

# Enquesta 2016

## Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General





## SUMARI

---

<b>0. INTRODUCCIÓ</b>	<b>4</b>
<b>1. TIPOLOGIA D'USUARIS</b>	<b>4</b>
<b>2. FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>4</b>
2.1. FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA PRESENCIAL	4
2.2. FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL	5
<b>3. CONEIXEMENT DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS</b>	<b>7</b>
<b>4. ÚS DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS</b>	<b>9</b>
<b>5. VALORACIÓ DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS</b>	<b>11</b>
<b>6. VALORACIÓ GENERAL</b>	<b>24</b>
<b>7. COMENTARIS DELS USUARIS</b>	<b>26</b>
<b>8. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS</b>	<b>29</b>
<b>9. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE</b>	<b>31</b>



## 0. INTRODUCCIÓ

Per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques s'ha realitzat una enquesta a tota la comunitat universitària. La metodologia emprada per recollir les dades i el seu abast s'explica en el document general del Servei de Biblioteques Enquesta satisfacció dels usuaris 2016.

Es va enviar un missatge electrònic a tota la comunitat universitària amb l'adreça web on s'havia de respondre l'enquesta. La recollida de dades es va efectuar el mes de novembre del 2016. En aquest informe es pretén descriure d'una manera entenedora els resultats de l'enquesta que corresponen a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (BCHG).

Les valoracions es comptabilitzen de la següent manera : 1 (dolent), (2) regular, (3) correcte, (4) bo i (5) molt bo.

## 1. TIPOLOGIA D'USUARIS

Es van rebre un total de 3.134 respostes per a totes les biblioteques UAB, de les quals 355 corresponien a usuaris que manifestaven que la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General era la que utilitzaven habitualment. La mostra recull el 15,43% del nombre d'usuaris potencials que corresponen a la Facultat de Ciències de la Comunicació.

Tipus d'usuari	Nombre potencial	Nombre de respostes	% de la mostra	% del total
Alumnat de grau	1.838	274	77,18%	14,91%
Alumnat de postgrau	160	25	7,04%	15,63%
Professorat	180	21	5,92%	11,67%
PAS (excepte biblioteques)	91	14	3,94%	15,38%
PAS (biblioteques)	30	20	5,63%	66,67%
Altres	1	1	0,28%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.300</b>	<b>355</b>	<b>100,00%</b>	<b>15,43%</b>

## 2. FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA

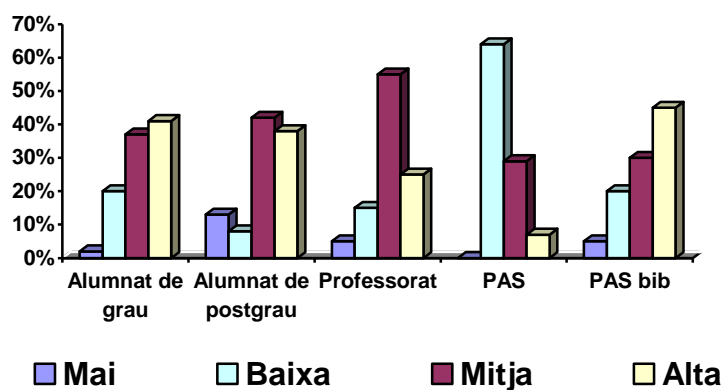
### 2.1. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

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

La majoria d'usuaris manifesten que visiten la biblioteca 1-2 cops a la setmana o 2-3 cops al mes, la qual cosa demostra que són habituals, tot i que hi ha diferències segons la tipologia d'usuaris.

Tipus d'usuari	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	Total
Alumnat de grau	1,82%	10,95%	9,12%	12,04%	24,82%	40,88%	1
Alumnat de postgrau	12,00%	4,00%	4,00%	16,00%	24,00%	36,00%	1
Professorat	4,76%	9,52%	4,76%	4,76%	47,62%	23,81%	1
PAS (excepte biblioteques)	0,00%	14,29%	50,00%	7,14%	21,43%	7,14%	1
PAS (biblioteques)	5,00%	0,00%	20,00%	25,00%	5,00%	45,00%	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
	<b>4,80%</b>	<b>7,90%</b>	<b>17,90%</b>	<b>13,23%</b>	<b>25,03%</b>	<b>31,14%</b>	<b>100,00%</b>

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

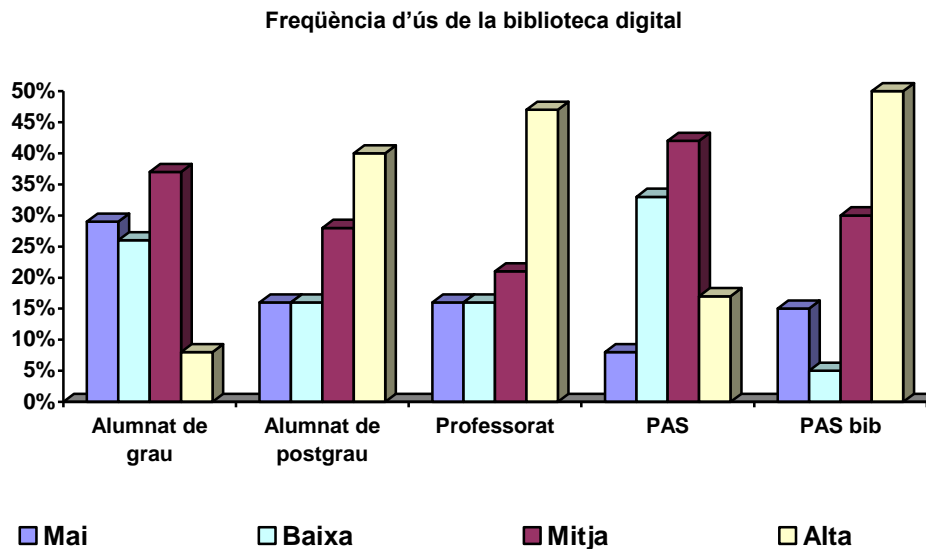


## 2.2. Freqüència d'ús de la biblioteca virtual

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

Tipus d'usuari	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	Total
Alumnat de grau	28,10%	13,50%	12,04%	15,33%	20,07%	7,66%	1
Alumnat de postgrau	16,00%	4,00%	12,00%	12,00%	16,00%	40,00%	1
Professorat	14,29%	0,00%	14,29%	9,52%	9,52%	42,86%	1
PAS (excepte biblioteques)	7,14%	14,29%	14,29%	21,43%	14,29%	14,29%	1
PAS (biblioteques)	15,00%	0,00%	5,00%	25,00%	5,00%	50,00%	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
	<b>17,03%</b>	<b>6,72%</b>	<b>12,18%</b>	<b>17,61%</b>	<b>13,72%</b>	<b>32,74%</b>	<b>100,00%</b>

Com es pot comprovar en el quadre anterior la majoria de professors, alumnes de postgrau i PAS de biblioteques utilitzen la biblioteca digital 1 o 2 cops de setmana, mentre que la majoria d'alumnes de grau i de Pas l'utilitzen habitualment 1 o 2 cops al mes.



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

### 3. CONEIXEMENT DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS

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

Coneixement dels serveis	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Catàleg	83,58%	80,00%	90,48%	92,86%	95,00%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	67,96%	76,00%	80,95%	56,14%	90,00%
Préstec i PUC	82,48%	72,00%	95,24%	100,00%	95,00%
Reserves i renovacions en línia	84,31%	68,00%	95,24%	92,86%	95,00%
DDD	70,07%	68,00%	85,71%	92,86%	95,00%
Publicació producció científica	50,36%	64,00%	80,95%	64,29%	80,00%
Blog PIAO	41,97%	52,00%	52,38%	42,86%	75,00%
Trobador	75,55%	84,00%	85,71%	78,57%	95,00%
Web	86,50%	80,00%	95,24%	100,00%	95,00%
Xarxes socials	63,87%	56,00%	80,95%	64,29%	85,00%
Cursos	53,74%	48,00%	80,95%	64,29%	90,00%
Pregunt@	53,65%	48,00%	66,67%	50,00%	80,00%
Mendeley	59,85%	68,00%	76,19%	71,43%	90,00%
Web SAAR	41,61%	32,00%	61,90%	35,71%	65,00%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	59,85%	56,00%	80,95%	57,14%	90,00%

Del quadre anterior es pot concloure que els serveis més coneguts per tots els usuaris són els més tradicionals (el préstec, el catàleg, la pàgina web, les reserves en línia, etc).

Els serveis menys coneguts per l'alumnat de grau són la Web SAAR, adreçat a personal docent i investigador, i el Blog PIAO, que porta pocs mesos en funcionament i els més coneguts són: la pàgina web de les biblioteques, les reserves en línia, el catàleg i el servei de préstec.

En el cas de l'alumnat de postgrau, el servei menys conegut és la web SAAR i el més conegut el Trobador de recursos en línia.

En el cas del professorat es veu que tenen un grau de coneixement alt a gairebé tots els serveis, sent el menys conegut el Blog PIAO.

Finalment el PAS té un grau molt alt de coneixement, un 90% de la majoria de serveis, i entre els menys coneguts també destaquen Web SAAR i el Blog PIAO.

Coneixement dels fons	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Llibres paper	93,07%	80,00%	100,00%	92,86%	95,00%
Llibres digitals	74,82%	92,00%	90,48%	71,43%	90,00%
Revistes paper	81,75%	80,00%	90,48%	78,57%	95,00%
Revistes digitals	77,01%	88,00%	85,71%	85,71%	90,00%
Audiovisuals	80,66%	76,00%	100,00%	100,00%	95,00%

Com es pot comprovar en el quadre anterior, el grau de coneixement del fons documental és altíssim en tots els estaments en qualsevol tipologia de documents.

Coneixement dels equipaments	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Sales treball	96,72%	80,00%	95,24%	85,71%	90,00%
Equips informàtics	92,70%	80,00%	95,24%	85,71%	95,00%
Préstec d'equipament informàtic	84,67%	64,00%	66,67%	57,17%	90,00%
Wi-Fi	96,35%	84,00%	90,48%	92,86%	90,00%

El grau de coneixement és molt alt en la majoria d'equipaments. Només es poc conegut el préstec de portàtils pels professors, el PAS i els alumnes de postgrau.

Coneixement dels horaris	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
De dilluns a divendres	95,62%	76,00%	100,00%	100,00%	95,00%
De nit, festius i caps de setmana	74,45%	52,00%	76,19%	85,71%	85,00%

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



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

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

Ús dels serveis	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Catàleg	90,88%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	86,86%	92,00%	95,24%	64,29%	75,00%
Préstec i PUC	86,86%	92,00%	95,24%	78,57%	95,00%
Reserves i renovacions en línia	89,05%	96,00%	95,24%	100,00%	100,00%
DDD	81,75%	96,00%	100,00%	92,86%	90,00%
Publicació producció científica	83,21%	96,00%	100,00%	100,00%	70,00%
Blog PIAO	84,67%	96,00%	100,00%	92,86%	75,00%
Trobador	83,94%	100,00%	100,00%	78,57%	85,00%
Web	88,69%	96,00%	95,24%	85,71%	95,00%
Xarxes socials	78,10%	92,00%	90,48%	85,71%	75,00%
Cursos	80,66%	96,00%	100,00%	71,43%	75,00%
Pregunt@	77,37%	92,00%	90,48%	78,57%	80,00%
Mendeley	77,74%	88,00%	85,71%	64,29%	70,00%
Web SAAR	79,56%	100,00%	95,24%	85,71%	65,00%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	82,12%	100,00%	90,48%	85,71%	95,00%

L'ús de tots els serveis és molt alt, veiem que una part important de la utilització està per sobre del 90%.

Ús dels fons	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Llibres paper	94,53%	96,00%	95,24%	100,00%	100,00%
Llibres digitals	76,64%	80,00%	90,48%	71,43%	75,00%
Revistes paper	72,26%	84,00%	95,24%	71,43%	75,00%
Revistes digitals	68,61%	84,00%	90,48%	85,71%	90,00%
Audiovisuals	73,72%	84,00%	80,95%	100,00%	90,00%

Els llibres en paper són els documents més utilitzats per tots els estaments, però la utilització de revistes en paper i digitals es destaca en els professors. El PAS és l'estament que més consulta el material multimèdia.

Ús dels equipaments	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Sales treball	92,34%	88,00%	80,95%	64,29%	75,00%
Equips informàtics	87,96%	92,00%	90,48%	85,71%	85,00%
Préstec d'equipament informàtic	78,47%	80,00%	61,90%	71,43%	75,00%
Wi-Fi	96,72%	88,00%	76,19%	92,86%	85,00%

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

Ús dels horaris	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
De dilluns a divendres	99,64%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Nits, festius i caps de setmana	86,86%	96,00%	66,67%	64,29%	60,00%

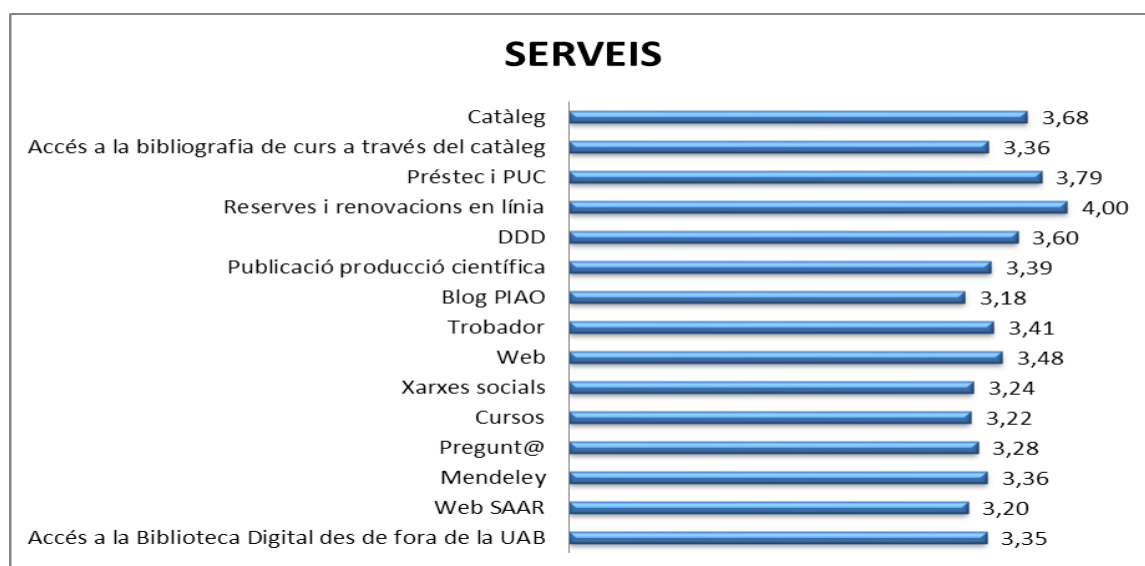
Totes les tipologies d'usuaris usen majoritàriament més els horaris de dilluns a divendres que els de nits, festius i caps de setmana.

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

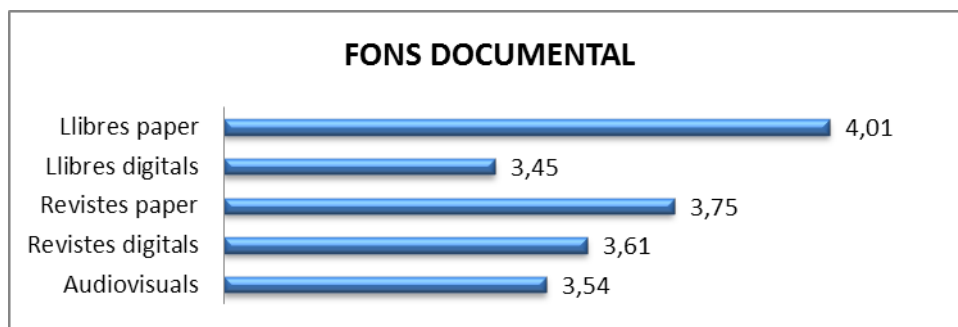
Les valoracions són fetes en una escala de 5 (Dolent 1, Regular 2, Correcte, 3, Bo, 4 i Molt bo, 5).

### Tots els usuaris

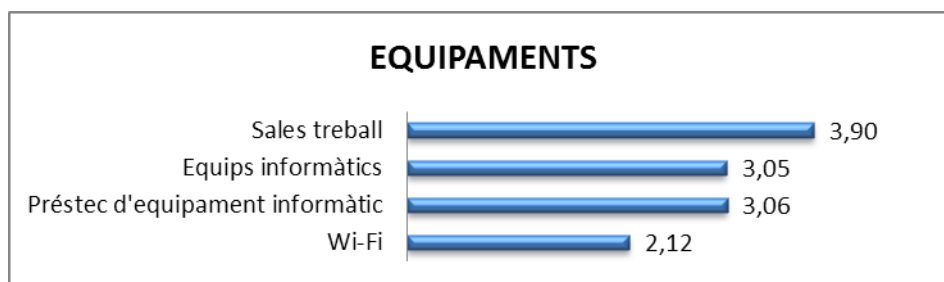
Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,72%	9,42%	27,90%	43,12%	17,39%	1,45%	100,00%	3,68
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	4,52%	17,09%	30,15%	30,65%	15,58%	2,01%	100,00%	3,36
Préstec i PUC	2,35%	10,59%	24,71%	28,63%	32,55%	1,18%	100,00%	3,79
Reserves i renovacions en línia	3,35%	7,81%	15,61%	30,11%	41,26%	1,86%	100,00%	4,00
DDD	4,37%	10,19%	28,64%	31,07%	23,30%	2,43%	100,00%	3,60
Publicació producció científica	4,86%	15,97%	27,78%	30,56%	15,97%	4,86%	100,00%	3,39
Blog PIAO	11,61%	15,18%	27,68%	25,00%	15,18%	5,36%	100,00%	3,18
Trobador	6,17%	14,98%	26,87%	31,72%	17,62%	2,64%	100,00%	3,41
Web	2,18%	12,73%	32,73%	36,36%	13,82%	2,18%	100,00%	3,48
Xarxes socials	5,56%	20,37%	29,63%	26,54%	14,20%	3,70%	100,00%	3,24
Cursos	11,81%	18,75%	19,44%	29,17%	17,36%	3,47%	100,00%	3,22
Pregunt@	8,87%	15,32%	26,61%	33,06%	13,71%	2,42%	100,00%	3,28
Mendeley	5,41%	18,24%	22,30%	33,11%	14,86%	6,08%	100,00%	3,36
Web SAAR	6,82%	21,59%	20,45%	30,68%	11,36%	9,09%	100,00%	3,20
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	9,52%	13,10%	26,19%	29,17%	18,45%	3,57%	100,00%	3,35



Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,00%	3,85%	23,40%	39,10%	32,37%	1,28%	100,00%	4,01
Llibres digitals	2,55%	16,33%	28,57%	35,20%	15,31%	2,04%	100,00%	3,45
Revistes paper	2,45%	9,31%	26,47%	30,39%	28,43%	2,94%	100,00%	3,75
Revistes digitals	3,76%	10,22%	27,42%	34,95%	20,97%	2,69%	100,00%	3,61
Audiovisuals	4,23%	11,27%	26,76%	37,09%	17,37%	3,29%	100,00%	3,54

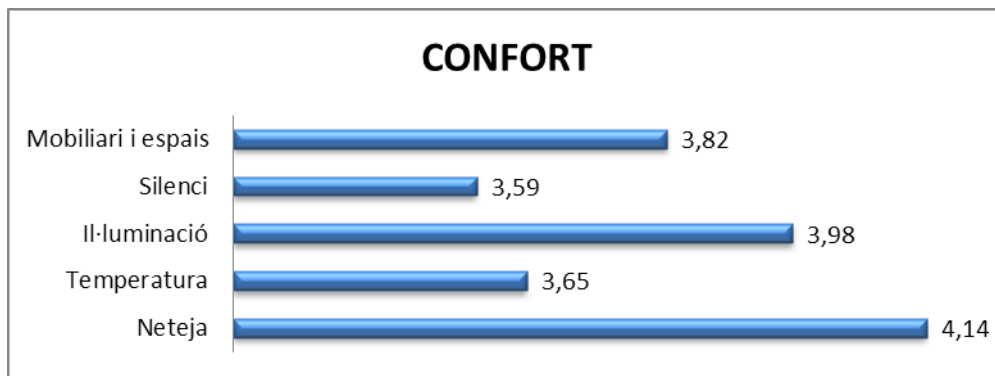


Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	3,69%	8,72%	15,44%	36,24%	33,89%	2,01%	100,00%	3,90
Equips informàtics	8,45%	22,54%	31,34%	26,41%	9,15%	2,11%	100,00%	3,05
Préstec d'equipament informàtic	14,90%	19,23%	21,63%	27,40%	13,9%	2,88%	100,00%	3,06
Wi-Fi	38,10%	28,89%	17,78%	8,57%	5,1%	1,59%	100,00%	2,12



Com es pot comprovar en els dos quadres anteriors, la valoració dels diferents serveis per tots els usuaris és força alta. Destaquen positivament els llibres en paper (4,01) i les reserves en línia (4,00) El servei més negatiu i únic suspens de l'enquesta és el servei de Wi-Fi. ( 2,12)

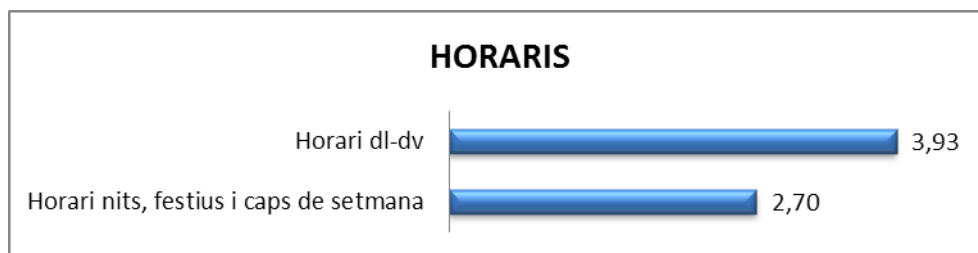
Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	1,45%	6,67%	26,38%	37,97%	26,67%	0,87%	100,00%	3,82
Silenci	4,39%	10,53%	27,49%	35,67%	21,35%	0,58%	100,00%	3,59
Il·luminació	1,45%	4,62%	21,10%	39,60%	32,37%	0,87%	100,00%	3,98
Temperatura	4,66%	11,37%	22,74%	34,69%	25,36%	1,17%	100,00%	3,65
Neteja	0,88%	3,80%	16,37%	37,43%	40,35%	1,17%	100,00%	4,14



Quant a instal·lacions la percepció dels usuaris és molt bona. Destaca la nota que li donen a la neteja.(4,14)

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	2,39%	5,97%	20,90%	35,82%	33,4%	1,49%	100,00%	3,93
Horari nits, festius i caps de setmana	27,67%	15,53%	22,33%	19,42%	11,17%	3,88%	100,00%	2,70

Els horaris de dilluns a divendres estan ben valorats, però no és el mateix en horaris de nits, festius i caps de setmana que té un aprovat just (2,70).



## Alumnat de grau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,98%	10,78%	29,90%	40,20%	16,67%	1,47%	100,00%	3,62
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	5,37%	19,46%	32,21%	28,19%	13,42%	1,34%	100,00%	3,25
Préstec i PUC	3,16%	13,16%	28,42%	27,89%	26,32%	1,05%	100,00%	3,62
Reserves i renovacions en línia	3,48%	10,45%	18,41%	30,35%	35,82%	1,49%	100,00%	3,86
DDD	5,63%	11,97%	32,39%	28,87%	18,31%	2,82%	100,00%	3,43
Publicació producció científica	5,43%	19,57%	35,87%	22,83%	13,04%	3,26%	100,00%	3,19
Blog PIAO	15,07%	19,18%	34,25%	17,81%	9,59%	4,11%	100,00%	2,87
Trobador	7,36%	14,72%	28,83%	28,83%	18,40%	1,84%	100,00%	3,37
Web	2,43%	13,59%	32,52%	33,98%	15,05%	2,43%	100,00%	3,47
Xarxes socials	6,09%	21,74%	36,52%	21,74%	11,30%	2,61%	100,00%	3,11
Cursos	14,43%	22,68%	25,77%	24,74%	10,31%	2,06%	100,00%	2,94
Pregunt@	10,59%	20,00%	30,59%	25,88%	10,59%	2,35%	100,00%	3,06
Mendeley	7,77%	19,42%	24,27%	28,16%	14,56%	5,83%	100,00%	3,24
Web SAAR	8,62%	29,31%	22,41%	24,14%	8,62%	6,90%	100,00%	2,94
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	13,04%	14,78%	28,70%	26,96%	13,91%	2,61%	100,00%	3,14

Totes les valoracions de l'alumnat de grau estan pel damunt del 3 excepte en el cas de la Web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (2,94), probablement com a conseqüència del desconeixement d'aquest servei que no està adreçat a ells sinó al professorat. L'alumnat de grau, dona la valoració més alta al servei de reserves i renovacions en línia (3,86).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,00%	2,92%	25,83%	38,33%	32,08%	0,83%	100,00%	4,00
Llibres digitals	2,13%	15,60%	29,79%	34,04%	17,02%	1,42%	100,00%	3,49
Revistes paper	2,03%	8,11%	28,38%	29,05%	29,73%	2,70%	100,00%	3,78
Revistes digitals	4,80%	9,60%	31,20%	32,80%	19,20%	2,40%	100,00%	3,53
Audiovisuais	4,70%	13,42%	26,17%	32,21%	20,13%	3,36%	100,00%	3,51

Tots els fons es situen pel damunt de 3, i els més ben valorats per l'alumnat de grau són els llibres en paper (4,00) i les revistes en paper (3,78).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	4,10%	9,02%	15,98%	34,84%	34,84%	1,23%	100,00%	3,88
Equips informàtics	9,50%	20,81%	31,22%	26,24%	10,41%	1,81%	100,00%	3,07
Préstec d'equipament informàtic	16,76%	18,50%	22,54%	26,01%	14,45%	1,73%	100,00%	3,03
Wi-Fi	40,39%	28,24%	16,47%	8,24%	5,49%	1,18%	100,00%	2,09

Les sales de treball (3,88), mentre que el WiFi és la valoració més baixa de l'enquesta, un suspens (2,09).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	1,48%	7,78%	28,52%	37,41%	24,44%	0,37%	100,00%	3,76
Silenci	4,09%	10,41%	27,14%	35,32%	22,68%	0,37%	100,00%	3,62
Il·luminació	1,47%	4,04%	23,16%	38,97%	31,62%	0,74%	100,00%	3,96
Temperatura	5,20%	11,15%	23,05%	36,06%	23,79%	0,74%	100,00%	3,63
Neteja	0,74%	3,72%	18,96%	36,43%	39,41%	0,74%	100,00%	4,11

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3, i destaca la neteja, amb un (4,11).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	3,07%	6,90%	22,61%	36,02%	30,65%	0,77%	100,00%	3,85
Horari nits, festius i caps de setmana	30,95%	14,88%	22,62%	18,45%	11,90%	1,19%	100,00%	2,65

Finalment, la valoració dels horaris per part de l'alumnat de grau supera el 3 en l'horari de dilluns a divendres (3,85), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,65) és inferior un aprovat just.

## Alumnat postgrau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	10,00%	40,00%	45,00%	5,00%	0,00%	100,00%	3,45
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	29,41%	35,29%	29,41%	5,88%	0,00%	100,00%	3,12
Préstec i PUC	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%	0,00%	100,00%	3,75
Reserves i renovacions en línia	6,25%	0,00%	25,00%	43,75%	25,00%	0,00%	100,00%	3,81
DDD	0,00%	18,75%	37,50%	43,75%	0,00%	0,00%	100,00%	3,25
Publicació producció científica	6,67%	26,67%	20,00%	46,67%	0,00%	0,00%	100,00%	3,07
Blog PIAO	8,33%	25,00%	25,00%	41,67%	0,00%	0,00%	100,00%	3,00
Trobador	0,00%	23,81%	23,81%	42,86%	9,52%	0,00%	100,00%	3,38
Web	0,00%	21,05%	26,32%	47,37%	5,26%	0,00%	100,00%	3,37
Xarxes socials	8,33%	25,00%	16,67%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,08
Cursos	18,18%	18,18%	9,09%	45,45%	9,09%	0,00%	100,00%	3,09
Pregunt@	10,00%	0,00%	40,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,30
Mendeley	0,00%	21,43%	21,43%	42,86%	14,29%	0,00%	100,00%	3,50
Web SAAR	0,00%	12,50%	25,00%	62,50%	0,00%	0,00%	100,00%	3,50
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	21,43%	14,29%	50,00%	14,29%	0,00%	100,00%	3,57

Totes les valoracions de l'alumnat de postgrau estan pel damunt del 3 . Destaca l'alta valoració que es fa del servei de reserves i renovacions en línia (3,81).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,00%	5,26%	26,32%	42,11%	26,32%	0,00%	100,00%	3,89
Llibres digitals	5,56%	38,89%	22,22%	22,22%	11,11%	0,00%	100,00%	2,94
Revistes paper	12,50%	31,25%	18,75%	18,75%	18,75%	0,00%	100,00%	3,00
Revistes digitals	5,56%	27,78%	22,22%	33,33%	11,11%	0,00%	100,00%	3,17
Audiovisuals	6,67%	6,67%	33,33%	46,67%	6,67%	0,00%	100,00%	3,40

Tots els fons es situen pel damunt de 3, i els més ben valorats per l'alumnat de postgrau són els llibres en paper (3,89) i els audiovisuals (3,40).



Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	5,88%	23,53%	52,94%	17,65%	0,00%	100,00%	3,82
Equips informàtics	0,00%	16,67%	38,89%	33,33%	11,11%	0,00%	100,00%	3,39
Préstec d'equipament informàtic	9,09%	36,36%	27,27%	18,18%	9,09%	0,00%	100,00%	2,82
Wi-Fi	22,22%	33,33%	22,22%	16,67%	5,56%	0,00%	100,00%	2,50

L'alumnat de postgrau valora positivament pel damunt de 3 les sales de treball (3,82), i l'equipament informàtic (3,39) mentre que el préstec de portàtils (2,82) i el WiFi (2,50) reben una valoració més baixa.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	0,00%	38,10%	33,33%	23,81%	4,76%	100,00%	3,85
Silenci	0,00%	20,00%	40,00%	30,00%	10,00%	0,00%	100,00%	3,30
Il·luminació	0,00%	10,00%	15,00%	50,00%	25,00%	0,00%	100,00%	3,90
Temperatura	5,00%	10,00%	15,00%	50,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,70
Neteja	0,0%	5,3%	5,3%	57,9%	31,6%	0,0%	100,00%	4,16

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3. El factor ambiental més ben valorat és la neteja (4,16).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	5,26%	31,58%	26,32%	36,84%	0,00%	100,00%	3,95
Horari nits, festius i caps de setmana	33,33%	16,67%	16,67%	25,00%	8,33%	0,00%	100,00%	2,58

Finalment, la valoració dels horaris per part de l'alumnat de postgrau supera el 3 en l'horari de dilluns a divendres (3,95), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,58) és molt inferior.

## Professorat

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	0,00%	5,26%	57,89%	36,84%	0,00%	100,00%	4,32
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	0,00%	25,00%	37,50%	31,25%	6,25%	100,00%	4,07
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	15,79%	42,11%	42,11%	0,00%	100,00%	4,26
Reserves i renovacions en línia	0,00%	0,00%	0,00%	26,32%	68,42%	5,26%	100,00%	4,72
DDD	0,00%	0,00%	11,11%	16,67%	72,22%	0,00%	100,00%	4,61
Publicació producció científica	0,00%	0,00%	11,76%	41,18%	41,18%	5,88%	100,00%	4,31
Blog PIAO	0,00%	0,00%	9,09%	27,27%	54,55%	9,09%	100,00%	4,50
Trobador	5,56%	0,00%	16,67%	38,89%	33,33%	5,56%	100,00%	4,00
Web	0,00%	0,00%	26,32%	52,63%	21,05%	0,00%	100,00%	3,95
Xarxes socials	0,00%	6,67%	6,67%	46,67%	26,67%	13,33%	100,00%	4,08
Cursos	0,00%	0,00%	0,00%	41,18%	47,06%	11,76%	100,00%	4,53
Pregunt@	0,00%	8,33%	0,00%	66,67%	25,00%	0,00%	100,00%	4,08
Mendeley	0,00%	15,38%	15,38%	38,46%	23,08%	7,69%	100,00%	3,75
Web SAAR	0,00%	8,33%	8,33%	50,00%	25,00%	8,33%	100,00%	4,00
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	6,67%	33,33%	26,67%	26,67%	6,67%	100,00%	3,79

La majoria de valoracions del professorat es situen per sobre del 4 en tots els serveis, essent els serveis més ben valorats les reserves i renovacions en línia (4,72) i el DDD (4,61).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,00%	5,00%	0,00%	40,00%	50,00%	5,00%	100,00%	4,42
Llibres digitals	0,00%	5,88%	35,29%	47,06%	5,88%	5,88%	100,00%	3,56
Revistes paper	0,00%	5,56%	22,22%	44,44%	22,22%	5,56%	100,00%	3,88
Revistes digitals	0,00%	6,25%	12,50%	37,50%	37,50%	6,25%	100,00%	4,13
Audiovisuals	0,00%	5,88%	17,65%	52,94%	17,65%	5,88%	100,00%	3,88

El professorat situa per sobre del 4 els llibres en paper (4,42) i les revistes digitals (4,13). La valoració més baixa la reben els multimèdia (3,88).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	6,25%	6,25%	6,25%	43,75%	31,25%	6,25%	100,00%	3,93
Equips informàtics	5,56%	27,78%	16,67%	38,89%	5,56%	5,56%	100,00%	3,12
Préstec d'equipament informàtic	16,67%	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%	33,33%	100,00%	3,50
Wi-Fi	28,57%	21,43%	28,57%	14,29%	0,00%	7,14%	100,00%	2,31

El professorat valora pel damunt de 3 les sales de treball (3,93) i el préstec d'equipament informàtic (3,50), mentre que el WiFi rep una valoració molt baixa (2,31), no arriba a un aprovat.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	0,00%	9,52%	38,10%	52,38%	0,00%	100,00%	4,43
Silenci	9,52%	9,52%	9,52%	47,62%	23,81%	0,00%	100,00%	3,67
Il·luminació	0,00%	0,00%	9,52%	33,33%	57,14%	0,00%	100,00%	4,48
Temperatura	0,00%	0,00%	28,57%	23,81%	47,62%	0,00%	100,00%	4,19
Neteja	0,00%	0,00%	9,52%	28,57%	61,90%	0,00%	100,00%	4,52

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 4. El factor ambiental més ben valorat pel professorat és la neteja (4,52) i el que rep una valoració més baixa és el silenci (3,67).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	9,52%	42,86%	42,86%	4,76%	100,00%	4,35
Horari nits, festius i caps de setmana	11,11%	11,11%	22,22%	33,33%	0,00%	22,22%	100,00%	3,00

Finalment, la valoració dels horaris per part del professorat supera el 4 en l'horari de dilluns a divendres (4,35), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (3,00) és inferior.

### Personal d'Administració i Serveis (excepte biblioteques)

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	7,69%	15,38%	53,85%	23,08%	0,00%	100,00%	3,92
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	100,00%	4,00
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	0,00%	27,27%	72,73%	0,00%	100,00%	4,73
Reserves i renovacions en línia	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	76,92%	0,00%	100,00%	4,77
DDD	0,00%	8,33%	25,00%	33,33%	33,33%	0,00%	100,00%	3,92
Publicació producció científica	0,00%	0,00%	11,11%	44,44%	22,22%	22,22%	100,00%	4,14
Blog PIAO	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	100,00%	4,00
Trobador	0,00%	25,00%	12,50%	50,00%	0,00%	12,50%	100,00%	3,29
Web	0,00%	16,67%	41,67%	33,33%	8,33%	0,00%	100,00%	3,33
Xarxes socials	0,00%	28,57%	28,57%	14,29%	28,57%	0,00%	100,00%	3,43
Cursos	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	100,00%	4,40
Pregunt@	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	100,00%	3,50
Mendeley	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	100,00%	3,75
Web SAAR	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	66,67%	100,00%	3,00
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	16,67%	16,67%	100,00%	3,80

La majoria de valoracions del PAS es situen per sobre del 3 en tots els serveis, essent els serveis més ben valorats les reserves i renovacions en línia (4,77) i el préstec i PUC (4,73).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,00%	7,69%	15,38%	53,85%	23,08%	0,00%	100,00%	3,92
Llibres digitals	16,67%	0,00%	16,67%	50,00%	16,67%	0,00%	100,00%	3,50
Revistes paper	0,00%	14,29%	14,29%	42,86%	28,57%	0,00%	100,00%	3,86
Revistes digitals	0,00%	10,00%	30,00%	40,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,70
Audiovisuals	0,00%	14,29%	28,57%	57,14%	0,00%	0,00%	100,00%	3,43

El PAS situa per sobre del 3 tots els fons documentals. Els llibres en paper (3,92) i les revistes digitals (3,86) són els més ben valorats.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	14,29%	28,57%	42,86%	0,00%	14,29%	100,00%	3,33
Equips informàtics	10,00%	30,00%	50,00%	10,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2,60
Préstec d'equipament informàtic	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,00
Wi-Fi	16,67%	50,00%	25,00%	0,00%	8,33%	0,00%	100,00%	2,33

El PAS valora pel damunt de 3 les sales de treball (3,33), el préstec d'equipament informàtic (3,00), mentre que reben una valoració inferior l'equipament informàtic (2,60) i el WiFi (2,33).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	7,69%	15,38%	53,85%	23,08%	0,00%	100,00%	3,92
Silenci	0,00%	0,00%	46,15%	46,15%	7,69%	0,00%	100,00%	3,62
Il·luminació	0,00%	7,69%	23,08%	46,15%	23,08%	0,00%	100,00%	3,85
Temperatura	0,00%	23,08%	23,08%	23,08%	30,77%	0,00%	100,00%	3,62
Neteja	7,69%	0,00%	15,38%	53,85%	15,38%	7,69%	100,00%	3,75

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3. El factor ambiental més ben valorat pel PAS és el mobiliari (3,92), la il·luminació (3,85) i la neteja (3,75).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	7,14%	7,14%	50,00%	28,57%	7,14%	100,00%	4,08
Horari nits, festius i caps de setmana	0,00%	42,86%	0,00%	14,29%	14,29%	28,57%	100,00%	3,00

Finalment, la valoració dels horaris per part del PAS supera el 4 en l'horari de dilluns a divendres (4,08), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana, és més baixa (3,00).

## Personal d'Administració i Serveis (Biblioteques)

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	5,26%	26,32%	52,63%	15,79%	0,00%	100,00%	3,79
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	7,69%	0,00%	7,69%	53,85%	30,77%	0,00%	100,00%	4,00
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	11,11%	16,67%	72,22%	0,00%	100,00%	4,61
Reserves i renovacions en línia	5,26%	0,00%	5,26%	26,32%	63,16%	0,00%	100,00%	4,42
DDD	5,88%	0,00%	11,76%	52,94%	29,41%	0,00%	100,00%	4,00
Publicació producció científica	10,00%	10,00%	10,00%	50,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,60
Blog PIAO	10,00%	0,00%	10,00%	50,00%	30,00%	0,00%	100,00%	3,90
Trobador	6,25%	18,75%	31,25%	31,25%	12,50%	0,00%	100,00%	3,25
Web	5,56%	5,56%	44,44%	38,89%	5,56%	0,00%	100,00%	3,33
Xarxes socials	8,33%	16,67%	8,33%	33,33%	33,33%	0,00%	100,00%	3,67
Cursos	7,69%	23,08%	15,38%	23,08%	30,77%	0,00%	100,00%	3,46
Pregunt@	8,33%	0,00%	16,67%	41,67%	33,33%	0,00%	100,00%	3,92
Mendeley	0,00%	16,67%	16,67%	50,00%	16,67%	0,00%	100,00%	3,67
Web SAAR	16,67%	0,00%	16,67%	33,33%	33,33%	0,00%	100,00%	3,67
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	5,88%	5,88%	11,76%	29,41%	47,06%	0,00%	100,00%	4,06

Totes les valoracions del PAS de Biblioteques es situen per sobre del 3 en tots els serveis, essent els serveis més ben valorats són el préstec i PUC (4,61), les reserves i renovacions en línia (4,42), i Accés a la Biblioteca Digital (4,06).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,00%	10,53%	21,05%	36,84%	31,58%	0,00%	100,00%	3,89
Llibres digitals	0,00%	15,38%	23,08%	46,15%	15,38%	0,00%	100,00%	3,62
Revistes paper	0,00%	0,00%	28,57%	35,71%	35,71%	0,00%	100,00%	4,07
Revistes digitals	0,00%	0,00%	18,75%	50,00%	31,25%	0,00%	100,00%	4,13
Audiovisuals	5,88%	0,00%	35,29%	41,18%	17,65%	0,00%	100,00%	3,65

El PAS situa per sobre del 3 tots els fons documentals. Les revistes digitals (4,13) i les revistes en paper (4,07) són els més ben valorats.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	7,69%	0,00%	30,77%	61,54%	0,00%	100,00%	4,46
Equips informàtics	6,25%	43,75%	31,25%	18,75%	0,00%	0,00%	100,00%	2,63
Préstec d'equipament informàtic	0,00%	15,38%	23,08%	46,15%	15,38%	0,00%	100,00%	3,62
Wi-Fi	46,67%	26,67%	20,00%	6,67%	0,00%	0,00%	100,00%	1,87

El PAS valora pel damunt de 4 les sales de treball (4,46). El préstec de portàtils està valorat en un (3,62), metre que els equips informàtics (2,63). El WiFi amb (1,87) rep la valoració més baixa de tots els usuaris amb, segurament per conèixer els problemes que dona a la resta d'usuaris que volen connectar-se.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	5,26%	5,26%	10,53%	42,11%	36,84%	0,00%	100,00%	4,00
Silenci	11,11%	11,11%	27,78%	27,78%	22,22%	0,00%	100,00%	3,39
Il·luminació	5,26%	10,53%	10,53%	42,11%	31,58%	0,00%	100,00%	3,84
Temperatura	5,26%	21,05%	21,05%	21,05%	26,32%	5,26%	100,00%	3,44
Neteja	0,00%	10,53%	0,00%	31,58%	57,89%	0,00%	100,00%	4,37

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3. El factor ambiental més ben valorat pel PAS és la neteja (4,37) i el que rep una valoració més baixa és el silenci (3,39).

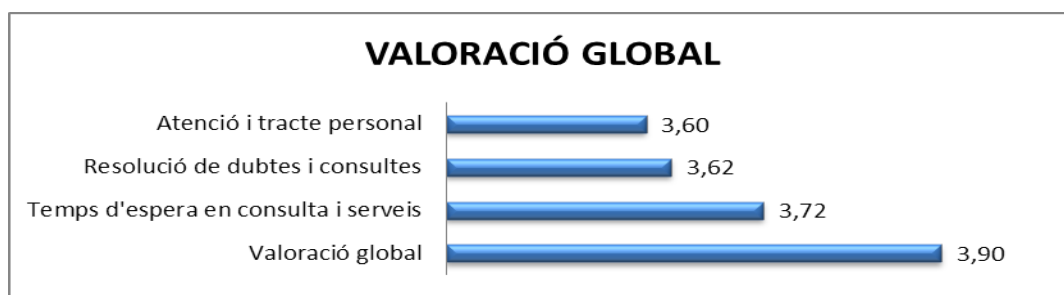
Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	10,53%	26,32%	63,16%	0,00%	100,00%	4,53
Horari nits, festius i caps de setmana	0,00%	11,11%	44,44%	22,22%	11,11%	11,11%	100,00%	3,38

Finalment, la valoració dels horaris per part del PAS supera el 4 en l'horari de dilluns a divendres (4,53), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana, tot i que supera el 3, és més baixa (3,38).

## 6. VALORACIÓ GENERAL

### Tots els usuaris

Tots els usuaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	5,25%	15,74%	21,60%	27,78%	29,01%	0,62%	100%	3,60
Resolució de dubtes i consultes	5,13%	13,14%	22,76%	30,77%	27,24%	0,96%	100%	3,62
Temps d'espera en consulta i serveis	3,23%	10,00%	25,16%	33,87%	26,77%	0,97%	100%	3,72
Valoració global	0,87%	5,78%	21,68%	45,38%	25,43%	0,87%	100%	3,90



Tota les valoracions superen el 3 i la valoració global de la biblioteca és del tot satisfactòria amb un (3,90).

### Alumnat de grau

Alumnat de grau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	6,40%	18,40%	26,00%	25,60%	23,20%	0,40%	100%	3,41
Resolució de dubtes i consultes	6,72%	15,55%	27,31%	28,15%	21,43%	0,84%	100%	3,42
Temps d'espera en consulta i serveis	3,38%	11,39%	31,22%	32,91%	20,25%	0,84%	100%	3,56
Valoració global	1,11%	5,90%	25,46%	46,49%	20,30%	0,74%	100%	3,80

Totes les valoracions superen el 3, essent la valoració global la més alta amb (3,80)



## Alumnat de postgrau

Alumnat de postgrau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	5,26%	10,53%	10,53%	63,16%	10,53%	0,00%	100%	3,63
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	10,53%	15,79%	63,16%	10,53%	0,00%	100%	3,74
Temps d'espera en consulta i serveis	10,00%	5,00%	5,00%	65,00%	15,00%	0,00%	100%	3,70
Valoració global	0,00%	15,00%	15,00%	50,00%	20,00%	0,00%	100%	3,75

Totes les valoracions superen el 3, essent la valoració global la més alta amb (3,75)

## Professorat

Professorat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	0,00%	9,52%	9,52%	80,95%	0,00%	100%	4,71
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	4,76%	0,00%	14,29%	80,95%	0,00%	100%	4,71
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	5,00%	5,00%	10,00%	80,00%	0,00%	100%	4,65
Valoració global	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	71,43%	0,00%	100%	4,71

Totes les valoracions superen el 4. Tres de les valoracions tenen un (4,71)

## Personal d'Administració i Serveis

PAS	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	7,14%	7,14%	35,71%	50,00%	0,00%	100%	4,29
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	7,14%	7,14%	42,86%	42,86%	0,00%	100%	4,21
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	7,14%	7,14%	42,86%	42,86%	0,00%	100%	4,21
Valoració global	0,00%	7,14%	7,14%	57,14%	28,57%	0,00%	100%	4,07

Totes les valoracions superen el 4. La valoració més alta és la d'Atenció i tracte personal (4,29)

## Personal d'Administració i Serveis (Biblioteques)

PAS bib	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	10,53%	0,00%	36,84%	52,63%	0,00%	100%	4,32
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	0,00%	10,53%	42,11%	47,37%	0,00%	100%	4,37
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	5,56%	5,56%	33,33%	55,56%	0,00%	100%	4,39
Valoració global	0,00%	0,00%	10,53%	36,84%	52,63%	0,00%	100%	4,42

El PAS de Biblioteques valora tot els serveis per sobre de 4, sent la més alta la valoració global amb un (4,42).

## 7. COMENTARIS DELS USUARIS

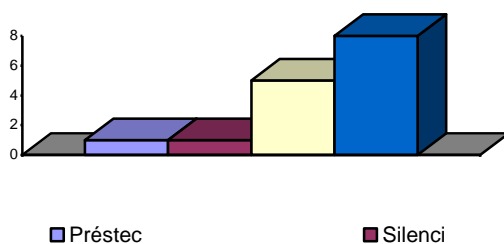
L'enquesta dedicava un darrer apartat a la possibilitat d'emetre comentaris i suggeriments per part dels enquestats. Es van rebre **83 respostes amb comentaris**.

	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib	Altres
Respostes amb comentaris	67	3	6	3	4	0

	Suggeriment	Queixa	Felicitaó
Tipologia dels comentaris	22	47	15

### Felicitaions

TEMA	Núm.
Préstec	1
Silenci	1
Personal	5
Global	8
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

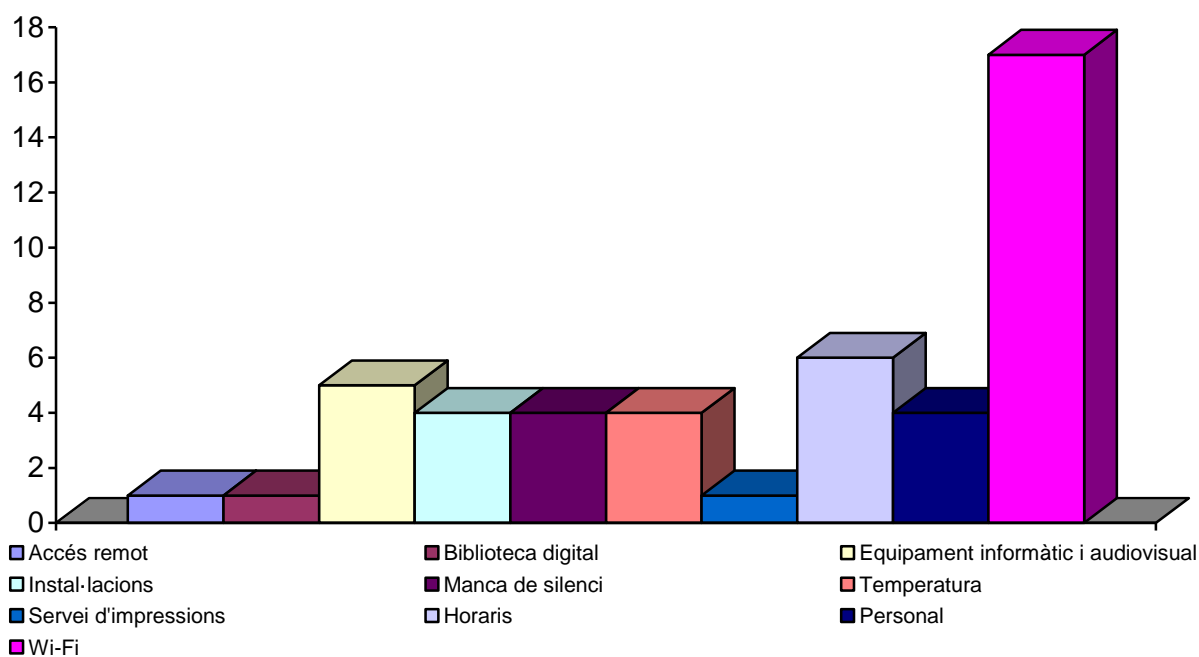


La majoria de les felicitacions són globals dels serveis que ofereix la biblioteca, però també per la professionalitat i bona disposició del personal.

## Queixes

TEMA	Núm.
Accés remot	1
Biblioteca digital	1
Equipament informàtic i audiovisual	5
Instal·lacions	4
Manca de silenci	4
Temperatura	4
Servei d'impressions	1
Horaris	6
Personal	3
Wi-Fi	17
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

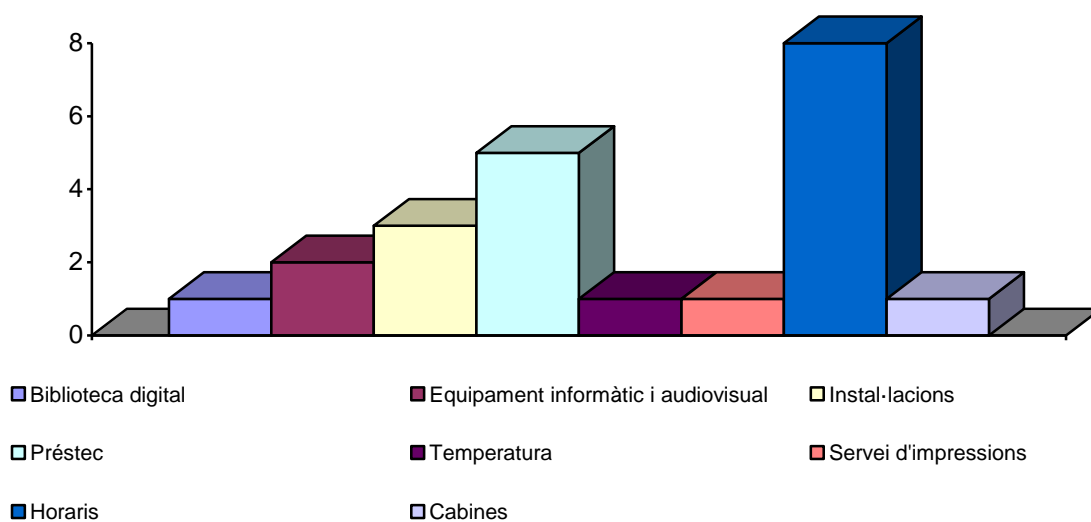
Les 47 queixes són per temes diversos, però cal destacar que les més nombroses són pel servei de WiFi (17), seguida pels horaris de nits, festius i caps de setmana(6).



## Suggeriments

TEMA	Núm.
Préstec	5
Biblioteca Digital	1
Equipament informàtic i audiovisual	2
Instal·lacions	3
Cabines	1
Temperatura	1
Servei d'impressions	1
Horaris de nit, festius i caps de setmana	8
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

En l'apartat de suggeriments, el que en té més és el d'horaris festius, nits i caps de setmana, un total de 8, seguit pel servei de préstec 5, on es demana un termini més llarg de préstec.

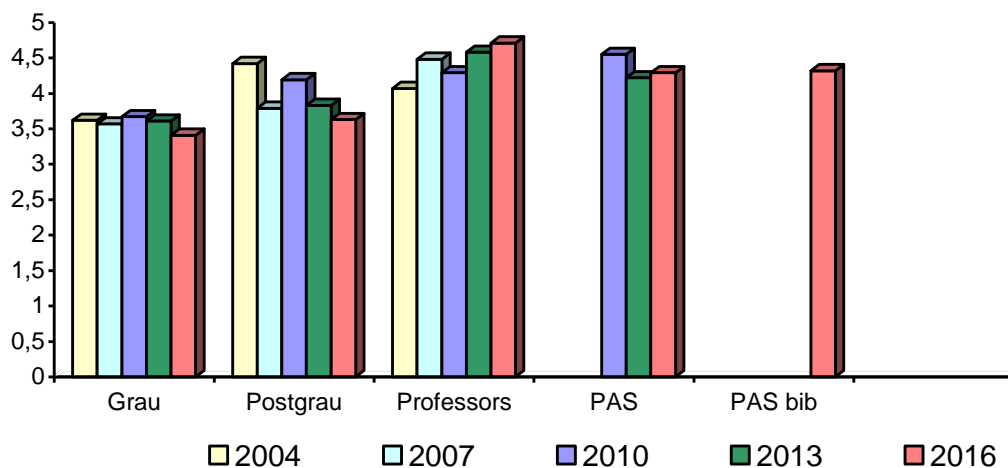


## 8. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS

La satisfacció general (valoració de 1 a 5)

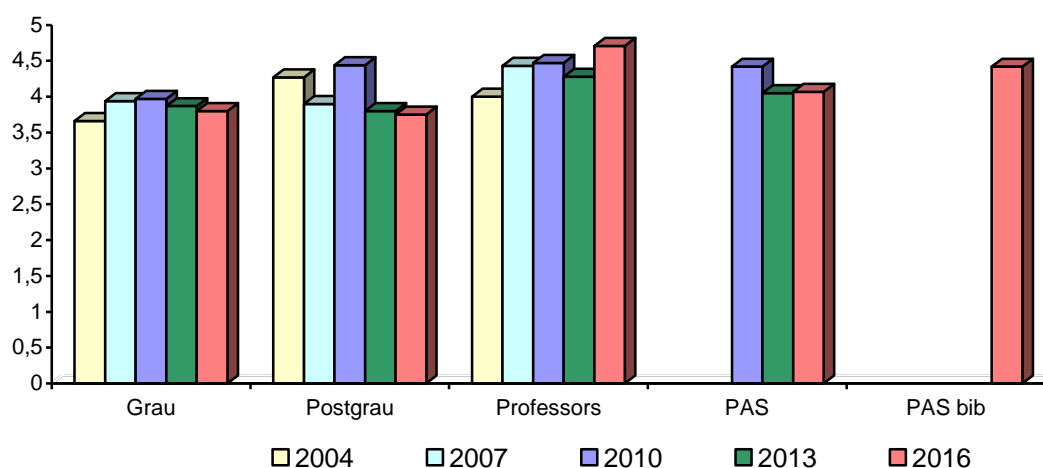
Valoració general	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Atenció i tracte del personal	2004	3,62	4,42	4,07	----	----
	2007	3,57	3,79	4,48	----	----
	2010	3,67	4,19	4,29	4,55	----
	2013	3,61	3,83	4,58	4,22	----
	<b>2016</b>	<b>3,41</b>	<b>3,63</b>	<b>4,71</b>	<b>4,29</b>	<b>4,32</b>
Valoració global	2004	3,66	4,27	4,00	----	----
	2007	3,94	3,90	4,43	----	----
	2010	3,97	4,44	4,47	4,42	----
	2013	3,87	3,80	4,28	4,05	----
	<b>2016</b>	<b>3,80</b>	<b>3,75</b>	<b>4,71</b>	<b>4,07</b>	<b>4,42</b>

Valoració de l'atenció i tracte del personal



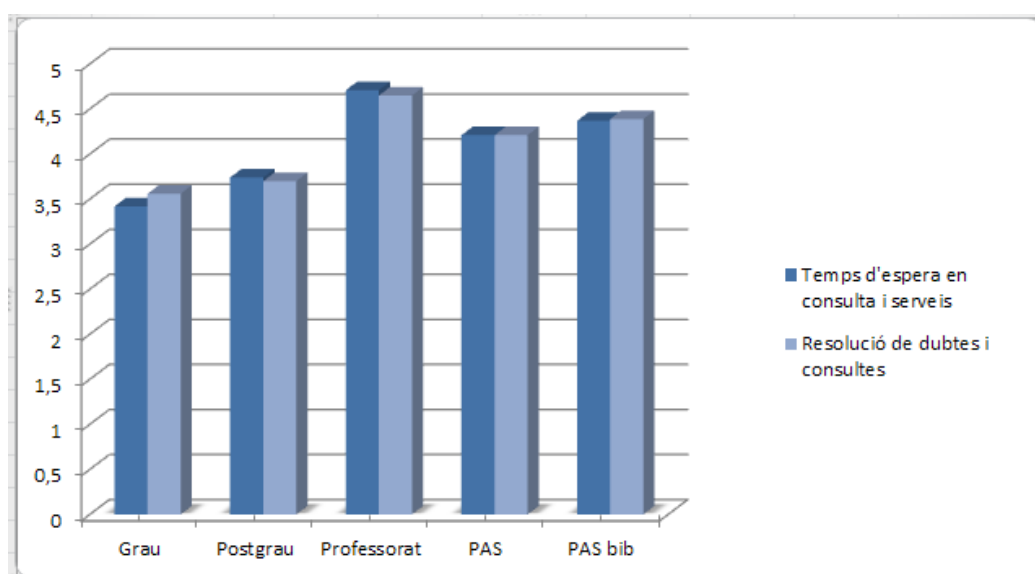
La valoració en l'atenció i el tracte en els col·lectius d'alumnat de grau i de postgrau ha disminuït lleument des de la darrera enquesta, mentre que la valoració del professorat i del PAS ha augmentat. Amb tot, segueixen sent unes puntuacions molt positives.

### Valoració global



La valoració global en els col·lectius d'alumnat de grau i dels alumnes de postgrau han disminuït lleugerament respecte a l'enquesta anterior, mentre que el professorat i PAS i PAS Biblioteques ha augmentat considerablement. Com en enquestes anteriors, totes les valoracions superen el 3 sobre i algunes superen el 4.

Valoració general	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Resolució de dubtes i consultes	2016	3,42	3,74	4,71	4,21	4,37
Temps d'espera en consulta i serveis	2016	3,56	3,70	4,65	4,21	4,39



En aquest quadre es valoren dues noves preguntes que aquest any es feien a l'enquesta i el resultat ha estat força positiu. En els alumnes de grau i de postgrau la valoració està per sobre del 3 i en els professorat, el PAS i PAS de biblioteques per sobre de 4.

## 9. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

En general les valoracions dels usuaris a les diferents preguntes són molt satisfactòries. Cal remarcar que la majoria de valoracions estan per sobre del 3 o del 4. Els alumnes de grau i de postgrau són els que valoren més baix, per sobre de 3. En canvi el professorat, el PAS i el PAS de biblioteques valoren més alt el servei, per sobre de 4.

Cal assenyalar que no es detecta una gran diferència de les valoracions fetes a l'enquesta anterior de 2013. El fons documental de la biblioteca i l'equipament en general està molt ben valorat per tots els usuaris. Com ja hem observat en enquestes anteriors el servei amb la valoració més baixa feta per tots els usuaris i que en molts casos no arriba a aprovat, és el **servei de WiFi**. Una altra valoració baixa és la que correspon a **horaris de nit, festius i cap de setmana**.

Algunes vegades es detecten serveis poc valorats per una tipologia d'usuaris, i això passa quan aquest servei no és de molta utilitat per aquest grup en concret. Com per exemple, la Web SAAR que no va adreçada als alumnes de grau.

A partir de les respostes i comentaris rebuts proposem les següents accions:

- Demanar a Direcció de Biblioteques que juntament amb el Servei d'Informàtics estudiïn la millora del servei de WIFI. Tot i que en la darrera actuació es va ampliar amb una antena i millorar les existents no es cobreixen les necessitats actuals. Moltes usuaris porten portàtil i mòbil per connectar-se i en èpoques que la biblioteca està plena d'usuaris el sistema queda supercolapsat.
- Demanar que s'estudiï la possibilitat d'obrir la biblioteca els dies lectius de la setmana que va d'Any Nou a Reis, del 27 al 5 de gener. És una període d'estudi intens, perquè hi ha exàmens programats durant el mes de gener.
- Ampliar més el nombre de portàtils que es presten als alumnes per fer treballs a dins de la biblioteca.
- Posar una alfombra a l'entrada de la biblioteca a la zona interior per evitar risc de caigudes quan plou intensament. És un suggeriment que ha fet un usuari a l'enquesta.
- Millorar la percepció de l'atenció per part del personal que reben els alumnes de grau i de postgrau que es concretarà en una Acció de Millora durant el 2017. Cada cap d'un àmbit de la biblioteca ho treballarà amb el personal.