

## SERVEI DE BIBLIOTEQUES

# ENQUESTA

de satisfacció de les persones usuàries  
**2025**



Octubre 2025



Enquesta  
de satisfacció  
de persones usuàries  
2025

Servei de Biblioteques

Octubre 2025



# SUMARI

<b>SUMARI.....</b>	<b>3</b>
<b>0. INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>4</b>
<b>1. RESUM EXECUTIU .....</b>	<b>5</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>7</b>
2.1. OBJECTIU .....	7
2.2. ABAST .....	7
2.3. FORMAT DE L'ENQUESTA .....	7
2.4. MECANISMES DE DIFUSIÓ.....	8
2.5. RECOLLIDA DE LES ENQUESTES.....	8
2.6. PROCESSAMENT DE LES DADES.....	9
2.7. INFORME D'AVUACIÓ.....	9
2.8. CALENDARI .....	10
<b>3. DADES GENERALS DE PARTICIPACIÓ.....</b>	<b>11</b>
3.1. SELECCIÓ DE LA POBLACIÓ .....	11
3.2. DETERMINACIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ERROR DE LA MOSTRA.....	12
<b>4. INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES.....</b>	<b>13</b>
4.1. ÚS DE LA BIBLIOTECA .....	13
4.2. VALORACIÓ DELS FONTS, SERVEIS I EQUIPAMENTS .....	14
4.3. CONEIXEMENT/ÚS DELS FONTS, SERVEIS I EQUIPAMENTS .....	17
4.4. COMENTARIS DE LES PERSONES USUÀRIES .....	20
<b>5. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS .....</b>	<b>25</b>
5.1. LA FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA .....	25
5.2. VALORACIÓ DELS SERVEIS.....	27
<b>6. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE .....</b>	<b>34</b>
6.1. CONCLUSIONS.....	34
6.2. ACCIONS A EMPRENDRE.....	37
<b>ANNEX I: PREGUNTES DE L'ENQUESTA.....</b>	<b>39</b>

# 0. INTRODUCCIÓ

El Servei de Biblioteques de la UAB, amb la voluntat de donar el millor servei a les persones usuàries i de poder valorar el seu grau de satisfacció, realitza enquestes periòdicament.

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes de l'enquesta feta a cavall entre el mes d'abril i maig del 2025. Consta, en primer lloc, d'un resum executiu on es presenten els principals resultats de l'enquesta. En segon lloc, s'hi inclou el procediment general establert pel Servei de Biblioteques per a la realització, difusió i anàlisi dels qüestionaris i, en tercer lloc, es faciliten les dades sobre la població enquestada, el percentatge d'error de la mostra i el nombre de qüestionaris recollits i analitzats.

L'estudi pròpiament dit dels resultats de l'enquesta es fa als apartats 4 i 5, i posteriorment es comparen les dades amb les d'enquestes d'anys anteriors. De tot això, se n'extreuen diferents conclusions a l'apartat 6, que es posen en relació amb les tendències que mostren els indicadors de qualitat.

Finalment, l'estudi es complementa amb un annex que conté el text de l'enquesta.

# 1. RESUM EXECUTIU

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes de l'enquesta que es va dur a terme entre els mesos d'abril i maig de 2025 a tots els membres de la comunitat universitària de la UAB. S'han establert quatre segments de persones usuàries: alumnat de grau, alumnat de postgrau, PDI i PTGAS.

L'enquesta va ser enviada electrònicament a finals d'abril de 2025 a 43.957 persones, i el nombre de respostes rebudes ha estat de 1.845. Per tipologia de persones, el 67,64% són respostes d'alumnat de grau, el 7,26% d'alumnat de postgrau, el 15,39% de professorat, el 9% de PTGAS i el 0,70% d'altres.

Els resultats mostren els hàbits d'ús de les biblioteques per part de les persones usuàries. Les més utilitzades són les d'Humanitats, Ciència i Tecnologia, i Ciències Socials, que sumen el 72,20% de les respostes.

La freqüència més habitual d'ús (54,64%) és alta, i se situa, independentment de si són visites presencials o a la biblioteca digital, entre un i cinc cops per setmana.

Les activitats més habituals que es porten a terme a la biblioteca, especialment per part de l'alumnat, són: estudiar individualment (69,54%), treballar en grup (45,64%), agafar llibres en préstec (37,78%) i consultar llibres, revistes, etc. (33,97%).

Tots els enquestats valoren per sobre de 4, en una escala de 5, les col·leccions de les biblioteques, ja siguin en paper o digitals, així com els temes relatius a la informació, la formació i la comunicació, i el suport a la docència i a la recerca. Els espais i equipaments també han rebut majoritàriament valoracions força altes, tot i que han aparegut algunes qualificacions per sota del 4: la cobertura wifi a la biblioteca (3,34), els portàtils (3,95) i la temperatura (3,99). Finalment, l'atenció i el tracte del personal, així com la valoració global de la biblioteca, s'acosten al 4,5.

Pel que fa a l'ús i/o grau de coneixement dels fons i serveis, l'opció NS/NC (no sap, no contesta) dona una idea de la situació. Aquest NS/NC s'ha de prendre amb cautela, ja que tant pot indicar que l'enquestat no en coneix l'existència com que no l'ha valorat perquè, tot i conèixer-los, no els utilitza. Es va plantejar la valoració d'un total de 33 temes relatius als serveis oferts per la biblioteca. El coneixement del col·lectiu d'alumnat de grau està per sota del 50% en 4 de les qüestions plantejades. Destaca sobretot el poc coneixement que tenen dels cursos de formació que organitzen les biblioteques (no arriba al 38%) i també del servei de portàtils, que se situa en un 43%, tot i ser un servei específicament enfocat a alumnat de grau. El PDI és un col·lectiu que coneix bé les biblioteques, i únicament en 4 de les qüestions aquest coneixement se situa per sota del 50% dels enquestats.

Les dues darreres preguntes de l'enquesta eren de resposta oberta. En la primera es preguntava "Què trobeu a faltar a la biblioteca?" (775 respostes), i la darrera estava enfocada a recollir tots els altres comentaris que ens volguessin fer arribar (275 respostes). A la pràctica, les respostes tenen sovint trets comuns, i s'ha fet un tractament conjunt dels 1.050 comentaris. De tots els comentaris, 1.043 han estat categoritzats com a suggeriments, queixes i felicitacions.

El 49% de les felicitacions fan referència a la globalitat dels fons, serveis i equipaments, sigui del conjunt de les biblioteques o d'una biblioteca en particular; el 30% són felicitacions i agraïments sobre el tracte i la professionalitat del personal, i el 21% sobre temes diversos.

Les instal·lacions acumulen el 80% de les queixes, que es concentren en la temperatura, la manca d'insonorització de les sales de treball en grup i la feblesa de la wifi.

Els suggeriments, molt més nombrosos que les felicitacions i queixes explícites, posen en evidència alguns aspectes on les biblioteques poden millorar. Bona part fan referència a les instal·lacions (63%), amb propostes que demanen disposar de més tipus diferenciats d'espais i que se n'optimitzi la confortabilitat dotant-los de més endolls, més insonorització, una wifi més potent i una temperatura més adequada. En segon lloc, diversos aspectes de la gestió de col·leccions, tant física com virtual (18%), amb alguns suggeriments concrets sobre mancances de fons i sobre l'accés a la informació al catàleg. En tercer lloc, els suggeriments aborden diversos temes relacionats amb els serveis (assessorament, formació, difusió, horaris, préstec...) (11%). Finalment, la resta de suggeriments (8%) incideixen en aspectes diversos com el menjar i el beure o els serveis de fotocòpies.

La comparació de les valoracions dels fons, serveis, espais i equipaments amb les dades de l'enquesta anterior (2022) evidencia que la valoració ha millorat en la majoria de temes: fons, préstec i accés al document, informació, formació i comunicació, suport a la docència i a la recerca. També es constata la progressió en la valoració de diversos aspectes dels espais i equipaments, però és en aquest apartat on, en fer la comparativa amb les dades obtingudes en l'enquesta del 2022, hi ha un ítem que baixa: la cobertura wifi (3,34), que de fet és l'únic punt pel qual es pregunta a l'enquesta que té cada any una valoració més baixa.

La progressió positiva també es dona en la valoració de l'atenció i el tracte del personal (4,45), que puja respecte a les enquestes del 2019 (4,27) i del 2022 (4,35), de la mateixa manera que ho fa la valoració global de les biblioteques (4,30), que també puja respecte a les dues enquestes anteriors: 2019 (4,04) i 2022 (4,19).

Com a conclusió, la valoració de tots els serveis per part de totes les persones usuàries, considerades globalment, està en la majoria dels casos per damunt del 4 en una escala de l'1 al 5. Aquesta puntuació suposa una millora dels resultats obtinguts en l'enquesta de 2022.

Per donar resposta als comentaris rebuts, el Servei de Biblioteques posarà en marxa diverses iniciatives:

- Objectius anuals.
- Accions de millora transversals i de cada biblioteca.
- Activitats de difusió i comunicació diverses, entre les quals es preveu la comunicació dels resultats de l'enquesta amb una infografia, a més de fer accessible aquest informe al DDD.



# 2. METODOLOGIA

## 2.1. OBJECTIU

L'objectiu de l'enquesta és recollir l'opinió sobre el Servei de Biblioteques de la comunitat universitària: el professorat i personal investigador, el personal tècnic de gestió i d'administració i serveis, i l'alumnat de grau, postgrau, màster i doctorat.

## 2.2. ABAST

L'enquesta recull l'opinió de quatre segments de persones usuàries: el PDI, el PTGAS, l'alumnat de grau i l'alumnat de postgrau, màster i doctorat. També hi ha un apartat dedicat a "altres persones usuàries".

L'eina emprada ha estat una enquesta electrònica, adreçada a la comunitat universitària, que es podia respondre des de qualsevol ordinador o dispositiu mòbil connectat a Internet.

### Univers de l'enquesta

S'han emprat les dades facilitades per l'Oficina de Gestió de la Informació i la Documentació (OGID) (05/01/2025).

El nombre de possibles respostes i la seva distribució és de 43.957 persones usuàries.

Persones usuàries	Grau	Postgrau*	PDI	PTGAS	TOTAL
	27.569	10.024	4.120	2.244	43.957

\*Inclou: Alumnat de postgrau, màster i doctorat

## 2.3. FORMAT DE L'ENQUESTA

L'enquesta constava de preguntes tancades, amb o sense valoració, i amb un apartat final per fer arribar al SdB aquells comentaris que la persona enquestada considerés que no havien estat prou coberts o cregués convenient comunicar.

L'escala de valoració s'estableix en 5 graus:

- 1 = Molt insatisfactori
- 2 = Insatisfactori
- 3 = Acceptable
- 4 = Satisfactori
- 5 = Molt satisfactori

Es disposava, a més, de l'opció 0 = NS/NC (no sap, no contesta).

Es va elaborar una única enquesta per a totes les tipologies de persones usuàries, i l'àmbit de suport a la recerca només el contestaven l'alumnat de postgrau i el PDI.

Les llengües disponibles de l'enquesta van ser el català, el castellà i l'anglès.

## 2.4. MECANISMES DE DIFUSIÓ

L'enquesta va estar disponible del 28 d'abril al 16 de maig de 2025.

El text de l'enquesta es pot consultar a l'annex I.

L'enquesta es va realitzar amb l'aplicatiu Microsoft Forms, que permet la participació via Internet. L'accés va estar controlat mitjançant el NIU i la contrasenya de la UAB per garantir una participació única i autenticada, tot mantenint en tot moment l'anonimat de les respostes.

L'enquesta va ser accessible via web, a través d'una URL única: [www.uab.cat/EnquestaBibliotequesUAB](http://www.uab.cat/EnquestaBibliotequesUAB). La difusió es va adreçar a tots els col·lectius que podien participar en l'enquesta i es va comunicar pels següents mitjans:

1. Comunicació de la URL de l'enquesta via **correu electrònic** amb text introductori de la vicerectora d'Innovació, Transferència i Emprenedoria, amb missatges diferenciats per a alumnat, professorat i PTGAS.
2. Comunicació de la URL via **Intranet de PTGAS i professorat**. En accedir a la Intranet de la UAB es mostrava una secció fixa amb l'enllaç a l'enquesta activa.
3. Comunicació via **aplicacions específiques** (exemple: Campus Virtual o EGRETA), amb finestra emergent (PopUp) o secció fixa amb l'enllaç a l'enquesta activa.
4. Comunicació via **notícia al Butlletí Àmbit Recerca i Transferència** i al **Butlletí Amics UAB**.
5. Comunicació via el **portal web del Servei de Biblioteques**, als **butlletins**, a les **xarxes socials** de les Biblioteques UAB i a les **pantalles de difusió DIFON**.
6. Cartells informatius: es van elaborar **cartells de difusió** per penjar a totes les biblioteques.

Microsoft Forms permet fer un control en línia del nombre de participants que responen l'enquesta. Per tant, va ser possible enviar recordatoris de participació als col·lectius o bé a les àrees/serveis/departaments que no assolien un mínim de participació que fes representatiu el resultat de l'enquesta. Es van enviar recordatoris setmanals, generals o específics, en funció del nombre de respostes.

## 2.5. RECOLLIDA DE LES ENQUESTES

Un enllaç a l'enquesta va ser enviat via correu electrònic als quatre col·lectius objectiu: alumnat de grau, alumnat de postgrau, professorat i PTGAS. Va estar disponible durant tres setmanes (del 28 d'abril al 16 de maig de 2025).

Hi ha garanties que les respostes són anònimes. Les dades van quedar incorporades automàticament al programari Microsoft Forms.

S'ha recollit informació sobre la satisfacció de les persones usuàries a les següents biblioteques: Biblioteca de Ciència i Tecnologia, Biblioteca de Ciències Socials, Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, Biblioteca d'Humanitats, Biblioteca de Medicina (Bellaterra), Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria Vall d'Hebron, Biblioteca Josep Laporte, Biblioteca de Veterinària i Biblioteca Universitària de Sabadell.

## **2.6. PROCESSAMENT DE LES DADES**

Les dades del programari Microsoft Forms es van importar automàticament a Excel, cosa que va permetre l'anàlisi de forma immediata, amb les mateixes característiques de tractament que en l'enquesta anterior.

Per a cada biblioteca es van generar una sèrie de graelles atenent les diverses tipologies de persones usuàries. També es va elaborar una graella general que agrupa els diferents resultats de la totalitat de biblioteques.

## **2.7. INFORME D'AVALUACIÓ**

L'informe contempla els següents punts:

- Tipologia de persones usuàries.
- Freqüència d'utilització de la biblioteca
- Ús i valoració dels serveis, espais, fons i equipaments
- Comparativa amb anys anteriors
- Conclusions i accions a emprendre

Els resultats es faran públics al DDD, al web i a les xarxes socials.

## 2.8. CALENDARI

El calendari d'execució del procés és el següent:

### CALENDARI D'ACTUACIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ PERSONES USUÀRIES 2025

MES		ACCIÓ
MARÇ 2025		<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusió de l'esborrany protocol a caps de Biblioteca, gestors de Suport a Usuaris, gestors de Suport a la Docència i la Recerca i gestors de Gestió de la Col·lecció i rebuda dels comentaris de millora.</li> </ul>
MARÇ 2025		<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparació de l'esborrany de l'enquesta en català.</li> </ul>
ABRIL 2025		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació a la vicerectora de l'inici del procés de l'enquesta.</li> <li>Traducció de l'enquesta al castellà.</li> <li>Traducció de l'enquesta a l'anglès.</li> </ul>
ABRIL 2025		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proves i programació.</li> <li>Preparació de la notícia per a la pàgina web i d'un cartell informatiu.</li> <li>Petició de tramitació del mailing amb el missatge de presentació de la vicerectora.</li> </ul>
ABRIL/ MAIG 2025	28 abril (dilluns)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramesa dels missatges electrònics.</li> <li>Publicació de la notícia a la web.</li> </ul>
	28 abril- 16 maig	<ul style="list-style-type: none"> <li>REALITZACIÓ DE L'ENQUESTA.</li> </ul>
	12 maig	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fer un recordatori a les xarxes socials.</li> </ul>
	19 maig - 6 juny	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recollida de dades.</li> </ul>
JUNY 2025		<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi de dades.</li> </ul>
JULIOL-SETEMBRE 2025		<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparació de l'informe.</li> </ul>

# 3. DADES GENERALS DE PARTICIPACIÓ

Per a l'elaboració dels quadres d'aquest capítol s'han emprat les dades facilitades per l'Oficina de Gestió de la Informació i la Documentació (OGID) (05/01/2025).

## 3.1. SELECCIÓ DE LA POBLACIÓ

L'enquesta ha estat enviada electrònicament a tota la població potencial (alumnat, professorat i PTGAS de la UAB), estimada en 43.957 persones.

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

L'enquesta s'ha pogut respondre en tres idiomes: català, castellà i anglès. El nombre de respostes en català ha estat de 1.795; en castellà, 29; i en anglès, 21.

La distribució del nombre de respostes en funció de la biblioteca seleccionada a l'hora de completar l'enquesta ha estat la següent:

COL·LECTIU	BCT	BCS	BCHG	BH	BM	BMVH	BMJL	BUS	BV	TOTAL	%
Grau	375	263	158	271	66	16	16	25	58	1.248	67,64%
Postgrau*	25	22	21	47	3	2	2	2	10	134	7,26%
PDI	55	56	26	112	17	2	2	2	12	284	15,39%
PTGAS	20	31	48	43	8	1	1	6	8	166	9,00%
Altres	3	2	1	7						13	0,70%
Total general	478	374	254	480	94	21	21	35	88	1.845	100,00%

\*Inclou: Alumnat de postgrau, màster i doctorat

## 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 associat als diferents col·lectius.

La xifra total de respostes ha estat de 1.845.

S'ha considerat que no hi ha una heterogeneïtat significativa entre les diferents facultats que justifiqui un mostreig estratificat a nivell de tota la Universitat Autònoma. Per tant, per calcular l'error de la mostra per a tota la UAB s'ha utilitzat la fórmula del mostreig aleatori simple. S'ha emprat el *Sample Size Calculator* disponible a: <https://es.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/>

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

Globalment, l'error mínim s'ha situat en el 2%. L'objectiu inicial era aconseguir un error al voltant del 4% per a totes les tipologies de persones usuàries potencials del Servei de Biblioteques per separat, però no ha estat possible en els casos de l'alumnat de postgrau (8%), del professorat (6%) i del PTGAS (7%). En canvi, en el cas de l'alumnat de grau, s'ha ajustat força i s'ha fixat en un 3%.

Tipus de persones usuàries	Nombre global	Mostra de persones enquestades	Percentatge	Error de la mostra (aproximat)
Grau	27.569	1.248	67,64%	3
Postgrau*	10.024	134	7,26%	8
PDI	4.120	284	15,39%	6
PTGAS	2.244	166	9,00%	7
Altres		13	0,70%	
<b>TOTAL</b>	<b>43.957</b>	<b>1.845</b>	<b>100,00%</b>	<b>2</b>

\*Inclou: Alumnat de postgrau, màster i doctorat

A la categoria "altres" s'engloben 13 respostes. Les persones que han facilitat una resposta s'identifiquen com alumnat de la Universitat a l'Abast, PTGAS jubilat o membres de la Fundació UAB.

Per a aquest col·lectiu no hi ha mostra possible, ja que 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.

# 4. INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES

## 4.1. ÚS DE LA BIBLIOTECA

A continuació es presenten les valoracions que cada tipus de col·lectiu ha fet sobre l'ús de la biblioteca, ja sigui de manera presencial o en connexió en línia:

Freqüència d'ús	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
4-5 cops a la setmana	19,30%	20,83%	11,19%	16,20%	21,08%
1-3 cops a la setmana	35,34%	39,98%	35,82%	31,34%	7,23%
1-3 cops al mes	22,01%	20,59%	29,10%	26,41%	17,47%
Menys d'un cop al mes	13,28%	6,65%	14,93%	23,94%	42,77%
Abans de les avaluacions	8,29%	11,14%	5,97%	0,00%	3,61%
Mai	1,79%	0,80%	2,99%	2,11%	7,83%

Globalment, un 54,64% de les persones usuàries visiten les biblioteques (o es connecten a la biblioteca digital) amb freqüència setmanal, és a dir, entre un i cinc cops per setmana.

En segon lloc, es va demanar a les persones enquestades que indiquessin quines eren les seves activitats presencials habituals a les biblioteques, a partir d'una proposta de vuit possibilitats:

A la biblioteca habitualment...	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Estudio individualment	69,54%	89,66%	70,90%	12,68%	17,47%
Treball en grup	45,64%	63,06%	26,87%	2,82%	6,02%
Consulta llibres, revistes, etc.	33,98%	25,56%	41,79%	65,14%	34,34%
Agafa llibres en préstec	37,78%	27,48%	42,54%	67,25%	57,83%
Agafa portàtils en préstec	5,85%	6,97%	6,72%	2,82%	1,81%
Utilitza els espais de relax	22,82%	30,45%	11,94%	3,17%	8,43%
Participo en les activitats	2,71%	0,96%	4,48%	5,99%	9,04%
Utilitza els jocs de taula i videojocs	6,02%	8,41%	2,24%	0,35%	1,20%
Altres	4,93%	1,76%	3,73%	11,97%	18,07%

De la relació de possibles respostes (se'n podia triar més d'una) les quatre més habituals han estat "Estudio individualment" (69,54%), "Treball en grup" (45,64%), "Agafa llibres en préstec" (37,78%) i "Consulta llibres, revistes, etc." (33,98%).

La pregunta oberta “Altres (especifiqueu a continuació)” va rebre 91 respostes. A continuació s’exposen els comentaris que van tenir més de dues mencions:

- Consulten la biblioteca digital: revistes i bases de dades (18 respostes)
- No hi vaig físicament (11 respostes)
- Faig classe o reunions (7 respostes)
- Demano objectes en préstec (faristols, carregadors, auriculars...) (7 respostes)
- Utilitzo cabines individuals (6 respostes)
- Vaig a xerrades i exposicions (3 respostes)

## 4.2. VALORACIÓ DELS FONDS, SERVEIS I EQUIPAMENTS

### 4.2.1 COL·LECCIONS EN PAPER

L’enquesta proposava tres preguntes en relació a les col·leccions en paper de les biblioteques:

Valoreu les col·leccions en paper	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Llibres	<b>4,22</b>	4,28	4,29	4,02	4,20
Revistes	<b>4,00</b>	3,99	4,14	3,92	4,10
Col·leccions especials i fons personals	<b>4,08</b>	4,06	4,09	4,03	4,27

La valoració dels fons en paper disponibles a les biblioteques se situa sempre, per a totes les tipologies de fons i per a totes les tipologies de persones usuàries, per sobre del 3,92 en una escala de 5. Cal destacar que la puntuació més baixa correspon a les revistes en paper, que actualment representen una part molt reduïda de la col·lecció.

### 4.2.2 COL·LECCIONS DIGITALS

La següent pregunta estava relacionada amb les col·leccions digitals:

Valoreu les col·leccions digitals	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Llibres digitals	<b>4,12</b>	4,15	4,12	3,96	4,20
Revistes digitals	<b>4,15</b>	4,15	4,12	4,07	4,33
DDD (Dipòsit Digital de Documents de la UAB)	<b>4,19</b>	4,10	4,22	4,34	4,45



La col·lecció digital de revistes ha estat valorada més positivament que la col·lecció en paper, mentre que en el cas dels llibres, la versió en paper ha rebut una valoració lleugerament superior a la digital.

#### 4.2.3. PRÉSTEC I ACCÉS ALS DOCUMENTS

Un altre bloc de preguntes estava dedicat a copsar l'opinió de les persones usuàries en relació al préstec i a l'accés als documents:

Valoreu el préstec i l'accés als documents	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Préstec de llibres	<b>4,47</b>	4,41	4,50	4,61	4,56
Obtenció d'articles i capítols digitalitzats d'altres universitats	<b>4,17</b>	4,12	4,16	4,28	4,33
Reserves i renovacions des del web ("El meu compte")	<b>4,39</b>	4,32	4,48	4,57	4,45
Localització de documents amb el Cercador de les biblioteques	<b>4,11</b>	4,10	4,31	4,09	4,07
Accés a la bibliografia de curs des del Cercador de les biblioteques i des del Campus virtual	<b>4,14</b>	4,07	4,36	4,26	4,22
Accés en línia a llibres, revistes i bases de dades des de fora de la UAB	<b>4,10</b>	4,06	4,25	4,06	4,25

Les preguntes sobre el préstec i l'accés als documents han rebut un nivell de valoració global molt alt, sempre per damunt del 4. En alguns casos, com el préstec de llibres i les reserves i renovacions des del web, la puntuació s'ha acostat al 4,5. Si s'analitzen les dades segmentades per col·lectius, en alguns casos s'ha superat aquesta nota.

La valoració més baixa d'aquest apartat correspon a l'accés en línia per part de l'alumnat de grau i del PDI, amb una puntuació de 4,06 sobre 5.

Cal destacar la valoració obtinguda pel servei d'obtenció d'articles i capítols digitalitzats d'altres universitats, que s'ofereix amb eines completament noves des de l'any passat. Aquest servei ha rebut una nota global de 4,17, i el col·lectiu del PDI l'ha valorat amb un 4,28.

#### 4.2.4. INFORMACIÓ, FORMACIÓ I COMUNICACIÓ

Aquest bloc de preguntes feia referència als serveis d'informació, formació i comunicació de les biblioteques:

Valoreu la informació, la formació i la comunicació	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Resolució de dubtes i preguntes (taulells, WhatsApp, Pregunt@, etc.)	<b>4,23</b>	4,13	4,28	4,45	4,40
Xarxes socials (Bluesky, Instagram, YouTube)	<b>4,01</b>	3,95	4,09	4,14	4,21
Web de les biblioteques	<b>4,07</b>	4,04	4,13	4,11	4,16

Cursos de formació (Eines per al TFG/TFM, Zotero, Fonts d'informació, Cursos per a doctorands, Cursos per al PDI, etc.)	<b>4,03</b>	3,88	4,16	4,25	4,26
Exposicions a les biblioteques i exposicions virtuals	<b>4,16</b>	4,09	4,17	4,30	4,29

El PDI, l'alumnat de postgrau i el PTGAS han valorat tots els ítems per damunt del 4. L'alumnat de grau ha fet valoracions lleugerament més baixes en les xarxes socials i els cursos de formació, tot i que es mantenen molt a prop del 4.

#### 4.2.5. SUPORT A LA DOCÈNCIA I A LA RECERCA

Aquest bloc de preguntes estava destinat exclusivament a l'alumnat de postgrau i al PDI, ja que els serveis valorats s'adrecen específicament a aquests col·lectius:

Valora el suport a la recerca i la ciència oberta	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Suport a l'acreditació i avaluació de la recerca	<b>4,30</b>	--	4,28	4,31	--
Suport a la publicació de documents en accés obert	<b>4,29</b>	--	4,20	4,33	--
Suport a la gestió de dades de recerca	<b>4,17</b>	--	4,16	4,17	--
Suport a la propietat intel·lectual	<b>4,19</b>	--	4,20	4,18	--
Assessoraments personalitzats (acreditació, producció científica, dades de recerca, acompanyament als projectes de recerca, etc.)	<b>4,23</b>	--	4,00	4,33	--
Promoció de la ciència oberta (tallers, cursos, xerrades, etc.)	<b>4,19</b>	--	4,12	4,23	--
Valoració global sobre el suport a la recerca i la ciència oberta	<b>4,25</b>	--	4,17	4,28	--

Totes les valoracions globals se situen clarament per damunt del 4, amb puntuacions que oscil·len entre 4,17 i 4,30. El PDI ha valorat els serveis amb una puntuació lleugerament superior a la de l'alumnat de postgrau, excepte en el cas del suport a la propietat intel·lectual. La diferència en la valoració global entre els dos col·lectius és de 0,11 punts.

#### 4.2.6. ESPAIS I EQUIPAMENTS

Aquest apartat recollia la valoració de deu aspectes relacionats amb els espais i equipaments de les biblioteques:

Valora els espais i equipaments	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Espais i mobiliari en general	<b>4,27</b>	4,25	4,30	4,35	4,31
Sales de treball en grup i/o cabines	<b>4,22</b>	4,20	4,25	4,30	4,28
Espais flexibles i multifuncionals	<b>4,20</b>	4,17	4,28	4,30	4,24

Portàtils	<b>3,95</b>	3,94	3,95	3,96	4,05
Objectes (carregadors, USB, auriculars, lectors de DVD portàtils, etc.)	<b>4,03</b>	4,02	3,93	4,00	4,14
Cobertura Wifi a la biblioteca	<b>3,34</b>	3,22	3,80	3,73	3,47
Sala d'estudi UAB (Biblioteca de Ciències Socials)	<b>4,17</b>	4,16	4,24	4,23	4,21
Il·luminació	<b>4,27</b>	4,28	4,27	4,25	4,16
Temperatura	<b>3,99</b>	3,94	4,13	4,24	3,92
Neteja	<b>4,51</b>	4,53	4,43	4,48	4,41

La valoració global dels espais i equipaments és força positiva. Set dels deu ítems han estat valorats per damunt del 4: neteja (4,51), il·luminació (4,27), espais i mobiliari en general (4,27), sales de treball en grup i/o cabines (4,22), espais flexibles i multifuncionals (4,20), la sala d'estudi UAB (Biblioteca de Ciències Socials) (4,17) i objectes (carregadors, USB, auriculars, lectors de DVD portàtils, etc.) (4,03).

Les tres valoracions globals més baixes han estat: la cobertura wifi a la biblioteca (3,34), els portàtils (3,95) i la temperatura (3,99).

#### 4.2.7. VALORACIÓ GENERAL

Valoració general	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Atenció i tracte del personal	<b>4,45</b>	4,39	4,54	4,63	4,53
Valoració global de la biblioteca	<b>4,30</b>	4,27	4,37	4,40	4,34

Tant l'atenció i el tracte del personal com la valoració global de la biblioteca han superat el 4 sobre 5 en tots els col·lectius. El PDI ha estat el segment que ha valorat més positivament ambdues dimensions.

### 4.3. CONEIXEMENT/ÚS DELS FONDS, SERVEIS I EQUIPAMENTS

Els percentatges que es presenten en aquest apartat estan basats en el nombre de respostes que no han optat per l'opció NS/NC (no sap, no contesta) ni han deixat la pregunta en blanc.

A continuació es mostra una extrapolació del grau de coneixement i/o ús dels fons, serveis i equipaments per part de cadascun dels col·lectius:

### 4.3.1. COL·LECCIONS EN PAPER

Coneixement dels serveis	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Llibres	74,92%	88,06%	91,55%	86,75%
Revistes	40,87%	72,39%	81,34%	66,87%
Col·leccions especials i fons personals	38,78%	57,46%	61,62%	57,83%

Els llibres són la tipologia de material més coneguda per tots els col·lectius. El coneixement del fons de revistes és molt desigual segons el col·lectiu, mentre que les col·leccions especials i els fons personals són els menys coneguts.

### 4.3.2. COL·LECCIONS DIGITALS

Coneixement dels serveis	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Llibres digitals	73,24%	82,84%	90,85%	64,46%
Revistes digitals	53,93%	84,33%	94,37%	64,46%
DDD (Dipòsit Digital de Documents de la UAB)	56,73%	79,10%	90,49%	63,25%

El coneixement dels llibres en paper i digitals és pràcticament equivalent. Les revistes digitals són més conegudes que les de paper, i tant el PDI com l'alumnat de postgrau mostren un bon coneixement del DDD.

### 4.3.3. PRÉSTEC I ACCÉS ALS DOCUMENTS

Coneixement dels serveis	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Préstec de llibres	70,27%	82,84%	93,66%	88,55%
Obtenció d'articles i capítols digitalitzats d'altres universitats	54,01%	74,63%	76,06%	59,04%
Reserves i renovacions des del web ("El meu compte")	67,47%	79,10%	86,62%	79,52%
Localització de documents amb el Cercador de les biblioteques	75,96%	87,31%	96,83%	87,95%
Accés a la bibliografia de curs des del Cercador de les biblioteques i des del Campus virtual	71,79%	76,12%	75,00%	59,64%
Accés en línia a llibres, revistes i bases de dades des de fora de la UAB	68,43%	89,55%	88,73%	66,87%

El préstec de llibres és el servei més conegut per tots els col·lectius. En canvi, l'obtenció d'articles i capítols digitalitzats d'altres universitats és el menys conegut.

#### 4.3.4. INFORMACIÓ, FORMACIÓ I COMUNICACIÓ

Coneixement dels serveis	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Resolució de dubtes i preguntes (taulells, WhatsApp, Pregunt@, etc.)	65,71%	70,90%	75,70%	84,94%
Xarxes socials (Bluesky, Instagram, YouTube)	48,08%	43,28%	34,15%	59,64%
Web de les biblioteques	81,09%	85,07%	89,08%	89,16%
Cursos de formació (Eines per al TFG/TFM, Zotero, Fonts d'informació, Cursos per a doctorands, Cursos per al PDI, etc.)	37,98%	68,66%	67,25%	50,60%
Exposicions a les biblioteques i exposicions virtuals	54,57%	65,67%	78,87%	77,71%

Els canals més coneguts són la resolució de dubtes i preguntes (taulell, WhatsApp, Pregunt@, etc.) i el web del Servei de Biblioteques. Les xarxes socials són el canal menys conegut.

Cal destacar la manca de coneixement dels cursos de formació per part de l'alumnat de grau, amb una diferència notable respecte als altres col·lectius.

#### 4.3.5. SUPORT A LA DOCÈNCIA I A LA RECERCA

Coneixement dels serveis	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Suport a l'acreditació i avaluació de la recerca	--	72,39%	75,00%	--
Suport a la publicació de documents en accés obert	--	78,36%	78,87%	--
Suport a la gestió de dades de recerca	--	74,63%	72,18%	--
Suport a la propietat intel·lectual	--	64,18%	57,39%	--
Assessoraments personalitzats (acreditació, producció científica, dades de recerca, acompanyament als projectes de recerca, etc.)	--	65,67%	72,54%	--
Promoció de la ciència oberta (tallers, cursos, xerrades, etc.)	--	76,87%	70,77%	--

Aquest bloc només era accessible per al PDI i l'alumnat de postgrau. El servei menys conegut és el suport a la propietat intel·lectual. També destaca el desconeixement de l'alumnat de postgrau sobre els assessoraments personalitzats.

#### 4.3.6. ESPAIS I EQUIPAMENTS

Coneixement dels serveis	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Espais i mobiliari en general	98,64%	91,79%	87,68%	93,98%
Sales de treball en grup i/o cabines	96,31%	80,60%	62,68%	75,90%
Espais flexibles i multifuncionals	85,02%	77,61%	60,21%	81,93%
Portàtils	43,59%	46,27%	26,41%	53,01%
Objectes (carregadors, USB, auriculars, lectors de DVD portàtils, etc.)	62,42%	54,48%	28,17%	57,23%
Cobertura Wifi a la biblioteca	97,60%	87,31%	66,20%	83,73%
Sala d'estudi UAB (Biblioteca de Ciències Socials)	66,27%	64,18%	32,04%	49,40%

Il·luminació	98,72%	91,04%	82,75%	92,17%
Temperatura	98,56%	90,30%	82,04%	92,77%
Neteja	98,40%	89,55%	84,86%	94,58%

Els espais i equipaments són, en general, ben coneguts per tota la comunitat. Es detecta una correlació entre el grau de coneixement i l'ús efectiu dels serveis. Per exemple, el PDI mostra un coneixement baix de la sala d'estudi UAB (32%) i del servei de préstec d'objectes (28%).

En total, l'enquesta preguntava sobre 33 temes relacionats amb els fons, serveis i espais de les biblioteques.

L'alumnat de grau mostra un coneixement inferior al 50% en quatre qüestions, especialment en els cursos de formació (37,98%) i el servei de portàtils (43,59%), tot i ser serveis pensats específicament per a aquest col·lectiu.

L'alumnat de postgrau desconeix majoritàriament el servei de portàtils i les xarxes socials. En la resta d'ítems, el seu coneixement és lleugerament inferior al del PDI, excepte en espais i equipaments, on el supera. Aquest fet es pot explicar pel fet que el PDI disposa de despatx propi i potser no necessita utilitzar tant els espais de les biblioteques.

El PDI és un col·lectiu que coneix bé les biblioteques, i únicament en quatre de les qüestions aquest coneixement se situa per sota del 50% dels enquestats. Es tracta de la Sala d'Estudi UAB (Biblioteca de Ciències Socials) (32%), el préstec d'objectes (28%), els portàtils (26%) i les xarxes socials (34%).

Finalment, el PTGAS ha respost per sota del 50% en relació a la Sala d'Estudi UAB (Biblioteca de Ciències socials).

## 4.4. COMENTARIS DE LES PERSONES USUÀRIES

Les dues darreres preguntes de l'enquesta eren de text lliure. La primera demanava "Què trobeu a faltar a la biblioteca?" (775 respostes), i la segona estava enfocada a recollir altres comentaris que les persones usuàries volguessin fer arribar (275 respostes). A la pràctica, les respostes presenten trets comuns, de manera que s'ha decidit fer un tractament conjunt dels 1.043 comentaris rebuts.

Respostes amb comentari	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS	Altres
Què trobes a faltar a la biblioteca?	599	52	79	45	3
	77%	7%	10%	6%	-
Altres comentaris	187	18	48	20	2
	68%	7%	17%	8%	-

Tipologia de comentari	Nombre	Percentatge
Suggeriments	784	75%
Queixes	134	13%
Felicitaions	125	12%

En general, les aportacions són força positives. Hi ha molts més suggeriments que queixes, i un nombre significatiu de felicitacions pel servei que ofereixen les biblioteques.

A continuació es presenta un quadre resum amb els temes que han generat més comentaris:

Tema	Suggeriment	Queixa	Felicitació	Total
Assessorament	3	0	0	3
Col·lecció	105	2	4	111
Col·lecció - recursos digitals	36	4	1	41
Difusió	14	2	0	16
Dinamització	10	1	0	11
Exposicions	2	1	3	6
Formació	3	0	1	4
Global	4	2	61	67
Horari biblioteca	27	0	0	27
Instal·lacions	128	7	11	146
Instal·lacions - endolls	116	0	0	116
Instal·lacions - equipament informàtic i audiovisual	21	2	0	23
Instal·lacions - il·luminació	34	2	0	36
Instal·lacions - mobiliari	56	2	4	62
Instal·lacions - neteja i ventilació	4	4	0	8
Instal·lacions - seguretat	5	1	0	6
Instal·lacions - soroll	62	21	0	83
Instal·lacions - temperatura	27	28	0	55
Instal·lacions - wifi	45	40	0	85
Menjar i beure	18	2	0	20
Personal	5	7	38	50
Préstec	27	4	2	33
Sala d'estudi UAB	6	1	0	7
Altres	26	1	0	27
<b>Total general</b>	<b>784</b>	<b>134</b>	<b>125</b>	<b>1.043</b>

Les **instal·lacions** són, de llarg, el tema que genera més comentaris, tant en aspectes generals (128) com en aspectes específics com endolls, il·luminació, mobiliari, insonorització, temperatura, wifi, equipament informàtic i audiovisual, neteja i seguretat. En total, 620 comentaris fan referència als espais de les biblioteques.

Les **col·leccions** físiques (111) i virtuals (41) constitueixen el segon bloc temàtic, amb un total de 152 comentaris.

Els **serveis** (assessorament, difusió, dinamització, exposicions, formació, préstec, préstec interbibliotecari, sala d'estudi, horaris) sumen 107 comentaris.

Un quart bloc (50 comentaris) se centra en l'atenció oferta pel **personal** de les biblioteques.

Finalment, hi ha 67 comentaris globals sobre les biblioteques i 47 sobre temes diversos (fotocòpies, menjar i beure, etc.).

#### 4.4.1. COMENTARIS PER TIPOLOGIA

##### Felicitacions (125)

El 49% fan referència a la globalitat dels fons, serveis i equipaments, ja sigui del conjunt de les biblioteques o d'una biblioteca en particular. El 30% són felicitacions i agraïments pel tracte i la professionalitat del personal, i el 21% sobre temes diversos.

##### Queixes (134)

Les instal·lacions acumulen gairebé el 80% de les queixes, centrades principalment en la temperatura, la manca d'insonorització de les sales de treball en grup i la feblesa de la wifi.

##### Suggeriments (784)

Els suggeriments, molt més nombrosos que les felicitacions i queixes explícites, posen en evidència alguns aspectes on les biblioteques poden millorar.

Bona part dels suggeriments fan referència a les instal·lacions (63%), amb propostes que demanen disposar de més espais diferenciats i millorar-ne la confortabilitat amb més endolls, millor insonorització, una wifi més potent i una temperatura més adequada.

En segon lloc, diversos aspectes de la gestió de col·lecció, tant física com virtual (18%) amb alguns suggeriments concrets sobre mancances de fons i sobre l'accés de la informació al catàleg.

En tercer lloc, els suggeriments aborden diversos temes relacionats amb els serveis (assessorament, formació, difusió, horaris, préstec...) (11%).

La resta de suggeriments (8%) incideixen en temes diversos com el menjar i el beure o el serveis de fotocòpies.

#### 4.4.2. COMENTARIS PER ÀMBIT TEMÀTIC

##### Espais i equipaments

Àmbit temàtic	Suggeriment	Queixa	Felicitació	Total
Instal·lacions	128	7	11	146
Instal·lacions - endolls	116	0	0	116
Instal·lacions - equipament informàtic i audiovisual	21	2	0	23



Instal·lacions - il·luminació	34	2	0	<b>36</b>
Instal·lacions - mobiliari	56	2	4	<b>62</b>
Instal·lacions - neteja i ventilació	4	4	0	<b>8</b>
Instal·lacions - seguretat	5	1	0	<b>6</b>
Instal·lacions - soroll	62	21	0	<b>83</b>
Instal·lacions - temperatura	27	28	0	<b>55</b>
Instal·lacions - wifi	45	40	0	<b>85</b>
<b>Total general</b>	<b>498</b>	<b>107</b>	<b>15</b>	<b>620</b>

Aquest apartat agrupa comentaris sobre aspectes a millorar en els espais bibliotecaris. A banda de les consideracions generals sobre la manca d'espais (146), especialment sales de treball en grup i espais informals de descans amb sofàs, el comentari més repetit és la manca d'endolls (116).

La confortabilitat dels espais sovint es veu condicionada per la climatització (55), que ha estat objecte de nombrosos suggeriments i queixes. Tot i que la sensació de calor o fred té una vessant subjectiva, la majoria de comentaris incideixen en la manca de calefacció adequada.

El silenci necessari per a la concentració en l'estudi s'ha trobat a faltar per la manca d'insonorització de les sales de treball (83).

També s'han fet comentaris sobre el mobiliari (62) i la il·luminació (36).

Relacionat amb la manca d'endolls per carregar dispositius, moltes persones han assenyalat la feblesa de la xarxa wifi (85) i l'obsolescència o insuficiència de l'equipament informàtic (23).

Finalment, s'han rebut comentaris sobre la neteja i ventilació (8) i sobre la seguretat a l'interior de les biblioteques (6).

### Gestió de la col·lecció

Àmbit temàtic	Suggeriment	Queixa	Felicitació	Total
Col·lecció	105	2	4	<b>111</b>
Col·lecció-recursos digitals	36	4	1	<b>41</b>
<b>Total general</b>	<b>141</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>152</b>

Aquest bloc recull comentaris sobre els fons documentals (llibres, revistes, audiovisuals), amb suggeriments de compra, adquisició de més exemplars duplicats de bibliografia de curs i aspectes generals de la gestió de col·leccions, tant físiques com digitals.

### Serveis

Àmbit temàtic	Suggeriment	Queixa	Felicitació	Total
Assessorament	3	0	0	<b>3</b>
Difusió	14	2	0	<b>16</b>
Dinamització	10	1	0	<b>11</b>
Exposicions	2	1	3	<b>6</b>
Formació	3	0	1	<b>4</b>
Horari biblioteca	27	0	0	<b>27</b>

Préstec	27	4	2	<b>33</b>
Sala d'estudi UAB	6	1	0	<b>7</b>
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>107</b>

Una part important dels comentaris fan referència a l'ampliació dels horaris de servei (27), tant de manera general com en períodes d'exàmens. Alguns comentaris se centren específicament en la Sala d'Estudi UAB (7).

Els comentaris sobre el préstec (33) assenyalen principalment que els terminis són massa curts.

D'altres suggeriments se centren en el servei d'assessorament (3), en les activitats de formació (4), en les de dinamització (11) i en les de difusió (16).

### Personal

Àmbit temàtic	Suggeriment	Queixa	Felicitaçió	Total
Personal	5	7	38	<b>50</b>

Els comentaris fan referència a l'amabilitat, la professionalitat i la qualitat de l'atenció del personal. Algunes persones demanen més implicació del personal per fer callar persones incíviques. Cal destacar el nombre elevat de felicitacions (38).

### Global

Àmbit temàtic	Suggeriment	Queixa	Felicitaçió	Total
Global	4	2	61	<b>67</b>

Aquest apartat agrupa comentaris generals sobre les biblioteques i els seus serveis. Gairebé tots són positius: el 90% són felicitacions globals per la feina realitzada.

### Altres

Àmbit temàtic	Suggeriment	Queixa	Felicitaçió	Total
Menjar i beure	18	2	0	<b>20</b>
Altres	26	1	0	<b>27</b>
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>47</b>

Aquest bloc recull comentaris que no s'han pogut incorporar en cap dels apartats anteriors. El tema del menjar i beure (20) inclou reflexions sobre la conveniència de poder consumir aliments dins les biblioteques i sobre la reposició de les màquines d'autoservei de cafè i menjar ràpid, especialment durant el cap de setmana.

# 5. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS

El Servei de Biblioteques realitza, cada tres anys des del 1999, una enquesta general per conèixer l'opinió de les persones usuàries. En cada edició, les preguntes s'han anat adaptant a la realitat del moment: algunes han desaparegut i d'altres s'han incorporat.

Tot i que el focus principal de l'enquesta se centra en l'alumnat i el professorat, també es recull l'opinió del PTGAS per disposar d'una visió completa sobre el coneixement i la percepció del servei per part de tota la comunitat universitària. Aquests punts de vista diferenciats permeten impulsar accions de millora específiques.

Com en l'enquesta de 2022, s'ha dut a terme una campanya de difusió extensa a través de les xarxes socials de les biblioteques i dels canals institucionals. Les 1.845 respostes recollides representen un increment del 29% respecte a les 1.432 respostes de l'enquesta anterior.

## 5.1. LA FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA

Es presenten les taules amb la freqüència d'ús, 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 cinc vegades a la setmana).

Cal advertir que les dades a partir de l'enquesta de 2013 no són exactament comparables amb les anteriors, ja que incorporen la categoria "mai", que no existia abans. A més, fins al 2016 les enquestes feien referència exclusivament a l'ús presencial, mentre que a partir d'aquell any també inclouen l'accés a la biblioteca digital.

Tot i aquestes diferències, la visualització de la sèrie històrica permet identificar tendències significatives.

## Alumnat de grau

Freqüència d'ús de la biblioteca									
	2001	2004	2007	2010	2013	2016	2019	2022	2025
Mai					2,02%	2,00%	0,73%	0,84%	0,80%
Baixa	6,30%	4,20%	14,37%	16,15%	18,85%	20,46%	10,51%	10,23%	17,79%
Mitja	20,00%	20,00%	32,08%	32,38%	36,80%	37,25%	23,95%	12,00%	20,59%
Alta	73,70%	75,80%	53,55%	51,47%	41,70%	39,58%	64,81%	76,72%	60,81%

L'alumnat de grau continua sent el col·lectiu que fa un ús més intensiu de la biblioteca. Tot i això, el percentatge d'ús alt ha disminuït respecte a 2022, mentre que augmenta l'ús mitjà i baix.

## Alumnat de postgrau

Freqüència d'ús de la biblioteca									
	2001	2004	2007	2010	2013	2016	2019	2022	2025
Mai					9,09%	9,96%	3,61%	1,55%	2,99%
Baixa	12,80%	10,50%	15,68%	19,77%	26,52%	22,14%	9,04%	17,06%	20,9%
Mitja	25,00%	22,00%	38,92%	43,50%	35,99%	40,96%	39,16%	27,91%	29,10%
Alta	62,20%	67,50%	45,40%	36,73%	26,14%	23,99%	48,19%	53,49%	47,01%

L'alumnat de postgrau mostra una lleugera disminució en la franja d'ús alt, mentre que augmenten les franges d'ús mitjà i baix.

## Personal docent i investigador

Freqüència d'ús de la biblioteca									
	2001	2004	2007	2010	2013	2016	2019	2022	2025
Mai					10,10%	10,83%	1,71%	1,75%	2,11%
Baixa	14,00%	17,00%	28,94%	33,70%	37,83%	35,67%	44,87%	20,61%	23,94%
Mitja	43,00%	40,00%	51,86%	47,52%	40,93%	43,01%	16,67%	31,58%	26,41%
Alta	43,00%	43,00%	19,20%	18,78%	8,81%	9,09%	36,75%	45,62%	47,54%

El PDI mostra una estabilitat en la franja d'ús alt, que continua sent la més habitual (47,54%), seguida de la mitjana (26,41%).

## Personal Tècnic de Gestió, Administració i Serveis

Freqüència d'ús de la biblioteca							
	2010	2013	2016 (PTGAS excepte biblioteques)	2016 (PTGAS biblioteques)	2019	2022	2025
Mai		10,42%	9,80%	3,63%	4,52%	8,26%	7,83%
Baixa	44,25%	44,79%	54,90%	16,36%	34,19%	39,45%	46,38%
Mitja	30,97%	27,09%	29,41%	25,46%	26,45%	16,51%	17,47%
Alta	24,78%	16,15%	3,92%	52,73%	34,84%	35,78%	28,31%

Tot i la dificultat de comparar aquesta sèrie no homogènia, s'observa un descens en la franja d'ús alt (28,31%) i un augment en les franges mitjana (17,47%) i baixa (46,38%).

## 5.2. VALORACIÓ DELS SERVEIS

Un altre dels aspectes a comparar és la valoració que fan les persones usuàries dels serveis que tenen a l'abast.

### 5.2.1. COL·LECCIONS

L'enquesta proposava quatre preguntes en relació a les col·leccions de les biblioteques. El 2025 es demana de forma separada la valoració de la biblioteca en paper i digital. Tot i que la comparació no és exacta, permet observar la tendència en les valoracions.

Valoració dels fons	Any	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Col·lecció de llibres	2019	<b>4,03</b>	4,06	4,04	3,81	4,06
	2022	<b>4,13</b>	4,19	4,21	3,89	4,15
	2025 (paper)	<b>4,22</b>	4,28	4,29	4,02	4,20
	2025 (digital)	<b>4,12</b>	4,15	4,12	3,96	4,20
Col·lecció de revistes	2019	<b>3,77</b>	3,72	3,86	3,77	4,02
	2022	<b>3,96</b>	3,90	3,96	3,96	4,15
	2025 (paper)	<b>4,00</b>	3,99	4,14	3,92	4,10
	2025 (digital)	<b>4,15</b>	4,15	4,12	4,07	4,33
Col·leccions	2019	<b>3,72</b>	3,66	3,68	3,83	4,00

especials i fons personals	2022	<b>3,99</b>	3,97	3,93	3,98	4,16
	2025	<b>4,08</b>	4,06	4,09	4,03	4,27
DDD	2019	<b>3,88</b>	3,32	4,02	4,18	4,22
	2022	<b>4,10</b>	3,98	3,97	4,28	4,20
	2025	<b>4,19</b>	4,10	4,22	4,34	4,45

Es constata que totes les tipologies de fons han pujat en la valoració feta per tots els col·lectius.

## 5.2.2. PRÉSTEC I ACCÉS ALS DOCUMENTS

Aquest bloc recull l'opinió sobre el préstec i l'accés als documents:

Valoració dels serveis	Any	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Préstec de llibres de la UAB	2019	<b>4,26</b>	4,15	4,34	4,53	4,52
	2022	<b>4,37</b>	4,30	4,35	4,54	4,49
Préstec de llibres PUC	2019	<b>3,93</b>	3,75	3,99	4,14	4,44
	2022	<b>4,11</b>	3,95	4,02	4,20	4,38
Préstec de llibres	2025	<b>4,47</b>	4,41	4,50	4,61	4,56

El 2025 s'ha simplificat la pregunta sobre el préstec, unificant el servei de la UAB i el PUC, ja que les persones usuàries ja no diferencien clarament entre ambdós. En tot cas, la valoració és en tots els casos més bona que al 2019 i 2022.

Valoració dels serveis	Any	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Reserves i renovacions des del web ("El meu compte")	2019	<b>4,27</b>	4,15	4,45	4,51	4,57
	2022	<b>4,37</b>	4,26	4,33	4,54	4,53
	2025	<b>4,39</b>	4,32	4,48	4,57	4,45
Localitzar els documents amb el Cercador de les biblioteques	2019	<b>3,95</b>	3,91	4,02	4,06	4,01
	2022	<b>3,37</b>	3,06	4,10	4,02	3,91
	2025	<b>4,11</b>	4,10	4,31	4,09	4,07
Accés a la bibliografia de curs des del web de les biblioteques i des del Campus virtual	2019	<b>3,96</b>	3,90	4,01	4,19	4,08
	2022	<b>4,09</b>	4,03	4,10	4,19	4,13
	2025	<b>4,14</b>	4,07	4,36	4,26	4,22

Accés en línia a llibres, revistes i bases de dades de fora de la UAB	2019	<b>3,68</b>	3,62	3,86	3,79	3,80
	2022	<b>3,96</b>	3,94	3,94	3,98	4,10
	2025	<b>4,10</b>	4,06	4,25	4,06	4,25

Més enllà de la tendència a l'alça en tots els casos, cal destacar a millora en la valoració del Cercador de les biblioteques, especialment per part de l'alumnat de grau, que passa de 3,06 el 2022 a 4,10 el 2025.

El 2025 també s'ha afegit un pregunta per obtenir la valoració de l'obtenció d'articles digitalitzats, un servei millorat en el darrer any:

Valoració dels serveis	Any	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Obtenció d'articles i capítols digitalitzats d'altres universitats	2025	<b>4,17</b>	4,12	4,16	4,28	4,33

### 5.2.3. INFORMACIÓ, FORMACIÓ I COMUNICACIÓ

El següent bloc de preguntes feia referència a la informació, formació i comunicació a les biblioteques:

Valoració dels serveis	Any	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Resolució dubtes i preguntes	2019	<b>4,04</b>	3,99	3,97	4,25	4,37
	2022	<b>4,18</b>	4,06	4,12	4,31	4,46
	2025	<b>4,23</b>	4,13	4,28	4,45	4,40
Xarxes socials	2019	<b>3,58</b>	4,00	3,43	3,66	3,91
	2022	<b>3,91</b>	3,78	3,61	4,09	4,19
	2025	<b>4,01</b>	3,95	4,09	4,14	4,21
Web de la biblioteca	2019	<b>3,85</b>	4,19	3,89	3,92	4,01
	2022	<b>3,97</b>	3,88	3,90	4,38	4,20
	2025	<b>4,07</b>	4,04	4,13	4,11	4,16
Cursos de formació de la biblioteca	2019	<b>3,71</b>	3,58	3,95	3,90	3,99
	2022	<b>3,98</b>	3,62	3,94	4,31	4,21
	2025	<b>4,03</b>	3,88	4,16	4,25	4,26
Exposicions a les biblioteques i exposicions virtuals	2019	<b>3,82</b>	3,75	3,86	4,01	3,99
	2022	<b>4,07</b>	3,91	3,99	4,31	4,26
	2025	<b>4,16</b>	4,09	4,17	4,30	4,29

Tots els ítems d'aquest bloc també han rebut una valoració global més alta que en l'enquesta anterior. Únicament es detecta una lleu disminució en la valoració de la web i els cursos de formació per part del PDI.

#### 5.2.4. SUPORT A LA DOCÈNCIA I A LA RECERCA

Del bloc de suport a la docència i recerca hem de destacar que només l'han contestat dos col·lectius: l'alumnat de postgrau i el professorat.

Així mateix, podem fer la comparació de quatre preguntes, encara que el plantejament de les tres primeres ha canviat una mica i ja no es pregunta pel web en concret sinó per tot el servei de suport (vegeu que l'enunciat és diferent):

Valoreu el suport a la recerca	Any	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR)	2019	<b>3,76</b>		3,66	3,83	
	2022	<b>4,02</b>	3,89	4,10	4,01	4,30
Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR)	2025	<b>4,30</b>		4,28	4,31	
Web d'Accés Obert	2019	<b>3,92</b>		3,89	3,95	
	2022	<b>4,06</b>	3,98	3,98	4,14	4,21
Suport a la publicació de documents en accés obert	2025	<b>4,29</b>		4,20	4,33	
Bloc de Propietat intel·lectual i accés obert	2019	<b>3,66</b>		3,56	3,75	
	2022	<b>3,99</b>	3,89	4,00	4,07	4,13
Suport a la Propietat intel·lectual	2025	<b>4,19</b>		4,20	4,18	
Assessorament personalitzat (acreditació, producció científica, dades de recerca, etc)	2019	<b>3,89</b>		3,73	4,01	
	2022	<b>4,08</b>	3,85	3,98	4,23	4,35
	2025	<b>4,23</b>		4,00	4,33	

Tots els ítems d'aquest bloc també mostren un increment en la valoració per part de tots els col·lectius.



A més, al 2025 s'han afegit tres preguntes més en aquest bloc, que han obtingut molt bona valoració:

<b>Valoreu el suport a la recerca</b>	<b>Any</b>	<b>Global</b>	<b>Grau</b>	<b>Postgrau</b>	<b>PDI</b>	<b>PTGAS</b>
Suport a la gestió de dades de recerca	2025	<b>4,17</b>		4,16	4,17	
Promoció de la ciència oberta (tallers, cursos, xerrades, etc.)	2025	<b>4,19</b>		4,12	4,23	
Valoració global sobre el suport a la recerca i la ciència oberta	2025	<b>4,25</b>		4,17	4,28	

### 5.2.5. ESPAIS I EQUIPAMENTS

En relació a les instal·lacions i el grau de confort percebut s'han realitzat tot un seguit de preguntes i a continuació presentem aquelles de les quals disposem de dades històriques:

<b>Valoreu els espais i equipaments</b>	<b>Any</b>	<b>Global</b>	<b>Grau</b>	<b>Postgrau</b>	<b>PDI</b>	<b>PTGAS</b>
Espais i mobiliari en general	2019	<b>3,96</b>	3,93	4,01	4,10	3,91
	2022	<b>4,09</b>	4,09	4,09	4,16	3,94
	2025	<b>4,27</b>	4,25	4,30	4,35	4,31
Sales de treball en grup i/o cabines	2019	<b>3,88</b>	3,86	3,87	4,03	3,91
	2022	<b>4,02</b>	3,99	3,95	4,17	4,05
	2025	<b>4,22</b>	4,20	4,25	4,30	4,28
Portàtils*	2019	<b>3,54</b>	3,49	3,68	3,60	3,64
	2022	<b>3,60</b>	3,53	3,67	3,74	3,71
	2025	<b>3,95</b>	3,94	3,95	3,96	4,05
Objectes (carregadors, USB, auriculars, etc)	2019	<b>3,67</b>	3,62	3,73	3,81	3,85
	2022	<b>3,65</b>	3,55	3,69	4,07	3,81
	2025	<b>4,03</b>	4,02	3,93	4,00	4,14
Cobertura Wifi a la biblioteca	2019	<b>3,47</b>	3,41	3,64	3,74	3,54
	2022	<b>3,43</b>	3,27	3,6	3,99	3,46
	2025	<b>3,34</b>	3,22	3,80	3,73	3,47
Sala d'estudi UAB (Biblioteca de Ciències socials)	2019 **	<b>4,28</b>	4,24	4,30	4,35	4,48

	2022	<b>4,02</b>	3,98	4,01	4,27	4,00
	2025	<b>4,17</b>	4,16	4,24	4,23	4,21
Il·luminació	2019	<b>4,08</b>	4,17	4,14	4,06	4,08
	2022	<b>4,19</b>	4,19	4,21	4,29	3,96
	2025	<b>4,27</b>	4,28	4,27	4,25	4,16
Temperatura	2019	<b>3,36</b>	3,82	4,10	3,73	3,36
	2022	<b>3,73</b>	3,60	3,88	4,16	3,58
	2025	<b>3,99</b>	3,94	4,13	4,24	3,92
Neteja	2019	<b>4,34</b>	4,37	4,35	4,20	4,34
	2022	<b>4,45</b>	4,50	4,44	4,43	4,15
	2025	<b>4,51</b>	4,53	4,43	4,48	4,41

\* Fins el 2022, Equipament informàtic (PC fixos i portàtils)

\*\* Horaris de la sala d'estudi UAB (Bibliotecade Ciències Socials)

La valoració global dels espais i equipaments ha pujat en tots els aspectes, excepte en un cas: la cobertura wifi, que ha baixat lleugerament (de 3,43 el 2022 a 3,34 el 2025).

El 2025 s'ha afegit una pregunta per conèixer la valoració dels espais multifuncionals que ara tenim a les biblioteques:

Valoració dels serveis	Any	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
Espais flexibles i multifuncionals	2025	<b>4,20</b>	4,17	4,28	4,30	4,24

Cal ponderar aquestes valoracions amb la lectura de l'apartat 4.4 d'aquest informe, dedicat als comentaris de les persones usuàries.

## 5.2.6. VALORACIÓ GENERAL

Valoració general	Any	Global	Grau	Postgrau	PDI	PTGAS
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	<b>3,82</b>	3,72	3,94	4,32	4,34

	2019	<b>4,27</b>	4,19	4,29	4,54	4,49
	2022	<b>4,35</b>	4,26	4,41	4,65	4,42
	2025	<b>4,45</b>	4,39	4,54	4,63	4,53
Valoració global	2001		3,47	3,55	3,64	
	2004		3,48	3,75	3,73	
	2007		3,67	3,6	3,8	
	2010		3,82	3,85	4,06	4,10
	2013		3,67	3,67	3,75	4,01
	2016	<b>3,78</b>	3,72	3,83	4,11	4,17
	2019	<b>4,04</b>	3,97	4,06	4,24	4,27
	2022	<b>4,19</b>	4,15	4,15	4,31	4,23
	2025	<b>4,30</b>	4,27	4,37	4,40	4,34

La valoració global del servei ofert per les biblioteques ha pujat en tots els col·lectius. Tot i una lleu disminució en la valoració del PDI respecte al tracte i atenció del personal, la tendència global també augmenta.

# 6. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

## 6.1. CONCLUSIONS

### 6.1.1. En relació a l'enquesta

L'índex de resposta de l'enquesta de 2025 ha estat un 28,85% superior al de l'enquesta de 2022, situant-se en un nombre similar al de 2019. Sens dubte, l'avançament de les dates al mes de maig, coincidint amb el final de curs, ha incentivat la participació, especialment de l'alumnat de grau i, en menor mesura, del PDI. Probablement, el sorteig introduït com a incentiu també ha contribuït a aquest augment.

Tot i això, cal continuar explorant nous canals per arribar a l'alumnat i, sobretot, al PDI

L'enquesta s'ha pogut respondre en tres idiomes (català, castellà i anglès). El 97,30% dels enquestats han respost en català, el 1,57% en castellà i el 1,13% en anglès.

La fiabilitat del mostreig és globalment bona, amb un error estimat del 2%. En segmentacions per col·lectius o per biblioteca, la fiabilitat disminueix. El mostreig de l'alumnat de grau continua sent robust (error del 3%), mentre que en la resta de col·lectius i biblioteques la representativitat és més limitada.

En base als resultats obtinguts en l'enquesta del 2025 i les tendències evolutives de les sèries disponibles es constata:

### 6.1.2. Ús de la biblioteca

L'ús més habitual de la biblioteca és d'1 a 3 cops per setmana (35,34% global), arribant gairebé al 40% en el cas de l'alumnat de grau. Si s'hi suma la franja de 4-5 cops per setmana (19,30%), el percentatge d'ús intensiu se situa prop del 55%. Ha disminuït el nombre de persones que visiten la biblioteca molt freqüentment, però ha augmentat el nombre de les que la visiten amb regularitat.

Les activitats més habituals a la biblioteca, especialment entre l'alumnat, són: estudiar individualment (69,54%), treballar en grup (45,64%), agafar llibres en préstec (37,78%) i consultar llibres, revistes, etc. (33,97%).

El nombre de visites anuals a les biblioteques de la UAB continua recuperant-se després del descens provocat per la pandèmia. El 2024 es van registrar 2.208.076 persones usuàries, en comparació amb 1.667.289 el 2022.

### **6.1.3. Valoració dels serveis, fons i equipaments**

#### **Col·lecció**

Aquest any s'ha demanat una valoració diferenciada per a la col·lecció en paper i digital. Tots els recursos obtenen una puntuació mínima de 4 sobre 5. Només els llibres digitals (4,12) queden lleugerament per sota de la valoració general dels llibres el 2022 (4,13).

Els indicadors de consulta dels llibres electrònics milloren any rere any: la mitjana de llibres consultats per persona usuària va passar de 18,44 el 2023 a 25,80 el 2024. En canvi, la consulta de revistes digitals va disminuir el 2024 (20,26 articles descarregats de mitjana), tot i mantenir una valoració elevada (4,15). Caldrà analitzar-ne les causes.

Destacar que les revistes en paper tenen una valoració més baixa que les revistes digitals que obtenen una puntuació del 4,15, com a resultat de la prioritització de la inversió en la biblioteca digital. En canvi els llibres en paper (4,22) estan més ben valorats que els llibres digitals, i per tant hem de seguir promovent el format digital.

#### **Préstec i accés als documents**

En aquest apartat, enguany, hem optat per preguntar la valoració del préstec en general sense fer distincions sobre qui és la institució propietària dels documents perquè aquesta informació creiem que confon a les persones usuàries.

La valoració del préstec ha millorat substancialment i es situa en un 4,47 respecte al 4,11 que rebia el préstec de llibres PUC el 2022 o el préstec de llibres de la UAB (4,37) el mateix any.

Els indicadors de préstec dels anys confirmen aquesta bona evolució del servei, així el percentatge de persones usuàries reals de préstec en relació a les potencials ha arribat al 2024 fins al 76,99%. I cada d'any des del 2022 s'assoleix l'indicador de tenir un nombre de préstecs documentals superior al 80% de l'any anterior.

Tots els serveis d'accés reben puntuacions superiors a 4,10. Destaca la millora del Cercador de les biblioteques (de 3,37 el 2022 a 4,11 el 2025), probablement gràcies a les millores de configuració implementades.

També cal subratllar la bona puntuació que ha obtingut l'accés en línia a llibres, revistes i bases de dades, que passa d'un 3,96 al 4,10, en part gràcies a noves eines implementades com l'ARE+.

#### **Servei d'informació, formació i comunicació**

Totes les valoracions d'aquest apartat també han estat superiors a les de l'enquesta del 2022, i la valoració dels diversos canals d'informació, formació i comunicació ha pujat significativament, situant la valoració global per sobre del 4 sobre 5.

Les dues puntuacions que no superen el 4 en aquest apartat són la valoració per part de l'alumnat de grau de les xarxes socials (3,95) i dels cursos de formació (3,88), tot i que ambdues milloren respecte a l'enquesta anterior.

Les enquestes específiques dels cursos de formació mostren una valoració més alta (4,52 el 2024), cosa que podria indicar que algunes persones usuàries no identifiquen correctament els cursos com a part del servei bibliotecari. En tot cas, el nombre d'assistents s'ha estabilitzat per sobre de les 6.000 persones.

### **Suport a la docència i a la recerca**

Totes les valoracions han millorat respecte al 2022. La puntuació més baixa és de 4,19 (suport a la propietat intel·lectual), que el 2022 no arribava al 4.

Les tres noves preguntes incorporades el 2025 sobre suport a les dades de recerca, promoció de la ciència oberta i suport global a la recerca han obtingut valoracions molt positives (al voltant de 4,20).

Els indicadors de qualitat, com el nombre de pàgines visualitzades als webs de Propietat Intel·lectual i SAAR, continuen augmentant, corroborant les bones valoracions.

### **Espais i equipaments**

D'aquest apartat, els ítems més ben valorats són: la neteja (4,51), la il·luminació (4,27), els espais i mobiliari en general (4,27).

Hi ha dos ítems que a l'enquesta del 2022 havien baixat i que en l'enquesta del 2025 es recuperen, d'una banda la valoració dels objectes que es presten (carregadors, USB, auriculars, etc.) que es situa en un 4,03 i la de la sala d'estudi de la UAB que arriba fins al 4,17 (al 2022 era de 4,02).

La temperatura dels edificis també millora (de 3,73 a gairebé 4), indicant que les inversions en aïllament tenen un impacte positiu en el confort.

En canvi, la cobertura wifi mostra una evolució negativa: de 3,47 el 2019 a 3,34 el 2025. Caldrà fer millores importants en aquest servei, cada cop més essencial per accedir als recursos digitals.

### **Valoració general**

La valoració de l'atenció i el tracte del personal (4,45) puja respecte a les enquestes del 2019 (4,27) i del 2022 (4,35).

Finalment, la valoració global (4,30) també puja respecte les dues enquestes anteriors: 2019 (4,04) i 2022 (4,19).

#### **6.1.4. Coneixement/ús dels serveis**

Pel que fa al grau de coneixement i/o ús dels fons i serveis, l'opció NS/NC (no sap, no contesta) ofereix una aproximació a la situació. Aquesta opció s'ha de prendre amb cautela, ja que pot indicar tant desconeixement com manca d'ús, tot i que l'enquestat en conegui l'existència.

L'enquesta proposava la valoració de 33 temes relacionats amb els serveis bibliotecaris, distribuïts en: col·leccions (6), préstec i accés als documents (6), informació, formació i comunicació (5), suport a la docència i a la recerca (6) i espais i equipaments (10).

### **Alumnat de grau**

Hi ha cinc temes que més del 50% d'aquest col·lectiu indica no conèixer o no usar:

- **Col·leccions:** només el 40,87% coneix les revistes en paper i el 38,78% les col·leccions especials i fons personals.
- **Informació, formació i comunicació:** cursos de formació (37,98%) i xarxes socials (48,08%). Tot i això, respecte al 2022, s'ha produït una millora significativa en el coneixement d'aquests serveis.
- **Espais i equipaments:** el servei menys conegut és el de portàtils (43,59%), seguit dels objectes en préstec (62,42%) i la Sala d'Estudi UAB (66,27%), tot i que aquests dos últims superen el 50%.

Pel que fa al **préstec i accés als documents**, tots els serveis superen el 50% de coneixement, inclòs el servei d'obtenció d'articles i capítols digitalitzats d'altres universitats, implementat el 2024. Cal destacar la millora en el coneixement del Cercador de les biblioteques i l'accés a la bibliografia de curs, que han passat del 52,40% i 49,48% el 2022 al 75,96% i 71,79% el 2025, respectivament.

L'alumnat de grau no havia de valorar els serveis de suport a la docència i la recerca.

### **Alumnat de postgrau**

Dos temes superen el 50% de desconeixement o no ús:

- **Informació, formació i comunicació:** xarxes socials (43,28%).
- **Espais i equipaments:** portàtils (46,27%).

Pel que fa a les col·leccions, el coneixement de les col·leccions especials i fons personals és feble (57,46%). En canvi, el coneixement dels serveis de préstec, accés als documents i suport a la docència i recerca és elevat.

### **PDI**

Quatre temes superen el 50% de desconeixement o no ús:

- **Informació, formació i comunicació:** xarxes socials (34,15%).
- **Espais i equipaments:** Sala d'Estudi UAB (32,04%), préstec d'objectes (28,17%) i portàtils (26,41%).

Tot i això, el PDI mostra un bon coneixement dels serveis de suport a la docència i la recerca, tot i que caldria reforçar el coneixement i ús del servei de suport a la propietat intel·lectual.

## **6.2. ACCIONS A EMPRENDRE**

A partir de l'anàlisi dels resultats de l'enquesta, les conclusions extretes i els suggeriments i queixes de les persones usuàries, s'emprendran diverses accions amb l'objectiu de millorar tant el coneixement com la valoració dels serveis i fons de les biblioteques.

### **Espais i confort**

- Es treballarà per millorar la insonorització d'alguns espais.

- Es reforçarà la senyalització de les zones de treball en grup i de les zones de silenci.
- S'habilitaran nous espais per a usos específics, com videoconferències.

#### **Instal·lacions**

- Es planificaran millores en endolls, mobiliari i equipament informàtic i audiovisual.
- S'analitzarà les biblioteques que requereixin més canvis i es planificaran segons la disponibilitat pressupostària.
- Es continuarà invertint en tancaments i instal·lacions que millorin la confortabilitat ambiental i l'eficiència energètica.

#### **Connectivitat**

- Es traslladaran a la DTIC les valoracions i queixes sobre la xarxa wifi per tal que es prioritzin les accions de millora.
- Ja s'estan instal·lant antenes noves a tot el campus.

#### **Col·leccions**

- Cada biblioteca analitzarà els comentaris rebuts sobre les col·leccions, tant en paper com digitals, i emprendre les accions que consideri oportunes.

#### **Difusió de serveis**

- Es reforçarà la comunicació sobre els cursos de formació i el préstec de portàtils.
- S'exploraran nous canals, com els espais de comunicació de les facultats, per fer arribar la informació a l'alumnat.

#### **Col·leccions especials i fons personals**

- Es reorganitzarà la informació al web per facilitar-ne el coneixement i accés.

#### **Xarxes socials**

- Amb el canvi institucional de Twitter a Bluesky, s'ha produït una dispersió del públic objectiu.
- Es farà una anàlisi dels recursos dedicats a les xarxes socials en relació amb els resultats obtinguts.

Totes les actuacions es recolliran en accions de millora i se'n farà un seguiment acurat.



# ANNEX I: PREGUNTES DE L'ENQUESTA

## Contingut de l'enquesta de satisfacció de persones usuàries del Servei de Biblioteques de la UAB

### Contingut de l'enquesta

#### Enquesta Biblioteques 2025

Per tal de fer més adients a les teves necessitats els serveis i els equipaments de les biblioteques de la UAB, et demanem que responguis aquesta enquesta i, per avançat, t'agraïm el teu temps.

**Nota de privacitat:**

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

En enviar aquest formulari, no es recopilarà el nom ni l'adreça electrònica de forma automàtica tret que ho proporcionis.


\* Necessària

#### La Biblioteca i el seu ús



#### 1. Marca la biblioteca que més utilitzes i contesta el qüestionari fent-hi referència \*

- Ciència i Tecnologia
- Ciències Socials
- Comunicació i Hemeroteca General
- Humanitats
- Medicina
- Medicina i Infermeria Vall d'Hebron
- Biblioteca Josep Laporte
- Biblioteca Universitària de Sabadell
- Veterinària

2. **Freqüència d'ús de la biblioteca (accés presencial i/o connexió en línia) \*** 

- 4-5 cops a la setmana
- 1-3 cops a la setmana
- 1-3 cops al mes
- Menys d'un cop al mes
- Abans de les avaluacions
- Mai

3. **A la biblioteca, habitualment... (marca totes les opcions que necessitis) \*** 

- Estudió individualment
- Treball en grup
- Consulto llibres, revistes, etc.
- Agafa llibres en préstec
- Agafa portàtils en préstec
- Utilitzo els espais de relax
- Participo en les activitats
- Utilitzo els jocs de taula i videojocs
- Altres

4. **De quin col·lectiu UAB formes part? \*** 

- Alumnat de grau
- Alumnat de postgrau, màster, doctorat
- Personal docent i investigador
- Personal tècnic de gestió, administració i serveis
- Altres

## Enquesta Biblioteques 2025

Espais, col·lecció, préstec, informació



### 5. Valora les col·leccions en paper de la biblioteca

	Molt satisfactori	Satisfactori	Acceptable	Insatisfactori	Molt insatisfactori	NS/NC
Llibres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Col·leccions especials i fons personals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 6. Valora les col·leccions digitals de la biblioteca

	Molt satisfactori	Satisfactori	Acceptable	Insatisfactori	Molt insatisfactori	NS/NC
Llibres digitals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistes digitals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DDD (Dipòsit Digital de Documents de la UAB)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7. Valora el préstec i l'accés als documents

	Molt satisfactori	Satisfactori	Acceptable	Insatisfactori	Molt insatisfactori	NS/NC
Préstec de llibres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obtenció d'articles i capítols digitalitzats d'altres universitats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reserves i renovacions des del web ("El meu compte")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Localització de documents amb el Cercador de les biblioteques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accés a la bibliografia de curs des del Cercador de les biblioteques i des del Campus virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accés en línia a llibres, revistes i bases de dades des de fora de la UAB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 8. Valoreu la informació, la formació i la comunicació

	Molt satisfactori	Satisfactori	Acceptable	Insatisfactori	Molt insatisfactori	NS/NC
Resolució de dubtes i preguntes (taulells, WhatsApp, Pregunt@, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Xarxes socials (Bluesky, Instagram, YouTube)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Web de les biblioteques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cursos de formació (Eines per al TFG/TFM, Zotero, Fonts d'informació, Cursos per a doctorands, Cursos per al PDI, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exposicions a les biblioteques i exposicions virtuals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 10. Valora els espais i equipaments

	Molt satisfactori	Satisfactori	Acceptable	Insatisfactori	Molt insatisfactori	NS/NC
Espais i mobiliari en general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sales de treball en grup i/o cabines	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espais flexibles i multifuncionals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portàtils	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Objectes (carregadors, USB, auriculars, lectors de DVD portàtils, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cobertura Wi-Fi a la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sala d'estudi UAB (Biblioteca de Ciències Socials)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il·luminació	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neteja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 11. Valoració general

	Molt satisfactori	Satisfactori	Acceptable	Insatisfactori	Molt insatisfactori	NS/NC
Atenció i tracte del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valoració global de la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enrere

Següent

# Enquesta Biblioteques 2025

## Suport a la recerca



### 5. Valora el suport a la recerca i la ciència oberta

	Molt satisfactori	Satisfactori	Acceptable	Insatisfactori	Molt insatisfactori	NS/NC
Suport a l'acreditació i avaluació de la recerca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suport a la publicació de documents en accés obert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suport a la gestió de dades de recerca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suport a la propietat intel·lectual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assessoraments personalitzats (acreditació, producció científica, dades de recerca, acompanyament als projectes de recerca, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promoció de la ciència oberta (tallers, cursos, xerrades, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valoració global sobre el suport a la recerca i la ciència oberta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**ENQUESTA  
DE SATISFACCIÓ DE LES  
PERSONES USUÀRIES  
2025**

Servei de Biblioteques

Octubre 2025