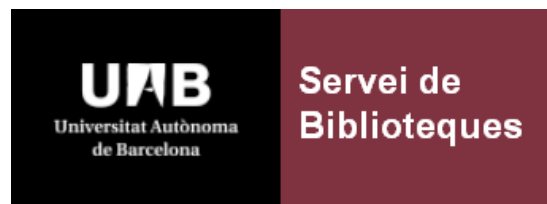




# Enquesta 2010

## Servei de Biblioteques





 <b>Universitat Autònoma de Barcelona</b>	<b>MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES</b>	<b>Enquesta 2010</b>
		<b>Data: 19.01.11</b>

## SUMARI

0.	Introducció	5
1.	Protocol per a la realització, difusió i processament de les enquestes	6
1.1.	Objectiu	6
1.2.	Abast	6
1.3.	Format de l'enquesta	7
1.4.	Mecanismes de difusió	7
1.5.	Processament de les dades	7
1.6.	Informe d'avaluació	8
1.7.	Calendari	8
2.	Procediment de selecció de la mostra i de l'anàlisi de les dades recollides	9
2.1.	Selecció de la població	9
2.2.	Determinació de la mostra i de l'error de la mostra	9
2.3.	Procediment de recollida de les enquestes	11
3.	Informe sobre els resultats de les enquestes	13
3.1.	Tipologia d'usuaris	13
3.2.	Freqüència d'utilització de la biblioteca	13
3.3.	Coneixement dels serveis i dels fons	19
3.4.	Ús dels serveis, fons i equipaments	21
3.5.	Valoració dels serveis, fons, equipaments, confortabilitat i horaris	22
3.6.	Valoració general	27
3.7.	Comentaris dels usuaris	28
3.8.	Comparació amb les dades d'enquestes anteriors	34
4.	Conclusions i accions a emprendre	42
4.1.	Conclusions	42
4.2.	Accions a emprendre	44
	Annex I: Preguntes de l'enquesta	45
	Annex II: Resultats de l'enquesta	48



## **0. INTRODUCCIÓ**

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

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes de l'enquesta realitzada el mes de novembre de 2010. 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, s'adjunten el text de l'enquesta i les graelles amb l'explotació de les dades i, en documents independents, els informes específics elaborats per les diferents biblioteques.

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

## 1.1. OBJECTIU

Aquest protocol té com a objectiu definir l'abast i els mecanismes per dur a terme l'enquesta general de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques UAB (SdB) de l'any 2010.

## 1.2. ABAST

Aquesta avaluació recull l'opinió de quatre segments d'usuaris: els professors i investigadors, el PAS, els alumnes de grau i els alumnes de postgrau (màster, doctorat i formació continuada). També hi ha un apartat dedicat a "altres".

L'eina per dur-la a terme és una enquesta electrònica que els usuaris podran respondre des de qualsevol ordinador connectat a Internet. La difusió de l'enquesta es farà a través d'un correu a la bústia institucional.

Univers de l'enquesta:

S'inclourà tota la comunitat ja que tant la difusió com la recollida i el tractament es poden realitzar de forma automatitzada.

D'acord amb les dades publicades a la memòria del curs acadèmic 2009/2010, el nombre de possibles respostes i la seva distribució seria:

### 1.2.1. Alumnes de grau

Total alumnes: **28.283**, que inclouen també alumnes de llicenciatura.

### 1.2.2. Alumnes de postgrau

Total alumnes: **14.461**, que inclouen:

- Estudiants de màster: 2.227
- Estudiants de doctorat: 2.857
- Estudiants de formació continuada: 9.377
  - Màsters propis: 2.823
  - Diplomatures de postgrau: 2.417
  - Cursos d'especialització: 4.137

### 1.2.3. Professorat

Total professorat: **4.671**, que inclouen:

- Personal docent i investigador: 3.566
- Personal investigador en formació: 1.105

#### **1.2.4. PAS**

Total PAS: **2.399**

Donat que la memòria del curs acadèmic 2009/2010 no ofereix dades desglossades d'aquests col·lectius, per a l'elaboració d'alguns dels quadres, s'han emprat les dades publicades a *La UAB 2008-2009 xifres i documents*, [http://www.uab.es/xifres\\_documents08/tot/cat/index2.htm](http://www.uab.es/xifres_documents08/tot/cat/index2.htm), que és la informació més actualitzada que proporciona la web de la UAB.

### **1. 3. FORMAT DE L'ENQUESTA**

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

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

S'ha decidit no activar el missatge d'error en cas de voler repetir l'enquesta perquè es considera que molt probablement s'utilitzin ordinadors d'ús públic per a contestar-les i aquest sistema provocaria molts errors.

La llengua de l'enquesta és el català.

### **1. 4. MECANISMES DE DIFUSIÓ**

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

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

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

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

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

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

### **1. 5. PROCESSAMENT DE LES DADES**

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

Els resultats es faran públics un cop hagi conclòs tot el període de l'enquesta.

Les dades també es poden exportar i ser tractades amb un altre programa d'anàlisi estadística com SPSS si es considera necessari.

Hi ha garanties que les respostes són anònimes.

## 1. 6. INFORME D'AVUACIÓ

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

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

Per tal de facilitar la seva elaboració cada biblioteca elaborarà un informe de conclusions que contemplarà els següents punts:

1. Tipologia d'usuaris
2. Freqüència d'utilització de la biblioteca
3. Coneixement dels serveis, fons i equipaments
4. Ús dels serveis, fons i equipaments
5. Valoració dels serveis, espais i equipaments (inclou confortabilitat i horaris)
6. Valoració general
7. Comparació amb les dades d'enquestes anteriors
8. Conclusions

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

Degut a les especials característiques de la Cartoteca General que fa que gairebé mai sigui considerada la primera elecció (ja que els usuaris prioritzen per exemple la biblioteca d'Humanitats), s'ha considerat adient realitzar una enquesta adaptada a distribuir en paper a la seu de la Cartoteca durant els mateixos dies que es porti a terme l'enquesta electrònica.

## 1. 7. CALENDARI

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

### CALENDARI D'ACTUACIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Versió : 00

MES	DIES	
<b>SETEMBRE 2010</b>	<b>15-29</b>	Difusió esborrany protocol a caps de biblioteca, caps de suport usuaris i caps de gestió de la col·lecció i rebuda dels comentaris de millora.
<b>OCTUBRE 2010</b>	<b>1-15</b>	Actualització de l'enquesta, proves i programació.
	<b>15-30</b>	Preparació notícia a la pàgina web i d'un cartell informatiu / Petició presentació Vicerector
<b>NOVEMBRE 2010</b>	<b>1-5</b>	Tramesa de missatges electrònics. Publicació notícia a la web
	<b>5-30</b>	Recollida de dades
<b>DESEMBRE 2010</b>		Anàlisi de dades. Preparació de l'esborrany d'informe general
		Redacció informe/s



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

### 2.1. SELECCIÓ DE LA POBLACIÓ

L'enquesta ha estat enviada electrònicament a tota la població potencial (alumnes, professors i PAS de la UAB). Per primera vegada s'ha repartit l'enquesta al personal d'administració i serveis ja que fins la darrera enquesta general realitzada el 2007 els membres de la comunitat universitària podien respondre l'enquesta únicament en funció de la seva condició d'alumnes o de professors.

El mètode de tramesa de les enquestes no ha permès de discriminar els no-usuaris, ni els alumnes de primer curs, com s'havia fet en enquestes anteriors a la del 2007, quan es distribuïen en paper dins les pròpies biblioteques. La exclusió de la població dels alumnes de primer curs es feia aleshores perquè l'enquesta es realitza durant el primer trimestre del curs i els alumnes nous podrien no conèixer encara la biblioteca. Actualment moltes sessions d'acollida ja incorporen informació sobre la biblioteca, de manera que aquesta exclusió ja no es fa necessària.

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

En el següent quadre es recullen les dades de la població, el mostreig i l'error de la mostra associada pels diferents col·lectius. Les dades estan extretes de la memòria del curs acadèmic 2009/2010.

Tipus d'usuari	Nombre global	Mostra d'usuaris enquestats	Error de la mostra (aproximat)
Alumnes de grau <sup>(1)</sup>	28.283	1.466 <sup>(2)</sup>	2,54
Alumnes de postgrau <sup>(3)</sup>	14.461	180	7,41
Professorat <sup>(4)</sup>	4.671	196	6,99
PAS	2.399	123	8,78
Altres	-	69	--
<b>TOTAL</b>	<b>49.814</b>	<b>2.034</b>	<b>2,17</b>

(1) El total d'alumnes de grau inclou alumnes que encara cursen llicenciatura.

(2) El total de respostes d'alumnes de grau inclou 730 respostes d'alumnes de grau i 736 respostes d'alumnes de llicenciatura.

(3) El total d'alumnes de postgrau engloba els 2.227 alumnes de màster, els 2.857 alumnes de doctorat i els 9.377 alumnes de formació continuada.

(4) El total de professorat inclou els 3.566 personal docent i investigador i 1.105 personal investigador en formació.

El nivell de confiança ha estat calculat amb la fórmula de l'error màxim d'estimació. 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. La fórmula de l'error màxim d'estimació és:

$$r_{m\grave{a}x} = k \cdot \sqrt{\frac{1}{4n} \cdot \frac{N-n}{N-1}}$$

A la fórmula,  $k$  representa el valor crític segons el nivell de confiança i la distribució amb què vulguem treballar. Habitualment, és  $k = 2$  si considerem el nivell de confiança del 95,5 % i l'aproximació donada per la distribució normal.  $n$  és la mostra i  $N$  és la població.

Globalment, l'error mínim s'ha situat en el 2,17%. L'objectiu inicial hauria estat el d'aconseguir un error mínim del 4% per tots els usuaris potencials del Servei de Biblioteques per separat, però no ha estat possible en els casos dels alumnes de postgrau (7,41%), en el del professorat (6,99%) i en el cas del PAS (8,78%), mentre que, en el cas dels alumnes de grau s'ha ajustat força per sota del error mínim que ha estat del 2,54%.

A continuació es presenta el marge d'error desglossat per biblioteques:

## ALUMNES DE GRAU

Biblioteca	Alumnes matriculats	Mostra d'alumnes enquestats	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	5.885	383	4,94
Ciències Socials	6.244	230	6,47
Comunicació i Hemeroteca	2.284	123	8,77
Humanitats	9.088	519	4,26
Medicina	2.017	115	9,06
Sabadell <sup>(1)</sup>	1.837	29	18,43
Veterinària	928	58	12,72
Cartoteca General <sup>(2)</sup>		2	
Altres <sup>(3)</sup>		7	
<b>TOTAL</b>	<b>28.283</b>	<b>1.466</b>	<b>2,54</b>

(1) Al campus de Sabadell hi estudien 1.133 alumnes dels 4.099 matriculats a la Facultat d'Economia i Empresa, i 704 alumnes dels 2.514 matriculats a l'Escola d'Enginyeria.

(2) No es pot calcular l'error per a la Cartoteca ja que no té una població finita.

(3) Alumnes que no especifiquen biblioteca.

## ALUMNES DE POSTGRAU

Biblioteca	Alumnes matriculats	Mostra d'alumnes enquestats	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia		40	--
Ciències Socials		20	--
Comunicació i Hemeroteca		16	--
Humanitats	No es pot disposar de	99	--
Medicina	dades desglossades	2	--
Sabadell		--	--
Veterinària		3	--
Cartoteca		--	--
<b>TOTAL</b>	<b>14.461</b>	<b>180</b>	<b>7,41</b>

## PROFESSORAT

Donat que la memòria del curs acadèmic 2009/2010 no ofereix dades desglossades per àrees de coneixement, per a l'elaboració del quadre següent s'han emprat les dades publicades a *La UAB 2008-2009 xifres i documents*, [http://www.uab.es/xifres\\_documents08/tot/cat/index2.htm](http://www.uab.es/xifres_documents08/tot/cat/index2.htm), que és la informació més actualitzada que proporciona la web de la UAB.

Biblioteca	Professors	Mostra de professors enquestats	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	820	39	15,64
Ciències Socials	541	35	16,36
Comunicació i Hemeroteca	169	17	23,07
Humanitats	1007	69	11,62
Medicina	661	16	24,71
Sabadell <sup>(1)</sup>	--	7	--
Veterinària	141	13	26,52
Cartoteca <sup>(2)</sup>	--	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>3.354</b>	<b>196</b>	<b>6,93</b>

(1) No es disposen de dades desglossades per Campus, i els mateixos professors poden tenir docència als campus de Bellaterra i de Sabadell.

(2) No es pot calcular l'error per a la Cartoteca ja que no té una població finita.

## PERSONAL DE L'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS

Biblioteca	PAS	Mostra de PAS enquestat	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia		10	--
Ciències Socials		22	--
Comunicació i Hemeroteca		33	--
Humanitats	No es pot disposar	43	--
Medicina	de dades	9	--
Sabadell	desglossades	1	--
Veterinària		3	--
Cartoteca		--	--
ns/nc		2	--
<b>TOTAL</b>	<b>2.399</b>	<b>123</b>	<b>8,78</b>

**TOTAL ENQUESTES REALITZADES: 2.034**

### 2. 3. PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE LES ENQUESTES

Un enllaç a l'enquesta ha estat enviat via correu electrònic als quatre col·lectius que en són l'objectiu: alumnes de grau, alumnes de postgrau, professorat i PAS. Ha estat disponible durant tres setmanes del mes de novembre del 2010 i anava acompanyada d'una breu nota introductòria.

Paral·lelament, s'ha fet publicitat de l'enquesta amb cartells anunciadors, notícies als blocs i des de la web del Servei, i en el procés de recollida de les dades s'han obtingut, per aquesta via, 69 enquestes corresponents a la tipologia "altres". 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.

Hi ha garanties que les respostes són anònimes.

Les dades han quedat incorporades automàticament al programari informàtic escollit per a la realització de l'enquesta (LimeSurvey) i que ha permès extreure'n les dades d'anàlisi de forma immediata. Les dades, d'altra banda, es poden exportar i ser tractades amb un altre programa d'anàlisi estadística.

S'ha recollit informació sobre la satisfacció dels usuaris a: Biblioteca de Ciència i Tecnologia, Biblioteca de Ciències Socials, Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, Biblioteca d'Humanitats, Biblioteca de Medicina (Bellaterra, UD Germans Trias i Pujol, UD Mar, UD Mar, Fundació Josep Laporte), Biblioteca de Veterinària, Biblioteca de Sabadell, Cartoteca General i Centre de Documentació Europea. En aquest darrer cas no s'ha obtingut cap resposta. 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.

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

#### 3.1 TIPOLOGIA D'USUARIS

L'estudi es concentra en el coneixement, hàbits d'ús i nivell de satisfacció dels usuaris potencials de les biblioteques de la UAB. L'enquesta ha estat resposta pel 5,18% del total dels alumnes de grau i de llicenciatura; pel 1,24% dels alumnes de màster, doctorat i formació continuada; pel 4,20% del professorat i pel 5,13% del PAS. El grau de fiabilitat de la mostra és, globalment, força elevat i es situa en el 95,50% amb un error aproximat del 2,17%. S'han rebut, a més, 69 respostes d'altres col·lectius.

Tipus d'usuari	Nombre potencial	Nombre de respostes	% de la mostra	% del total
Alumnes de grau	28.283	1.466	72,07%	5,18%
Alumnes de postgrau	14.461	180	8,85%	1,24%
Professorat	4.671	196	9,64%	4,20%
PAS	2.399	123	6,05%	5,13%
Altres	--	69	3,39%	--
<b>TOTAL</b>	<b>49.814</b>	<b>2.034</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,08%</b>

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

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

	Biblioteques utilitzades										TOTAL	%
	BCT	BCS	BCHG	BH	BM	BUS	BV	CAR	s/d			
Alumnes de grau	383	230	123	519	116	29	58	2	--	1.460	71,78%	
Alumnes de postgrau	40	20	16	99	2	--	2	--	--	180	8,85%	
Professorat	39	35	17	69	16	7	13	--	--	196	9,64%	
PAS	10	22	33	43	9	1	3	--	--	121	5,95%	
NS/NC	1	2	2	12	--	1	--	--	59	77	3,79%	
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>309</b>	<b>191</b>	<b>742</b>	<b>143</b>	<b>38</b>	<b>77</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>2.034</b>	<b>100,00%</b>	

Els resultats indiquen els hàbits d'ús de les persones que han respost l'enquesta i no es corresponen necessàriament amb l'ús físic de les biblioteques. Així, la biblioteca més utilitzada per les persones que han respost aquesta pregunta ha estat la Biblioteca d'Humanitats (742 respostes) 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 (473) que no és la segona per nombre de documents consultats en sala però, com es podrà veure després en l'anàlisi d'usos, 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.

La tercera pregunta servia per a determinar la freqüència d'ús de les biblioteques: *¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca?* Demanava la concreció de *Biblioteca presencial (accés físic)* i *Biblioteca virtual (connexió en línia)*. Les opcions disponibles eren: *només abans dels exàmens, menys d'un cop al mes, 1 cop al mes, 2 o 3 cops al mes, 1 o 2 cops per setmana*.

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

Es presenten les taules amb la freqüència d'ús presencial de les biblioteques per part de cada tipologia d'usuaris i, a continuació de cada taula, es resumeix la informació agrupant-la en 3 nivells d'utilització: **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).

#### Alumnes de grau

Alumnes de grau	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	Total
BCT	46	33	28	86	190	383
BCS	28	7	15	53	127	230
BCHG	11	11	9	31	61	123
BH	30	44	54	167	221	516
BM	7	7	2	16	84	116
BUS	3	2	2	2	19	28
BV	4	1	1	4	47	57
CAR	1	0	0	1	0	2
s/d	1	0	0	2	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>105</b>	<b>111</b>	<b>362</b>	<b>752</b>	<b>1461</b>
	<b>8,97%</b>	<b>7,19%</b>	<b>7,60%</b>	<b>24,78%</b>	<b>51,47%</b>	<b>100,00%</b>

En resum, el 16,16% dels alumnes de grau fa un ús baix de la biblioteca presencial, el 32,38% en fa un ús mitjà i el 51,47% en fa un ús alt .

## Alumnes de postgrau

Alumnes de postgrau	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	Total
BCT	3	14	7	9	7	40
BCS	0	1	7	6	5	19
BCHG	1	0	0	3	12	16
BH	2	13	12	29	41	97
BM	0	1	0	1	0	2
BUS	0	0	0	0	0	0
BV	0	0	0	3	0	3
CAR	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>51</b>	<b>65</b>	<b>177</b>
	3,39%	16,38%	14,69%	28,81%	36,72%	100,00%

En resum, el 19,77% dels alumnes de postgrau fa un ús baix de la biblioteca presencial, el 43,50% en fa un ús mitjà i el 36,72% en fa un ús alt.

## Professorat

Professorat	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	Total
BCT	0	12	9	6	2	29
BCS	0	10	7	9	9	35
BCHG	0	2	4	5	6	17
BH	0	17	16	20	15	68
BM	0	7	2	3	1	13
BUS	0	3	0	3	1	7
BV	1	9	1	1	0	12
CAR	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>181</b>
	0,55%	33,15%	21,55%	25,97%	18,78%	100,00%

En resum, el 33,70% dels professorat fa un ús baix de la biblioteca presencial, el 47,52% en fa un ús mitjà i el 18,78% en fa un ús alt.

## PAS

PAS	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	Total
BCT	1	2	1	1	2	7
BCS	2	9	2	3	5	21
BCHG	1	11	6	4	8	30
BH	0	16	8	8	10	42
BM	0	4	1	0	2	7
BUS	0	1	0	0	0	1
BV	0	1	1	0	1	3
CAR	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>111</b>
	3,54%	40,71%	16,81%	14,16%	24,7823%	100,00%

En resum, el 44,25% del PAS fa un ús baix de la biblioteca presencial, el 30,97% en fa un ús mitjà i el 24,78% en fa un ús alt.

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

Es presenten les taules amb la freqüència d'ús de la biblioteca virtual per part de cada tipologia d'usuaris i, a continuació de cada taula, es resumeix la informació agrupant-la en 3 nivells d'utilització: **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).

#### Alumnes de grau

Alumnes de grau	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	Total
BCT	33	103	43	78	52	309
BCS	21	47	27	46	44	185
BCHG	7	24	12	39	24	106
BH	28	122	73	119	109	451
BM	12	33	11	25	18	99
BUS	3	6	6	5	4	24
BV	5	15	11	13	5	49
CAR	1	1	0	0	0	2
s/d	1	1	1	1		4
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>352</b>	<b>184</b>	<b>326</b>	<b>256</b>	<b>1229</b>
	9,03%	28,64%	14,97%	26,53%	20,83%	100,00%

En resum, el 37,67% dels alumnes de grau fa un ús baix de la biblioteca digital, el 41,50% en fa un ús mitjà i el 20,83% en fa un ús alt.



## Alumnes de postgrau

Alumnes de postgrau	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	Total
BCT	0	7	4	4	18	33
BCS	0	2	0	4	12	18
BCHG	1	4	2	2	5	14
BH	2	18	10	24	37	91
BM	0	0	0	0	0	0
BUS	0	0	0	0	0	0
BV	0	0	0	2	1	3
CAR	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>73</b>	<b>159</b>
	1,89%	19,50%	10,06%	22,64%	45,91%	100,00%

En resum, el 21,39% dels alumnes de postgrau fa un ús baix de la biblioteca digital, el 32,70% en fa un ús mitjà i el 45,91% en fa un ús alt.

## Professorat

Professors	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	Total
BCT	1	3	3	7	23	37
BCS	0	7	1	5	22	35
BCHG	0	2	0	4	7	13
BH	1	3	2	10	41	57
BM	0	0	2	2	12	16
BUS	0	1	2	3	1	7
BV	0	0	3	1	9	13
CAR	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>115</b>	<b>178</b>
	1,12%	8,99%	7,30%	17,98%	64,61%	100,00%

En resum, el 10,11% del professorat fa un ús baix de la biblioteca digital, el 25,28% en fa un ús mitjà i el 64,61% en fa un ús alt.

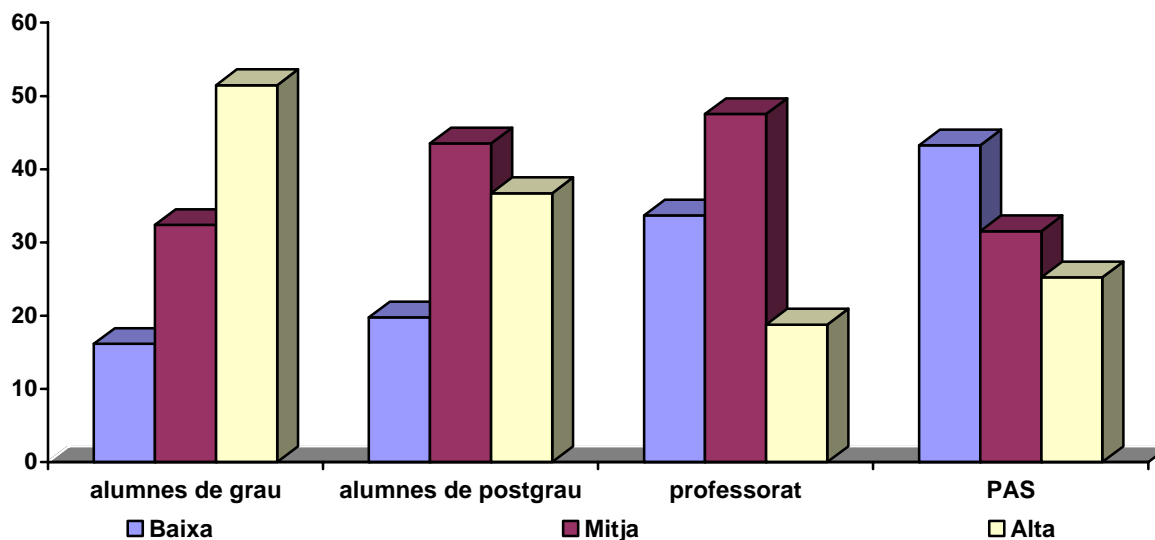
## PAS

PAS	abans dels exàmens	menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set.	Total
BCT	0	2	1	1	1	5
BCS	0	7	1	1	6	15
BCHG	0	6	3	5	10	24
BH	0	9	6	13	7	35
BM	0	4	0	0	1	5
BUS	0	1	0	0	0	1
BV	0	1	1	1	0	3
CAR	0	0	0	0	0	0
s/d	0	1	0	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>88</b>
	0,00%	34,44%	13,33%	23,33%	28,89%	100,00%

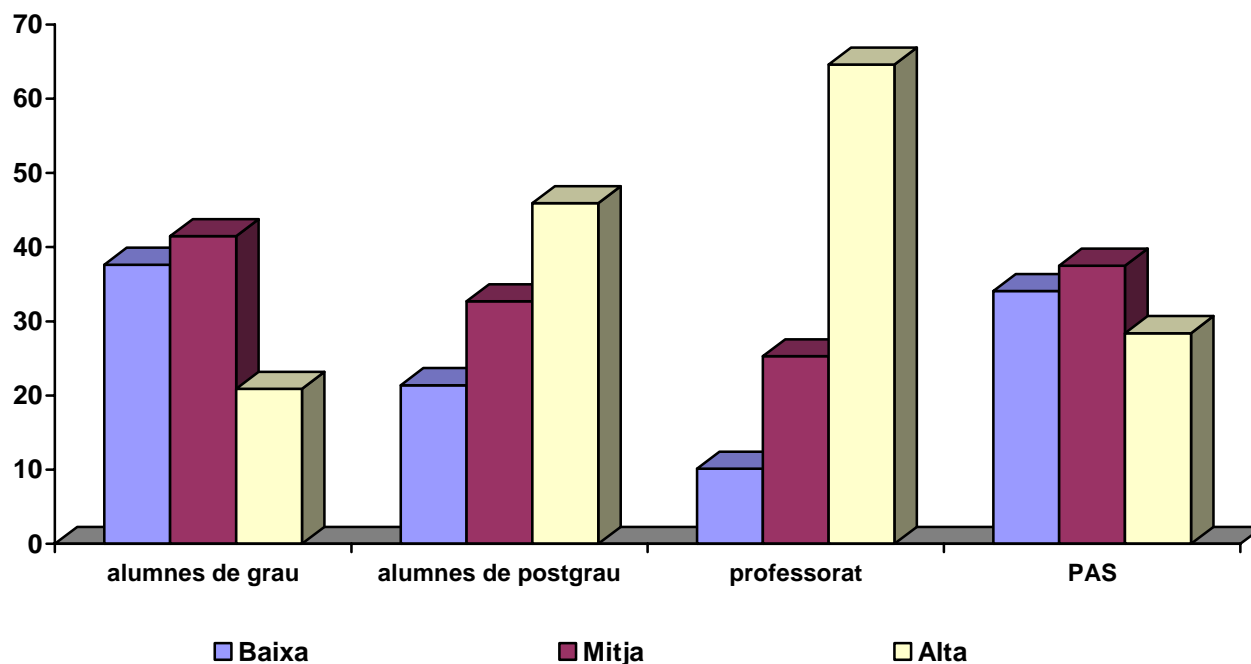
En resum, el 34,44% del PAS fa un ús baix de la biblioteca digital, el 36,66% en fa un ús mitjà i el 28,89% en fa un ús alt.

Per acabar aquest apartat es presenta un gràfic amb l'anàlisi de les dades de freqüència d'ús per col·lectius, agrupant les respostes sota els epígrafs 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 2010



## FREQÜÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA DIGITAL 2010



Es pot concloure, en resum, que els usuaris més habituals de la biblioteca presencial són els alumnes de grau i els que menys, el professorat que, en canvi, fa un ús alt de la biblioteca digital. D'altra banda, els resultats de l'enquesta mostren que el percentatge d'usuaris que visiten les biblioteques únicament en períodes d'examen és força reduït (8,97% en el cas d'alumnes de grau i 3,39% en el cas dels alumnes de postgrau).

### 3.3 CONEIXEMENT DELS SERVEIS I DELS FONDS

La quarta pregunta del qüestionari servia per a determinar fins a quin punt es coneixen els serveis i els fons. A continuació es presenta quin és el grau de coneixement d'aquests serveis per part de cadascun dels col·lectius:

Coneixement dels serveis	alumnes de grau	alumnes de postgrau	professorat	PAS
Catàleg	84,1%	95,0%	94,4%	89,4%
Préstec	96,3%	97,8%	97,5%	96,8%
Cursos	23,5%	41,1%	68,9%	51,2%
Web	87,6%	90,0%	91,8%	85,4%
Accés remot	27,3%	44,4%	71,9%	50,4%
Blocs	20,7%	23,3%	32,1%	44,7%
Pregunt@	25,0%	25,6%	24,0%	42,3%
DDD	46,3%	54,4%	56,1%	61,0%
Trobador	57,1%	71,1%	63,3%	67,5%
Refworks	17,5%	46,1%	60,2%	43,9%

Del quadre anterior es pot concloure que el servei més conegut per tota classe d'usuari (en més del 95% dels casos de tots quatre col·lectius) és el servei de préstec.

Els serveis menys coneguts pels alumnes de grau són Refworks, el gestor de referències bibliogràfiques (17,5%), els blocs de les biblioteques (20,7%), els cursos de formació (23,5%), el servei d'informació Pregunt@ (25,0%), i la connexió amb accés remot (27,3%).

En el cas dels alumnes de postgrau, els serveis menys coneguts són els blocs (25,6%) i el servei d'informació Pregunt@ (25,6%).

En el cas del professorat també són els blocs (32,1%) i Pregunt@ (24,0%) els serveis menys coneguts.

Finalment el PAS tampoc no coneix gaire ni els blocs (44,7%) ni Pregunt@ (42,3%), ni Refworks (43,9%).

Coneixement dels fons	alumnes de grau	alumnes de postgrau	professorat	PAS
Llibres paper	93,2%	94,4%	93,9%	95,1%
Llibres digital	41,2%	47,8%	61,2%	53,7%
Revistes paper	79,8%	86,7%	88,8%	85,4%
Revistes digital	45,7%	70,6%	85,2%	65,0%
Audiovisuals	66,1%	68,3%	57,1%	72,4%

Els llibres digitals són la tipologia de materials menys coneguda pels alumnes de grau (41,2%), pels alumnes de postgrau (47,8%) i pel PAS (53,7%). En el cas dels alumnes de grau, a més, destaca el poc coneixement que tenen de l'existència de les revistes digitals (45,7%). La tipologia de material menys coneguda pel professorat són els audiovisuals (57,1%).

Coneixement dels equipaments	alumnes de grau	alumnes de postgrau	professorat	PAS
Sales treball	87,0%	80,6%	65,3%	78,9%
Equips informàtics	92,0%	87,2%	64,8%	77,2%

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

### 3.4 ÚS DELS SERVEIS, FONTS I EQUIPAMENTS

La següent pregunta volia ajudar a conèixer quin és l'ús que es fa dels serveis, fons i equipaments.

Ús dels serveis	alumnes de grau	alumnes de postgrau	professorat	PAS
Catàleg	81,3%	93,9%	92,9%	85,4%
Préstec	90,3%	95,0%	94,4%	87,8%
Cursos	4,3%	18,3%	27,6%	20,3%
Web	73,5%	81,7%	85,2%	78,1%
Accés remot	15,8%	37,8%	64,8%	30,1%
Blocs	7,2%	9,4%	17,9%	27,6%
Pregunt@	6,0%	10,0%	11,7%	9,8%
DDD	31,6%	35,0%	37,2%	45,5%
Trobador	48,6%	65,0%	53,1%	52,9%
Refworks	7,6%	27,8%	36,7%	17,1%

El catàleg de les biblioteques, el servei de préstec, el web de la biblioteca i la consulta de llibres en paper són els serveis més emprats per totes les tipologies d'usuaris.

Entre els serveis menys utilitzats també per totes les tipologies d'usuaris, destaquen el servei Pregunt@ i els blocs.

Els cursos de formació (4,3%) són especialment poc coneguts pels alumnes de grau, que tampoc coneixen gaire l'existència de Refworks (7,6%), a més dels esmentats Pregunt@ (6,0%) i els blocs (7,2%).

Ús dels fons	alumnes de grau	alumnes de postgrau	professorat	PAS
Llibres paper	89,2%	89,4%	89,3%	89,4%
Llibres digital	21,0%	36,7%	46,9%	28,5%
Revistes paper	39,5%	68,3%	68,9%	57,7%
Revistes digital	22,0%	63,9%	80,1%	49,6%
Audiovisuals	59,5%	42,8%	30,6%	61,0%

En el cas del professorat destaca l'ús de les revistes digitals (80,1%), també molt emprades pels alumnes de postgrau (63,9%), però no tant com les revistes en paper (68,3%). Destaca l'ús especialment baix de les revistes digitals (22,0%) per part dels alumnes de grau.

Ús dels equipaments	alumnes de grau	alumnes de postgrau	professorat	PAS
Sales treball	71,2%	46,7%	15,3%	16,3%
Equips informàtics	79,8%	66,7%	30,6%	46,3%

Els alumnes de grau són els usuaris que més fan servir els equipaments informàtics (79,8%) i les sales de treball (71,2%).

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

#### Alumnes de grau

Serveis	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	23,11%	42,06%	19,43%	3,82%	0,68%	10,91%	100%	3,93
Préstec	24,88%	39,40%	20,59%	7,29%	1,77%	6,07%	100%	3,83
Cursos	1,91%	4,70%	6,88%	2,52%	0,41%	83,57%	100%	3,32
Web	12,27%	36,13%	24,27%	5,45%	0,68%	21,20%	100%	3,68
Accés remot	4,29%	8,32%	8,45%	4,77%	1,91%	72,26%	100%	3,30
Blocs	2,11%	5,59%	8,73%	3,07%	0,55%	79,96%	100%	3,28
Pregunt@	2,52%	5,86%	7,36%	2,39%	0,82%	81,05%	100%	3,36
DDD	4,50%	14,72%	15,06%	7,77%	1,64%	56,31%	100%	3,29
Trobador	9,41%	24,47%	16,29%	4,98%	1,16%	43,69%	100%	3,64
Refworks	2,86%	5,45%	5,73%	2,32%	0,61%	83,03%	100%	3,45

Els alumnes de grau, com a conseqüència del desconeixement d'alguns serveis que s'ha constatat en l'apartat anterior, presenten un alt índex de no resposta a l'hora de fer les valoracions dels serveis que no coneixen: cursos de formació (83,57%), Refworks (83,03%), Pregunt@ (81,05%) i els blocs (79,96%).

Els serveis més ben valorats, com a bons o molt bons, són el catàleg (3,93) i el préstec (3,83).

Fons	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	27,81%	39,26%	15,68%	6,27%	1,43%	9,53%	100%	3,95
Llibres digital	7,09%	13,50%	8,45%	5,73%	1,77%	63,46%	100%	3,50
Revistes paper	15,34%	24,27%	13,50%	3,54%	0,75%	42,60%	100%	3,87
Revistes digital	7,57%	14,45%	9,07%	3,68%	1,36%	63,87%	100%	3,64
Audiovisuals	9,68%	17,45%	12,82%	6,54%	1,57%	51,94%	100%	3,56

Els fons més ben valorats, són els llibres en paper (3,95) i les revistes en paper (3,87).

Equipaments	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	22,02%	32,17%	17,31%	8,45%	4,29%	15,74%	100%	3,70
Equips informàtics	12,07%	29,11%	24,13%	14,59%	7,36%	12,75%	100%	3,27
Mobiliari	27,88%	38,51%	21,88%	7,91%	2,04%	1,78%	100%	3,84
Silenci	16,43%	27,74%	23,72%	17,93%	12,47%	1,71%	100%	3,18
Il·luminació	31,08%	36,67%	21,81%	7,16%	1,50%	1,78%	100%	3,90
Temperatura	19,97%	29,45%	22,97%	18,13%	7,50%	1,98%	100%	3,37
Neteja	40,70%	36,40%	17,18%	2,73%	0,68%	2,32%	100%	4,16

Els equipaments més ben valorats pels estudiants de grau són el mobiliari (3,84) i les sales de treball (3,70), i els que menys els equipaments informàtics (3,27). El factor ambiental més ben valorat és la neteja (4,16) i el que rep una valoració més baixa és el silenci (3,18).

Horaris	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	33,54%	39,26%	17,79%	5,25%	1,36%	2,79%	100%	4,01
Horari nits	16,36%	15,88%	11,59%	9,27%	20,72%	26,18%	100%	2,97

L'horari de dilluns a divendres rep una molt bona valoració (4,01), mentre que la valoració dels horaris de nits i caps de setmana (2,97) és el concepte menys ben valorat pels alumnes de grau.

### Alumnes postgrau

Serveis	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	28,89%	42,78%	17,22%	5,56%	1,67%	3,89%	100%	3,95
Préstec	40,00%	32,78%	19,44%	2,78%	1,67%	3,34%	100%	4,10
Cursos	5,00%	7,78%	8,89%	3,89%	1,11%	73,33%	100%	3,44
Web	14,44%	38,33%	23,89%	7,22%	1,11%	15,00%	100%	3,68
Accés remot	15,00%	10,56%	8,33%	12,78%	3,33%	50,00%	100%	3,42
Blocs	5,00%	6,11%	7,78%	0,56%	0,56%	80,00%	100%	3,72
Pregunt@	3,89%	5,00%	7,22%	3,89%	0,56%	79,44%	100%	3,38
DDD	10,00%	15,56%	13,33%	10,00%	0,00%	51,11%	100%	3,52
Trobador	21,67%	21,11%	17,78%	8,89%	2,22%	28,34%	100%	3,71
Refworks	10,56%	15,00%	8,33%	7,22%	0,56%	58,33%	100%	3,67

Els alumnes de postgrau, com a conseqüència del desconeixement d'alguns serveis que s'ha constatat en l'apartat anterior, presenten un alt índex de no resposta a l'hora de fer les valoracions dels serveis que no coneixen: els blocs (80,00%), Pregunt@ (79,44%), cursos de formació (73,33%), Refworks (58,33%).

Com en el cas dels alumnes de grau, els serveis més ben valorats pels alumnes de postgrau són el préstec (4,10) i el catàleg (3,95).

Fons	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	20,56%	43,89%	18,33%	8,89%	1,67%	6,67%	100%	3,78
Llibres digital	13,89%	15,00%	8,89%	6,11%	2,78%	53,33%	100%	3,67
Revistes paper	16,67%	32,78%	20,56%	7,22%	2,22%	20,56%	100%	3,69
Revistes digital	20,00%	22,22%	12,78%	6,67%	2,78%	35,55%	100%	3,78
Audiovisuals	11,67%	20,56%	13,33%	7,22%	1,11%	46,11%	100%	3,64

Els fons més ben valorats, són els llibres en paper (3,78) i les revistes digitals (3,78).

Equipaments	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	16,11%	25,56%	13,89%	5,00%	4,44%	35,10%	100%	3,68
Equips informàtics	8,89%	25,00%	26,11%	13,33%	2,78%	23,89%	100%	3,31
Mobiliari	20,00%	39,44%	27,22%	7,22%	1,67%	4,44%	100%	3,72
Silenci	14,44%	25,56%	24,44%	20,00%	11,67%	3,89%	100%	3,12
Il·luminació	26,67%	32,22%	28,33%	8,89%	0,56%	3,34%	100%	3,78
Temperatura	19,44%	27,78%	25,00%	15,56%	8,33%	3,89%	100%	3,36
Neteja	36,11%	33,89%	20,56%	5,00%	0,56%	3,89%	100%	4,04

Els equipaments més ben valorats pels estudiants de postgrau són el mobiliari (3,72) i les sales de treball (3,68), i els que menys els equipaments informàtics (3,31). El factor ambiental més ben valorat és la neteja (4,04) i el que rep una valoració més baixa és el silenci (3,12).

Horaris	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	33,89%	37,78%	20,56%	4,44%	1,11%	2,22%	100%	4,01
Horari nits	14,44%	15,56%	16,67%	10,56%	15,56%	27,23%	100%	3,04

L'horari de dilluns a divendres rep una molt bona valoració (4,01), mentre que la valoració dels horaris de nits i caps de setmana (3,04) és el concepte menys ben valorat pels alumnes de postgrau.

En cap cas, les mitjanes de les valoracions efectuades pels alumnes de postgrau, ofereixen cap resultat per sota del 3 en una escala de 5.

## Professorat

Serveis	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	26,53%	49,49%	14,29%	4,08%	2,04%	3,57%	100%	3,98
Préstec	44,90%	34,69%	14,29%	1,53%	0,00%	4,59%	100%	4,29
Cursos	12,24%	18,88%	7,14%	1,02%	0,51%	60,20%	100%	4,04
Web	22,45%	39,29%	16,84%	7,14%	0,51%	13,77%	100%	3,88
Accés remot	22,96%	25,51%	13,78%	5,10%	3,06%	29,59%	100%	3,86
Blocs	9,18%	6,63%	7,14%	2,04%	0,51%	74,49%	100%	3,86
Pregunt@	5,10%	5,61%	6,63%	1,53%	0,51%	80,61%	100%	3,68
DDD	12,24%	17,35%	10,71%	4,59%	1,53%	53,57%	100%	3,74
Trobador	16,84%	24,49%	11,22%	5,61%	3,06%	38,77%	100%	3,76
Refworks	15,82%	21,94%	7,14%	1,53%	3,06%	50,51%	100%	3,93

El professorat presenta un alt índex de no resposta a l'hora de fer les valoracions de Pregunt@ (80,61%), dels blocs (74,49%), dels audiovisuals (61,73%) i dels cursos de formació (60,20%).

Els serveis més ben valorats pel professorat són el préstec (4,29), els cursos de formació (4,04) i el catàleg (3,98).



Fons	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	19,90%	41,33%	19,39%	11,73%	1,53%	6,12%	100%	3,71
Llibres digital	6,63%	17,86%	15,31%	11,22%	4,08%	44,90%	100%	3,21
Revistes paper	18,37%	32,65%	17,86%	11,22%	2,04%	17,86%	100%	3,66
Revistes digital	17,86%	36,22%	18,37%	8,16%	3,06%	16,32%	100%	3,69
Audiovisuals	3,57%	10,20%	12,24%	8,67%	3,57%	61,73%	100%	3,04

Els fons més ben valorats, són els llibres en paper (3,71) i les revistes digitals (3,69).

Equipaments	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	9,69%	17,86%	11,22%	2,04%	0,51%	58,67%	100%	3,83
Equips informàtics	6,63%	21,94%	13,27%	4,59%	1,53%	52,04%	100%	3,57
Mobiliari	21,43%	44,90%	19,39%	6,12%	0,51%	7,65%	100%	3,87
Silenci	12,24%	30,61%	31,63%	14,29%	3,06%	8,16%	100%	3,38
Il·luminació	19,90%	40,82%	28,06%	2,55%	2,04%	6,63%	100%	3,79
Temperatura	14,29%	38,78%	25,00%	9,18%	4,08%	8,67%	100%	3,55
Neteja	25,51%	42,35%	21,43%	3,06%	0,00%	7,65%	100%	3,98

Els equipaments més ben valorats pel professorat són el mobiliari (3,87) i les sales de treball (3,83), i els que menys els equipaments informàtics (3,57). El factor ambiental més ben valorat és la neteja (3,98) i el que rep una valoració més baixa és el silenci (3,38).

Horaris	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	31,63%	37,76%	17,86%	1,02%	0,51%	11,22%	100%	4,11
Horari nits	9,69%	12,76%	14,29%	7,65%	3,57%	52,04%	100%	3,36

L'horari de dilluns a divendres rep una molt bona valoració (4,11), superior a la valoració dels horaris de nits i caps de setmana (3,36).

En cap cas, les mitjanes de les valoracions efectuades pel professorat, ofereixen cap resultat per sota del 3 en una escala de 5.

## PAS

Serveis	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	30,08%	39,84%	21,95%	1,63%	0,00%	6,51%	100%	4,05
Préstec	40,65%	32,52%	13,82%	4,88%	1,63%	6,51%	100%	4,13
Cursos	13,82%	14,63%	8,13%	1,63%	0,81%	60,97%	100%	4,00
Web	18,70%	35,77%	26,83%	4,88%	0,00%	13,82%	100%	3,79
Accés remot	16,26%	16,26%	11,38%	3,25%	0,00%	52,85%	100%	3,97
Blocs	15,45%	16,26%	10,57%	0,81%	0,81%	56,10%	100%	4,02
Pregunt@	12,20%	12,20%	9,76%	0,00%	0,00%	65,85%	100%	4,07
DDD	21,95%	20,33%	12,20%	1,63%	0,00%	43,91%	100%	4,12
Trobador	13,01%	20,33%	17,89%	8,13%	2,44%	38,21%	100%	3,54
Refworks	11,38%	14,63%	8,13%	1,63%	0,00%	64,23%	100%	4,00

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

El PAS presenta un alt índex de no resposta a l'hora de fer les valoracions de Pregunt@ (65,85%), Refworks (64,23%) i dels cursos de formació (60,97%).

Els serveis més ben valorats pel PAS són el préstec (4,13), el DDD (4,12) i el Pregunt@ (4,07).

Fons	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	24,39%	41,46%	21,14%	4,07%	0,81%	8,13%	100%	3,92
Llibres digital	8,13%	21,95%	13,01%	5,69%	3,25%	47,97%	100%	3,50
Revistes paper	19,51%	29,27%	27,64%	4,07%	0,81%	18,71%	100%	3,77
Revistes digital	16,26%	21,14%	15,45%	4,07%	2,44%	40,65%	100%	3,75
Audiovisuals	13,01%	24,39%	18,70%	8,13%	1,63%	34,15%	100%	3,59

Els fons més ben valorats són els llibres en paper (3,92) i les revistes en paper (3,77).

Equipaments	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	12,20%	27,64%	13,01%	3,25%	0,81%	43,09%	100%	3,83
Equips informàtics	8,94%	16,26%	28,46%	10,57%	1,63%	34,15%	100%	3,31
Mobiliari	22,76%	34,15%	26,83%	6,50%	0,81%	8,95%	100%	3,79
Silenci	8,94%	23,58%	35,77%	14,63%	9,76%	7,32%	100%	3,08
Il·luminació	13,82%	38,21%	29,27%	8,94%	2,44%	7,32%	100%	3,56
Temperatura	7,32%	25,20%	26,83%	19,51%	12,20%	8,94%	100%	2,96
Neteja	21,14%	35,77%	25,20%	7,32%	1,63%	8,95%	100%	3,74

Els equipaments més ben valorats pel PAS són les sales de treball (3,83) i el mobiliari (3,79) i els que menys, els equipaments informàtics (3,31). El factor ambiental més ben valorat és la neteja (3,74) i el que rep una valoració més baixa és la temperatura (2,96).

Horaris	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	29,27%	44,72%	20,33%	0,81%	0,00%	4,88%	100%	4,08
Horari nits	13,01%	14,63%	12,20%	8,13%	2,44%	49,60%	100%	3,55

L'horari de dilluns a divendres rep una molt bona valoració (4,08), superior a la valoració dels horaris de nits i caps de setmana (3,55).

### 3.6 VALORACIÓ GENERAL

#### Alumnes de grau

Alumnes de grau	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	28,43%	38,51%	22,56%	6,68%	1,57%	2,25%	100%	3,88
Valoració global	16,22%	54,87%	21,75%	5,11%	0,61%	1,43%	100%	3,82

La valoració com a correcte, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pels alumnes de grau arriba al 89,50% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 92,84%. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 3,88 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 3,82.

#### Alumnes de postgrau

Alumnes de postgrau	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	36,67%	30,00%	26,67%	3,33%	1,67%	1,67%	100%	3,98
Valoració global	22,78%	46,67%	21,11%	7,22%	0,56%	1,67%	100%	3,85

La valoració com a correcte, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pels alumnes de postgrau arriba al 93,34% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 90,56%. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 3,98 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 3,85.

#### Professorat

Professorat	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	52,04%	32,14%	11,22%	2,55%	0,00%	2,04%	100%	4,36
Valoració global	26,02%	55,10%	13,78%	3,06%	0,00%	2,04%	100%	4,06

La valoració com a correcte, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pel professorat arriba al 95,40% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 94,90%. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 4,36 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 4,06. En tots dos casos el professorat, juntament amb el PAS són els col·lectius que fan la valoració més alta de l'atenció personalitzada i de la globalitat de la biblioteca.

#### PAS

PAS	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	52,03%	30,89%	11,38%	1,63%	0,00%	4,07%	100%	4,39
Valoració global	31,71%	44,72%	17,07%	2,44%	0,00%	4,07%	100%	4,10

La valoració com a correcte, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pel PAS arriba al 94,30% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 93,50%. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 4,39 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 4,10.

### 3.7 COMENTARIS DELS USUARIS

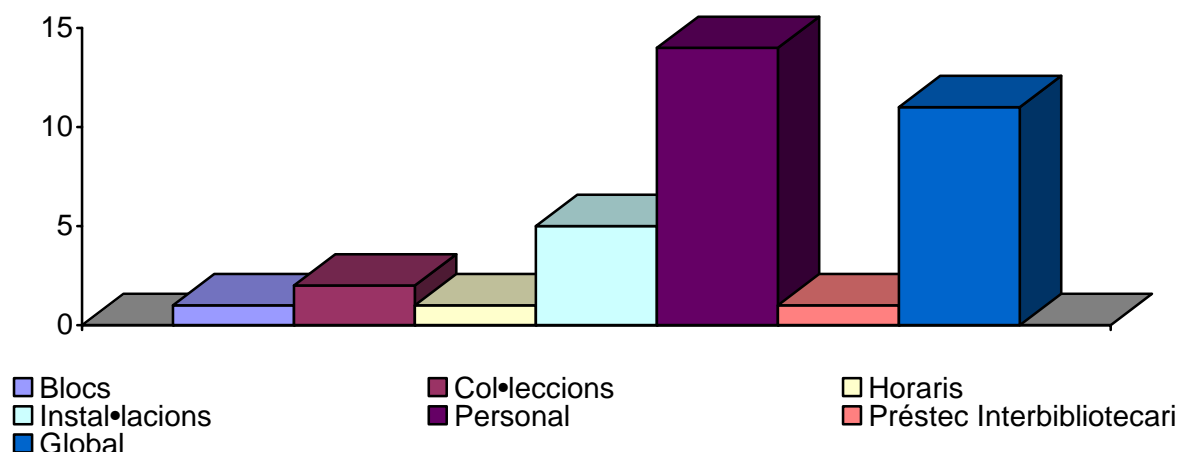
L'enquesta dedicava un darrer apartat a la possibilitat d'emetre comentaris i suggeriments per part dels enquestats. Es van rebre 551 respostes amb comentaris, cosa que suposa que el 27,09% de les respostes rebudes incorporaven un comentari. Un nombre bastant elevat de comentaris incorpora suggeriments en relació a més d'un tema, de manera que el nombre de comentaris diferents arriba als 933. En general, es tracta d'aportacions força positives, més suggeriments que no pas queixes, i en uns quants casos són directament felicitacions pels servei que s'ofereix.

	alumnes de grau	alumnes de postgrau	professorat	PAS
Origen dels comentaris	79%	10%	6%	5%

	Suggeriment	Queixa	Felicitació
Tipologia dels comentaris	91%	3%	6%

### FELICITACIONS

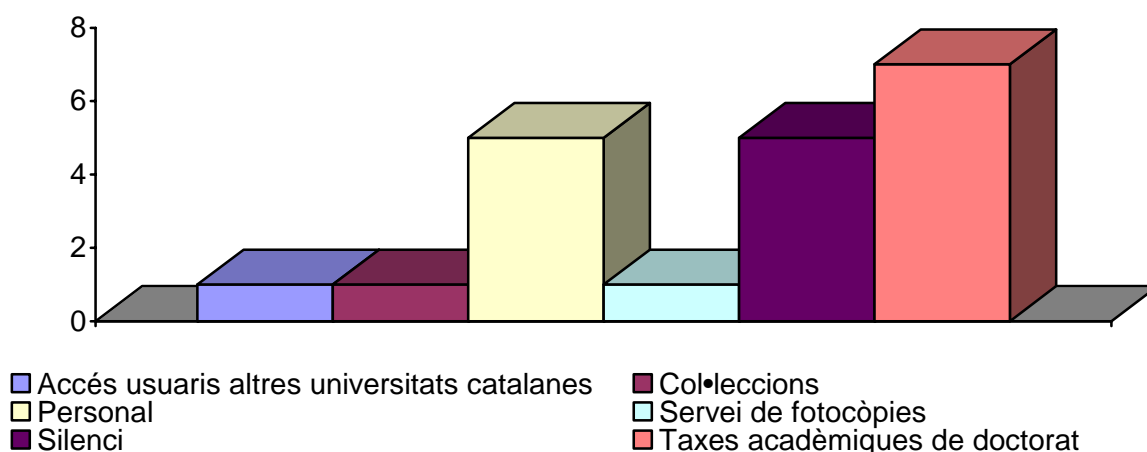
TEMA	Núm.
Blocs	1
Col·leccions	2
Horaris	1
Instal·lacions	5
Personal	14
Préstec Interbibliotecari	1
Global	11
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>



El 40% de les felicitacions són en relació a la professionalitat i bona disposició del personal de les biblioteques.

## QUEIXES

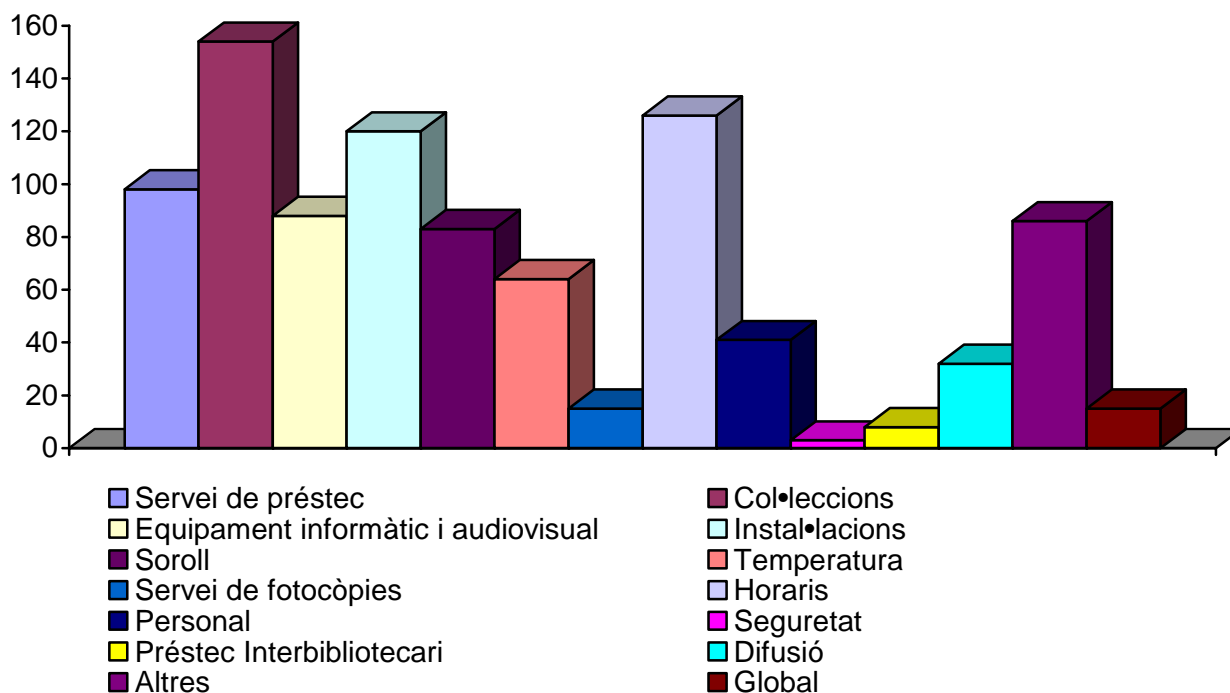
TEMA	Núm.
Accés usuaris altres universitats catalanes	1
Col·leccions	1
Personal	5
Servei de fotocòpies	1
Silenci	5
Taxes acadèmiques de doctorat	7
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



El 35% de totes les queixes que han estat generades pels 40€ en concepte de biblioteques a les matrícules de doctorat.

## SUGGERIMENTS I/O NECESSITATS DETECTADES

TEMA	Núm.
Servei de préstec	98
Col·leccions	154
Equipament informàtic i audiovisual	88
Instal·lacions	120
Soroll	83
Temperatura	64
Servei de fotocòpies	15
Horaris	126
Personal	41
Seguretat	3
Préstec Interbibliotecari	8
Difusió	32
Altres	86
Global	15
<b>TOTAL</b>	<b>933</b>



## Préstec

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

### Temps

Disposar de terminis de préstec més llarg: 40  
 Reduir el temps de préstec dels professors: 6  
 Reduir el temps de préstec dels més recomanats: 5

### Quantitat

Més exemplars disponibles en préstec: 15  
 Més exemplars simultanis per endur-se'n en préstec: 8

### Reserves i renovacions

Menys llibres que es puguin reservar: 3  
 Més llibres que es puguin reservar: 2  
 Renovacions per Internet (servei molt bo): 4

### Exclosos de préstec

Favorables a que hi hagi exclosos de préstec: 8  
 Que es puguin prestar els exclosos de préstec: 5

### Multes

Enduriment de les multes: 5  
 Contra les multes: 2

### Horaris

Que es faci també servei de préstec els caps de setmana: 1  
 Ampliació horari de préstec: 1

### Circuits

Que es puguin retornar a qualsevol biblioteca del Campus: 2  
 Millorar sistemàtica de consulta/préstec del material de dipòsit: 4

### Màquina d'autopréstec: 7

Bústies de devolucions: 3  
 Que donin rebut conforme han retornat el préstec: 1  
 Que pugui recollir el préstec una altra persona: 1

## Préstec interbibliotecari

Temes relacionats amb tracte personal i costos. Alguns comentaris:

Servei molt bo: 3  
 Atenció personal dolenta: 2

Servei car: 1

## Col·leccions

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

Fons en paper	Gestió de la col·lecció
Necessitat de més exemplars duplicats: 50	Catàleg : 9
Necessitat de més fons en algunes temàtiques: 34	Topogràfics i classificació: 9
Fons obsolets: 14	Adquisicions i donacions: 3
Llibres subratllats i deteriorats: 5	Circuits interns: 2
Bibliografia recomanada que no està a la biblioteca: 4	Enquadernació: 1
Cerca de material als dipòsits: 3	
Més llibres en català i castellà: 3	
Més llibres en anglès: 2	
Fons digitals	
Revistes digitals: 25	
Llibres digitals: 8	
DDD:4	
Bases de dades:4	
Trobador: 2	
Col·leccions d'exàmens:2	
Audiovisuals: 9	

## Equipament informàtic i audiovisual

Aquí s'agrupen comentaris sobre en nombre d'equipaments, sobre la seva obsolescència, sobre software disponible, sobre problemes detectats amb l'ús dels ordinadors portàtils ( manca d'endolls i poca potència de la xarxa wireless). Alguns comentaris:

Ordinadors fixos	Altres perifèrics
Ordinadors espatllats:24	Impressores avariades: 2
Teclats i ratolins espatllats: 17	Més escàners: 3
Auriculars espatllats: 1	
Més PC fixos disponibles: 22	Comunicacions
Mac: 1	Cobertura wifi: 18
	Connexió cable: 2
Ordinadors portàtils	Ús de XPV:3
Més PC portàtils disponibles: 6	
Més endolls per a PC portàtils: 17	Més programari als PC (Linux, Open Office, SPSS, Ubuntu): 9

## Instal·lacions

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

Més	Millor
Més cabines individuals: 8	Cadires més ergonòmiques: 4
Més espais de biblioteca: 8	Manca de punts de lectura informal (sofàs) :2
Més espais oberts en època d'exàmens: 9	Distribució dels fons i els espais:7
Més sales d'estudi: 4	Millora dels accessos: 6
Més sales de treball en grup: 30	Millora d'instal·lacions (vidres, persianes...: 4
Més taules amb endolls: 2	Il·luminació: 7
Més taules i cadires: 2	Neteja dels lavabos: 3
	Retolació: 1
	Ventilació: 1
	Altres
	Reserva de llocs per part dels estudiants: 3

## Soroll

Els comentaris sobre soroll s'agrupen al voltant de dos eixos: la manca d'insonorització de determinats espais bibliotecaris i l'incivisme d'alguns usuaris. Alguns comentaris:

soroll en general: 29	fer campanyes de silenci:3
xivarri, manca de silenci: 15	fer les obres fora del període lectiu:3
necessitat d'aïllar, insonoritzar, redistribuir: 19	tacons de les senyores: 3
poca implicació del personal en fer callar: 13	equips de música dels usuaris:2

## Temperatura

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

temperatura massa alta en general: 22	temperatura massa alta a l'estiu: 9
temperatura massa baixa a l'hivern: 20	temperatura massa baixa a l'estiu: 11
temperatura massa alta a l'hivern: 11	impossibilitat d'obrir les finestres: 7

## Servei de fotocòpies

S'agrupen en aquest apartat tots els comentaris sobre el servei rebut de les empreses concessionàries que disposen de màquines dins de les biblioteques. Alguns comentaris:

més màquines fotocopiadores: 4	falta de servei de reprografia amb personal
més màquines per imprimir: 2	dins de la biblioteca:2
millorar el manteniment de les fotocopiadores: 6	dificultat de maneig de les fotocopiadores: 2



## Horaris

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

Horaris més amplis en general: 13	Ampliar els horaris als dissabtes: 10
Avançar l'horari d'obertura a les 8:00 a.m.: 17	En exàmens, obrir totes les biblioteques en horaris més amplis: 23
Tancar més tard: 18	Més sales amb horaris 24 h.: 7
Ampliar a altres biblioteques els horaris de caps de setmana: 35	No reduir horari el més d'agost: 1
Obrir nits i caps de setmana: 4	Excés d'obertura (vacances, nits): 1

## Personal

Els comentaris fan referència majoritàriament a actituds poc proactives a l'hora de donar suport. Alguns comentaris:

Personal amable i col·laborador: 8	Personal que no ajuda a mantenir el silenci: 9
Personal poc simpàtic o poc respectuós, mala atenció: 15	Cal més personal: 4

## Seguretat

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

més vigilància: 1	simulacres d'emergència: 1
avisos d'alerta de vigilància de les pertinences: 1	

## Difusió

S'ha agrupat aquí els comentaris que fan referència al desconeixement d'algun dels serveis que ofereixen les biblioteques. Alguns comentaris:

més informació / difusió dels serveis en general : 9	més informació / difusió de l'ús del catàleg. campanya contra el subratllat de llibres: 1
més informació / difusió de les sales d'estudi i cabines: 2	millorar la web : 2
més informació / difusió del fons documental disponible: 4	millorar el funcionament de les eines de cerca : 5
més informació / difusió dels cursos de formació: 7	

## Altres

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

Restringir l'ús de la Sala 24 h.: Sempre plena amb usuaris externs a la UAB: 23  
Mals usos dels PC de les biblioteques (usuaris enganxats a Facebook): 7  
Tasses de matrícula de doctorat que inclouen 40€ pe l'ús de la biblioteca: 8  
Sobre l'enquesta (llengua, continguts): 2

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

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

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

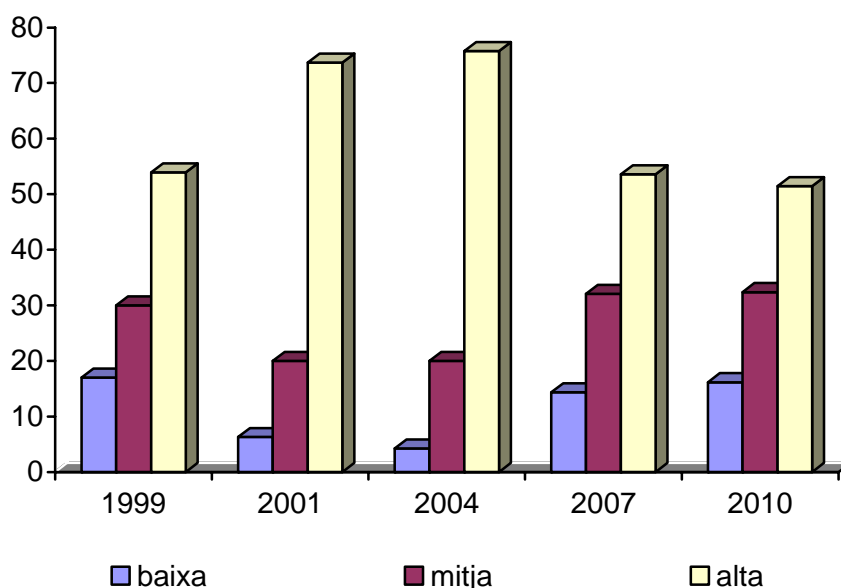
Enguany, per primer cop, s'incorpora informació sobre el col·lectiu PAS i, per tant, no pot ser objecte de comparatives.

Per tot això, les conclusions que es puguin despendre de les informacions que comparem a continuació han de ser preses amb certa cautela.

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

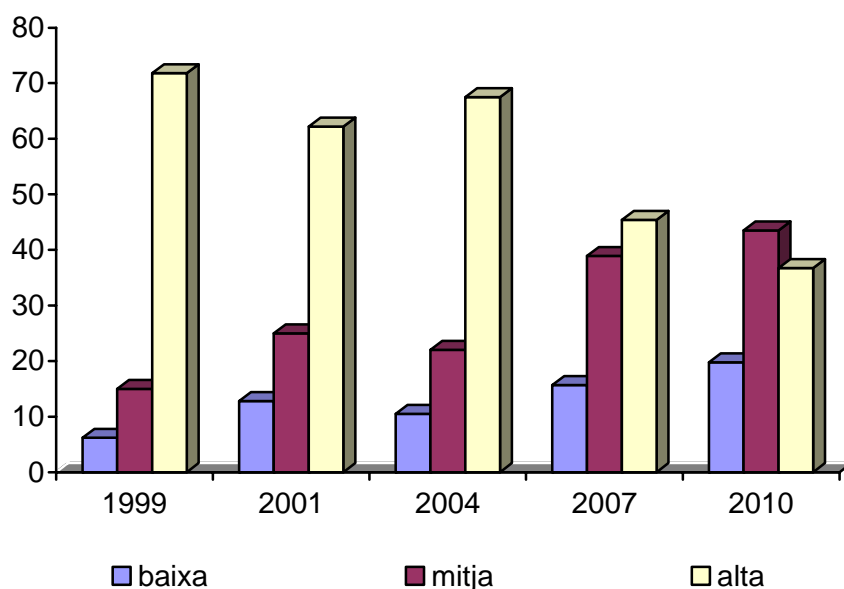
##### Alumnes de grau

Al llarg del període comprés entre el 1999 i el 2004 es va produir un increment notable de la freqüència d'ús establerta com a alta, especialment entre 1999 (53,9 %) i 2001 (73,7%), mentre que aquest increment el 2004 (75,8%) va ser molt menor. En l'enquesta de 2007 es constata una davallada important (53,55%), que s'ha mantingut (51,47%) i que, en bona part, es pot atribuir a l'augment de l'ús dels recursos i serveis en línia, com es veurà en l'apartat corresponent. Amb tot, cal senyalar que el 83,85% dels alumnes de grau afirmen ser usuaris regulars de les biblioteques, amb una freqüència mitjana o alta.



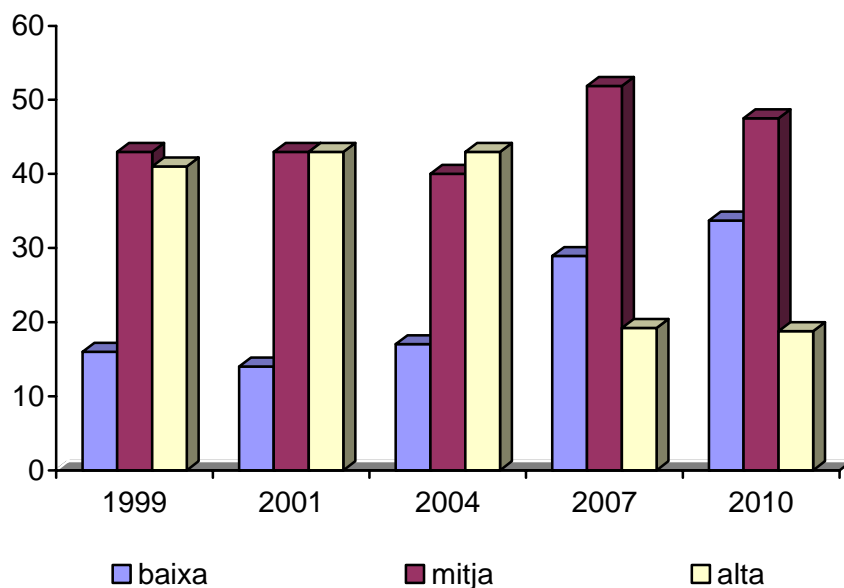
## Alumnes de postgrau

També en els estudiants de postgrau es troba una utilització similar en la franja denominada alta. La cota més alta es va obtenir en l'enquesta de 1999 (71,8%), va disminuir en l'enquesta del 2001 (62,2%), va repuntar en la de l'any 2004 (67,5%) i ha tornat a baixar en la del 2007 (45,41%) i en la del 2010 (36,72%) cosa que, en aquesta tipologia d'usuari, també té molt a veure amb l'ús cada vegada més intensiu de la biblioteca digital. Amb tot, cal senyalar que el 80,22% dels alumnes de postgrau afirmen ser usuaris regulars de les biblioteques, amb una freqüència mitjana o alta.



## Professorat

En el cas dels professors, la freqüència d'ús presencial s'ha mogut durant els anys 1999, 2001 i 2004 entre les franges mitja i alta, amb un petit increment en aquesta última opció. A l'enquesta del 2007 i a la del 2010 la freqüència mitja es consolida. D'altra banda, cal senyalar que el 66,3% del professorat afirma ser usuari regular de les biblioteques, amb una freqüència mitjana o alta.

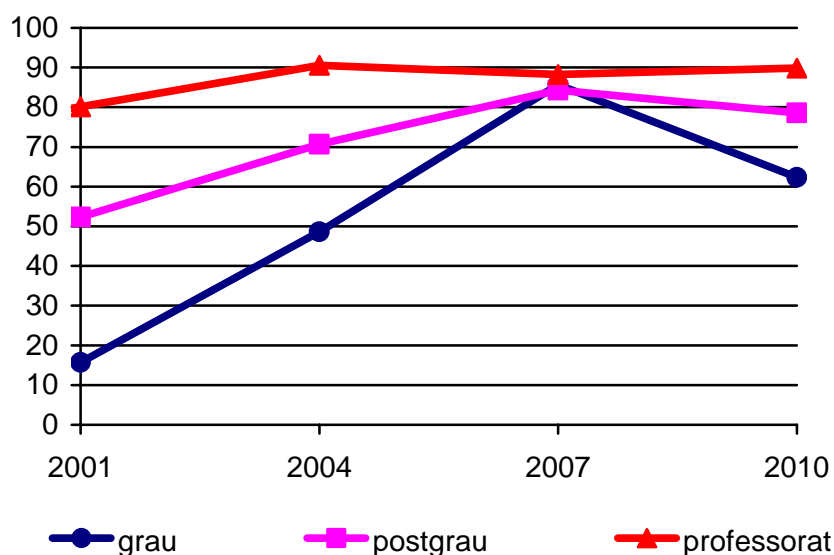


### 3.8.2. La freqüència d'ús de la biblioteca digital

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

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

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



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

El **coneixement dels diferents serveis**, en general, ha anat augmentant amb el transcurs dels anys. Un element que sorprèn d'aquesta comparativa és l'existència d'una certa regressió en el coneixement d'alguns serveis, i un dels menys coneguts per a qualsevol tipologia d'usuaris segueixen sent els cursos de formació. 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.

Coneixement dels serveis	Any enquesta	grau	postgrau	professorat
Catàleg biblioteques UAB	2001	91,2%	93,9%	99%
	2004	95,2%	98,6%	99,4%
	2007	88,3%	93,5%	97,7%
	2010	84,1%	95,0%	94,4%
Cursos de formació de la biblioteca	2001	62,6%* 14,7%	48,8%* 16,9%	63,6%* 43,5%
	2004	60%* 12,4%	52,3%* 20,8%	65,6%* 45,3%
	2007	42,3%	58,9%	71,9%
	2010	23,5	41,1	68,9
Web de la biblioteca	2001	71,9%	84%	90,8%
	2004	82,4%	87%	93,8%
	2007	91,2%	97,3%	97,4%
	2010	87,6%	90,0%	91,8%

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

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

\*Curs "Vine a conèixer 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.

Valoració dels serveis	Any enquesta	grau	postgrau	professorat
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
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
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

\*Curs "Vine a conèixer la Biblioteca"

### 3.8.4. La valoració dels fons

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

Valoració dels fons	Any enquesta	grau	postgrau	professorat
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
	2010 (digital)	3,50	3,67	3,21
Col·lecció de revistes	2001	3,07	2,92	2,90
	2004	3,16	3,15	3,07
	2007	3,37	3,25	3,24
	2010 (paper)	3,87	3,69	3,66
	2010 (digital)	3,64	3,78	3,69

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

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

Sales de Treball	Any enquesta	grau	postgrau	professorat
Coneixement	2007	85,40%	83,2%	73,10%
	2010	87,00%	80,6%	65,30%
Ús	2007	61,0%	45,9%	14,3%
	2010	71,2%	46,7%	15,3%
Valoració	2007	3,51	3,59	3,61
	2010	3,70	3,68	3,83

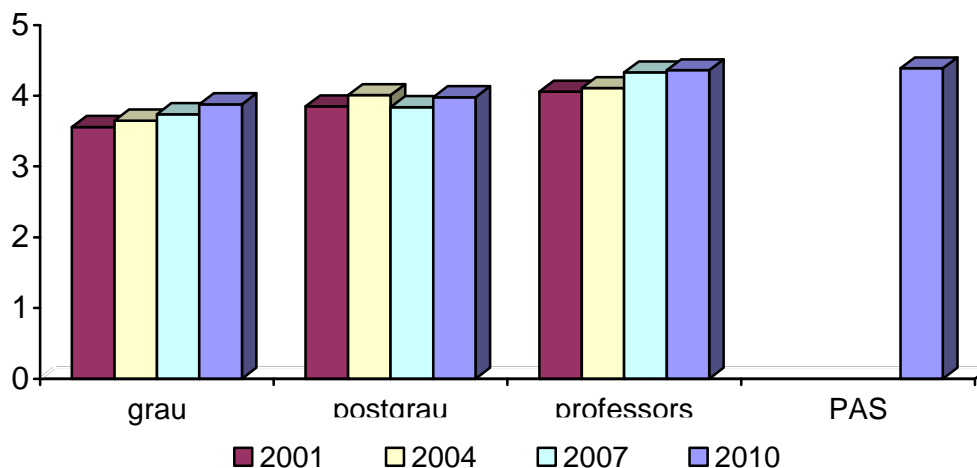
En relació a les instal·lacions el grau de confort percebut pels usuaris té una tendència a l'alça en tots els col·lectius. En l'enquesta del 2010 s'han segmentat aquest elements, de manera que es pot ara concretar quins són els aspectes que els usuaris veuen més positius i quins els més negatius.

Valoració de les instal·lacions	Any enquesta	grau	postgrau	professorat
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
<i>Confort – silenci</i>	2010	3,18	3,12	2,38
<i>Confort – il·luminació</i>	2010	3,90	3,78	3,79
<i>Confort – temperatura</i>	2010	3,37	3,36	3,55
<i>Confort – neteja</i>	2010	4,16	4,04	3,98

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

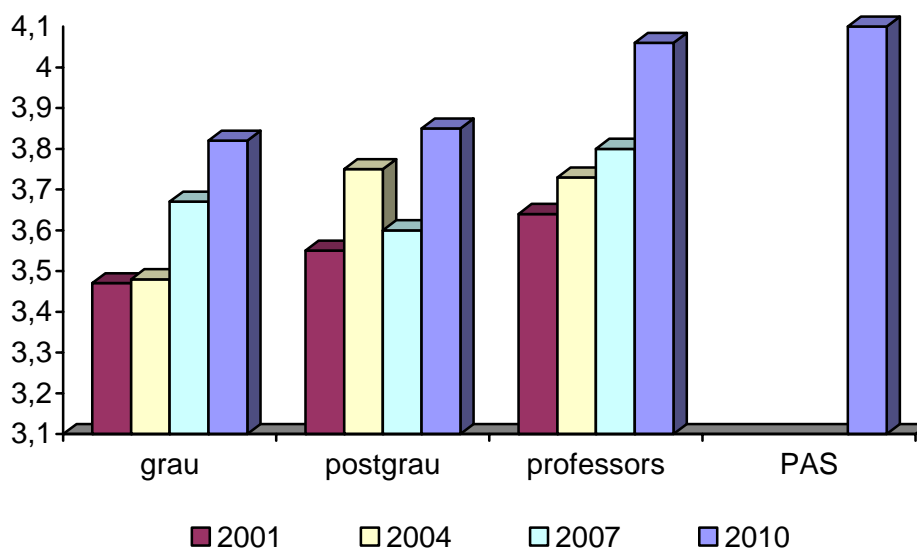
Valoració general	Any enquesta	grau	postgrau	professorat	PAS
Atenció i tracte del personal	2001	3,56	3,85	4,06	--
	2004	3,65	4,01	4,11	--
	2007	3,74	3,84	4,33	--
	2010	3,88	3,98	4,36	4,39
Valoració global	2001	3,47	3,55	3,64	--
	2004	3,48	3,75	3,73	--
	2007	3,67	3,60	3,80	--
	2010	3,82	3,85	4,06	4,10

#### Valoració de l'atenció i tracte del personal



La valoració en l'atenció i el tracte en els col·lectius d'alumnes de grau, alumnes de postgrau i professorat ha augmentat des de la darrera enquesta. En referència al col·lectiu del PAS no es disposen de dades anteriors al 2010.

### Valoració global



La valoració global en els col·lectius d'alumnes de grau, alumnes de postgrau i professorat també ha augmentat des de la darrera enquesta. En referència al col·lectiu del PAS no es disposen de dades anteriors al 2010.



## 4. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

### 4.1. CONCLUSIONS

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

Per altra banda, es constata que el grau de coneixement de l'ampli ventall de serveis oferts, més enllà dels més usats tradicionalment, no és prou conegut. Tot i la bona valoració que en fan aquells que en són usuaris, caldrà treballar per a difondre la seva existència i utilitat específica als usuaris potencials.

De l'anàlisi d'aquesta enquesta i de la comparació amb les enquestes realitzades els anys 1999, 2001, 2004 i 2007, es desprèn que les biblioteques han assolit un nivell estàndard alt en la majoria dels aspectes estudiats i, probablement, s'ha arribat a un sostre a partir del qual les possibilitats d'assolir resultats significativament millors seran relativament escasses.

Es presenten doncs, un parell de reptes importants: el manteniment de la qualitat dels serveis i la consegüent bona valoració per part dels usuaris i la difusió del coneixement i l'ús dels serveis.

En base als resultats obtinguts en l'enquesta del 2010 i les tendències evolutives de les sèries disponibles es constata:

#### Ús de la biblioteca

- Els usuaris més habituals de la biblioteca presencial són els estudiants de grau i postgrau.
- Tots els col·lectius usen la biblioteca virtual i els seus usuaris més habituals són els professors.
- 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 i la majoria són usuaris mitjans o freqüents.

#### Coneixement dels serveis

- El serveis més coneguts per tota classe d'usuaris són el web, el catàleg i el servei de préstec. Per contra, entre els serveis menys coneguts per les quatre tipologies d'usuaris enquestats hi ha els blocs i Pregunt@. A més, hi ha també d'altres serveis poc coneguts per determinades tipologies d'usuaris. Per exemple, destaca el poc grau de coneixement de l'existència dels cursos de formació, l'accés remot i Refworks per part dels estudiants de grau.
- Es la comparativa amb enquestes anteriors, es detecta una lleu regressió en el coneixement de la web i dels cursos de formació per part de totes les tipologies d'usuaris, i del catàleg per part dels estudiants de grau i el professorat.

#### Ús dels serveis

- Amb tot, el catàleg de les biblioteques assoleix un ús més intensiu per part de totes les tipologies d'usuaris respecte a l'enquesta anterior mentre que, en canvi, baixa l'ús de la web, també per a totes les tipologies. L'ús dels cursos de formació disminueix en els estudiants de grau i postgrau, però puja en el professorat.

- El desconeixement dels serveis té la seva correlació en l'ús que es fa d'aquest serveis, de manera que els blocs i Pregunt@ són molt poc usats per totes les tipologies d'usuaris i, a més, existeix un ús molt baix dels cursos de formació, l'accés remot i Refworks per part dels estudiants de grau.

### **Valoració dels serveis**

- Respecte a l'enquesta anterior, puja la valoració del catàleg, web i cursos de formació.
- Tots els serveis, en la valoració de totes les tipologies d'usuaris, reben una puntuació superior a 3 en una escala de 5. La valoració més alta és la del servei de préstec per part del professorat (4,29) i la més baixa els blocs, per part dels estudiants de grau (3,28).

### **Valoració dels fons**

- Per a totes les tipologies d'usuari els llibres en paper continuen sent els fons bibliogràfics més ben valorats, però en el cas dels alumnes de postgrau aquesta valoració ja és la mateixa que per a les revistes digitals, que ocupen el segon lloc en la valoració del professorat i el tercer en els alumnes de grau, que valoren millor les revistes en paper.

### **Valoració dels equipaments**

- Per a totes les tipologies d'usuaris les sales de treball en grup i el mobiliari són els elements dels locals de les biblioteques més ben valorats, mentre que l'equipament informàtic és el que rep una valoració més baixa (3,27).
- En relació al grau de confort de les instal·lacions percebut pels usuaris es dona una tendència a l'alça en tots els col·lectius. La neteja és el factor més ben valorat i el silenci i la climatització són els que reben valoracions més baixes.

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

- La valoració en l'atenció i el tracte en els col·lectius d'alumnes de grau, alumnes de postgrau i professorat ha augmentat des de la darrera enquesta.
- En el cas del professorat aquesta valoració es situa pel damunt de 4 en una escala de 5 (4,36)

### **Valoració global**

- La valoració global en els col·lectius d'alumnes de grau, alumnes de postgrau i professorat també ha augmentat des de la darrera enquesta. En referència al col·lectiu del PAS no es disposen de dades anteriors al 2010.
- En el cas del professorat aquesta valoració es situa pel damunt de 4 en una escala de 5 (4,06)

## **4.2. ACCIONS A EMPRENDRE**

- Cal obrir les accions de millora generals i/o específiques en relació als resultats d'aquesta enquesta i als comentaris dels usuaris.
- Cal incidir la difusió dels serveis poc coneguts, ja que han estat ben valorats, per aquells que els coneixen i en fan ús.
- Cada biblioteca, en funció de les conclusions, farà propostes concretes d'accions de millora. (Vegeu l'informe de cada biblioteca).

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

- A tipologia d'usuaris: distingir entre PAS general i PAS de biblioteques.
- Distingir entre alumnes de Doctorat i de Màsters i altres cursos d'especialització.
- Garantir que les respostes NO es poden repetir.

# ANNEX I: PREGUNTES DE L'ENQUESTA

Servei de Biblioteques de la UAB - Qüestionaris - Mozilla Firefox

http://isobib.uab.cat/enquestes/admin/admin.php?action=dataentry&sid=32148

Universitat Autònoma de Barcelona

## Servei de Biblioteques de la UAB - Qüestionaris

Examinar les respostes: (QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ D'USUARIS 2010)

Entrada de Dades

### QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ D'USUARIS 2010

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

1.1 **Biblioteca**

1.2 **Tipologia d'usuari**

1.3 **Freqüència utilització de la biblioteca**

Biblioteca presencial (accés físic)

Biblioteca digital (connexió en línia)

**Coneixes...**

4.1 **Serveis**

Catàleg de la Biblioteca

Préstec

Cursos de formació de la Biblioteca

Web de la Biblioteca

Accés remot als recursos digitals de la biblioteca (Xpv)

Blocs de les biblioteques

Servei d'informació virtual de les Biblioteques Pregunt@

Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD)

Trobador

Refworks

4.2 **Fons**

Col·lecció de llibres en paper

Col·lecció de llibres digitals

Col·lecció de revistes en paper

Col·lecció de revistes digitals

Audiovisuals

Fet

Servei de Biblioteques de la UAB - Qüestionaris - Mozilla Firefox

http://isobib.uab.cat/enquestes/admin/admin.php?action=dataentry&sid=32148

Universitat Autònoma de Barcelona

4.2 **Fons**

Col·lecció de llibres en paper

Col·lecció de llibres digitals

Col·lecció de revistes en paper

Col·lecció de revistes digitals

Audiovisuals

4.3 **Equipaments**

Sales de treball en grup i/o cabines

Equips informàtics de les biblioteques

**Uses...**

4.1 **Serveis**

Catàleg de la Biblioteca

Préstec

Cursos de formació de la Biblioteca

Web de la Biblioteca

Accés remot als recursos digitals de la biblioteca (Xpv)

Blocs de les biblioteques

Servei d'informació virtual de les Biblioteques Pregunt@

Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD)

Trobador

Refworks

4.2 **Fons**

Col·lecció de llibres en paper

Col·lecció de llibres digitals

Col·lecció de revistes en paper

Col·lecció de revistes digitals

Audiovisuals

Fet

Servei de Biblioteques de la UAB - Qüestionari - Mozilla Firefox

http://isobib.uab.cat/enquestes/admin/admin.php?action=daentry&sid=32148

Universitat Autònoma de Barcelona

**4.2 Fons**

- Col·lecció de llibres en paper
- Col·lecció de llibres digitals
- Col·lecció de revistes en paper
- Col·lecció de revistes digitals
- Audiovisuals

**4.3 Equipaments**

- Sales de treball en grup i/o cabines
- Equips informàtics de les biblioteques

**Valores...**

**5.1 Serveis**

- Catàleg de la Biblioteca
- Préstec
- Cursos de formació de la Biblioteca
- Web de la Biblioteca
- Accés remot als recursos digitals de la biblioteca (Xpv)
- Blocs de les biblioteques
- Servei d'informació virtual de les Biblioteques Pregunt@
- Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD)
- Trobador
- Refworks

**5.2 Fons**

- Col·lecció de llibres en paper
- Col·lecció de llibres digitals
- Col·lecció de revistes en paper
- Col·lecció de revistes digitals
- Audiovisuals

Fet

Servei de Biblioteques de la UAB - Qüestionari - Mozilla Firefox

http://isobib.uab.cat/enquestes/admin/admin.php?action=daentry&sid=32148

Universitat Autònoma de Barcelona

**5.2 Fons**

- Col·lecció de llibres en paper
- Col·lecció de llibres digitals
- Col·lecció de revistes en paper
- Col·lecció de revistes digitals
- Audiovisuals

**5.3 Equipaments**

- Sales de treball en grup i/o cabines
- Equips informàtics de les biblioteques

**5.4 Confortabilitat**

- Mobiliari i espais
- Silenci
- Il·luminació
- Temperatura
- Neteja

**5.5 Horaris**

- De dilluns a divendres
- De nits, caps de setmana i festius

**Valoració general**

**6 Dóna'ns la teva opinió...**

- Atenció i tracte del personal de la Biblioteca
- Valoració global de la Biblioteca

**Comentaris i suggeriments**

**7 Si us plau, anoteu els vostres suggeriments i /o opinions**

Fet

## ANNEX II: RESULTATS DE L'ENQUESTA

Número d'elements en aquesta consulta:	2036
<b>Total d'entrades a l'enquesta:</b>	2036
Percentatge del total:	100.00%

### Resum del camp per 1.1.

#### Biblioteca

Resposta	Comptar	Percentatge
Ciència i Tecnologia (A1)	473	23.23%
Ciències Socials (A2)	309	15.18%
Cartoteca General (A3)	2	0.10%
Centre de Documentació Europea (A4)	0	0.00%
Comunicació i Hemeroteca General (A5)	191	9.38%
Humanitats (A6)	742	36.44%
Medicina-Bellaterra (A7)	97	4.76%
Medicina-Hospital Universitari Germans Trias i Pujol (A8)	5	0.25%
Medicina-Campus Universitari Mar (A9)	8	0.39%
Universitària de Medicina i d'Infermeria Vall d'Hebron (10)	26	1.28%
Fundació Josep Laporte (11)	8	0.39%
Universitària de Sabadell (12)	38	1.87%
Veterinària (13)	77	3.78%
NS/NC	60	2.95%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

### Resum del camp per 1.2

#### Tipologia d'usuari

Resposta	Comptar	Percentatge
Professors i investigadors (A1)	196	9.63%
PAS (A2)	123	6.04%
Alumnes Postgrau + Màster + Doctorat (A3)	180	8.84%
Alumnes de Grau (A4)	731	35.90%
Alumnes de Llicenciatura (A6)	736	36.15%
NS/NC	70	3.44%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

### Resum del camp per 1.3(SQ001)

#### Freqüència utilització de la biblioteca [Biblioteca presencial (accés físic)]

Resposta	Comptar	Percentatge
abans dels exàmens (A1)	144	7.07%
menys 1 cop al mes (A2)	247	12.13%
1 cop/mes (A3)	207	10.17%
2-3 cops/mes (A4)	491	24.12%
1-2 cops/setmana (A5)	904	44.40%
NS/NC	43	2.11%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 1.3(SQ002)****Freqüència utilització de la biblioteca [Biblioteca digital (connexió en línia)]**

Resposta	Comptar	Percentatge
abans dels exàmens (A1)	118	5.80%
menys 1 cop al mes (A2)	445	21.86%
1 cop/mes (A3)	233	11.44%
2-3 cops/mes (A4)	426	20.92%
1-2 cops/setmana (A5)	485	23.82%
NS/NC	329	16.16%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ001)****Serveis [Catàleg de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1755	86.20%
No (N)	149	7.32%
Incert (U)	108	5.30%
NS/NC	24	1.18%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ002)****Serveis [Préstec]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1957	96.12%
No (N)	34	1.67%
Incert (U)	32	1.57%
NS/NC	13	0.64%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ003)****Serveis [Cursos de formació de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	634	31.14%
No (N)	1109	54.47%
Incert (U)	266	13.06%
NS/NC	27	1.33%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ004)****Serveis [Web de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1791	87.97%
No (N)	120	5.89%
Incert (U)	105	5.16%
NS/NC	20	0.98%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ005)****Serveis [Accés remot als recursos digitals de la biblioteca (Xpv)]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	709	34.82%
No (N)	897	44.06%
Incert (U)	408	20.04%
NS/NC	22	1.08%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ006)****Serveis [Blocs de les biblioteques]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	478	23.48%
No (N)	1141	56.04%
Incert (U)	386	18.96%
NS/NC	31	1.52%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ007)****Serveis [Servei d'informació virtual de les Biblioteques Pregunt@]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	522	25.64%
No (N)	1141	56.04%
Incert (U)	347	17.04%
NS/NC	26	1.28%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ008)****Serveis [Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD)]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	992	48.72%
No (N)	731	35.90%
Incert (U)	286	14.05%
NS/NC	27	1.33%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ009)****Serveis [Trobador]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1205	59.18%
No (N)	521	25.59%
Incert (U)	287	14.10%
NS/NC	23	1.13%
Not completed or Not displayed	0	0.00%



**Resum del camp per 4.1(SQ010)****Serveis [Refworks]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	526	25.83%
No (N)	1110	54.52%
Incert (U)	375	18.42%
NS/NC	25	1.23%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ001)****Fons [Col·lecció de llibres en paper]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1894	93.03%
No (N)	74	3.63%
Incert (U)	41	2.01%
NS/NC	27	1.33%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ002)****Fons [Col·lecció de llibres digitals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	907	44.55%
No (N)	785	38.56%
Incert (U)	310	15.23%
NS/NC	34	1.67%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ003)****Fons [Col·lecció de revistes en paper]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1660	81.53%
No (N)	211	10.36%
Incert (U)	135	6.63%
NS/NC	30	1.47%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ004)****Fons [Col·lecció de revistes digitals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1082	53.14%
No (N)	656	32.22%
Incert (U)	263	12.92%
NS/NC	35	1.72%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ005)****Fons [Audiovisuals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1337	65.67%
No (N)	427	20.97%
Incert (U)	234	11.49%
NS/NC	38	1.87%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.3(SQ001)****Equipaments [Sales de treball en grup i/o cabines]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1700	83.50%
No (N)	194	9.53%
Incert (U)	104	5.11%
NS/NC	38	1.87%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.3(SQ002)****Equipaments [Equips informàtics de les biblioteques]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1782	87.52%
No (N)	111	5.45%
Incert (U)	100	4.91%
NS/NC	43	2.11%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ001)****Serveis [Catàleg de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1701	83.55%
No (N)	260	12.77%
Incert (U)	48	2.36%
NS/NC	27	1.33%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ002)****Serveis [Préstec]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1845	90.62%
No (N)	135	6.63%
Incert (U)	34	1.67%
NS/NC	22	1.08%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ003)****Serveis [Cursos de formació de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	177	8.69%
No (N)	1755	86.20%
Incert (U)	58	2.85%
NS/NC	46	2.26%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ004)****Serveis [Web de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1537	75.49%
No (N)	368	18.07%
Incert (U)	98	4.81%
NS/NC	33	1.62%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ005)****Serveis [Accés remot als recursos digitals de la biblioteca (Xpv)]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	483	23.72%
No (N)	1364	66.99%
Incert (U)	150	7.37%
NS/NC	39	1.92%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ006)****Serveis [Blocs de les biblioteques]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	195	9.58%
No (N)	1656	81.34%
Incert (U)	130	6.39%
NS/NC	55	2.70%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ007)****Serveis [Servei d'informació virtual de les Biblioteques Pregunt@]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	144	7.07%
No (N)	1724	84.68%
Incert (U)	123	6.04%
NS/NC	45	2.21%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ008)****Serveis [Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD)]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	678	33.30%
No (N)	1180	57.96%
Incert (U)	138	6.78%
NS/NC	40	1.96%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ009)****Serveis [Trobador]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1028	50.49%
No (N)	831	40.82%
Incert (U)	138	6.78%
NS/NC	39	1.92%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.1(SQ010)****Serveis [Refworks]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	263	12.92%
No (N)	1558	76.52%
Incert (U)	167	8.20%
NS/NC	48	2.36%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ001)****Fons [Col·lecció de llibres en paper]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1808	88.80%
No (N)	170	8.35%
Incert (U)	21	1.03%
NS/NC	37	1.82%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ002)****Fons [Col·lecció de llibres digitals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	511	25.10%
No (N)	1335	65.57%
Incert (U)	133	6.53%
NS/NC	57	2.80%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ003)****Fons [Col·lecció de revistes en paper]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	940	46.17%
No (N)	952	46.76%
Incert (U)	94	4.62%
NS/NC	50	2.46%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ004)****Fons [Col·lecció de revistes digitals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	678	33.30%
No (N)	1194	58.64%
Incert (U)	108	5.30%
NS/NC	56	2.75%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.2(SQ005)****Fons [Audiovisuals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	661	32.47%
No (N)	1194	58.64%
Incert (U)	116	5.70%
NS/NC	65	3.19%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.3(SQ001)****Equipaments [Sales de treball en grup i/o cabines]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1219	59.87%
No (N)	700	34.38%
Incert (U)	60	2.95%
NS/NC	57	2.80%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 4.3(SQ002)****Equipaments [Equips informàtics de les biblioteques]**

Resposta	Comptar	Percentatge
Sí (Y)	1448	71.12%
No (N)	466	22.89%
Incert (U)	67	3.29%
NS/NC	55	2.70%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ001)**  
**Serveis [Catàleg de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	495	24.31%
BO (2)	866	42.53%
CORRECTE (3)	385	18.91%
REGULAR (4)	76	3.73%
DOLENT (5)	17	0.83%
NC (6)	160	7.86%
NS/NC	37	1.82%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ002)**  
**Serveis [Préstec]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	594	29.17%
BO (2)	766	37.62%
CORRECTE (3)	390	19.16%
REGULAR (4)	128	6.29%
DOLENT (5)	34	1.67%
NC (6)	91	4.47%
NS/NC	33	1.62%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ003)**  
**Serveis [Cursos de formació de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	78	3.83%
BO (2)	143	7.02%
CORRECTE (3)	143	7.02%
REGULAR (4)	50	2.46%
DOLENT (5)	12	0.59%
NC (6)	1542	75.74%
NS/NC	68	3.34%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ004)**  
**Serveis [Web de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	287	14.10%
BO (2)	740	36.35%
CORRECTE (3)	479	23.53%
REGULAR (4)	117	5.75%
DOLENT (5)	13	0.64%
NC (6)	348	17.09%
NS/NC	52	2.55%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ005)****Serveis [Accés remot als recursos digitals de la biblioteca (Xpv)]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	161	7.91%
BO (2)	215	10.56%
CORRECTE (3)	190	9.33%
REGULAR (4)	114	5.60%
DOLENT (5)	40	1.96%
NC (6)	1245	61.15%
NS/NC	71	3.49%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ006)****Serveis [Blocs de les biblioteques]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	80	3.93%
BO (2)	128	6.29%
CORRECTE (3)	177	8.69%
REGULAR (4)	53	2.60%
DOLENT (5)	11	0.54%
NC (6)	1512	74.26%
NS/NC	75	3.68%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ007)****Serveis [Servei d'informació virtual de les Biblioteques Pregunt@]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	70	3.44%
BO (2)	123	6.04%
CORRECTE (3)	154	7.56%
REGULAR (4)	47	2.31%
DOLENT (5)	14	0.69%
NC (6)	1556	76.42%
NS/NC	72	3.54%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ008)****Serveis [Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD)]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	139	6.83%
BO (2)	315	15.47%
CORRECTE (3)	295	14.49%
REGULAR (4)	146	7.17%
DOLENT (5)	27	1.33%
NC (6)	1047	51.42%
NS/NC	67	3.29%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ009)****Serveis [Trobador]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	236	11.59%
BO (2)	481	23.62%
CORRECTE (3)	326	16.01%
REGULAR (4)	117	5.75%
DOLENT (5)	31	1.52%
NC (6)	786	38.61%
NS/NC	59	2.90%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.1(SQ010)****Serveis [Refworks]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	109	5.35%
BO (2)	173	8.50%
CORRECTE (3)	127	6.24%
REGULAR (4)	54	2.65%
DOLENT (5)	17	0.83%
NC (6)	1483	72.84%
NS/NC	73	3.59%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.2(SQ001)****Fons [Col·lecció de llibres en paper]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	530	26.03%
BO (2)	809	39.73%
CORRECTE (3)	336	16.50%
REGULAR (4)	141	6.93%
DOLENT (5)	28	1.38%
NC (6)	120	5.89%
NS/NC	49	2.41%
Not completed or Not displayed	23	1.13%

**Resum del camp per 5.2(SQ002)****Fons [Col·lecció de llibres digitals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	155	7.61%
BO (2)	293	14.39%
CORRECTE (3)	192	9.43%
REGULAR (4)	132	6.48%
DOLENT (5)	45	2.21%
NC (6)	1117	54.86%
NS/NC	80	3.93%
Not completed or Not displayed	22	1.08%



**Resum del camp per 5.2(SQ003)****Fons [Col·lecció de revistes en paper]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	326	16.01%
BO (2)	529	25.98%
CORRECTE (3)	316	15.52%
REGULAR (4)	96	4.72%
DOLENT (5)	20	0.98%
NC (6)	659	32.37%
NS/NC	68	3.34%
Not completed or Not displayed	22	1.08%

**Resum del camp per 5.2(SQ004)****Fons [Col·lecció de revistes digitals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	209	10.27%
BO (2)	359	17.63%
CORRECTE (3)	221	10.85%
REGULAR (4)	92	4.52%
DOLENT (5)	35	1.72%
NC (6)	1021	50.15%
NS/NC	77	3.78%
Not completed or Not displayed	22	1.08%

**Resum del camp per 5.2(SQ005)****Fons [Audiovisuals]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	194	9.53%
BO (2)	352	17.29%
CORRECTE (3)	260	12.77%
REGULAR (4)	143	7.02%
DOLENT (5)	35	1.72%
NC (6)	935	45.92%
NS/NC	95	4.67%
Not completed or Not displayed	22	1.08%

**Resum del camp per 5.3(SQ001)****Equipaments [Sales de treball en grup i/o cabines]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	403	19.79%
BO (2)	599	29.42%
CORRECTE (3)	328	16.11%
REGULAR (4)	144	7.07%
DOLENT (5)	75	3.68%
NC (6)	405	19.89%
NS/NC	61	3.00%
Not completed or Not displayed	21	1.03%

**Resum del camp per 5.3(SQ002)****Equipaments [Equips informàtics de les biblioteques]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	229	11.25%
BO (2)	544	26.72%
CORRECTE (3)	473	23.23%
REGULAR (4)	268	13.16%
DOLENT (5)	122	5.99%
NC (6)	315	15.47%
NS/NC	64	3.14%
Not completed or Not displayed	21	1.03%

**Resum del camp per 5.4(SQ001)****Confortabilitat [Mobiliari i espais]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	529	25.98%
BO (2)	783	38.46%
CORRECTE (3)	457	22.45%
REGULAR (4)	157	7.71%
DOLENT (5)	36	1.77%
NC (6)	37	1.82%
NS/NC	37	1.82%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.4(SQ002)****Confortabilitat [Silenci]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	314	15.42%
BO (2)	554	27.21%
CORRECTE (3)	512	25.15%
REGULAR (4)	351	17.24%
DOLENT (5)	234	11.49%
NC (6)	34	1.67%
NS/NC	37	1.82%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.4(SQ003)****Confortabilitat [Il·luminació]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	578	28.39%
BO (2)	743	36.49%
CORRECTE (3)	468	22.99%
REGULAR (4)	144	7.07%
DOLENT (5)	34	1.67%
NC (6)	32	1.57%
NS/NC	37	1.82%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.4(SQ004)****Confortabilitat [Temperatura]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	377	18.52%
BO (2)	603	29.62%
CORRECTE (3)	474	23.28%
REGULAR (4)	348	17.09%
DOLENT (5)	156	7.66%
NC (6)	40	1.96%
NS/NC	38	1.87%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.4(SQ005)****Confortabilitat [Neteja]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	764	37.52%
BO (2)	735	36.10%
CORRECTE (3)	375	18.42%
REGULAR (4)	65	3.19%
DOLENT (5)	16	0.79%
NC (6)	40	1.96%
NS/NC	41	2.01%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.5(SQ001)****Horaris [De dilluns a divendres]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	675	33.15%
BO (2)	790	38.80%
CORRECTE (3)	370	18.17%
REGULAR (4)	92	4.52%
DOLENT (5)	24	1.18%
NC (6)	41	2.01%
NS/NC	44	2.16%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 5.5(SQ002)****Horaris [De nits, caps de setmana i festius]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	317	15.57%
BO (2)	312	15.32%
CORRECTE (3)	252	12.38%
REGULAR (4)	185	9.09%
DOLENT (5)	351	17.24%
NC (6)	558	27.41%
NS/NC	61	3.00%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 6(SQ001)****Dóna'ns la teva opinió... [Atenció i tracte del personal de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	669	32.86%
BO (2)	740	36.35%
CORRECTE (3)	427	20.97%
REGULAR (4)	119	5.84%
DOLENT (5)	28	1.38%
NC (6)	26	1.28%
NS/NC	27	1.33%
Not completed or Not displayed	0	0.00%

**Resum del camp per 6(SQ002)****Dóna'ns la teva opinió... [Valoració global de la Biblioteca]**

Resposta	Comptar	Percentatge
MOLT BO (1)	383	18.81%
BO (2)	1078	52.95%
CORRECTE (3)	420	20.63%
REGULAR (4)	102	5.01%
DOLENT (5)	12	0.59%
NC (6)	11	0.54%
NS/NC	30	1.47%
Not completed or Not displayed	0	0.00%