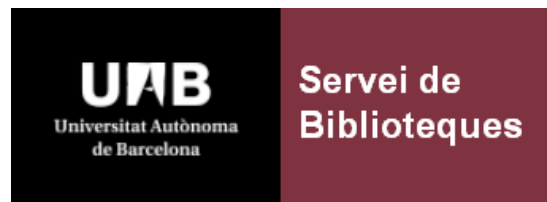




Enquesta 2010

Biblioteca d'Humanitats



ÍNDEX

1. Metodologia i mostra utilitzada	3
2. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial i virtual	4
3. Coneixement dels serveis	5
4. Ús dels serveis	9
5. Valoració dels serveis, espais i equipaments	14
6. Comparació amb les dades de l'enquesta de 2007	22
7. Conclusions i accions de millora	23

INFORME D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA D'HUMANITATS 2010

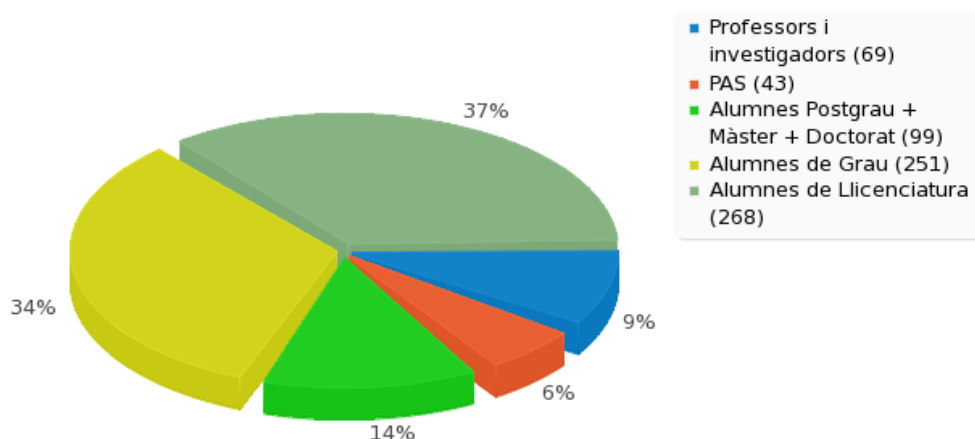
1. Metodologia i mostra utilitzada

Enquesta dirigida a recollir el grau de satisfacció de tres segments d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB: els estudiants de grau i llicenciatura, els alumnes de postgrau, màster i doctorat i els professors i investigadors.

L'enquesta va ser tramesa als tres col·lectius a través del correu electrònic, enviant-la a la bústia institucional. Calia respondre-la i reenviar-la a través d'internet.

La recollida de dades es va efectuar el mes de novembre del 2010

Han respost l'enquesta 2.034 persones de les quals 742 constaten que la Biblioteca d'Humanitats és la que utilitzen habitualment. D'aquestes 742 persones: 251 són estudiants de grau, 268 de llicenciatura, 99 de postgrau, màster i doctorat, 69 professors i investigadors, i 43 persones d'administració i serveis¹. Hi ha hagut 12 persones que no han respost aquesta pregunta.



En aquest informe només es fa referència a les respostes donades pels usuaris que han marcat la Biblioteca d'Humanitats com la que utilitzen habitualment. En l'estudi de les preguntes només s'ha tingut en compte els percentatges de les persones que han contestat la pregunta analitzada, és a dir s'ha descartat el percentatge que correspon a les persones que aquell ítem no l'han respost.

El nombre de comentaris ha estat força elevat, el 25.33% de les persones enquestades n'han fet. Hi ha 66 suggeriments d'estudiants de grau, 67 d'estudiants de llicenciatura, 29 d'alumnes de doctorat, 13 de professors i 13 de personal d'administració i serveis.

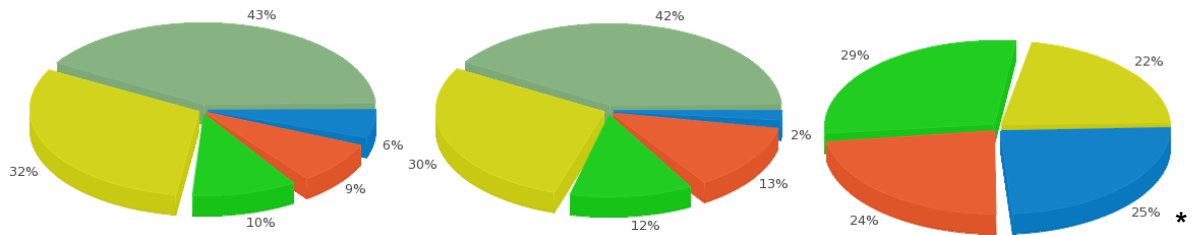
¹ Les respostes del PAS no s'han analitzat. Les respostes dels alumnes de grau i de llicenciatura s'han estudiat conjuntament. Per facilitar la lectura quan genèricament es parla d'estudiants de grau també s'inclouen els de llicenciatura, quan es diu alumnes de postgrau també es recullen les respostes dels estudiants de màster i de doctorat i quan es diu professors ens referim tant a professors com a investigadors.

LLEGENDA: ■ 1-2 cops/setmana ■ 2-3 cops/mes ■ 1 cop/mes ■ menys 1 cop al mes ■ abans dels exàmens
 D'esquerra a dreta: Alumnes de grau | Alumnes de Postgrau | Professors

* manca una possibilitat i la gama de colors canvia ■ 1-2 cops/setmana ■ 2-3 cops/mes ■ 1 cop/mes ■ menys 1 cop al mes

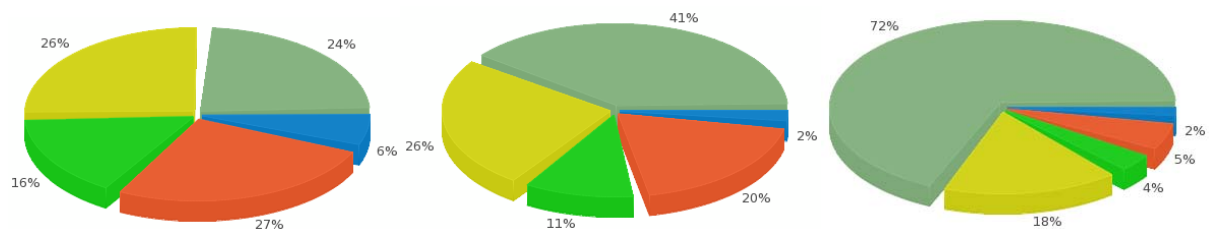
2. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial i virtual

Biblioteca presencial



Els estudiants fan un ús més intensiu de la biblioteca: entre 1 i 2 cops per setmana, mentre que els professors ho fan de forma menys habitual.

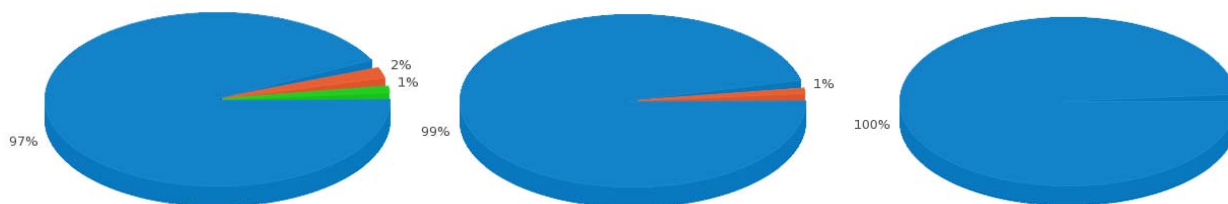
Biblioteca digital



La tendència en la consulta de la biblioteca digital en relació als usuaris és inversament proporcional a l'ús que fan de la presencial. Així els professors majoritàriament la utilitzen entre 1 i 2 cops per setmana, en un percentatge no tant elevat també ho fan amb aquesta freqüència els estudiants de postgrau, en canvi els alumnes de grau i de llicenciatura són els que fan un ús més reduït del serveis en línia.

3. Grau de coneixement dels serveis

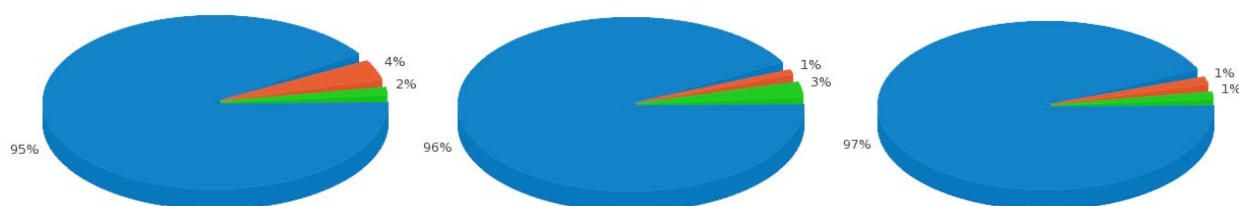
Préstec



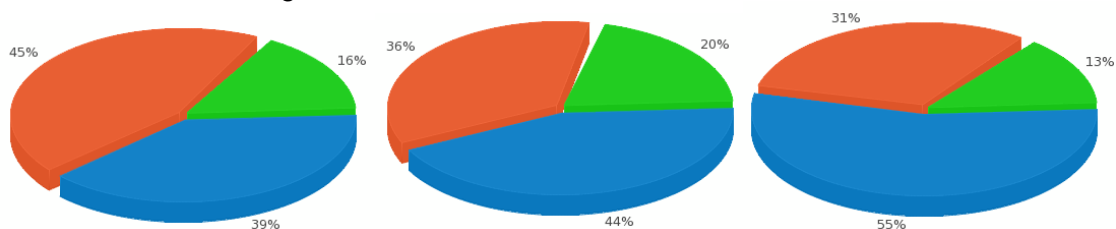
Fons bibliogràfic

Com es pot comprovar en els gràfics adjunts el grau de coneixement dels formats en paper és molt elevat, en canvi els formats digitals depèn de la tipologia d'usuaris. Així els professors coneixen majoritàriament les revistes digitals, però molt menys els llibres digitals. Els estudiants de postgrau coneixen més les revistes digitals que els llibres digitals. Més de la meitat dels alumnes de grau desconeixen els formats digitals.

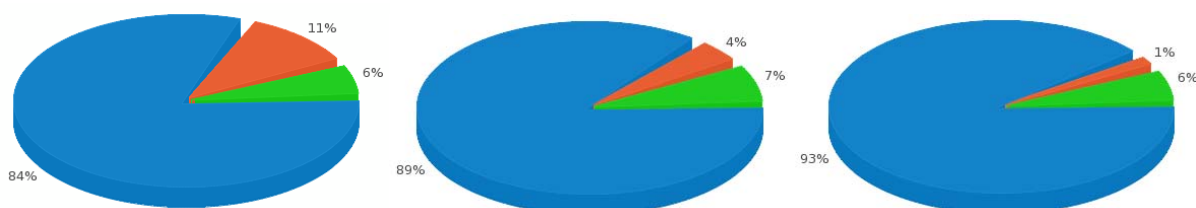
Col·lecció de llibres en paper:



Col·lecció de llibres digitals:



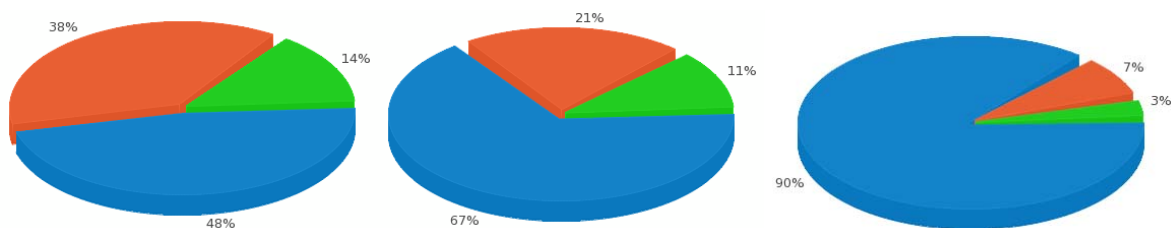
Col·lecció de revistes en paper:



LLEGENDA: ■ SI ■ NO ■ INCERT

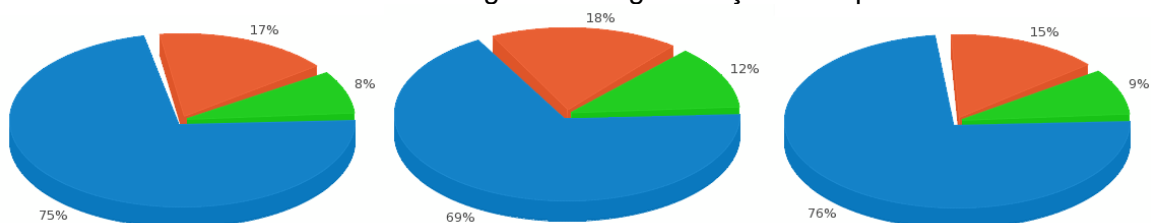
D'esquerra a dreta: Alumnes de grau | Alumnes de Postgrau | Professors

Col·lecció de revistes digitals:



Fons audiovisuals:

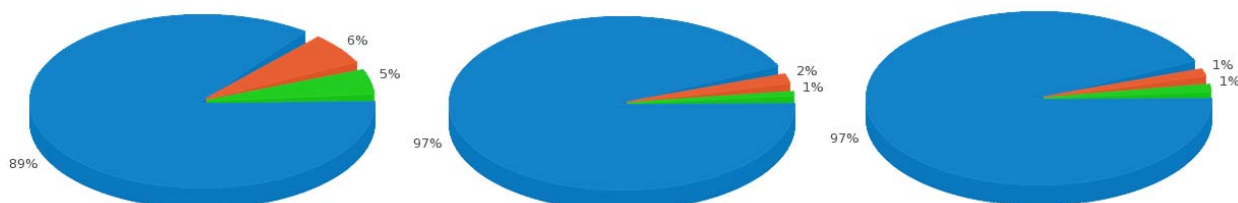
Els documents audiovisuals són coneguts en un grau força elevat per tots els col·lectius



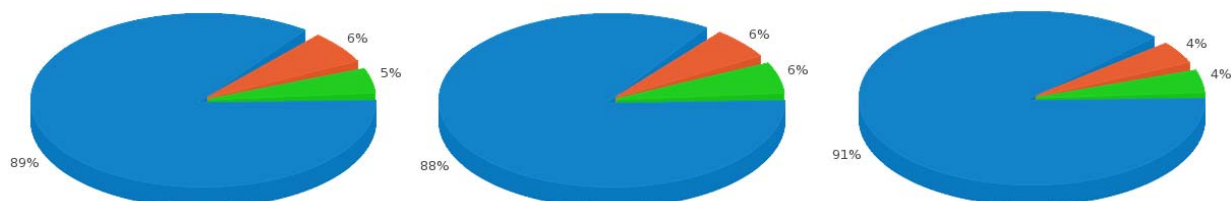
Serveis virtuals

Gairebé tots els usuaris coneixen el catàleg i la web. *Trobador* és força conegut, en canvi *Pregunt@* és gairebé desconegut per tots els usuaris; els blocs, especialment els alumnes, tampoc els coneixen gaire. El coneixement dels altres serveis virtuals depèn de la tipologia d'usuari, així el *DDD* i *Refworks* són força coneguts pels professors i estudiants de postgrau i poc pels alumnes de grau. L'accés remot als serveis virtuals és força conegut pels professors i força desconegut pels estudiants.

Catàleg



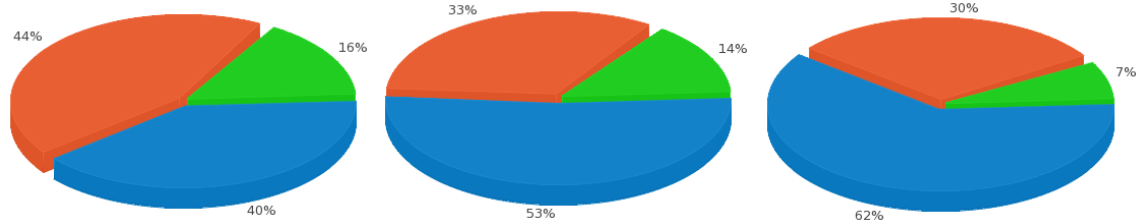
Web



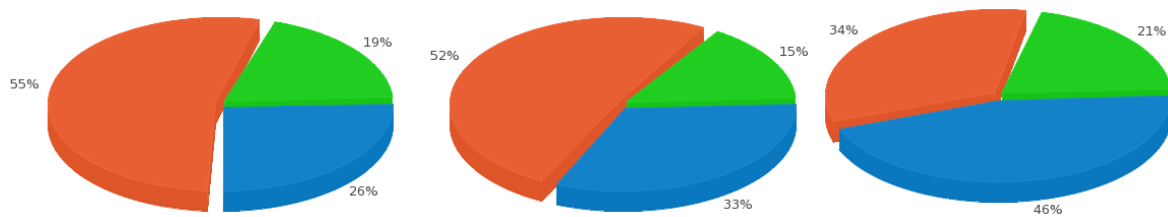
LLEGENDA: ■ SI ■ NO ■ INCERT

D'esquerra a dreta: Alumnes de grau | Alumnes de Postgrau | Professors

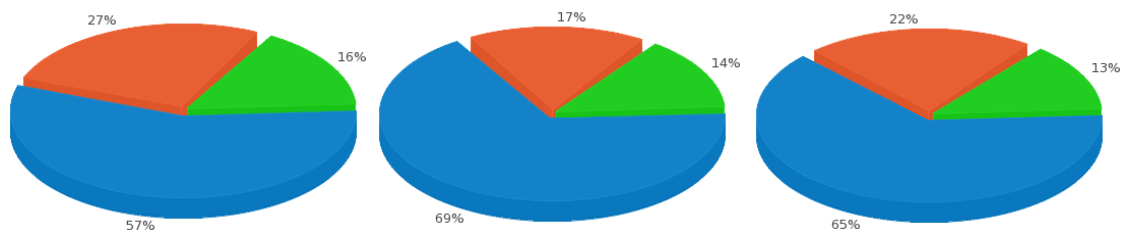
DDD



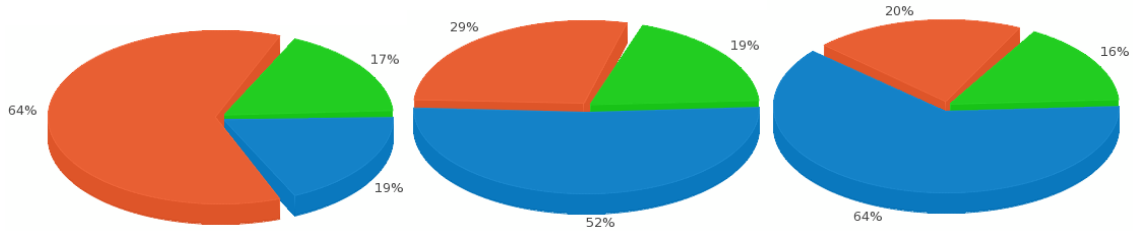
Blocs



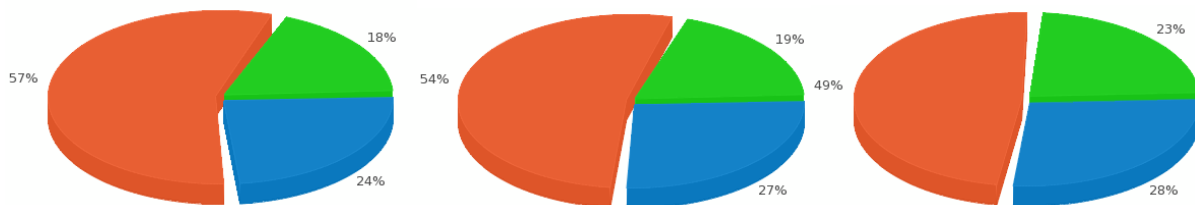
Trobador



Refworks



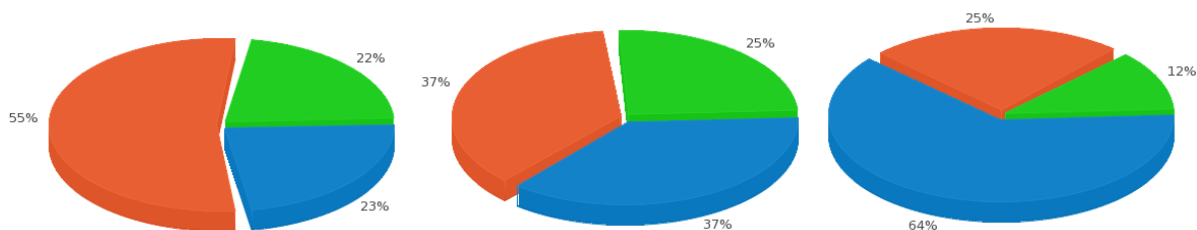
Pregunt@



LLEGENDA: ■ SI ■ NO ■ INCERT

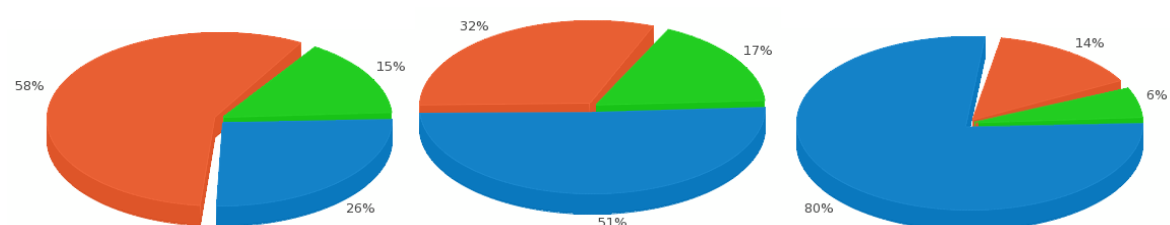
D'esquerra a dreta: Alumnes de grau | Alumnes de Postgrau | Professors

Accés remot als recursos digitals



Cursos de formació

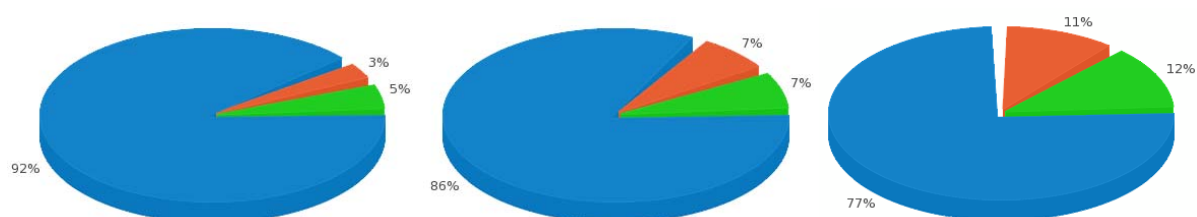
Els professors coneixen majoritàriament l'existència dels cursos de formació i un 50% dels alumnes de postgrau també, però en canvi la major part dels estudiants de grau i de llicenciatura els desconeixen



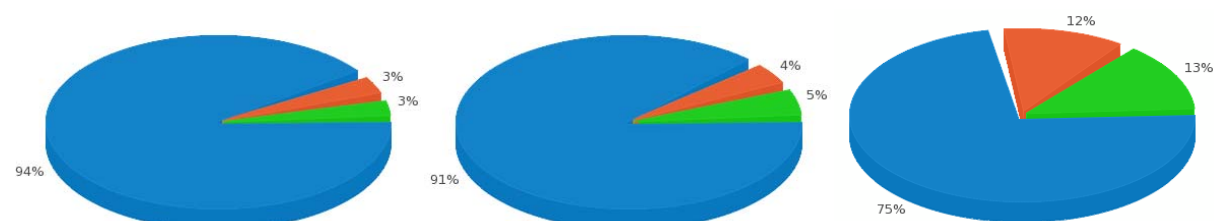
Equipament

Hi ha molt pocs usuaris que no coneguin els equips informàtics i les sales de treball en grup

Equips informàtics



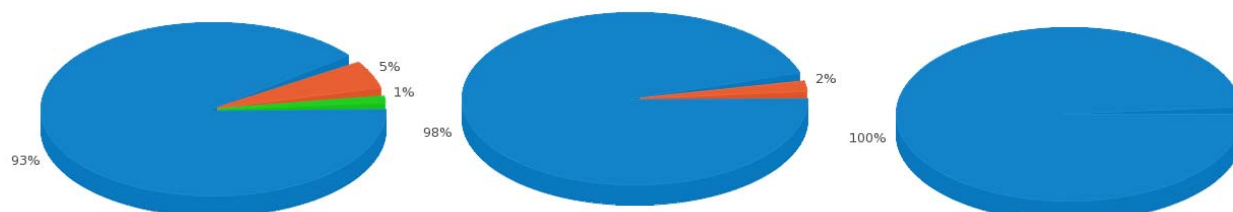
Sales de treball en grup i/o cabines



4. Ús dels serveis

Préstec

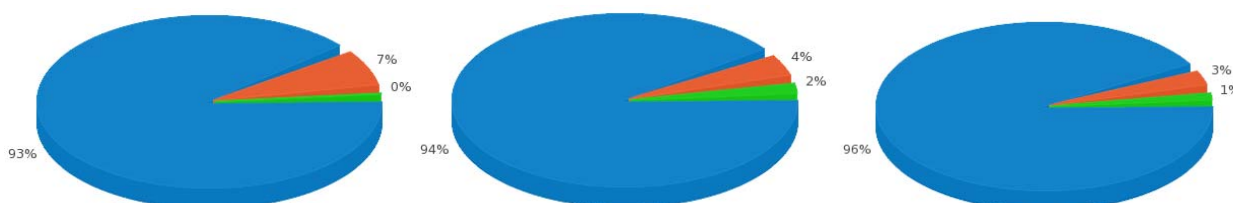
Tots els usuaris fan un ús intensiu del servei de préstec



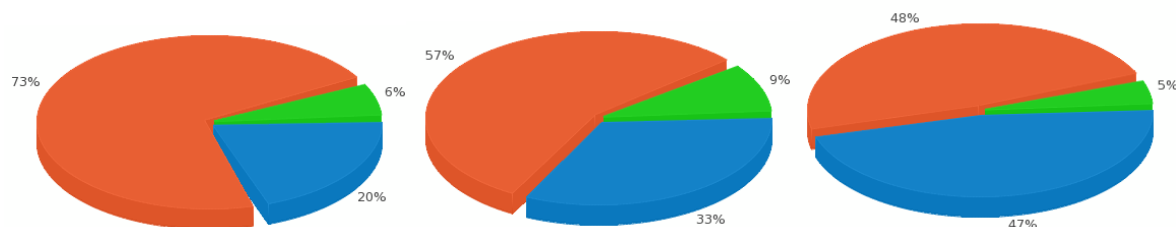
Fons bibliogràfic

L'ús que es fa del fons bibliogràfic depèn molt de la tipologia d'usuaris. Els llibres digitals s'utilitzen molt poc especialment pels alumnes. Les revistes, sobretot les digitals, les consulten molt poc els estudiants de grau i de llicenciatura. Els professors fan servir massivament les revistes. Els alumnes de màsters, postgrau i doctorat també les fan servir força, encara que les digitals no amb tanta intensitat. El fons de audiovisual el consulta menys de la meitat dels usuaris.

Col·lecció de llibres en paper



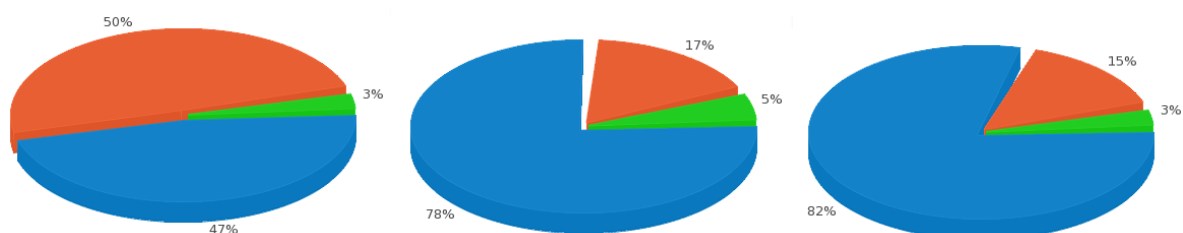
Col·lecció de llibres digitals



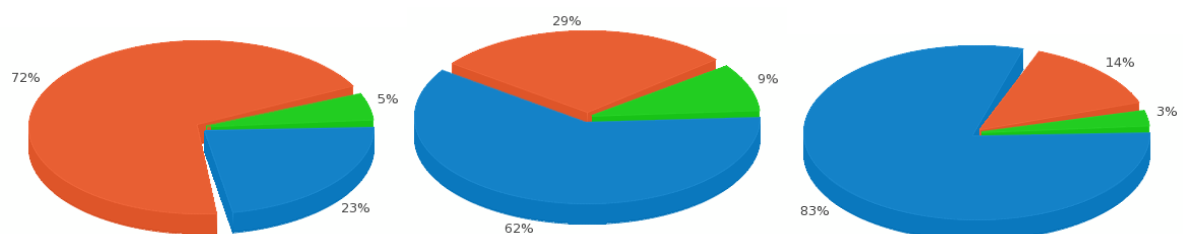
LLEGENDA: ■ SI ■ NO ■ INCERT

D'esquerra a dreta: Alumnes de grau | Alumnes de Postgrau | Professors

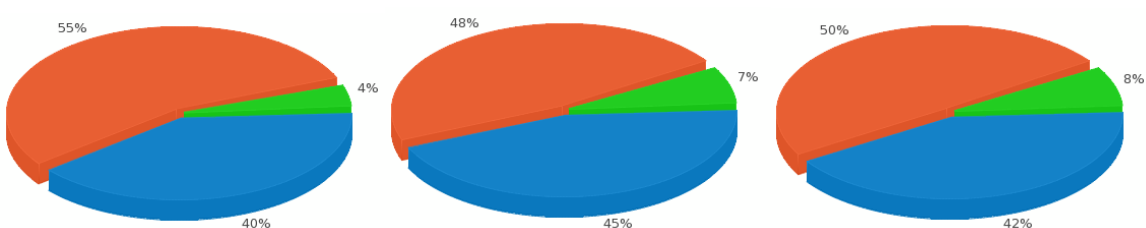
Col·lecció de revistes en paper



Col·lecció de revistes digitals



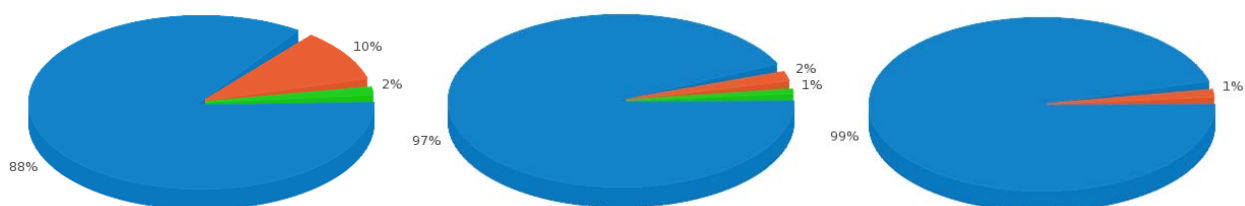
Fons audiovisuals



Serveis virtuals

L'ús que els diferents usuaris fan dels serveis virtuals no és pas gaire intensiu, llevat del catàleg, la web i el *Trobador*, aquest especialment per part dels doctorands. En general tots els enquestats diuen que utilitzen molt poc *Pregunt@* i els blocs. *Refworks* l'utilitzen poquíssim els estudiants de grau i molt poc els doctorands i professors. La connexió remota als serveis virtuals pràcticament no la fan servir els estudiants de grau, els de doctorat l'utilitzen poc i en canvi els professors s'hi connecten força.

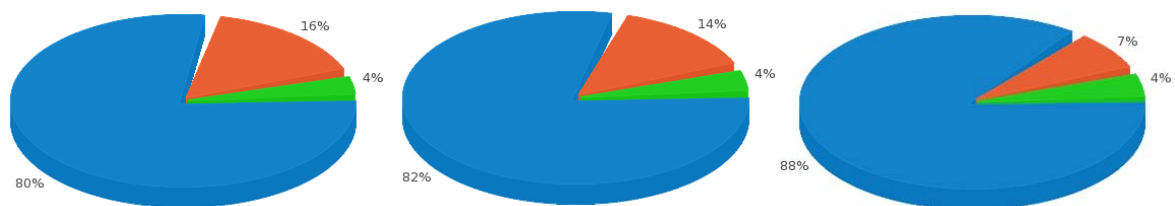
Catàleg



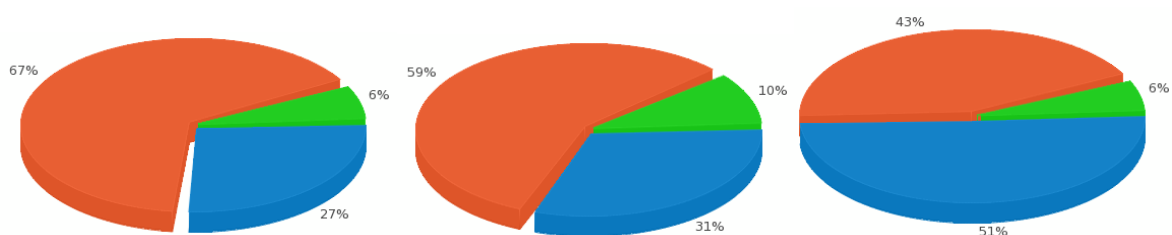
LLEGENDA: ■ SI ■ NO ■ INCERT

D'esquerra a dreta: Alumnes de grau | Alumnes de Postgrau | Professors

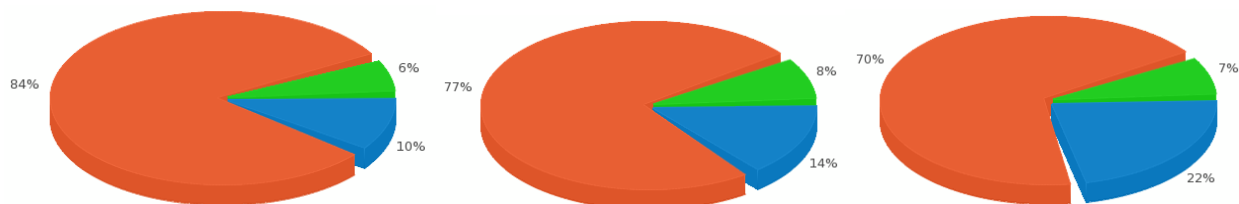
Web



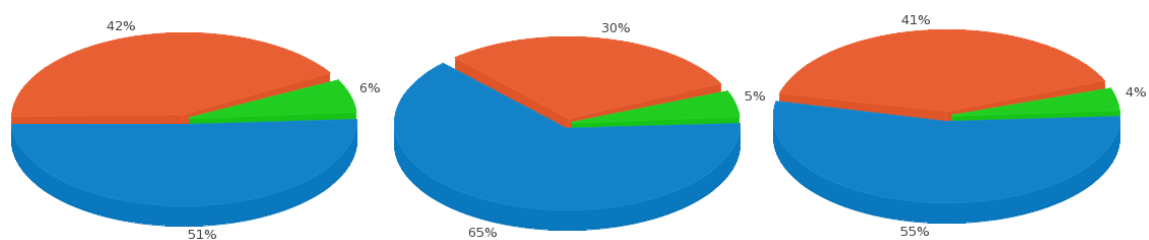
DDD



Blocs



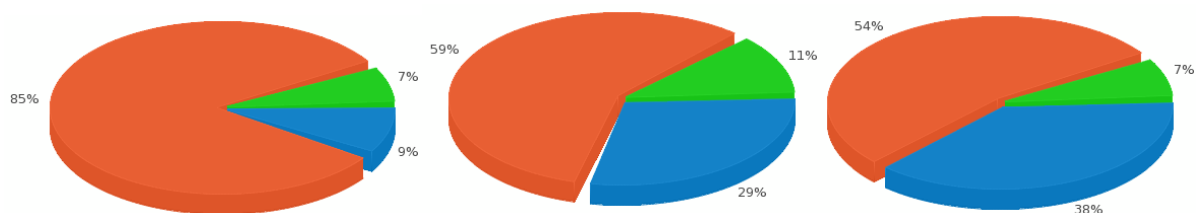
Trobador



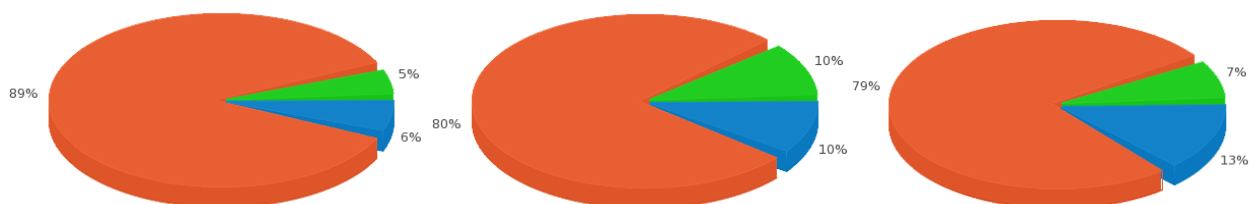
LLEGENDA: ■ SI ■ NO ■ INCERT

D'esquerra a dreta: Alumnes de grau | Alumnes de Postgrau | Professors

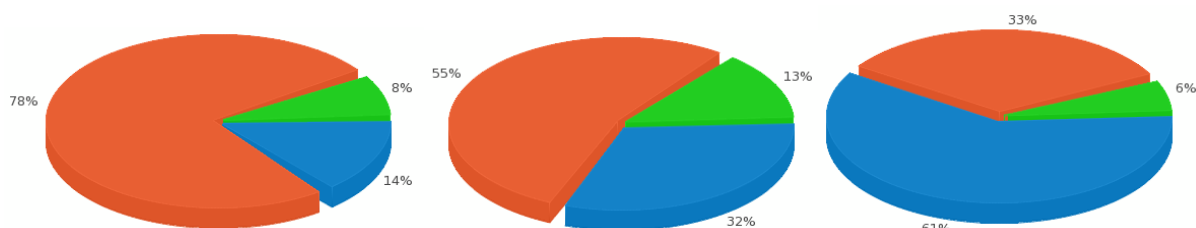
Reflows



Pregunt@

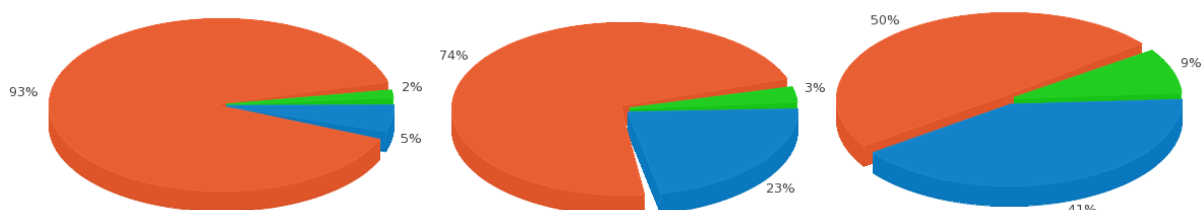


Accés remot als recursos digitals



Cursos de formació

Els estudiants que són els usuaris potencials de molts dels cursos de formació afirmen que no hi assisteixen i un percentatge força alt de professors tampoc.



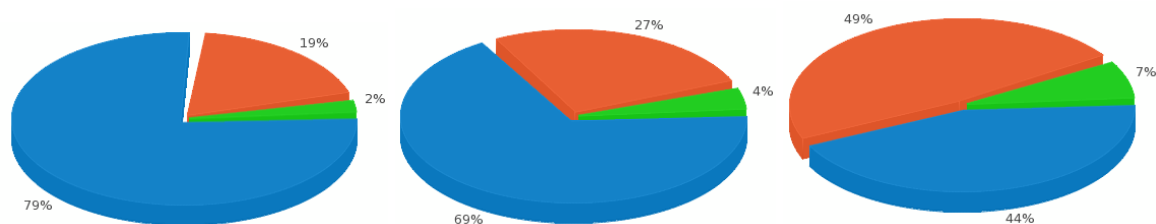
LLEGENDA: ■ SI ■ NO ■ INCERT

D'esquerra a dreta: Alumnes de grau | Alumnes de Postgrau | Professors

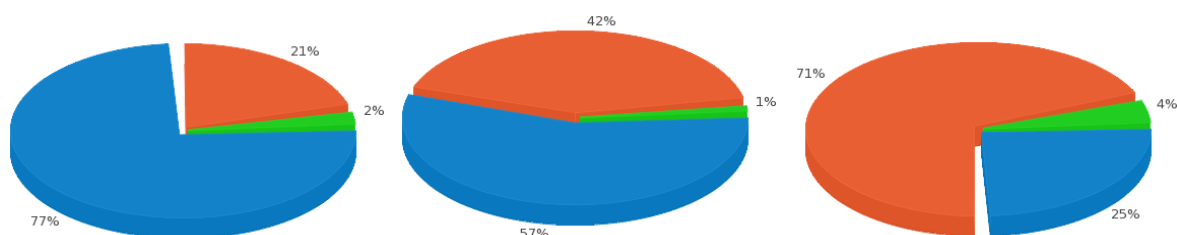
Equipament

L'ús que les diferents tipologies d'usuaris fan de l'equipament va força lligat a les seves necessitats com a col·lectiu, així per exemple els professors no utilitzen gairebé les sales de treball en grup i tampoc els ordinadors, i en canvi si que ho fan molt intensivament els estudiants de grau.

Equips informàtics



Sales de treball en grup i/o cabines



5. Valoració dels serveis, espais i equipaments

Els usuaris han qualificat de bons o molt bons la majoria de serveis.

Els estudiants de grau i de llicenciatura els 4 primers serveis que puntuen com a molt bons són neteja (44%), il·luminació (41%), horari de dilluns a divendres (36%) i mobiliari i espais (33%). Els 4 ítems que pitjor valoren són horari de caps de setmana i nits (21%), accés remot als recursos virtuals (7%), equips informàtics (6%) i temperatura (6%).

Els estudiants de postgrau, màster i doctorat els 4 primers serveis que puntuen com a molt bons són préstec (44%), horari de dilluns a divendres (43%), neteja (40%) i il·luminació (33%). Els 3 ítems que pitjor valoren són horari de caps de setmana i nits (23%), temperatura (12%) i accés remot als recursos virtuals (7%).

Els professors i investigadors els 4 primers serveis que puntuen com a molt bons són préstec (49%), accés remot als recursos virtuals (42%), horari de dilluns a divendres (39%) i blocs (35%). Els 4 ítems que pitjor valoren són fons audiovisual (13%), col·lecció de llibres digitals (8%), horari de caps de setmana i nits (6%) i *Refworks* (5%).

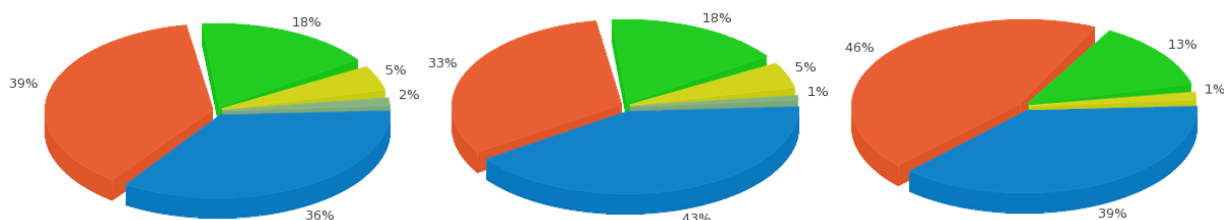
A diferència dels estudiants, que en les valoracions extremes (molt bo o dolent) es refereixen a aspectes d'equipament i/o de funcionament, els professors el que tendeixen a puntuar com a molt bo o com a dolent són ítems relacionats amb la col·lecció bibliogràfica o amb la seva gestió.

Horaris

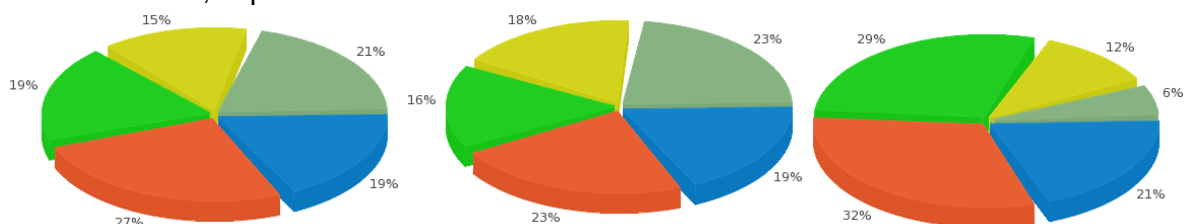
L'únic servei que les tres categories d'usuaris coincideixen en qualificar de molt bo és l'horari de dilluns a divendres, tot i que en els comentaris alguns (13) demanen un horari més ampli, especialment que s'obri a partir de les 8:00h.

Però també l'únic servei que coincideixen les tres categories d'usuaris en valorar-lo com a dolent és l'horari de nits i caps de setmana, de totes formes un 51% dels professors no respon a aquesta pregunta. 23 estudiants demanen que la biblioteca s'obri les nits i els festius.

Horaris: de dilluns a divendres



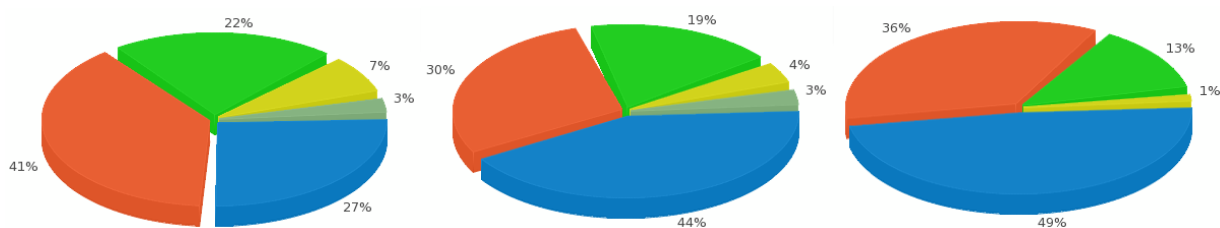
Horaris: de nits, caps de setmana i festius



Préstec

Els alumnes de postgrau i els professors qualifiquen aquest servei de molt bo, en canvi els estudiant de grau no el troben gaire adequat.

En l'enquesta hi ha força comentaris sobre aquest servei. Hi ha hagut 29 suggeriments d'estudiants, sobretot demanat l'ampliació del nombre de documents i de la durada del préstec. Tres estudiants creuen que el temps que els documents es deixen a professors i becaris de recerca és excessiu. També hi ha una demanda que sigui possible fer un préstec directe de documents d'altres universitats i de poder reservar documents disponibles de les mateixes biblioteques de la UAB. Un parell de professors demanen un sistema de sol·licitud més àgil i ràpid pels llibres de dipòsit. Un usuari opina que el préstec interbibliotecari és excel·lent.



Fons bibliogràfic

El fons bibliogràfic no ha estat, per cap dels tres col·lectius, el que més han valorat de la Biblioteca.

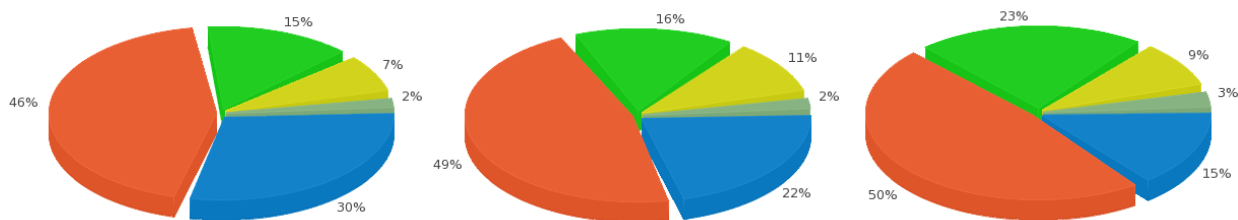
Entre els usuaris que fan suggeriments molts parlen dels fons bibliogràfics. Alguns es queixen de la qualitat del fons i d'altres demanen que s'incrementi. Excepte tres d'alumnes de doctorat i un parell de professors, que fan referència a la necessitat d'augmentar el fons de revistes electròniques, la resta, majoritàriament alumnes de grau, volen més bibliografia de curs. Alguns alumnes de psicologia es queixen d'una certa obsolescència del fons.

La col·lecció de llibres en paper majoritàriament la consideren bona. Quan a la col·lecció de llibres digitals un percentatge gran d'usuaris, més d'un 55% d'estudiants i un 44% de professors, no respon aquesta pregunta. Els que opinen la consideren entre bona i correcte.

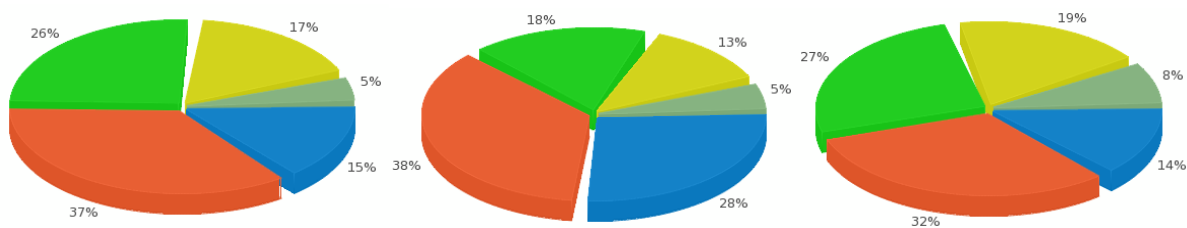
La col·lecció de revistes en paper i digital és considerada majoritàriament com a bona, però hi ha un tant per cent important d'estudiants de grau o de llicenciatura que no contesten aquesta pregunta, un 34.36% en referència a les revistes de paper i un 59.65% les digitals.

Els fons audiovisual es considerat regular per part dels professors, encara que gairebé un 48% d'ells no respon a aquesta pregunta. Els estudiants el valoren entre bo i correcte.

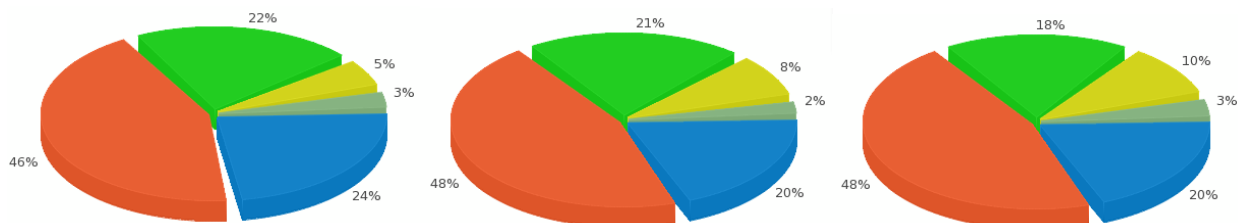
Col·lecció de llibres en paper



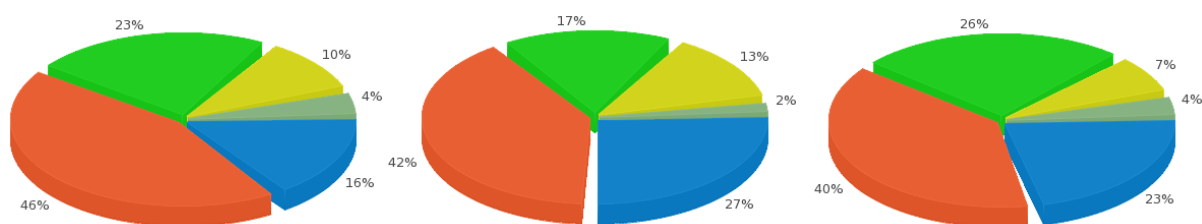
Col·lecció de llibres digitals



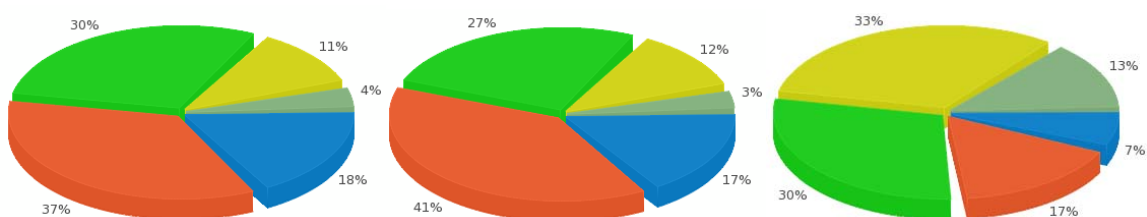
Col·lecció de revistes en paper



Col·lecció de revistes digitals



Fons audiovisuals



Serveis virtuals

De tots els serveis virtuals que s'ofereixen i és demana la valoració, tret del catàleg, la web i el *Trobador*, la resta són pràcticament desconeguts. Un percentatge força gran d'usuaris no contesten sobre molts dels serveis, especialment sobre *Pregunt@*.

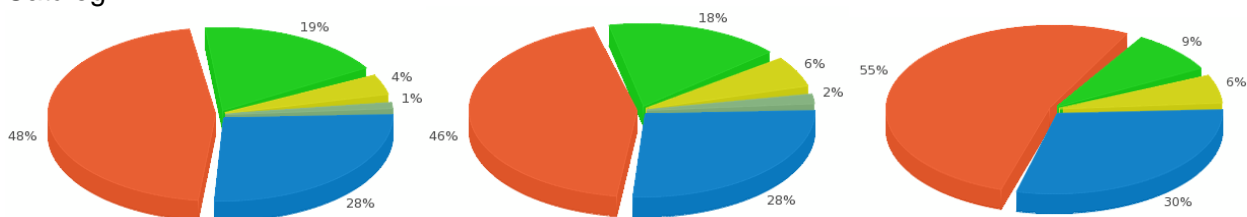
Més d'un 70% dels estudiants de grau no contesta sobre *Refworks*, blocs i accés remot; els qui responen els valoren entre correcte i bé.

Més del 70% dels alumnes de postgrau no responen sobre els blocs, i més d'un 50% no contesta sobre *Refworks*, DDD i l'accés remot als recursos digitals; els qui responen els valoren entre molt bons i bons.

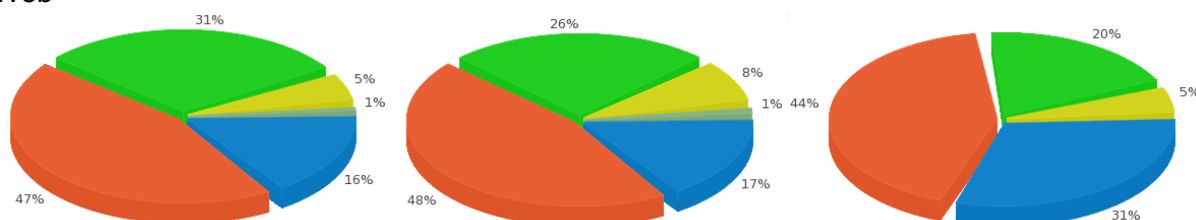
Un percentatge gran de professors, igual que els estudiants, deixen de contestar les preguntes sobre els diferents serveis virtuals que se'ls hi ofereixen. Gairebé un 80% no contesta sobre *Pregunt@*, i un 64% no ho fa en relació als blocs, és sorprenent també que un 33% no contesti sobre l'accés remot als recursos virtual i un 10% sobre la web. En general tots aquests serveis estan ben valorats, especialment l'accés remot (42%) i els blocs (35%).

Els comentaris que els usuaris fan sobre els recursos digitals majoritàriament són dient que necessiten més informació i creuen que la Biblioteca n'ha de fer més publicitat. Alguns expliquen que l'accés el troben complicat. Sobre la web només hi hagut un comentari demanant una estructura més clara.

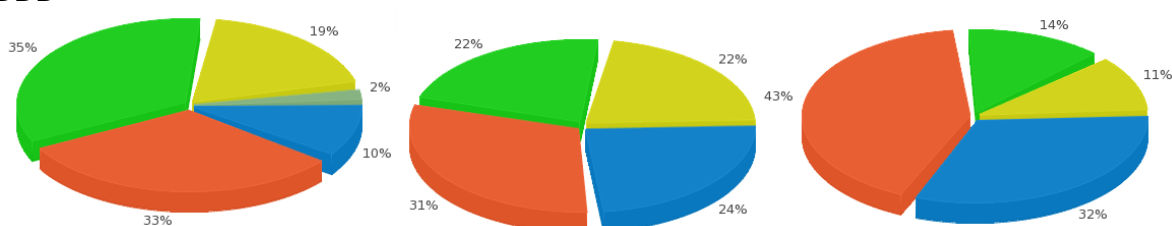
Catàleg



Web

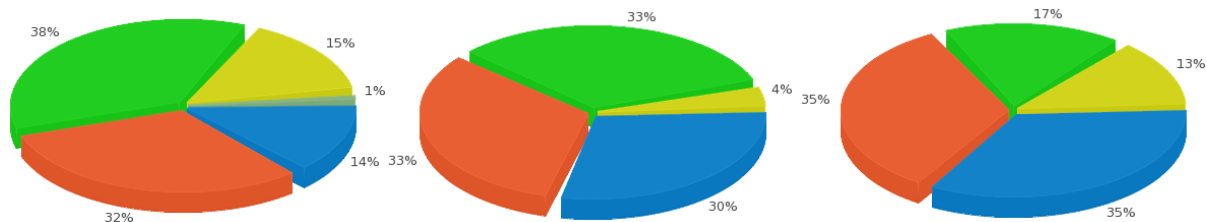


DDD

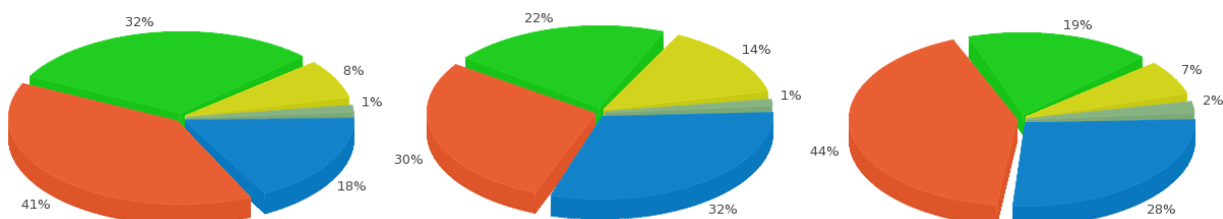


LLEGENDA: ■ MOLT BO ■ BO ■ CORRECTE ■ REGULAR ■ DOLENT
 D'esquerra a dreta: Grau i Llicenciatura | Postgrau+Màster+Doctorat | Professors i Investigadors

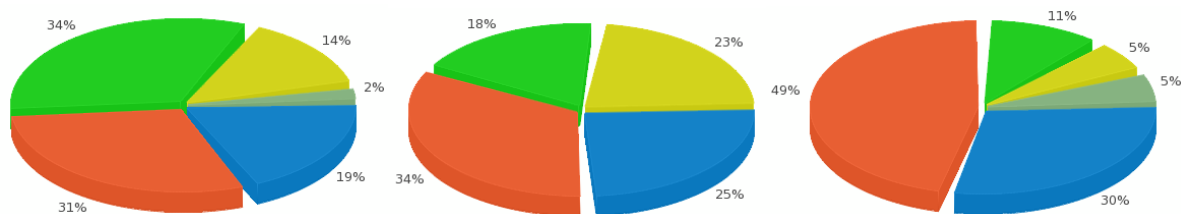
Blocs



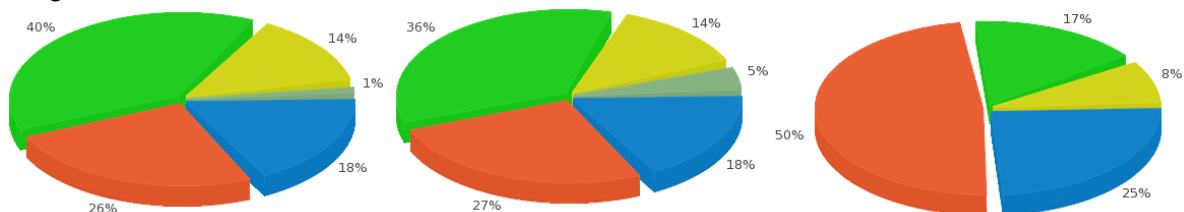
Trobador



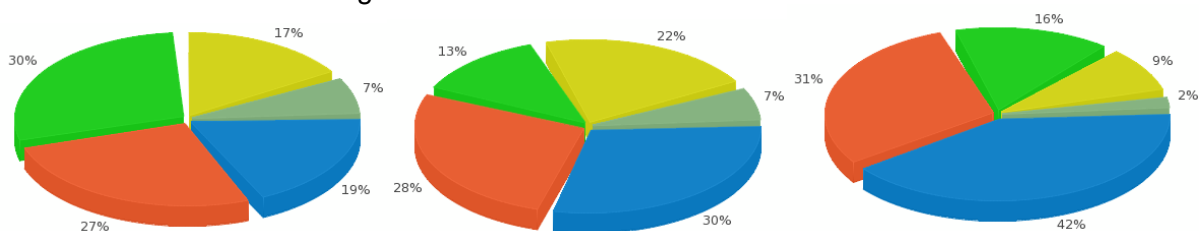
Refworks



Pregunt@



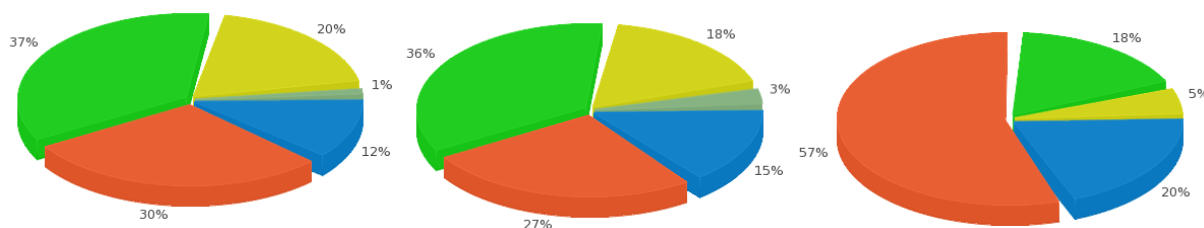
Accés remot als recursos digitals



Cursos de formació

Els estudiants valoren els cursos entre correctes i bons, en canvi els professors els consideren bons o molt bons. De totes formes és la pregunta que més estudiants de grau i de llicenciatura deixen de contestar (80%), tampoc la contesta el 65% dels alumnes de postgrau i el 39% dels professors.

En els suggeriments només hi ha tres comentaris referents als cursos, un d'ells per demanar que caldria oferir-ne més i de temàtiques més diverses.



Equipament, confortabilitat, neteja, etc.

En general tots els usuaris donen molt bona puntuació a les infraestructures i a l'equipament. El que més valoren és la neteja, la il·luminació i el mobiliari; en canvi la temperatura, els equips informàtics i el silenci ho perceben com a més deficient.

A les enquestes hi ha bastants comentaris que fan referència als espais i equipaments. Però llevat dels referents a la temperatura o als ordinadors, la majoria d'ells són sobre temes que només hi fan referència 2 o 3 persones.

El que en els comentaris s'ha expressat com a més positiu és el confort del mobiliari.

La temperatura és una qüestió que ha provocat força queixes (23). Alguns consideren que la temperatura és excessivament alta especialment a l'hivern, d'altres que mai ni hivern ni estiu està ben regulada o d'altres que a l'estiu fa massa fred.

15 estudiants fan alguna consideració sobre els ordinadors, alguns en demanen més, d'altres es queixen que són molt obsolets i que el wifi funciona malament. També demanen que es limiti l'ús dels ordinadors per tal que es puguin fer cerques al catàleg sense haver de fer cues.

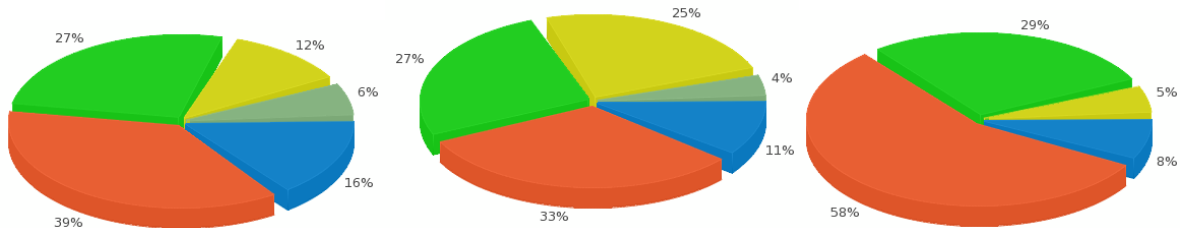
Els comentaris sobre el servei de fotocòpies són diversos, uns afirmen que sovint s'espatllen (3), d'altres troben que l'horari d'atenció és massa reduït (2), un voldria que les instruccions fossin més clares, un altre demana una màquina de canvi de monedes i un altre que a la Sala de Revistes hi hagi un expenedor de targetes.

Quatre estudiants reclamen silenci especialment pels exàmens.

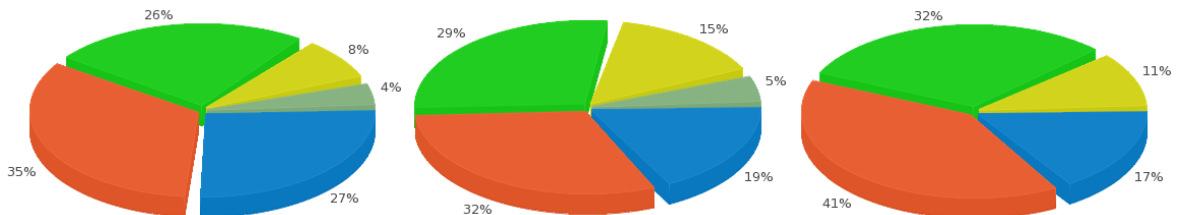
Es demanen més sales de treball en grup, ja que les que hi ha sempre estan ocupades. També hi ha un parell d'usuari que demanen que la bústia de retorn es traslladi a l'exterior de la Biblioteca i un parell més es queixen que les cabines de treball individual estan mal il·luminades.

LLEGENDA: ■ MOLT BO ■ BO ■ CORRECTE ■ REGULAR ■ DOLENT
 D'esquerra a dreta: Grau i Llicenciatura | Postgrau+Màster+Doctorat | Professors i Investigadors

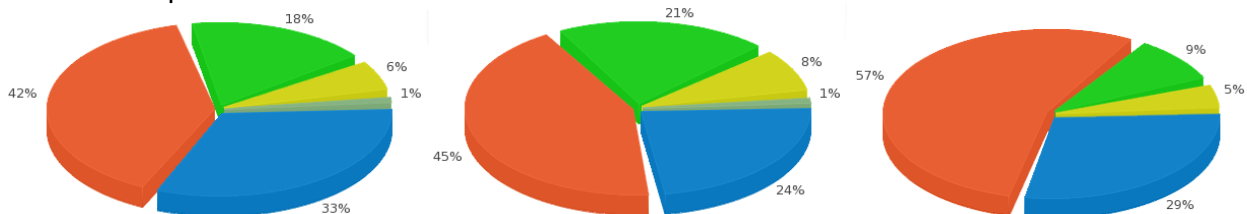
Equips informàtics



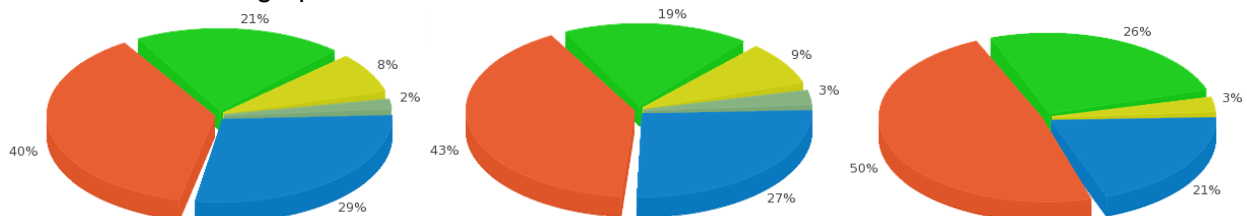
Silenci



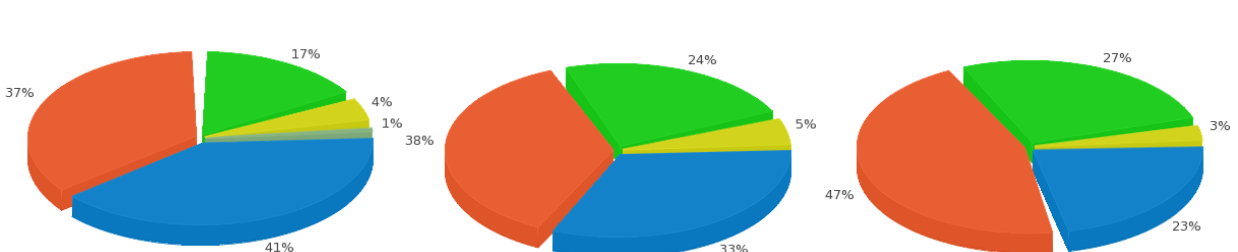
Mobiliari i espais



Sales de treball en grup i/o cabines

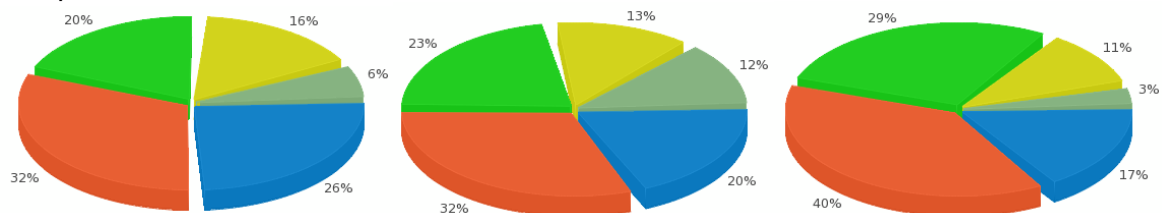


Il·luminació

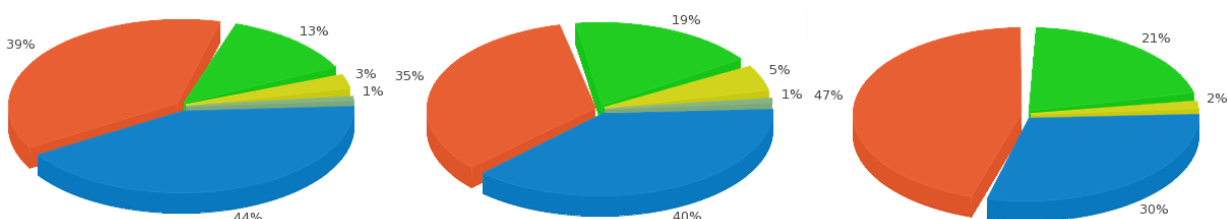


LLEGENDA: ■ MOLT BO ■ BO ■ CORRECTE ■ REGULAR ■ DOLENT
 D'esquerra a dreta: Grau i Llicenciatura | Postgrau+Màster+Doctorat | Professors i Investigadors

Temperatura



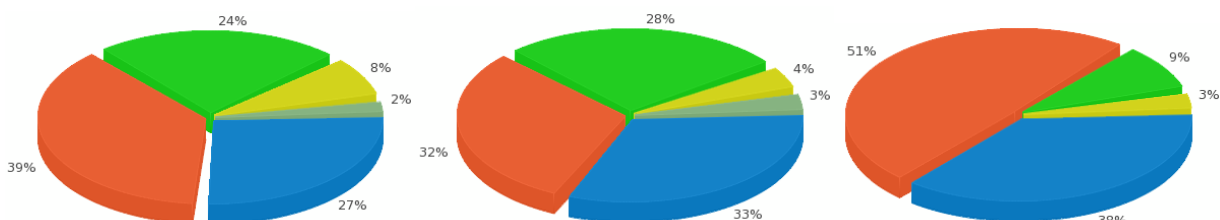
Neteja



Atenció i tracte del personal de la Biblioteca

Els professors són els que més valoren l'atenció i tracte del personal. Tots els usuaris el consideren bo o molt bo.

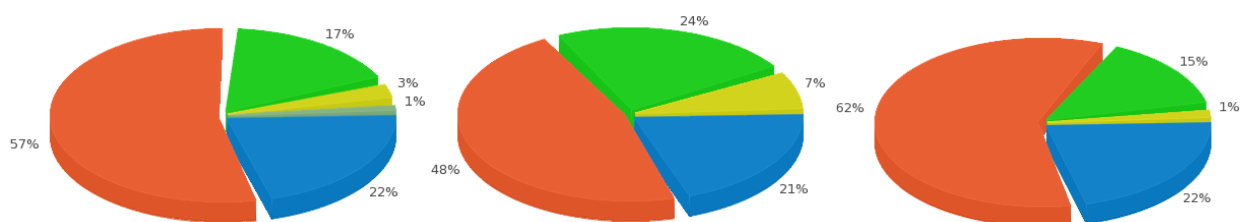
En l'apartat de suggeriments hi ha alguns alumnes que es queixen del tracte que reben, però també hi ha felicitacions i demanda de més personal per atendre els taulells.



Valoració general

La majoria de les persones enquestades considera que la valoració global de la Biblioteca d'Humanitats és bona.

Entre els comentaris hi ha 14 felicitacions sobre la Biblioteca.



6. Comparació amb les dades de l'enquesta de 2007

Per fer la comparació entre les dades de l'enquesta de 2007 amb les del 2010 cal tenir en compte que hi ha algunes preguntes que no són les mateixes, o que qüestions que en aquell any es valoraven conjuntament ara són preguntes separades (fons bibliogràfic, equipament, etc.).

El nombre d'enquestes recollides aquest any és inferior al 2007. El nombre de respostes per col·lectius ha estat la següent: estudiants de grau i llicenciatura 2007: **585**, 2010: **519**; alumnes de postgrau, màsters i doctorat 2007: **79**, 2010: **99**; professors i investigadors 2007: **125**, 2010: **69**. De totes formes en l'edició d'enguany hi havia també 43 enquestes del personal d'administració i serveis i 12 de persones que no van especificar el col·lectiu al qual pertanyien.

Els comentaris el 2007 van ésser 167 (22% dels que van respondre) i el 2010 n'hi ha hagut 188 (25% dels que han contestat l'enquesta).

En l'enquesta d'aquest any 2010 la valoració mitjana de la majoria d'ítems ha millorat en relació amb les enquestes d'anys anteriors, tal com es pot veure en el quadre adjunt sobre la percepció global que els usuaris tenen de la Biblioteca.

	Any	Grau i llicenciatura	Postgrau	Professors
Valoració global	2004	3.66	3.79	3.86
	2007	3.80	3.78	3.87
	2010	3.96	3.82	4.04

Quan a la freqüència d'ús de la biblioteca es manté la tendència de 2007, és a dir que els estudiants fan un ús més intensiu que els professors de la biblioteca presencial, mentre que els alumnes de postgrau i especialment els professors usen força més la biblioteca virtual que els estudiants de grau i de llicenciatura.

En quan al coneixement dels cursos de formació, en major o menor intensitat segons el tipus d'usuaris, es constata que ara els coneixen menys que el 2007. Així mentre que l'any 2007 un 50% dels estudiants de 1r i 2n cicle deien que els coneixien ara només és un 26%; els estudiants de postgrau han passat d'un 68% a un 51% i els professors d'un 90% a un 80%. L'ús que els usuaris en fan és força similar ara que fa 3 anys, el 2007 ho feien un 4.60% dels alumnes de 1r i 2n cicle i el 2010 ho fa un 5%; els estudiants de postgrau un 27% el 2007 i ara un 23% i els professors els utilitzaven un 38% i ara ho fan un 41%. La valoració, com es pot veure pel quadre adjunt, ha millorat pels estudiants de grau i pels professors, mentre que els alumnes de postgrau els hi donen una puntuació més baixa.

	Any	Grau i llicenciatura	Postgrau	Professors
Cursos de formació	2004	3.47	5.00	4.00
	2007	3.25	3.47	3.63
	2010	3.33	3.33	3.92

La utilització de les cabines i sales de treball en grup és més intensiva que 3 anys endarrere. El 2007 les feien servir el 69% dels estudiants de 1r i 2n cicle, el 46% dels de 3r cicle i el 22% dels professors, el 2010 ho fan el 77% dels estudiants de grau, el 57% dels de postgrau i el 25% dels professors. També la valoració és millor ara que el 2007, tal com es pot comprovar en el quadre de més avall.

	Any	Grau i Llicenciatura	Postgrau	Professors
Sales de treball en grup i/o cabines	2007	3.74	3.74	3.67
	2010	3.87	3.83	3.88

Altres serveis on també es pot comprovar que la puntuació ha millorat en relació als anys anteriors:

	Any	Grau i Llicenciatura	Postgrau	Professors
Catàleg	2004	3.51	3.50	3.90
	2007	3.76	3.69	3.98
	2010	3.97	3.92	4.10
Web	2004	3.57	3.84	3.79
	2007	3.57	3.62	3.79
	2010	3.73	3.70	4.02
Atenció i tracte del personal	2004	3.46	3.93	3.97
	2007	3.68	3.81	4.17
	2010	3.82	3.88	4.23

7. Conclusions i accions de millora

Dels resultats de l'enquesta es conclou que en general les millors puntuacions són dels professors i les pitjors dels alumnes de postgrau, i que els usuaris valoren com a bons o molt bons la majoria de serveis i prestacions. Tot i així hi ha aspectes que es poden millorar.

Fons bibliogràfic: no ha estat, per cap dels tres col·lectius, el que més han valorat de la Biblioteca. En relació als llibres digitals no sembla que massa usuaris els coneguin i utilitzin, les revistes digitals són utilitzades pels professors i també, però menys, pels estudiants de postgrau.

El fons bibliogràfic ha generat força observacions per part dels enquestats especialment per demanar que s'ampliï i actualitzi, tant en format paper com el digital. Hi ha hagut molts comentaris per reclamar més exemplars de la bibliografia recomanada en els programes de curs, demanant que algun d'aquests exemplars s'exclouï de préstec per assegurar-ne la seva consulta.

Un cop s'hagi fet efectiu el mòdul de Millennium de la bibliografia recomanada, serà més fàcil pels professors i pels bibliotecaris saber les mancances que hi ha a la col·lecció i buscar els recursos econòmics per completar-la i actualitzar-la.

Serveis virtuals: en general es pot dir que els enquestats coneixen i usen les prestacions que més necessiten i que llevat dels professors es connecten poc des de casa. Com a acció de millora caldrà fer més propaganda dels serveis virtuals i explicar més detalladament quins són els seus continguts i les seves prestacions, tal com demanen els usuaris en l'apartat de comentaris de

l'enquesta. També s'haurà de fer una guia de com utilitzar l'accés remot, explicant-ne totes les seves prestacions.

Cursos de formació: un 42% dels professors afirma que utilitza els cursos de formació, però només un percentatge molt reduït d'alumnes diu que hi assisteix: un 23% dels de postgrau, un 3.98% dels de grau i un 6.34% dels de llicenciatura. Una possible acció de millora seria programar conjuntament amb el Servei de Biblioteques, a més dels cursos que ja s'ofereixen, d'altres molt adreçats a les necessitats dels estudiants dels primers cursos i fer que els cursos siguin més pràctics.

Temperatura: aquest és un dels aspectes més difícils de solucionar i que genera força malestar als usuaris. Hi ha diversos factors, alguns d'ells pràcticament impossibles de resoldre: problemes estructurals de l'edifici, incidències generades per avaries, calendari oficial de la climatització, estalvi energètic, percepcions personals sobre quina és la temperatura de confort, etc., que fan que la possible acció de millora sigui pràcticament només la de vetllar perquè el funcionament previst rutlli correctament.

Horaris: l'horari de dilluns a divendres és considerat per una gran part dels enquestats com a molt bo, encara que alguns estudiants demanen la possibilitat d'obrir a partir de les 8:00h. En canvi l'horari de nits i festius és molt mal valorat. En aquesta qüestió la Biblioteca no té cap marge de maniobra, els canvis, si fos els cas, caldrà que els valori i decideixi la Direcció del Servei de Biblioteques juntament amb l'equip de govern de la Universitat.

Unes altres accions de millora que des de la Biblioteca es poden dur a terme són: treure la bústia a l'exterior de l'edifici, il·luminar més les cabines de treball individual, impulsar un sistema electrònic per la petició i la reserva dels documents del dipòsit.

Per altra part hi ha unes altres accions que es poden realitzar amb el recolzament de la Direcció de Biblioteques: millorar la recepció de la xarxa wifi, canviar els ordinadors dels usuaris que són obsolets, modificar la normativa de préstec, que l'accés a les nits i festius en temps d'exàmens, si no s'obren més biblioteques, estigui restringit als estudiants de la UAB i per últim que tots els membres de la comunitat universitària puguin treure llibres presencialment a les altres biblioteques del CBUC.