, a rebre una valoració cada vegada una mica més elevada. En l'enquesta del 2013, però, aquesta tendència es va trencar i es van constatar algunes dècimes de descens en la majoria de les valoracions. El 2016 la tendència ha revertit i es torna a pujar en la valoració de totes les tipologies d'usuaris excepte els alumnes de grau.

Valoració dels serveis	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
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	
	2016	3,49	3,62	3,72	3,83	3,93
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	
	2016	2,92	3,33	3,66	4,00	3,80
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	
	2016	3,40	3,54	3,80	3,86	3,62

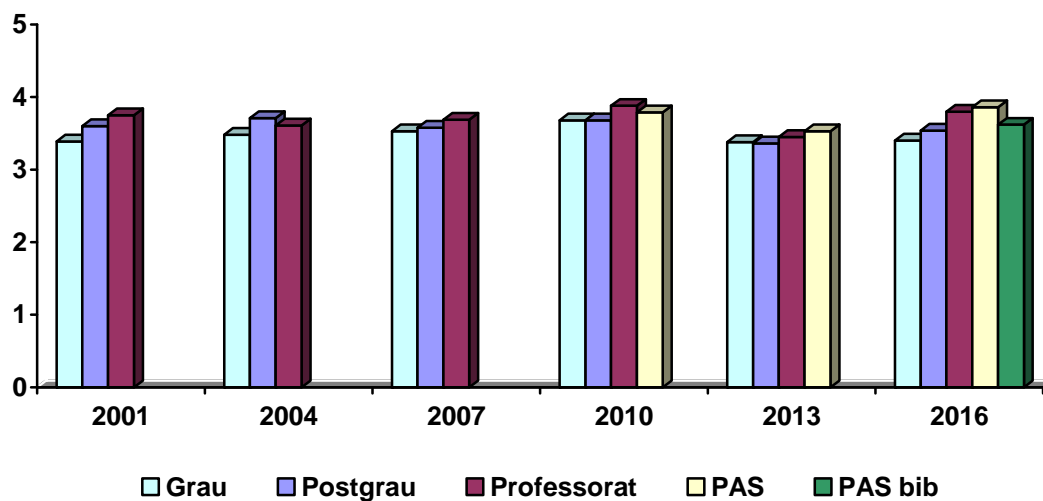
Valoració del catàleg de les biblioteques UAB



Valoració dels cursos de formació de la biblioteca



Valoració de la web de la biblioteca

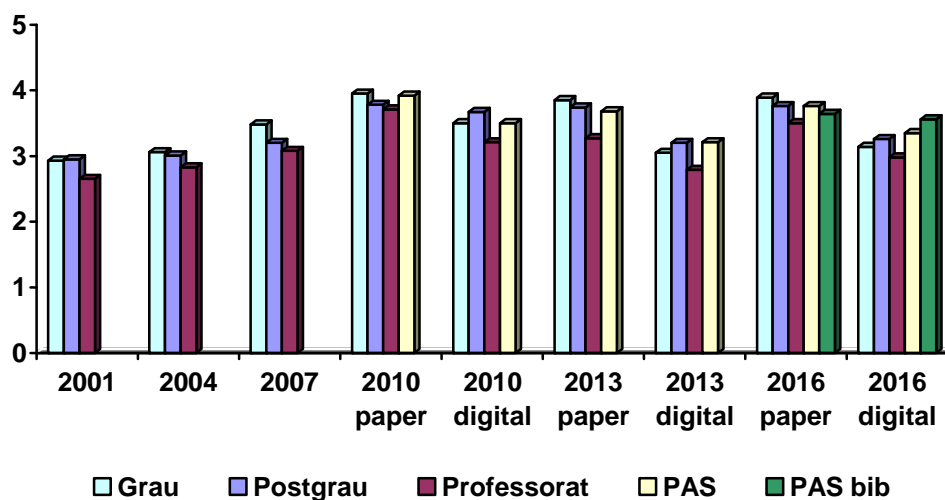


4.8.4. La valoració dels fons

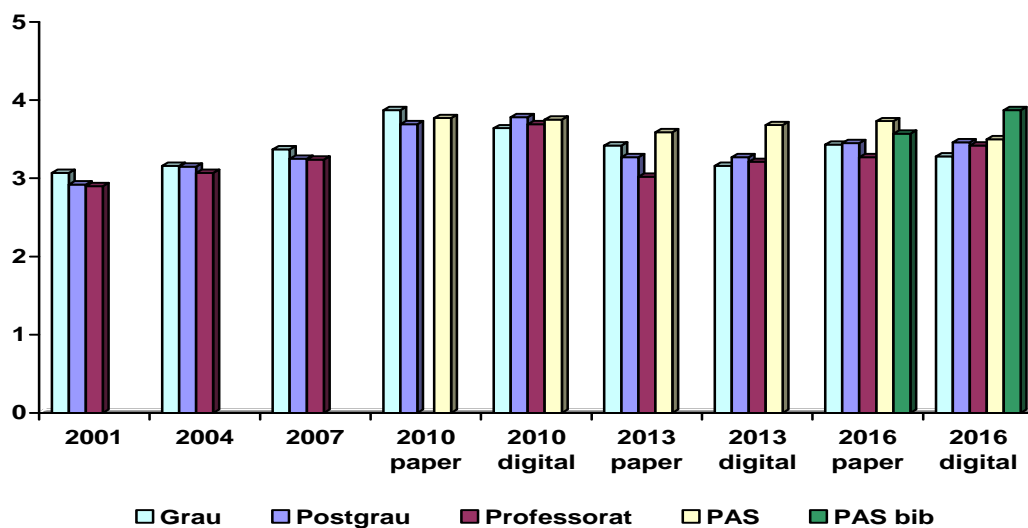
La valoració dels fons que es posen a l'abast ha anat creixent a cada enquesta en tots els col·lectius. . En l'enquesta del 2013, es van constatar algunes dècimes de descens en la majoria de les valoracions però en la del 2016 la tendència ha revertit i es torna a pujar en la valoració dels fons en totes les tipologies d'usuaris.

Valoració dels fons	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
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	
	2016 (paper)	3,89	3,76	3,50	3,76	3,64
	2016 (digital)	3,14	3,26	2,98	3,35	3,56
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	
	2016 (paper)	3,43	3,45	3,27	3,73	3,57
	2016 (digital)	3,28	3,46	3,42	3,50	3,87

Valoració de la col.lecció de llibres



Valoració de la col.lecció de revistes



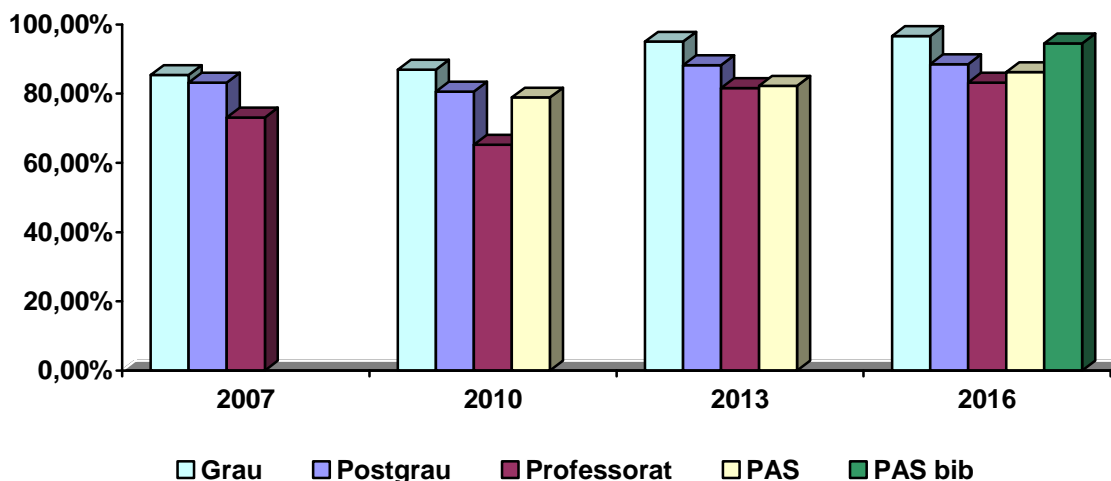
4.8.5. La valoració de les instal·lacions

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

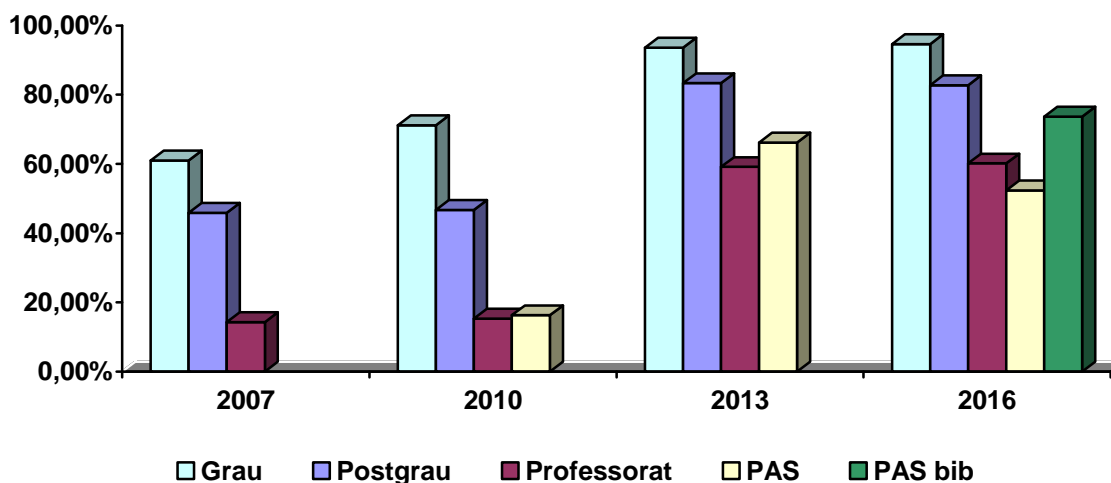
L'evolució del coneixement i de l'ús de les instal·lacions ha anat augmentant i les dades del 2016 mostren la recuperació de la valoració en quasi tots els ítems que van baixar en l'enquesta del 2013.

Sales de Treball	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
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%	
	2016	96,65%	88,56%	83,22%	86,27%	94,55%
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%	
	2016	94,65%	82,71%	60,16%	52,38%	73,68%
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	
	2016	3,51	3,45	3,73	3,86	3,73

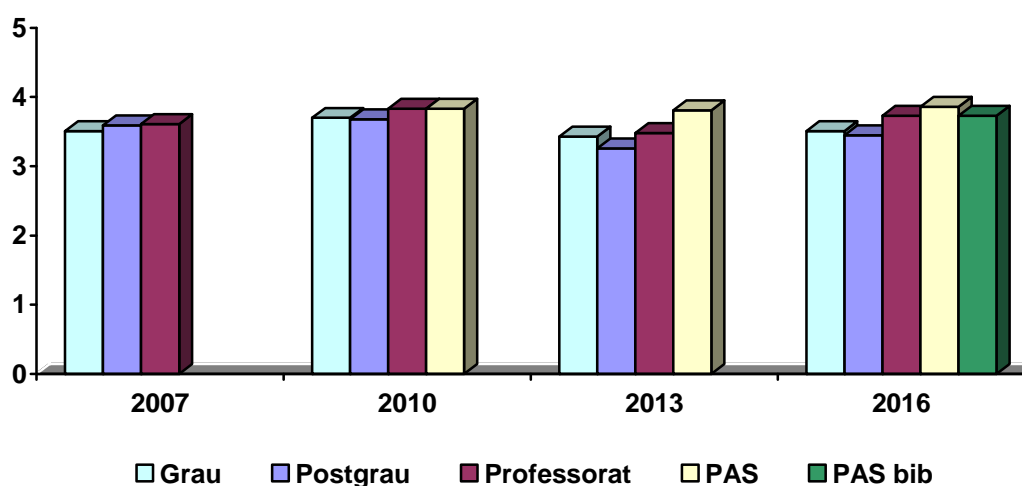
Coneixement de les sales de treball



Ús de les sales de treball



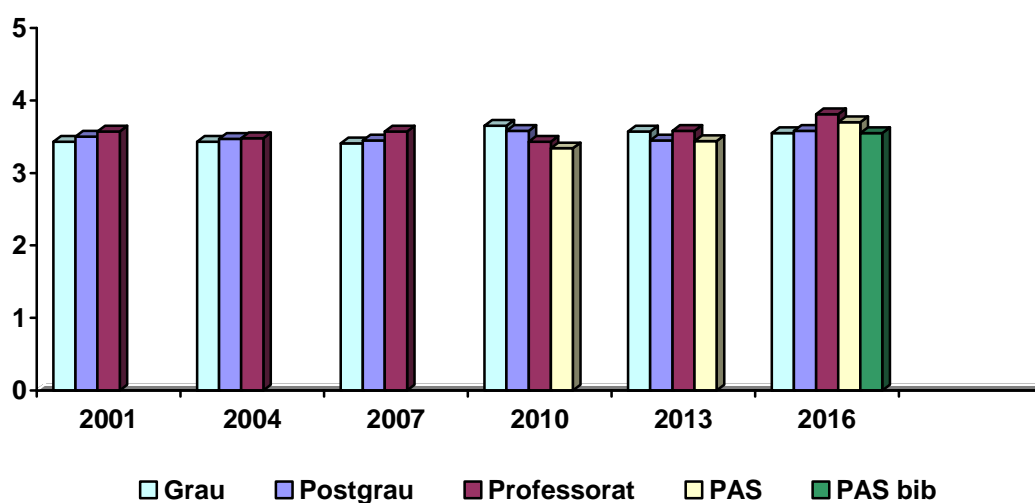
Valoració de les sales de treball



En relació a les instal·lacions i el grau de confort percebut, 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. Des d'aleshores, es pot constatar que, de manera recurrent, el tema més ben valorat és la neteja i els que menys el silenci i la temperatura.

Valoració de les instal·lacions	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
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	
Confort global	2016	3,55	3,58	3,81	3,70	3,55
Confort – silenci		3,40	3,46	3,47	3,53	3,21
Confort – il·luminació		3,78	3,81	3,83	3,70	3,53
Confort – temperatura		3,26	3,55	3,70	3,60	2,96
Confort – neteja		4,03	4,03	4,01	3,74	3,83

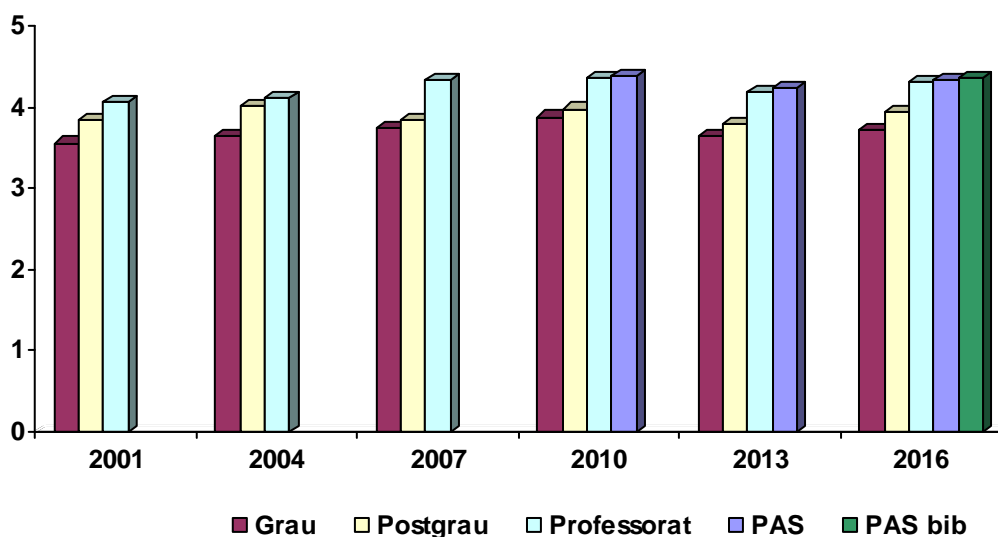
Valoració del confort global



4.8.6. La satisfacció general en relació a les biblioteques

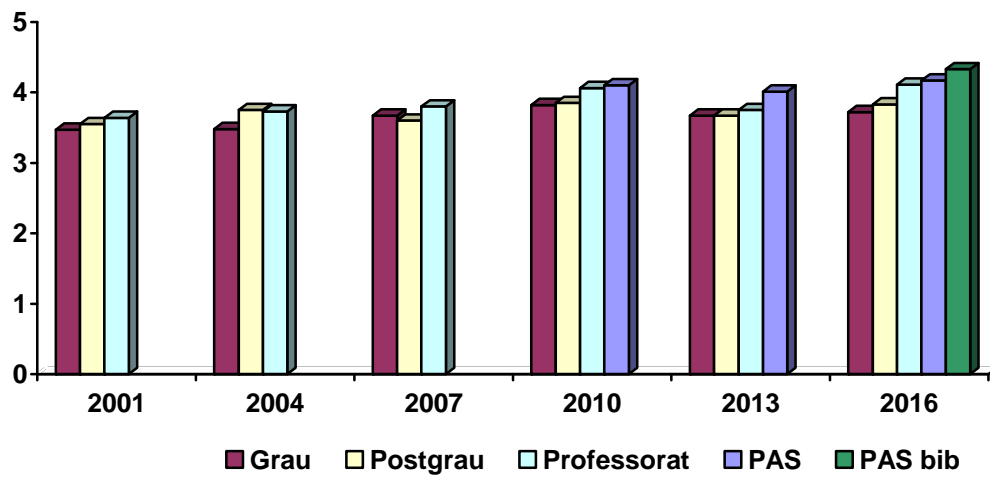
Valoració general	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Atenció i tracte del personal	2001	3,56	3,85	4,06		
	2004	3,65	4,01	4,11		
	2007	3,74	3,84	4,33		
	2010	3,88	3,98	4,36	4,39	
	2013	3,65	3,79	4,18	4,24	
	2016	3,72	3,94	4,32	4,34	4,37
Valoració global	2001	3,47	3,55	3,64		
	2004	3,48	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	
	2016	3,72	3,83	4,11	4,17	4,33

Valoració de l'atenció i tracte del personal



Tant la valoració en l'atenció i el tracte com la valoració global del servei ha pujat en tots els col·lectius des de l'enquesta del 2013.

Valoració global



5. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

5.1. 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.

L'any 2013, per primera vegada des que es van iniciar les enquestes periòdiques l'any 1999, les valoracions van baixar. El 2016, en canvi, es constata que es reprèn la tendència a l'alça en la majoria dels ítems que havien baixat algunes dècimes en l'enquesta anterior, excepte la xarxa Wi-Fi, que ha rebut una valoració encara més baixa (2,38 sobre 5).

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 encara prou elevat, tot i que ha seguit augmentant. Sorpren, en canvi, una disminució en el coneixement del catàleg per part de l'alumnat, potser atribuïble a la no distinció entre la web i el catàleg que, òbviament, consulten a la web.

Caldrà seguir treballant per difondre l'existència d'alguns serveis poc coneguts i/o usats, fent esment de la seva utilitat específica per a usuaris potencials específics.

D'entrada, doncs, es presenten un parell de reptes importants: el manteniment de la recuperació dels nivells de valoració per part dels usuaris i la continuïtat en les accions de difusió dels serveis.

En base als resultats obtinguts en l'enquesta del 2016 i les tendències evolutives de les sèries disponibles es constata:

Ús de la biblioteca presencial

El col·lectiu d'usuaris més habitual de la biblioteca presencial segueix sent l'alumnat de grau, però la tendència és a fer-ne cada vegada un ús menys intensiu. El 2001, per exemple, es declaraven usuaris intensius (un o dos cops per setmana) el 73,70% de l'alumnat i ha anat baixant en les successives enquestes fins a situar-se el 2016 en el 39,58% d'usuaris freqüents.

Aquest descens és igualment evident entre l'alumnat de postgrau: s'ha passat del 62,20% d'usuaris intensius del 2001 als 23,99% de l'enquesta del 2016.

La davallada dels usuaris freqüents en el cas del professorat és encara més evident: el 2001 ho eren el 43,00% i el 2016 manifesta anar un o dos cops per setmana a la biblioteca únicament el 9,09% del professorat.

Entre el 2010 i el 2016 es constata com l'alumnat de postgrau és cada vegada menys usuari de la biblioteca presencial i més usuari de la biblioteca virtual.

En resum, tot i mantenir-se un ús important de la biblioteca presencial, entre el 2010 i el 2016 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 (11,28%) i, únicament el 3,67% del total dels enquestats manifesten no visitar mai la biblioteca física.

Ús de la biblioteca digital

Encara hi ha un 29,11% dels usuaris que no han visitat mai la biblioteca digital. Aquest percentatge puja fins el 34,52% en el cas de l'alumnat de grau. Entre l'alumnat de postgrau hi ha un 13,28% que no han utilitzat mai la biblioteca digital i únicament el 3,85% del professorat manifesta que tampoc l'usa mai.

Coneixement dels serveis

Els usuaris de l'enquesta 2016 han tingut la possibilitat d'informar sobre el seu grau de coneixement, ús i valoració de 15 serveis, 2 dels quals no existien a l'enquesta del 2013. Es pregunta, doncs, per primera vegada, sobre la publicació de la producció científica i sobre el blog PIAO.

El serveis més coneguts per totes les tipologies d'usuaris és la web, que per primera vegada en tota la sèrie històrica d'enquestes "desbanca" al servei de préstec. La web també va per davant del catàleg, que fins ara havia estat el segon servei més conegut.

Es constata l'augment del coneixement d'alguns serveis, però encara en 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, la web SAAR (36,68%), el blog PIAO (39,71%) i els cursos de formació (49,80%).

En l'alumnat de postgrau queda per sota, únicament, el web SAAR (44,28%), servei també poc conegut pel PAS que no treballa a biblioteques (45,10%).

El professorat i el PAS de biblioteques són els únics col·lectius que presenten un coneixement superior al 50% de tots els serveis que s'ofereixen.

Ús dels serveis

A més a més del web, el catàleg, el préstec i les reserves i renovacions en línia són els més usats, arribant al 80% dels usuaris de tots els col·lectius.

Cap dels col·lectius manifesta fer un ús per sota del 50% de cap dels serveis.

Valoració dels serveis

Respecte a l'enquesta del 2010, a l'enquesta del 2013 hi havia 10 serveis que es mencionaven a les dues enquestes que van baixar en la valoració de tots els col·lectius. En la comparativa 2013 i 2016 les coses han anat globalment millor:

Els alumnes de grau han valorat millor que el 2013 un total de 8 serveis (Préstec, DDD, Trobador, Web, Pregunta, Mendeley, SAAR, Accés remot).

Els alumnes de postgrau han valorat millor que el 2013 un total de 10 serveis (Catàleg, Préstec, DDD, Trobador, Web, Xarxes socials, Cursos de formació, Pregunta, Mendeley, Accés remot).

El professorat ha valorat millor que el 2013 un total de 10 serveis (Catàleg, Préstec, Reserves i renovacions, DDD, Trobador, Web, Cursos de formació, Mendeley, SAAR, Accés remot).

En tot cas, també cal subratllar que les poques baixades no han suposat més que algunes dècimes, sovint només centèsimes. 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:

- Blog PIAO (alumnat de grau: 2,97).
- Xarxes socials (alumnat de grau: 2,95).
- Cursos de formació (alumnat de grau: 2,92).
- Web SAAR (alumnat de grau: 2,91).

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

- Préstec i PUC (professorat: 4,09; PAS no de biblioteques: 4,51).
- Reserves i renovacions (alumnat de postgrau: 4,09; professorat: 4,34; PAS no de biblioteques: 4,58).
- Publicació producció científica (PAS no de biblioteques: 4,20).
- Bog PIAO (PAS no de biblioteques: 4,08).
- Cursos de formació (PAS no de biblioteques: 4,00).

Finalment i en referència als horaris, la mitjana de valoració de tots els usuaris és de 3,89 en els horaris de dilluns a divendres però baixa fins a 2,89 en la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana.

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 2,98 i els fons multimèdia amb 2,95.

Globalment, els llibres en paper continuen sent els fons bibliogràfics més ben valorats (3,84) per tots els col·lectius.

Valoració dels equipaments

La xarxa Wi-Fi és la que rep una valoració més baixa per part de tots els col·lectius (2,38), essent "de facto" l'únic element dels consultats en aquesta enquesta, que suspèn.

El grau d'obsolescència de l'equipament informàtic també s'ha posat en evidència, assolint globalment un 3,01.

En relació al nivell de confortabilitat de les biblioteques, tal com es va mostrant en enquestes anteriors, la neteja és el factor més ben valorat (4,02), i la climatització el factor que rep una valoració més baixa (3,32).

Valoració de l'atenció del personal

La valoració del personal puja respecte a l'anterior enquesta i està per damunt del 3,7 en les diverses qüestions que planteja l'enquesta: atenció i tracte personal (3,82), resolució de dubtes i consultes (3,80), i temps d'espera en consultes i serveis (3,78).

La valoració de tots aquests ítems supera el 4 en el cas del col·lectiu PDI i del PAS que no és de biblioteques.

Valoració global

Finalment, la valoració global dels serveis també puja respecte l'enquesta del 2013 i el 2016 es situa en un 3,78, i també supera el 4 en el cas del col·lectiu PDI i del PAS que no és de biblioteques.

5.2. ACCIONS A EMPRENDRE

La valoració de tots els serveis per part de totes les tipologies d'usuaris considerades globalment està pel damunt del 3 en una escala de l'1 al 5 excepte en el cas de la Wi-Fi, que únicament assoleix un 2,38, i en el dels horaris de nits, festius i caps de setmana, amb una valoració de 2,89. En la franja més baixa també cal mencionar els equips informàtics, valorats en un 3,01. Tot i que existeixen petites diferències de valoració segons els col·lectius, en funció dels seus interessos, s'evidencia la necessitat de fer actuacions en aquests tres àmbits.

En relació al tema de la Wi-Fi cal recordar que, com a conseqüència de la baixa valoració rebuda en l'enquesta del 2013, durant el 2014 es va ampliar el nombre d'antenes i la seva potència, però l'increment d'ús d'aparell mòbils ha fet que novament hagi quedat obsoleta. S'ha fet un informe que ja és en mans del comissionat de la rectora per a les TIC. El mateix informe menciona les necessitats d'equipament tecnològic, tan obsolet degut a la manca de pressupost per fer-ne la renovació.

D'altra banda, els diversos comentaris i la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,89) ens mostren un aprovat justet, però aprovat. Malauradament la situació pressupostària límit que viu la nostra institució no fa preveure cap possibilitat d'ampliació d'uns horaris ja de per si prou amplis, però sí que, des del grup de suport als usuaris es prepararà un informe per explorar la viabilitat d'alguna actuació puntual, com podria ser el replantejar el tancament durant la setmana de Reis. Cal recordar també que, estrictament parlant, el que s'obre durant nits, festius i caps de setmana són sales d'estudi.

El Servei de Biblioteques també ha previst, en la seva planificació per al 2017 un objectiu específic relacionat amb aquesta enquesta:

SDB2017/08 Comunicar als usuaris els resultats de l'enquesta i els plans de millora

Els informes de cada biblioteca han de tenir en compte que aquests temes es tractaran globalment i indicaran les accions de millora a emprendre localment que siguin realistes amb els mitjans existents, i que quedaran registrades a la base de dades de millora on, en el camp "origen", es farà constar "Enquesta de satisfacció d'usuaris 2016".

Igualment, si des de les coordinacions transversals es detecten possibles millores s'emprarà el camp "origen" per vincular-les als resultats de la present enquesta.

Millores per a properes enquestes

- Reflexionar sobre la conveniència de seguir fent la mateixa enquesta a tots els col·lectius. El fet d'anar ampliant la relació de serveis més enfocats al PDI que a l'alumnat, dona peu a que valorin serveis no específicament adaptats a les seves necessitats.
- Revisar la conveniència de mantenir la distinció entre PAS general i PAS de biblioteques.
- Plantejar la possibilitat de fer enquestes breus entre els cicles d'enquesta general cada tres anys.
- Revisar el circuit i software adient per gestionar l'enquesta.

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

Aplicatiu d'Enquestes

Universitat Autònoma de Barcelona

- SORTIR

- **Inici**

Filtra per

Títol	Descripció	Període	
Enquesta de satisfacció de les biblioteques 2016	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.	Període: 07/11/2016 a 15/02/2017	Respondre

- **Inici**

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.

Nota de privacitat

El registre amb les respostes a aquest qüestionari no conté cap tipus d'informació sobre dades personals d'identificació. Si s'ha contestat el qüestionari fent servir algun tipus d'identificador per entrar, assurem que aquest identificador NO 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.

- **Inici**

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE LES BIBLIOTEQUES 2016

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.

Nota de privacitat

El registre amb les respostes del qüestionari no conté cap tipus d'informació sobre dades personals d'identificació. Si s'ha contestat el qüestionari fent servir algun tipus d'identificador per entrar, assurem que aquest 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. Escull Idioma. Choose Language.

2. Marqueu la biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari fent-hi referència

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

Seguir

Cancel·la

1. Escull Idioma. Choose Language.

2. Tipus d'usuari

- Alumnat de grau
- Alumnat de postgrau, màster, doctorat
- Personal docent i investigador
- Personal d'Administració i serveis (excepte biblioteques)
- Personal d'Administració i Serveis (biblioteques)
- Altres: especifiqueu

3. En cas d'escollir "Altres" a la pregunta anterior, indica quin:

4. Marca la freqüència d'utilització de la biblioteca on l'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

4.	Mai						1-2 cops a la setmana
Biblioteca presencial (accés físic)	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Biblioteca digital (connexió en línia)	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	

5. 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

5.	No el conec							Molt bo						
Catàleg de la Biblioteca	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Apartat de bibliografia del curs al catàleg	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Préstec de llibres de la UAB i procedents d'altres universitats catalanes	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Reserves i renovacions en línia, a través d' "El meu compte"	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
DDD (Dipòsit Digital de Documents de la UAB)	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Publicació de la producció científica en accés obert	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Blog de Propietat Intel·lectual i Accés Obert	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Trobador+ (cercador de recursos electrònics)	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Web del Servei de Biblioteques de la UAB	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Xarxes socials del Servei de Biblioteques de la UAB (blogs, Facebook, Twitter...)	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Cursos de formació de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Pregunt@ (servei d'informació virtual de la biblioteca)	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Mendeley (gestor de referències bibliogràfiques)	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR)	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB (via ARE o via XPV)	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6

6. 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

6.	No el conec							Molt bo						
Llibres en paper	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Llibres digitals	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Revistes en paper	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Revistes digitals	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6
Audiovisuals (pel·lícules, música, etc.)	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6

7. 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

7.	No el conec							Molt bo
----	-------------	--	--	--	--	--	--	---------

7.	No el conec	Molt bo
Sales de treball en grup i/o cabines	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Equip informàtic de les biblioteques	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Préstec d'equipament informàtic (portàtils, carregadors, USB...)	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Cobertura Wi-Fi a la biblioteca	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	

8. 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

8.	No el conec	Molt bo
De dilluns a divendres	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
De nit, festius i caps de setmana	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	

9. 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

9.	No el conec	Molt bo
Mobiliari i espais	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Silenci	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Il·luminació	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Temperatura	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Neteja	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	

10. Valoració general 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

10.	No el conec	Molt bo
Atenció i tracte del personal de la biblioteca	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Resolució de dubtes i consultes	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Temps d'espera en consulta i serveis	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	
Valoració global de la biblioteca	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	

1. Escull Idioma. Choose Language.

2. Anoteu els vostres suggeriments i/o opinions

Respondre

Cancel·la

ANNEX II: RESULTATS DE L'ENQUESTA

Número d'elements en aquesta consulta:	3134
Total d'entrades a l'enquesta:	3134
Percentatge del total:	100,00%

Idioma	Comptar	Percentatge
Espanyol (spa)	522	16,66%
Català (cat)	2586	82,51%
Anglès (eng)	25	0,80%
NS/NC	0	0,00%
No completat o no mostrat	1	0,03%

Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta	Comptar	Percentatge
Ciència i Tecnologia (83039)	706	22,53%
Ciències Socials (83040)	701	22,37%
Cartoteca General (83041)	4	0,13%
Centre de Documentació Europea (83042)	0	0,00%
Comunicació i Hemeroteca General (83043)	355	11,33%
Humanitats (83044)	821	26,20%
Medicina de Bellaterra (83045)	139	4,44%
Medicina Campus Universitari Mar (83046)	25	0,80%
Medicina Universitària de Medicina i Infermeria Vall d'Hebron (83047)	46	1,47%
Medicina Fundació Josep Laporte (83048)	42	1,34%
Medicina Hospital Universitari Germans Trias i Pujol (83049)	15	0,48%
Biblioteca Universitària de Sabadell (83050)	112	3,57%
Veterinària (83051)	165	5,26%
NS/NC	0	0,00%
No completat o no mostrat	3	0,10%

Tipus d'usuari	Comptar	Percentatge
Alumnat de grau (83204)	2448	78,11%
Alumnat de postgrau, màster, doctorat (83205)	271	8,65%
Personal docent i investigador (83206)	286	9,13%
Personal d'Administració i serveis (excepte biblioteques) (83207)	51	1,63%
Personal d'Administració i Serveis (biblioteques) (83208)	55	1,75%
Altres: especificar (83209)	19	0,61%
NS/NC	1	0,03%
No completat o no mostrat	3	0,10%

En cas d'escollir "Altres" a la pregunta anterior, indica quin:	Comptar	Percentatge
Resposta	28	0,89%
NS/NC	3105	99,07%
No completat o no mostrat	1	0,03%
Marca la freqüència d'utilització de la biblioteca on la escala	Comptar	Percentatge

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 (accés físic)

Mai (0)	115	3,67%
Abans de les avaluacions (1)	353	11,26%
menys de 1 cop al mes (2)	350	11,17%
1 cop al mes (3)	398	12,70%
2-3 cops al mes (4)	782	24,95%
1-2 cops per setmana (5)	1101	35,13%
NS/NC	32	1,02%
No completat o no mostrat	3	0,10%

Marca la **frequència 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 (connexió en línia)

	Comptar	Percentatge
Mai (0)	911	29,07%
Abans de les avaluacions (1)	342	10,91%
menys de 1 cop al mes (2)	425	13,56%
1 cop al mes (3)	414	13,21%
2-3 cops al mes (4)	441	14,07%
1-2 cops per setmana (5)	412	13,15%
NS/NC	186	5,93%
No completat o no mostrat	3	0,10%

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)	484	15,44%
No l'utilitzo (1)	325	10,37%
Dolent (2)	86	2,74%
Regular (3)	268	8,55%
Correcte (4)	656	20,93%
Bo (5)	877	27,98%
Molt bo (6)	408	13,02%
NS/NC	29	0,93%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Apartat de bibliografia del curs al catàleg

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	931	29,71%
No l'utilitzo (1)	428	13,66%
Dolent (2)	124	3,96%
Regular (3)	283	9,03%
Correcte (4)	536	17,10%
Bo (5)	532	16,98%
Molt bo (6)	239	7,63%
NS/NC	60	1,91%
No completat o no mostrat	1	0,03%

Valoreu els serveis de la biblioteca amb la següent escala:

Comptar Percentatge

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

Préstec de llibres de la UAB i procedents d'altres universitats catalanes

No el conec (0)	446	14,23%
No l'utilitzo (1)	422	13,47%
Dolent (2)	87	2,78%
Regular (3)	231	7,37%
Correcte (4)	504	16,08%
Bo (5)	759	24,22%
Molt bo (6)	638	20,36%
NS/NC	46	1,47%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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 d' "El meu compte"

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	538	17,17%
No l'utilitzo (1)	389	12,41%
Dolent (2)	86	2,74%
Regular (3)	184	5,87%
Correcte (4)	363	11,58%
Bo (5)	601	19,18%
Molt bo (6)	927	29,58%
NS/NC	45	1,44%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	1024	32,67%
No l'utilitzo (1)	510	16,27%
Dolent (2)	92	2,94%
Regular (3)	234	7,47%
Correcte (4)	403	12,86%
Bo (5)	515	16,43%
Molt bo (6)	303	9,67%
NS/NC	52	1,66%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Publicació de la producció científica en accés obert

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1342	42,82%
No l'utilitzo (1)	511	16,31%
Dolent (2)	94	3,00%
Regular (3)	207	6,60%
Correcte (4)	338	10,78%
Bo (5)	368	11,74%
Molt bo (6)	209	6,67%
NS/NC	64	2,04%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Comptar	Percentatge
---------	-------------

Blog de Propietat Intel·lectual i Accés Obert

No el conec (0)	1775	56,64%
No l'utilitzo (1)	488	15,57%
Dolent (2)	78	2,49%
Regular (3)	169	5,39%
Correcte (4)	240	7,66%
Bo (5)	215	6,86%
Molt bo (6)	105	3,35%
NS/NC	63	2,01%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	799	25,49%
No l'utilitzo (1)	428	13,66%
Dolent (2)	119	3,80%
Regular (3)	280	8,93%
Correcte (4)	505	16,11%
Bo (5)	603	19,24%
Molt bo (6)	336	10,72%
NS/NC	63	2,01%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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 del Servei de Biblioteques de la UAB

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	375	11,97%
No l'utilitzo (1)	364	11,61%
Dolent (2)	94	3,00%
Regular (3)	299	9,54%
Correcte (4)	733	23,39%
Bo (5)	847	27,03%
Molt bo (6)	371	11,84%
NS/NC	50	1,60%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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 del Servei de Biblioteques de la UAB (blogs, Facebook, Twitter...)

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	1226	39,12%
No l'utilitzo (1)	781	24,92%
Dolent (2)	114	3,64%
Regular (3)	241	7,69%
Correcte (4)	317	10,11%
Bo (5)	260	8,30%
Molt bo (6)	128	4,08%
NS/NC	66	2,11%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Comptar	Percentatge
---------	-------------

Cursos de formació de la biblioteca

No el conec (0)	1421	45,34%
No l'utilitzo (1)	671	21,41%
Dolent (2)	105	3,35%
Regular (3)	212	6,76%
Correcte (4)	245	7,82%
Bo (5)	265	8,46%
Molt bo (6)	150	4,79%
NS/NC	64	2,04%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	1458	46,52%
No l'utilitzo (1)	708	22,59%
Dolent (2)	87	2,78%
Regular (3)	188	6,00%
Correcte (4)	264	8,42%
Bo (5)	234	7,47%
Molt bo (6)	127	4,05%
NS/NC	67	2,14%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	1243	39,66%
No l'utilitzo (1)	577	18,41%
Dolent (2)	94	3,00%
Regular (3)	195	6,22%
Correcte (4)	307	9,80%
Bo (5)	362	11,55%
Molt bo (6)	276	8,81%
NS/NC	79	2,52%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	1844	58,84%
No l'utilitzo (1)	533	17,01%
Dolent (2)	70	2,23%
Regular (3)	146	4,66%
Correcte (4)	176	5,62%
Bo (5)	182	5,81%
Molt bo (6)	100	3,19%
NS/NC	82	2,62%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Comptar	Percentatge
---------	-------------

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

No el conec (0)	1161	37,05%
No l'utilitzo (1)	461	14,71%
Dolent (2)	125	3,99%
Regular (3)	205	6,54%
Correcte (4)	335	10,69%
Bo (5)	446	14,23%
Molt bo (6)	329	10,50%
NS/NC	71	2,27%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	155	4,95%
No l'utilitzo (1)	142	4,53%
Dolent (2)	65	2,07%
Regular (3)	219	6,99%
Correcte (4)	639	20,39%
Bo (5)	1056	33,69%
Molt bo (6)	813	25,94%
NS/NC	44	1,40%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	759	24,22%
No l'utilitzo (1)	736	23,48%
Dolent (2)	160	5,11%
Regular (3)	314	10,02%
Correcte (4)	448	14,29%
Bo (5)	447	14,26%
Molt bo (6)	211	6,73%
NS/NC	58	1,85%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	659	21,03%
No l'utilitzo (1)	887	28,30%
Dolent (2)	94	3,00%
Regular (3)	225	7,18%
Correcte (4)	457	14,58%
Bo (5)	447	14,26%
Molt bo (6)	300	9,57%
NS/NC	64	2,04%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Comptar	Percentatge
---------	-------------

Revistes digitals

No el conec (0)	771	24,60%
No l'utilitzo (1)	849	27,09%
Dolent (2)	108	3,45%
Regular (3)	232	7,40%
Correcte (4)	398	12,70%
Bo (5)	448	14,29%
Molt bo (6)	252	8,04%
NS/NC	75	2,39%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Audiovisuals (pel·lícules, música, etc.)

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	872	27,82%
No l'utilitzo (1)	1059	33,79%
Dolent (2)	98	3,13%
Regular (3)	234	7,47%
Correcte (4)	327	10,43%
Bo (5)	301	9,60%
Molt bo (6)	163	5,20%
NS/NC	79	2,52%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	174	5,55%
No l'utilitzo (1)	234	7,47%
Dolent (2)	204	6,51%
Regular (3)	363	11,58%
Correcte (4)	598	19,08%
Bo (5)	841	26,83%
Molt bo (6)	660	21,06%
NS/NC	59	1,88%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	262	8,36%
No l'utilitzo (1)	377	12,03%
Dolent (2)	297	9,48%
Regular (3)	517	16,50%
Correcte (4)	728	23,23%
Bo (5)	636	20,29%
Molt bo (6)	246	7,85%
NS/NC	70	2,23%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Comptar	Percentatge
---------	-------------

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

No el conec (0)	834	26,61%
No l'utilitzo (1)	750	23,93%
Dolent (2)	197	6,29%
Regular (3)	288	9,19%
Correcte (4)	380	12,13%
Bo (5)	380	12,13%
Molt bo (6)	228	7,28%
NS/NC	76	2,43%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Cobertura Wi-Fi a la biblioteca

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	222	7,08%
No l'utilitzo (1)	270	8,62%
Dolent (2)	850	27,12%
Regular (3)	676	21,57%
Correcte (4)	465	14,84%
Bo (5)	389	12,41%
Molt bo (6)	193	6,16%
NS/NC	68	2,17%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	147	4,69%
No l'utilitzo (1)	69	2,20%
Dolent (2)	61	1,95%
Regular (3)	237	7,56%
Correcte (4)	611	19,50%
Bo (5)	1001	31,94%
Molt bo (6)	949	30,28%
NS/NC	58	1,85%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	736	23,48%
No l'utilitzo (1)	531	16,94%
Dolent (2)	509	16,24%
Regular (3)	276	8,81%
Correcte (4)	284	9,06%
Bo (5)	303	9,67%
Molt bo (6)	401	12,80%
NS/NC	93	2,97%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Comptar Percentatge

Mobiliari i espais

No el conec (0)	74	2,36%
No l'utilitzo (1)	60	1,91%
Dolent (2)	107	3,41%
Regular (3)	369	11,77%
Correcte (4)	811	25,88%
Bo (5)	1070	34,14%
Molt bo (6)	606	19,34%
NS/NC	36	1,15%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	71	2,27%
No l'utilitzo (1)	86	2,74%
Dolent (2)	208	6,64%
Regular (3)	467	14,90%
Correcte (4)	740	23,61%
Bo (5)	960	30,63%
Molt bo (6)	561	17,90%
NS/NC	40	1,28%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	64	2,04%
No l'utilitzo (1)	59	1,88%
Dolent (2)	92	2,94%
Regular (3)	250	7,98%
Correcte (4)	707	22,56%
Bo (5)	1095	34,94%
Molt bo (6)	824	26,29%
NS/NC	42	1,34%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	81	2,58%
No l'utilitzo (1)	82	2,62%
Dolent (2)	314	10,02%
Regular (3)	489	15,60%
Correcte (4)	654	20,87%
Bo (5)	896	28,59%
Molt bo (6)	577	18,41%
NS/NC	40	1,28%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Comptar	Percentatge
---------	-------------

Neteja

No el conec (0)	63	2,01%
No l'utilitzo (1)	52	1,66%
Dolent (2)	37	1,18%
Regular (3)	148	4,72%
Correcte (4)	571	18,22%
Bo (5)	1171	37,36%
Molt bo (6)	1045	33,34%
NS/NC	46	1,47%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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)	154	4,91%
No l'utilitzo (1)	110	3,51%
Dolent (2)	100	3,19%
Regular (3)	271	8,65%
Correcte (4)	602	19,21%
Bo (5)	949	30,28%
Molt bo (6)	923	29,45%
NS/NC	24	0,77%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Resolució de dubtes i consultes

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	199	6,35%
No l'utilitzo (1)	202	6,45%
Dolent (2)	97	3,10%
Regular (3)	256	8,17%
Correcte (4)	566	18,06%
Bo (5)	935	29,83%
Molt bo (6)	843	26,90%
NS/NC	35	1,12%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Temps d'espera en consulta i serveis

	Comptar	Percentatge
No el conec (0)	253	8,07%
No l'utilitzo (1)	176	5,62%
Dolent (2)	89	2,84%
Regular (3)	229	7,31%
Correcte (4)	627	20,01%
Bo (5)	960	30,63%
Molt bo (6)	757	24,15%
NS/NC	42	1,34%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

Comptar	Percentatge
---------	-------------

Valoració global de la biblioteca

No el conec (0)	65	2,07%
No l'utilitzo (1)	36	1,15%
Dolent (2)	51	1,63%
Regular (3)	223	7,12%
Correcte (4)	675	21,54%
Bo (5)	1435	45,79%
Molt bo (6)	617	19,69%
NS/NC	31	0,99%
No completat o no mostrat	1	0,03%

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

	857	27,35%
NS/NC	2276	72,62%
No completat o no mostrat	1	0,03%