

Enquesta 2016

Biblioteca d'Humanitats



Il·lustració de portada: Biblioteca d'Humanitats, 20 de juny de 2016
Fotografia: Núria Gallart



SUMARI

0.	Introducció	04
1.	Tipologia d'usuaris	05
2.	Freqüència d'utilització de la biblioteca	05
	2.1. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	05
	2.2. Freqüència d'ús de la biblioteca virtual	06
3.	Coneixement dels serveis, dels fons i dels equipaments	08
4.	Ús dels serveis, dels fons i dels equipaments	10
5.	Valoració dels serveis, dels fons i dels equipaments	12
6.	Valoració general	24
7.	Comentaris dels usuaris	26
8.	Conclusions i accions a emprendre	32

0. INTRODUCCIÓ

La Biblioteca d'Humanitats participa en l'enquesta de satisfacció d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB, adreçada a tota la comunitat universitària, durant el mes de novembre de 2016. L'objectiu d'aquesta enquesta, que es du a terme cada tres anys, és recollir dades i valoracions de diferents tipologies d'usuaris, especialment l'alumnat de grau, l'alumnat de postgrau i el professorat i els seus comentaris.

L'enquesta es fa a través de la plataforma oficial d'enquestes electròniques de la universitat i els usuaris han pogut respondre des de qualsevol ordinador connectat a internet. L'avís es fa arribar mitjançant el correu electrònic i diverses formes de publicitat, entre les quals, notícies al web, cartells en els espais de la biblioteca i recordatoris en els ordinadors públics.

Han contestat l'enquesta 3.134 persones, de les quals 821 (26,20%) afirmen tenir la Biblioteca d'Humanitats com a referència. A continuació es presenten els resultats obtinguts en aquestes respostes.

1. TIPOLOGIA D'USUARIS

L'estudi es concentra en el coneixement, hàbits d'ús i nivell de satisfacció dels usuaris potencials de la Biblioteca d'Humanitats de la UAB. L'enquesta ha estat resposta pel 6,97% dels alumnes de grau i pel 7,31% dels alumnes de màster oficial; pel 10,73% del professorat i pel 3,72% del PAS.

Tipus d'usuari	Nombre potencial	Nombre de respostes	% de la mostra	% del total
Alumnat de grau	8.476	591	71,99%	6,97%
Alumnat de postgrau	1.314	96	11,69%	7,31%
Professorat	1.044	112	13,64%	10,73%
PAS (excepte biblioteques)	337	7	0,85%	2,08%
PAS (biblioteques)	39	7	0,85%	17,95%
Altres		8	0,97%	
NS/NC			0,00%	
TOTAL	11.210	821	100,00%	7,32%

Respecte a l'enquesta de l'any 2013 cal destacar la davallada en el nombre de respostes per part de tots els col·lectius, tot i que també podem recordar que es tracta únicament d'un retorn al nivell de resposta de l'enquesta de l'any 2010 (total: 742).

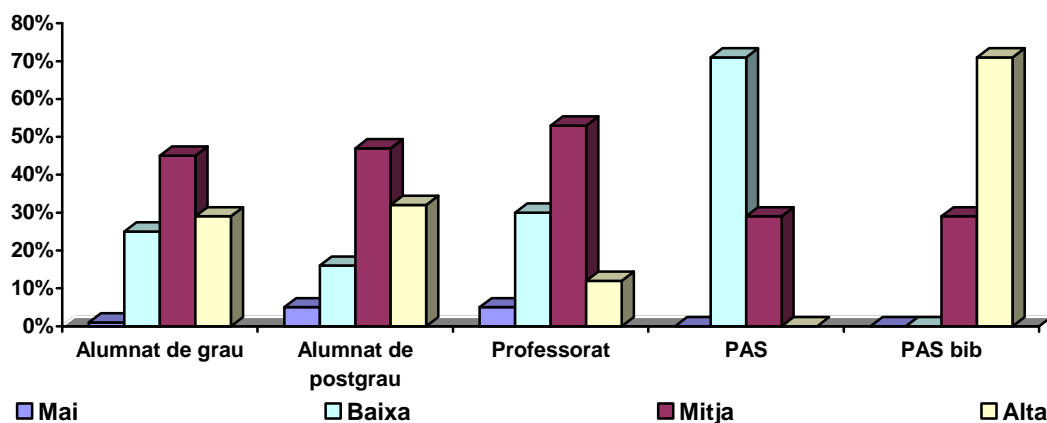
2. FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA

2.1. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

Es presenten les taules amb la freqüència d'ús presencial de les biblioteques 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).

Tipus d'usuari	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
Alumnat de grau	7	77	68	90	176	167	6	591
Alumnat de postgrau	5	4	11	19	25	30	2	96
Professorat	6	13	20	26	33	13	1	112
PAS (excepte biblioteques)	0	2	3	1	1	0	0	7
PAS (biblioteques)	0	0	0	1	1	5	0	7
Altres	0	0	1	2	3	2	0	8
TOTAL	18	96	103	139	239	217	9	821
	2,19%	11,69%	12,55%	16,93%	29,11%	26,43%	1,10%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

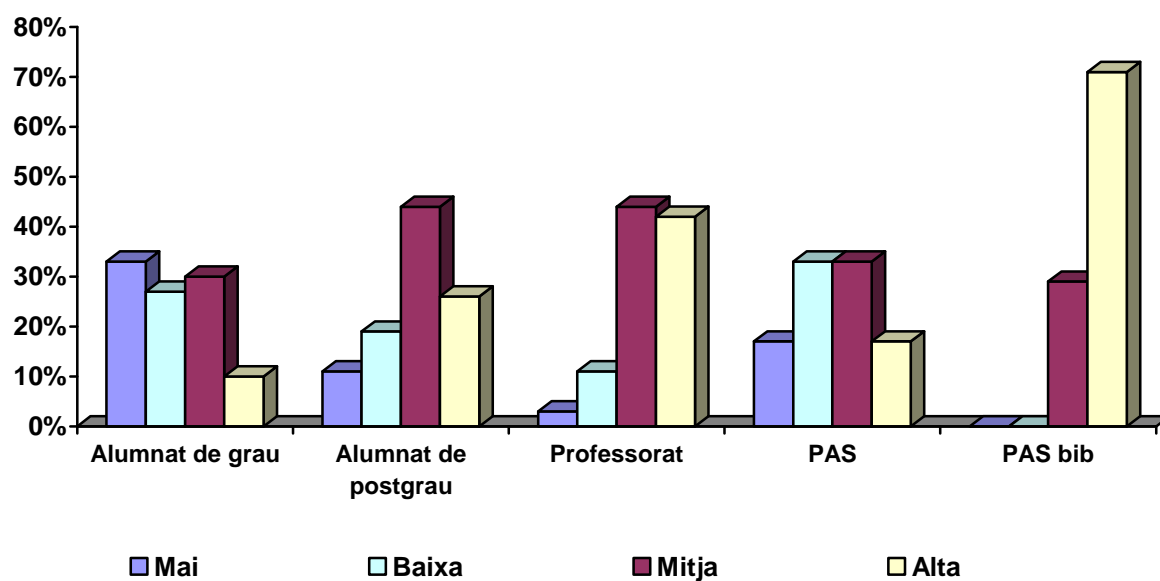


2.2. Freqüència d'ús de la biblioteca virtual

Es presenten les taules amb la freqüència d'ús de la biblioteca virtual per part de cada tipologia d'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).

Tipus d'usuari	Mai	Abans dels exàmens	Menys 1 cop mes	1 cop / mes	2-3 cops / mes	1-2 cops / setmana	NS/NC	Total
Alumnat de grau	181	74	77	79	87	53	40	591
Alumnat de postgrau	10	7	10	15	25	24	5	96
Professorat	3	3	9	17	30	45	5	112
PAS (excepte biblioteques)	1	0	2	1	1	1	1	7
PAS (biblioteques)	0	0	0	2	0	5	0	7
Altres	2	0	2	2	1	0	1	8
TOTAL	197	84	100	116	144	128	52	821
	24,00%	10,23%	12,18%	14,13%	17,54%	15,59%	6,33%	100,00%

Freqüència d'ús de la biblioteca digital



Es pot concloure, per acabar aquest apartat dedicat a la freqüència d'utilització de les biblioteques que, en resum, els usuaris més habituals de la biblioteca presencial són l'alumnat de postgrau 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	85,45%	95,83%	100,00%	100,00%	100,00%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	69,04%	78,12%	81,25%	57,14%	100,00%
Préstec i PUC	87,14%	93,75%	95,54%	85,71%	100,00%
Reserves i renovacions en línia	84,09%	91,67%	93,75%	100,00%	100,00%
DDD	65,14%	80,21%	90,18%	85,71%	100,00%
Publicació producció científica	47,38%	73,96%	81,25%	14,29%	100,00%
Blog PIAO	39,59%	54,17%	50,89%	14,29%	100,00%
Trobador	70,90%	88,54%	91,07%	42,86%	100,00%
Web	89,00%	96,88%	97,32%	100,00%	100,00%
Xarxes socials	60,41%	63,54%	59,82%	42,86%	100,00%
Cursos	48,22%	69,79%	78,57%	14,29%	100,00%
Pregunt@	50,08%	60,42%	58,93%	28,57%	100,00%
Mendeley	52,12%	80,21%	89,29%	28,57%	100,00%
Web SAAR	35,03%	44,79%	69,64%	0,00%	100,00%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	48,22%	73,96%	83,93%	57,14%	100,00%

Per tipologies d'usuaris destacaríem el coneixement de web, préstec i catàleg per part dels alumnes de grau. Podem sospitar una certa confusió entre els conceptes de web i catàleg ja que aquest apareix com una caixa de cerca dins del web. També podem pensar que els alumnes de nou ingrés encara no han tingut prou temps per a descobrir tots els serveis que els estan destinats. D'aquests darrers cal subratllar l'accés a la bibliografia de curs a través del catàleg que apareix massa desconeguda per a l'alumnat de grau.

Pel que fa a l'alumnat de postgrau, destaca el coneixement de web i catàleg combinats, el préstec i PUC i les reserves i renovacions en línia. El blog PIAO que els va especialment adreçat, és un servei nou i encara força desconegut però amb un bon potencial.

El professorat identifica el catàleg de la biblioteca sense cap dubte, així com el web, el préstec i PUC, les reserves i renovacions en línia, Trobador i el repositori institucional DDD.

Coneixement dels fons	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Llibres paper	97,29%	98,96%	99,11%	100,00%	100,00%
Llibres digitals	67,85%	80,21%	75,89%	42,86%	100,00%
Revistes paper	80,37%	86,46%	93,75%	42,86%	100,00%
Revistes digitals	69,04%	88,54%	88,39%	42,86%	100,00%
Audiovisuals	74,79%	77,08%	79,46%	71,43%	100,00%

Es detecten canvis en la importància dels diferents formats de la col·lecció. Els audiovisuals han deixat de tenir rellevància i també s'han deixat de renovar. Cada cop l'ús és més residual.

Coneixement dels equipaments	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Sales treball	95,94%	91,67%	88,39%	71,43%	100,00%
Equips informàtics	91,37%	93,75%	89,29%	85,71%	100,00%
Préstec d'equipament informàtic	63,11%	63,54%	50,89%	28,57%	85,71%
Wi-Fi	95,60%	92,71%	75,00%	57,14%	100,00%

Les sales de treball i els equipaments informàtics són, en general, ben coneguts per l'alumnat de grau i de postgrau. Així mateix la connexió via xarxa inalàmbrica (Wi-Fi) que genera comentaris demanant la seva millora.

Coneixement dels horaris	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
De dilluns a divendres	96,28%	93,75%	93,75%	85,71%	100,00%
De nit, festius i caps de setmana	70,56%	76,04%	72,32%	57,14%	57,14%

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	84,30%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	80,17%	89,29%	88,89%	100,00%	83,33%
Préstec i PUC	82,64%	96,43%	92,59%	100,00%	100,00%
Reserves i renovacions en línia	81,82%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DDD	72,73%	96,43%	88,89%	100,00%	100,00%
Publicació producció científica	66,94%	85,71%	88,89%	100,00%	83,33%
Blog PIAO	63,64%	78,57%	77,78%	100,00%	66,67%
Trobador	76,86%	89,29%	81,48%	100,00%	83,33%
Web	86,78%	92,86%	92,59%	100,00%	100,00%
Xarxes socials	67,77%	78,57%	59,26%	100,00%	100,00%
Cursos	60,33%	78,57%	85,19%	100,00%	83,33%
Pregunt@	61,98%	75,00%	66,67%	100,00%	83,33%
Mendeley	63,64%	85,71%	77,78%	100,00%	83,33%
Web SAAR	57,85%	75,00%	77,78%	100,00%	83,33%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	65,29%	89,29%	85,19%	100,00%	100,00%

Per tipologia d'usuaris, sorprèn que préstec i reserves no tinguin més ús per part de l'alumnat de grau. Pel que fa a l'alumnat de postgrau, potser es podria insistir en l'accés a la biblioteca digital des de fora de la UAB i en l'ús de Mendeley.

Ús dels fons	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Llibres paper	95,24%	93,55%	98,48%	100,00%	100,00%
Llibres digitals	56,55%	75,81%	80,30%	0,00%	85,71%
Revistes paper	55,95%	82,26%	95,45%	0,00%	85,71%
Revistes digitals	50,00%	88,71%	95,45%	0,00%	85,71%
Audiovisuals	50,60%	64,52%	72,73%	100,00%	100,00%

L'enquesta reflecteix que el fons de llibres digitals en les àrees temàtiques cobertes per la Biblioteca d'Humanitats encara és relativament insuficient però va progressant. En canvi els audiovisuals retrocedeixen de forma inexorable.

Ús dels equipaments	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Sales treball	94,90%	85,71%	64,00%	50,00%	100,00%
Equips informàtics	83,85%	87,50%	68,00%	100,00%	100,00%
Préstec d'equipament informàtic	54,11%	55,36%	38,00%	0,00%	83,33%
Wi-Fi	93,48%	87,50%	64,00%	100,00%	100,00%

L'alumnat de grau és el qui més fa servir les sales de treball i la xarxa wifi. De fet, en els comentaris hi ha un clamor per aconseguir més i millors prestacions en aquests dos ítems.

Ús dels horaris	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
De dilluns a divendres	98,52%	98,55%	93,51%	100,00%	100,00%
Nits, festius i caps de setmana	73,65%	79,71%	64,94%	50,00%	75,00%

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	2,67%	10,39%	24,77%	40,35%	21,07%	0,74%	100,00%	3,67
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	6,07%	16,19%	28,95%	32,19%	13,16%	3,44%	100,00%	3,31
Préstec i PUC	2,79%	9,47%	17,86%	36,33%	32,14%	1,40%	100,00%	3,87
Reserves i renovacions en línia	3,39%	7,10%	13,88%	26,77%	47,58%	1,28%	100,00%	4,09
DDD	5,55%	14,20%	21,06%	36,59%	20,17%	2,44%	100,00%	3,53
Publicació producció científica	6,83%	15,53%	25,78%	29,50%	17,70%	4,67%	100,00%	3,37
Blog PIAO	7,88%	18,43%	28,94%	26,75%	11,41%	6,59%	100,00%	3,16
Trobador	5,18%	12,95%	26,30%	34,26%	17,92%	3,39%	100,00%	3,48
Web	1,94%	12,57%	28,44%	36,82%	18,87%	1,35%	100,00%	3,59
Xarxes socials	10,26%	19,17%	31,85%	23,98%	10,63%	4,10%	100,00%	3,06
Cursos	6,58%	17,02%	28,14%	29,50%	14,60%	4,16%	100,00%	3,30
Pregunt@	7,00%	21,41%	26,45%	24,12%	15,18%	5,85%	100,00%	3,20
Mendeley	7,90%	13,73%	21,34%	27,78%	22,81%	6,43%	100,00%	3,47
Web SAAR	5,88%	16,18%	24,02%	26,96%	19,11%	7,85%	100,00%	3,40
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	7,41%	11,97%	21,07%	32,48%	22,78%	4,28%	100,00%	3,54

Sense cap dubte, reserves i renovacions en línia és el servei més ben valorat, l'únic que supera el 4. Tota la resta aconsegueix una valoració suficient.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Libres paper	1,41%	7,44%	22,34%	38,00%	29,91%	0,90%	100,00%	3,88
Libres digitals	8,85%	17,70%	29,16%	28,91%	12,51%	2,87%	100,00%	3,19
Revistes paper	4,99%	13,75%	27,08%	31,25%	20,42%	2,50%	100,00%	3,50
Revistes digitals	8,08%	13,89%	25,00%	31,82%	16,67%	4,54%	100,00%	3,37
Audiovisuals	7,52%	20,43%	29,83%	26,35%	11,30%	4,57%	100,00%	3,14

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	4,48%	13,30%	24,79%	33,06%	23,25%	1,12%	100,00%	3,58
Equips informàtics	12,73%	19,63%	29,60%	27,30%	9,05%	1,69%	100,00%	3,00
Préstec d'equipament informàtic	12,95%	18,52%	24,08%	28,88%	11,49%	4,07%	100,00%	3,08
Wi-Fi	23,18%	25,80%	19,24%	20,70%	9,33%	1,75%	100,00%	2,67

Cal actuar sobre l'accés i el funcionament de la xarxa inalàmbrica ja que s'identifica amb claredat com a deficient. L'equipament informàtic destinat al públic és força obsolet a causa de les dificultats pressupostàries per renovar-lo i les respostes recullen una valoració molt justeta i uns quants comentaris desfavorables.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	1,62%	10,62%	26,25%	37,13%	23,38%	1,00%	100,00%	3,71
Silenci	3,02%	11,08%	22,92%	37,28%	24,56%	1,14%	100,00%	3,70
Il·luminació	1,62%	6,35%	21,42%	37,99%	31,64%	0,99%	100,00%	3,93
Temperatura	3,89%	12,30%	20,70%	36,88%	25,09%	1,13%	100,00%	3,68
Neteja	1,25%	5,37%	17,35%	37,83%	36,95%	1,25%	100,00%	4,05

La neteja destaca amb una valoració per sobre del 4.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	1,82%	6,74%	19,85%	35,92%	34,37%	1,30%	100,00%	3,96
Horari nits, festius i caps de setmana	25,52%	18,80%	19,03%	17,64%	14,61%	4,40%	100,00%	2,76

Hi ha força comentaris en el sentit de desitjar l'obertura de la biblioteca en horaris especials, sobretot els dissabtes.

Alumnat de grau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	3,53%	11,68%	27,53%	36,78%	20,04%	0,44%	100,00%	3,58
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	6,74%	17,30%	30,21%	30,50%	12,03%	3,22%	100,00%	3,25
Préstec i PUC	3,81%	11,18%	21,03%	36,91%	26,17%	0,90%	100,00%	3,71
Reserves i renovacions en línia	4,55%	8,39%	16,55%	27,34%	41,96%	1,20%	100,00%	3,95
DDD	7,99%	17,45%	22,54%	35,27%	14,92%	1,83%	100,00%	3,32
Publicació producció científica	7,82%	21,79%	29,05%	27,93%	10,60%	2,81%	100,00%	3,12
Blog PIAO	9,16%	23,22%	32,38%	21,85%	9,16%	4,24%	100,00%	2,99
Trobador	5,51%	14,67%	28,75%	32,11%	15,90%	3,05%	100,00%	3,39
Web	2,63%	14,00%	30,63%	36,32%	15,31%	1,10%	100,00%	3,48
Xarxes socials	11,27%	21,58%	31,37%	24,02%	9,79%	1,97%	100,00%	2,99
Cursos	8,81%	22,63%	30,17%	25,16%	9,44%	3,79%	100,00%	3,04
Pregunt@	9,53%	23,81%	30,95%	20,82%	10,73%	4,15%	100,00%	2,99
Mendeley	9,29%	19,07%	26,80%	23,70%	14,96%	6,18%	100,00%	3,17
Web SAAR	9,25%	19,43%	34,26%	22,22%	9,25%	5,58%	100,00%	3,03
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	10,54%	18,09%	26,14%	25,63%	15,09%	4,51%	100,00%	3,17

Es detecten tres ítems que no arriben a una valoració correcta: blog PIAO, xarxes socials i Pregunt@.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,90%	6,28%	22,80%	36,80%	32,32%	0,90%	100,00%	3,94
Llibres digitals	9,80%	13,88%	29,80%	30,61%	12,24%	3,67%	100,00%	3,22
Revistes paper	6,00%	12,33%	27,67%	30,67%	20,00%	3,33%	100,00%	3,48
Revistes digitals	10,00%	11,82%	26,82%	30,00%	15,00%	6,36%	100,00%	3,30
Audiovisuals	7,50%	17,08%	33,33%	27,08%	10,83%	4,17%	100,00%	3,17

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	5,54%	14,39%	23,99%	33,03%	22,69%	0,37%	100,00%	3,53
Equips informàtics	12,53%	20,17%	31,42%	26,33%	8,28%	1,27%	100,00%	2,98
Préstec d'equipament informàtic	13,66%	21,46%	23,41%	27,32%	11,71%	2,44%	100,00%	3,02
Wi-Fi	25,86%	27,00%	18,82%	18,82%	8,56%	0,95%	100,00%	2,57

Xarxa wifi i equipament informàtic estan per sota de la valoració correcta. Això també queda reflectit en els comentaris de queixa i de suggeriments.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	1,72%	12,41%	26,72%	36,90%	21,21%	1,03%	100,00%	3,64
Silenci	2,95%	9,88%	23,05%	37,78%	25,30%	1,04%	100,00%	3,73
Il·luminació	1,89%	6,52%	20,75%	38,25%	31,73%	0,86%	100,00%	3,92
Temperatura	4,30%	13,25%	21,17%	34,94%	25,30%	1,03%	100,00%	3,64
Neteja	1,55%	4,81%	16,67%	39,52%	36,60%	0,86%	100,00%	4,06

Tots els aspectes relatius a la confortabilitat dels espais de les biblioteques reben una valoració superior a 3, i destaca la neteja, amb un 4,06.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	2,32%	6,77%	21,75%	36,72%	31,19%	1,25%	100,00%	3,89
Horari nits, festius i caps de setmana	26,13%	20,32%	20,00%	16,77%	13,23%	3,55%	100,00%	2,70

Hi ha un clar desig d'ampliació d'horaris.

Alumnat postgrau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	10,11%	20,22%	44,94%	23,60%	1,12%	100,00%	3,83
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	3,28%	13,11%	29,51%	31,15%	19,67%	3,28%	100,00%	3,53
Préstec i PUC	1,25%	8,75%	8,75%	32,50%	46,25%	2,50%	100,00%	4,17
Reserves i renovacions en línia	2,41%	8,43%	10,84%	24,10%	51,81%	2,41%	100,00%	4,17
DDD	1,41%	12,68%	22,54%	39,44%	21,13%	2,82%	100,00%	3,68
Publicació producció científica	10,34%	12,07%	17,24%	32,76%	20,69%	6,90%	100,00%	3,44
Blog PIAO	10,81%	13,51%	18,92%	35,14%	13,51%	8,11%	100,00%	3,29
Trobador	4,00%	10,67%	13,33%	42,67%	26,67%	2,67%	100,00%	3,79
Web	0,00%	11,76%	18,82%	38,82%	28,24%	2,35%	100,00%	3,86
Xarxes socials	7,32%	9,76%	41,46%	26,83%	9,76%	4,88%	100,00%	3,23
Cursos	5,88%	15,69%	17,65%	37,25%	19,61%	3,92%	100,00%	3,51
Pregunt@	0,00%	21,95%	21,95%	41,46%	9,76%	4,88%	100,00%	3,41
Mendeley	4,76%	4,76%	7,94%	42,86%	36,51%	3,17%	100,00%	4,05
Web SAAR	3,57%	17,86%	10,71%	35,71%	25,00%	7,14%	100,00%	3,65
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	5,08%	6,78%	15,25%	40,68%	28,81%	3,39%	100,00%	3,84

Totes les valoracions de l'alumnat de postgrau estan pel damunt del 3. Destaca l'alta valoració que es fa dels serveis de reserves i renovacions en línia i de préstec i PUC (4,17). També Mendeley aconsegueix passar del 4.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	1,10%	6,59%	17,58%	42,86%	31,87%	0,00%	100,00%	3,98
Llibres digitals	8,33%	16,67%	20,00%	28,33%	25,00%	1,67%	100,00%	3,46
Revistes paper	1,45%	13,04%	21,74%	30,43%	31,88%	1,45%	100,00%	3,79
Revistes digitals	5,33%	13,33%	20,00%	38,67%	21,33%	1,33%	100,00%	3,58
Audiovisuals	6,00%	24,00%	10,00%	32,00%	24,00%	4,00%	100,00%	3,46

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	1,28%	15,38%	26,92%	29,49%	24,36%	2,56%	100,00%	3,62
Equips informàtics	12,35%	17,28%	20,99%	28,40%	17,28%	3,70%	100,00%	3,22
Préstec d'equipament informàtic	8,57%	8,57%	20,00%	40,00%	14,29%	8,57%	100,00%	3,47
Wi-Fi	16,05%	23,46%	17,28%	22,22%	16,05%	4,94%	100,00%	2,99

La xarxa wi-fi destaca negativament també per aquesta tipologia d'usuari.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	3,26%	8,70%	22,83%	33,70%	30,43%	1,09%	100,00%	3,80
Silenci	3,26%	16,30%	20,65%	32,61%	25,00%	2,17%	100,00%	3,61
Il·luminació	1,08%	8,60%	18,28%	34,41%	35,48%	2,15%	100,00%	3,97
Temperatura	5,38%	11,83%	15,05%	38,71%	26,88%	2,15%	100,00%	3,71
Neteja	0,00%	8,60%	18,28%	24,73%	45,16%	3,23%	100,00%	4,10

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	7,87%	13,48%	33,71%	42,70%	2,25%	100,00%	4,14
Horari nits, festius i caps de setmana	23,73%	15,25%	16,95%	16,95%	20,34%	6,78%	100,00%	2,95

L'alumnat de postgrau proposa ampliar els horaris, especialment els dissabtes i els períodes de vacances.

Professorat

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	1,83%	7,34%	13,76%	55,05%	20,18%	1,83%	100,00%	3,86
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	6,41%	14,10%	23,08%	38,46%	14,10%	3,85%	100,00%	3,41
Préstec i PUC	0,00%	4,00%	14,00%	35,00%	44,00%	3,00%	100,00%	4,23
Reserves i renovacions en línia	0,00%	1,98%	6,93%	25,74%	64,36%	0,99%	100,00%	4,54
DDD	1,12%	7,87%	17,98%	39,33%	29,21%	4,49%	100,00%	3,92
Publicació producció científica	2,60%	5,19%	23,38%	31,17%	29,87%	7,79%	100,00%	3,87
Blog PIAO	2,33%	9,30%	25,58%	32,56%	16,28%	13,95%	100,00%	3,59
Trobador	5,81%	9,30%	27,91%	33,72%	18,60%	4,65%	100,00%	3,52
Web	0,96%	8,65%	25,00%	38,46%	25,00%	1,92%	100,00%	3,79
Xarxes socials	10,53%	18,42%	21,05%	18,42%	15,79%	15,79%	100,00%	3,13
Cursos	2,90%	7,25%	31,88%	30,43%	21,74%	5,80%	100,00%	3,65
Pregunt@	5,26%	15,79%	15,79%	13,16%	34,21%	15,79%	100,00%	3,66
Mendeley	8,00%	9,33%	17,33%	24,00%	30,67%	10,67%	100,00%	3,67
Web SAAR	1,64%	11,48%	13,11%	29,51%	31,15%	13,11%	100,00%	3,89
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	2,53%	2,53%	11,39%	40,51%	37,97%	5,06%	100,00%	4,15

Totes les valoracions del professorat es situen per sobre del 3 en tots els serveis, essent els serveis més ben valorats les reserves i renovacions en línia (4,54), el préstec i PUC (4,23) i l'accés a la biblioteca digital des de fora de la UAB (4,15).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	3,67%	15,60%	22,94%	38,53%	17,43%	1,83%	100,00%	3,51
Llibres digitals	5,80%	31,88%	33,33%	24,64%	2,90%	1,45%	100,00%	2,87
Revistes paper	5,10%	19,39%	27,55%	33,67%	13,27%	1,02%	100,00%	3,31
Revistes digitals	5,43%	20,65%	20,65%	33,70%	16,30%	3,26%	100,00%	3,36
Audiovisuais	8,96%	29,85%	28,36%	20,90%	4,48%	7,46%	100,00%	2,81

El professorat troba a faltar més llibres digitals de la seva àrea. Els audiovisuals estan mal valorats.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	1,33%	5,33%	26,67%	36,00%	25,33%	5,33%	100,00%	3,83
Equips informàtics	12,66%	15,19%	29,11%	34,18%	6,33%	2,53%	100,00%	3,06
Préstec d'equipament informàtic	8,33%	12,50%	37,50%	20,83%	8,33%	12,50%	100,00%	3,10
Wi-Fi	8,33%	18,33%	26,67%	31,67%	10,00%	5,00%	100,00%	3,18

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	1,87%	28,97%	37,38%	30,84%	0,93%	100,00%	3,98
Silenci	3,85%	10,58%	25,96%	36,54%	22,12%	0,96%	100,00%	3,63
Il·luminació	0,94%	2,83%	26,42%	38,68%	30,19%	0,94%	100,00%	3,95
Temperatura	0,00%	5,83%	23,30%	44,66%	25,24%	0,97%	100,00%	3,90
Neteja	0,00%	4,76%	21,90%	38,10%	33,33%	1,90%	100,00%	4,02

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	1,00%	7,00%	16,00%	33,00%	42,00%	1,00%	100,00%	4,09
Horari nits, festius i caps de setmana	27,78%	11,11%	18,52%	20,37%	14,81%	7,41%	100,00%	2,82

També el professorat proposa ampliar l'obertura de la biblioteca.

Personal d'Administració i Serveis (excepte biblioteques)

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	0,00%	57,14%	14,29%	28,57%	0,00%	100,00%	3,71
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	0,00%	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	100,00%	3,75
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%	4,75
Reserves i renovacions en línia	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	66,67%	0,00%	100,00%	4,50
DDD	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	0,00%	100,00%	3,60
Publicació producció científica	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Blog PIAO	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Trobador	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,00
Web	0,00%	0,00%	57,14%	14,29%	28,57%	0,00%	100,00%	3,71
Xarxes socials	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2,00
Cursos	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Pregunt@	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	4,00
Mendeley	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	4,00
Web SAAR	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	100,00%	3,67

En aquesta enquesta s'ha volgut esbrinar la percepció del PAS descartat el biaix especial del personal que treballa a les biblioteques. Això fa que les dades siguin més rigoroses respecte a la visió dels serveis que ofereixen les biblioteques entre el personal d'administració i serveis de la universitat.

Destaquen amb valoracions força elevades el préstec i PUC, les reserves i renovacions en línia, el servei Pregunt@ i Mendeley. D'altra banda, no hi ha cap valoració en els apartats de Publicació de la producció científica, blog PIAO, ni web SAAR, serveis que no s'adrecen al personal d'administració.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	14,29%	0,00%	14,29%	57,14%	14,29%	0,00%	100,00%	3,57
Llibres digitals	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	1,00
Revistes paper	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	5,00
Revistes digitals	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	1,00
Audiovisuals	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,20

La biblioteca digital, tant pel que fa a llibres com a revistes, rep una valoració extremadament baixa.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Equips informàtics	0,00%	50,00%	33,33%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%	2,67
Préstec d'equipament informàtic	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Wi-Fi	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2,50

A la Biblioteca d'Humanitats no existeix el préstec d'equipament informàtic; per tant, és totalment correcte la manca de valoració.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	16,67%	0,00%	66,67%	16,67%	0,00%	100,00%	3,83
Silenci	0,00%	16,67%	0,00%	83,33%	0,00%	0,00%	100,00%	3,67
Il·luminació	0,00%	16,67%	0,00%	66,67%	16,67%	0,00%	100,00%	3,83
Temperatura	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,80
Neteja	16,67%	0,00%	0,00%	50,00%	33,33%	0,00%	100,00%	3,83

Tots els ítems reben una bona valoració, per sobre de 3.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	16,67%	33,33%	50,00%	0,00%	100,00%	4,33
Horari nits, festius i caps de setmana	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	100,00%	3,50

Personal d'Administració i Serveis (Biblioteques)

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	0,00%	28,57%	28,57%	42,86%	0,00%	100,00%	4,14
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	33,33%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%	100,00%	3,33
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	0,00%	42,86%	57,14%	0,00%	100,00%	4,57
Reserves i renovacions en línia	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	71,43%	0,00%	100,00%	4,71
DDD	0,00%	0,00%	0,00%	42,86%	57,14%	0,00%	100,00%	4,57
Publicació producció científica	0,00%	0,00%	50,00%	16,67%	33,33%	0,00%	100,00%	3,83
Blog PIAO	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,80
Trobador	0,00%	16,67%	16,67%	50,00%	0,00%	16,67%	100,00%	3,40
Web	0,00%	0,00%	42,86%	14,29%	42,86%	0,00%	100,00%	4,00
Xarxes socials	0,00%	0,00%	57,14%	28,57%	14,29%	0,00%	100,00%	3,57
Cursos	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%	0,00%	100,00%	3,83
Pregunt@	0,00%	0,00%	16,67%	33,33%	50,00%	0,00%	100,00%	4,33
Mendeley	0,00%	0,00%	50,00%	16,67%	33,33%	0,00%	100,00%	3,83
Web SAAR	0,00%	0,00%	16,67%	33,33%	50,00%	0,00%	100,00%	4,33
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	0,00%	42,86%	28,57%	28,57%	0,00%	100,00%	3,86

El personal de biblioteques valora molt positivament els serveis que ofereix la biblioteca.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Libres paper	0,00%	0,00%	28,57%	42,86%	28,57%	0,00%	100,00%	4,00
Libres digitals	0,00%	33,33%	16,67%	33,33%	16,67%	0,00%	100,00%	3,33
Revistes paper	0,00%	16,67%	50,00%	16,67%	16,67%	0,00%	100,00%	3,33
Revistes digitals	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%	0,00%	100,00%	3,67
Audiovisuals	14,29%	42,86%	14,29%	14,29%	14,29%	0,00%	100,00%	2,71

Llevat dels audiovisuals, que es troben en retrocés, les col·leccions de la biblioteca són força ben valorades.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	0,00%	42,86%	28,57%	28,57%	0,00%	100,00%	3,86
Equips informàtics	57,14%	28,57%	0,00%	0,00%	14,29%	0,00%	100,00%	1,86
Préstec d'equipament informàtic	40,00%	0,00%	20,00%	40,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2,60
Wi-Fi	28,57%	28,57%	14,29%	28,57%	0,00%	0,00%	100,00%	2,43

El personal de biblioteques identifica clarament l'obsolescència de l'equipament informàtic d'ús públic i les deficiències de la xarxa wi-fi. El préstec d'equipament informàtic, que no existeix a la Biblioteca d'Humanitats, es considera desitjable.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	28,57%	28,57%	28,57%	14,29%	0,00%	100,00%	3,29
Silenci	0,00%	42,86%	42,86%	0,00%	14,29%	0,00%	100,00%	2,86
Il·luminació	0,00%	14,29%	57,14%	14,29%	14,29%	0,00%	100,00%	3,29
Temperatura	14,29%	42,86%	28,57%	0,00%	14,29%	0,00%	100,00%	2,57
Neteja	0,00%	28,57%	28,57%	14,29%	28,57%	0,00%	100,00%	3,43

Hi ha preocupació entre el personal de les biblioteques pel silenci dels usuaris i per la temperatura.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	14,29%	28,57%	57,14%	0,00%	100,00%	4,43
Horari nits, festius i caps de setmana	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	100,00%	3,67

6. VALORACIÓ GENERAL

Tots els usuaris

Tots els usuaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	4,21%	11,45%	23,55%	34,47%	25,79%	0,53%	100%	3,67
Resolució de dubtes i consultes	3,84%	9,73%	24,11%	34,52%	26,58%	1,23%	100%	3,71
Temps d'espera en consulta i serveis	2,93%	8,93%	27,06%	35,98%	23,71%	1,39%	100%	3,70
Valoració global	0,87%	5,72%	20,90%	49,88%	21,64%	1,00%	100%	3,87

Tots els aspectes són valorats positivament.

Alumnat de grau

Alumnat de grau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	5,39%	12,45%	26,02%	35,13%	20,82%	0,19%	100%	3,54
Resolució de dubtes i consultes	4,87%	11,31%	25,54%	34,31%	23,20%	0,78%	100%	3,60
Temps d'espera en consulta i serveis	3,80%	10,40%	30,60%	33,40%	20,80%	1,00%	100%	3,58
Valoració global	0,87%	6,07%	23,05%	50,43%	19,24%	0,35%	100%	3,81

Alumnat de postgrau

Alumnat de postgrau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	2,22%	14,44%	16,67%	28,89%	36,67%	1,11%	100%	3,84
Resolució de dubtes i consultes	3,33%	6,67%	21,11%	33,33%	33,33%	2,22%	100%	3,89
Temps d'espera en consulta i serveis	2,25%	5,62%	15,73%	41,57%	32,58%	2,25%	100%	3,99
Valoració global	0,00%	8,51%	14,89%	46,81%	27,66%	2,13%	100%	3,96

Professorat

Professorat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	6,36%	17,27%	37,27%	38,18%	0,91%	100%	4,08
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	5,71%	20,95%	37,14%	35,24%	0,95%	100%	4,03
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	5,66%	20,75%	41,51%	30,19%	1,89%	100%	3,98
Valoració global	0,90%	2,70%	17,12%	49,55%	27,03%	2,70%	100%	4,02

Personal d'Administració i Serveis

PAS	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	0,00%	57,14%	28,57%	14,29%	0,00%	100%	3,57
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	0,00%	42,86%	42,86%	0,00%	14,29%	100%	3,50
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	0,00%	42,86%	42,86%	14,29%	0,00%	100%	3,71
Valoració global	14,29%	0,00%	0,00%	71,43%	14,29%	0,00%	100%	3,71

Personal d'Administració i Serveis (Biblioteques)

PAS bib	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	0,00%	14,29%	28,57%	42,86%	14,29%	100%	4,33
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	0,00%	14,29%	14,29%	57,14%	14,29%	100%	4,50
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	0,00%	28,57%	28,57%	28,57%	14,29%	100%	4,00
Valoració global	0,00%	0,00%	14,29%	42,86%	28,57%	14,29%	100%	4,17

7. COMENTARIS DELS USUARIS

L'enquesta dedica un darrer apartat a la possibilitat d'emetre comentaris i suggeriments per part dels enquestats. Es reben 225 respostes amb comentaris, cosa que suposa que el 27,41% de les respostes rebudes incorporen un comentari. Un nombre bastant elevat incorpora suggeriments en relació a més d'un tema. En general, es tracta d'aportacions força positives, de vegades és difícil distingir entre suggeriments i queixes, i en uns quants casos són directament felicitacions pels servei que s'ofereix.

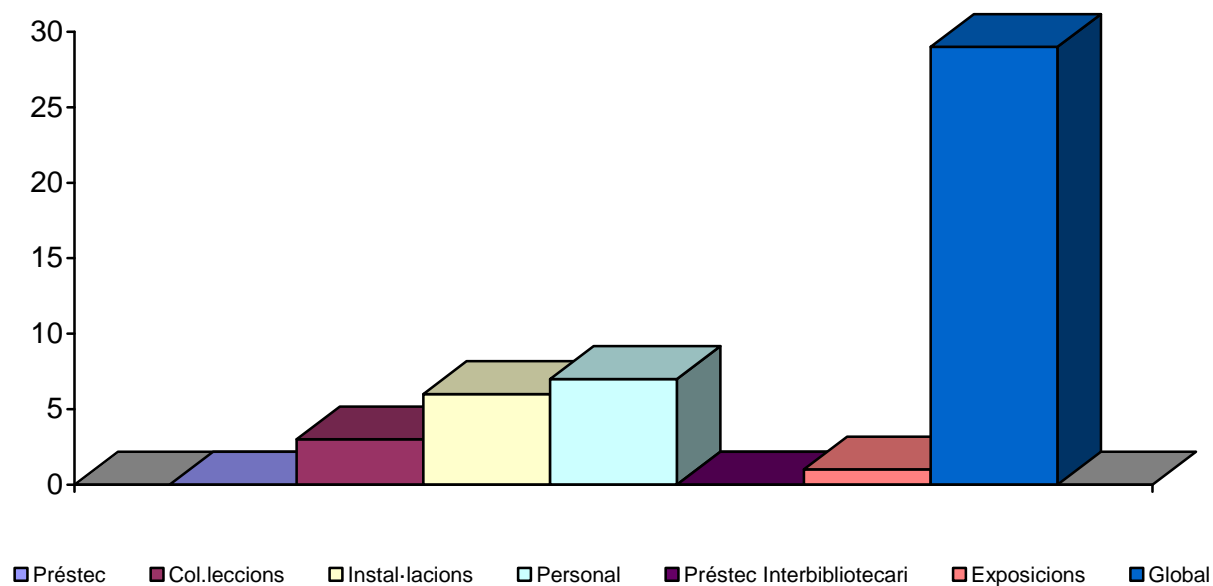
	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib	Altres
Respostes amb comentaris	156	28	30	2	5	4
	26,40%	29,17%	26,79%	28,57%	71,43%	50,00%

	Suggeriment	Queixa	Felicitació
Tipologia dels comentaris	97	106	41
	43,11%	47,11%	18,22%

Felicitacions

Els 41 missatges de felicitació contenien 46 temes diferents que s'indiquen tot seguit:

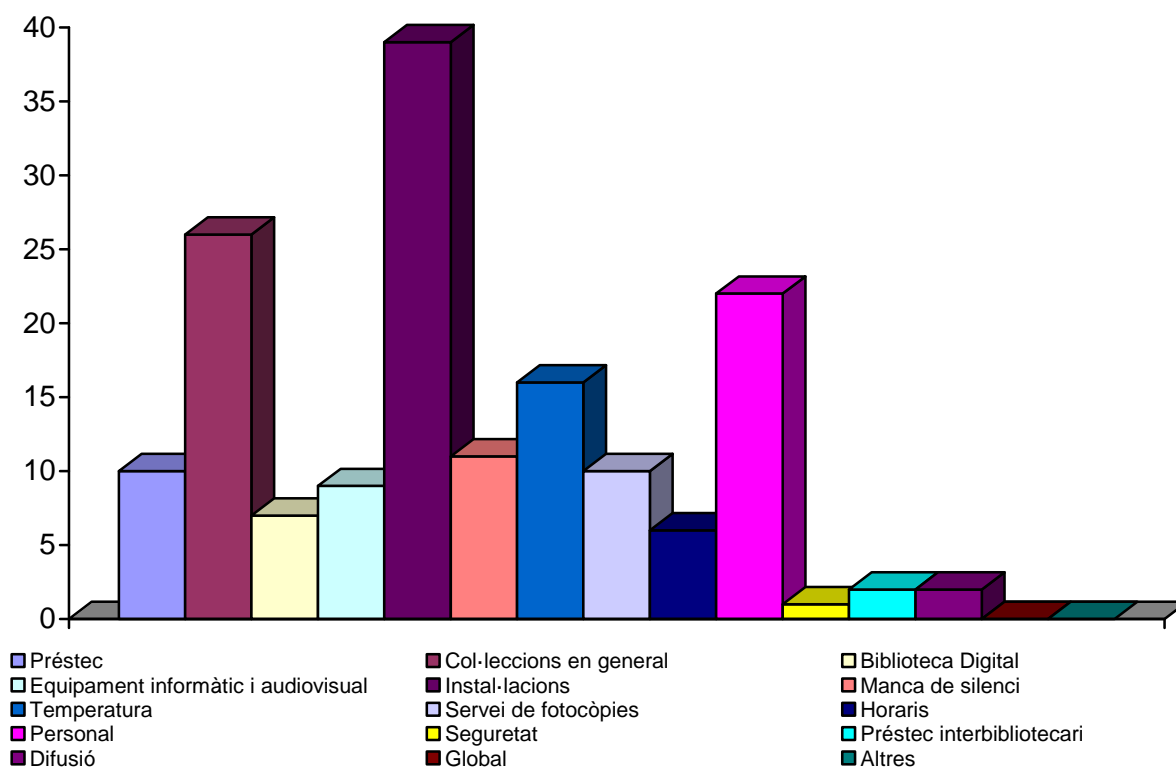
TEMA	Núm.
Préstec	0
Col.leccions	3
Instal·lacions	6
Personal	7
Préstec Interbibliotecari	0
Exposicions	1
Global	29
TOTAL	46



Queixes

Els 106 missatges de contenen algun tipus de queixa feien referència a 161 temes diferents que s'indiquen tot seguit:

TEMA	Núm.
Préstec	10
Col·leccions en general	26
Biblioteca Digital	7
Equipament informàtic i audiovisual	9
Instal·lacions	39
Manca de silenci	11
Temperatura	16
Servei de fotocòpies	10
Horaris	6
Personal	22
Seguretat	1
Préstec interbibliotecari	2
Difusió	2
Global	0
Altres	0
TOTAL	161

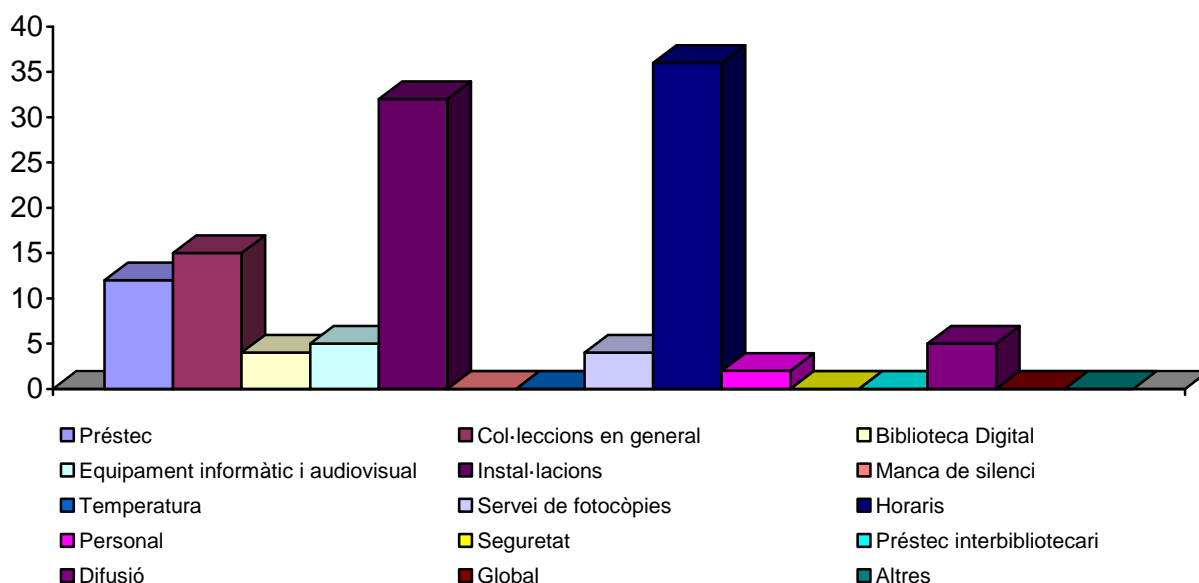


El 24,22% de totes les queixes han estat generades per les instal·lacions en relació bàsicament a dos temes: la necessitat de més sales de treball en grup i la insuficiència de la xarxa wifi de la UAB. El 16,14% de queixes fa referència a les col·leccions de llibres i revistes. Es detecten mancances importants en algunes seccions (p. ex. música, llengües estrangeres). El 13,66% de queixes es refereixen al tracte deficient per part del personal.

Suggeriments i/o necessitats detectades

Els 97 missatges amb suggeriments contenien 115 temes diferents que s'indiquen tot seguit:

TEMA	Núm.
Préstec	12
Col·leccions en general	15
Biblioteca Digital	4
Equipament informàtic i audiovisual	5
Instal·lacions	32
Manca de silenci	0
Temperatura	0
Servei de fotocòpies	4
Horaris	36
Personal	2
Seguretat	0
Préstec interbibliotecari	0
Difusió	5
Global	0
Altres	0
TOTAL	115



El 31,30% de tots els suggeriments fan referència al desig d'un horari més ampli i d'obertures en caps de setmana i vacances. El 27,82% han estat generats per les instal·lacions en relació bàsicament a dos temes: la necessitat de més sales de treball en grup i la insuficiència de la xarxa wifi de la UAB, que juntats amb les queixes sobre els mateixos temes indiquen la urgència d'actuar en aquest àmbit. El 13,04% de suggeriments fa referència a les col·leccions de llibres, revistes i audiovisuals.

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

Préstec

Els comentaris tenen a veure bàsicament amb la normativa, especialment pel que fa als terminis massa curts.

Col·leccions

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

En destaca la manca de renovació i actualització del fons i, d'altra banda, la necessitat de més exemplars o bé d'accés digital, a les obres de bibliografia de curs.

Equipament informàtic i audiovisual

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

Queda palesa l'obsolescència dels ordinadors d'ús públic i del programari instal·lat.

Instal·lacions

Sota aquest apartat s'agrupen comentaris sobre aspectes a millorar en els espais bibliotecaris. Un nombre elevat menciona la necessitat de disposar de més sales per a treballs en grup i de dimensions més reduïdes (fins a 8 persones).

Destaca igualment la insuficiència d'endolls en algunes zones de la biblioteca i la poca potència de la xarxa wi-fi de la universitat en relació al nombre d'usuaris que concorren a la biblioteca.

Soroll

La gran majoria dels comentaris sobre soroll són en relació a la poca conscienciació d'alguns usuaris. També n'hi ha sobre la manca d'insonorització de determinats espais bibliotecaris i sobre la poca implicació del personal en fer callar.

Temperatura

Els comentaris sobre calor i fred fan referència a totes les èpoques de l'any i a tots els espais. Sala de revistes presenta episodis de fred i les sales i cabines de l'edifici L són sovint massa caloroses. Els períodes de transició entre estiu i hivern, quan no hi ha climatització, generen força queixes, sobretot si la climatologia no acompanya.

Servei de fotocòpies

S'agrupen en aquest apartat tots els comentaris sobre el servei rebut de les empreses concessionàries que disposen de màquines dins de les biblioteques. La majoria tenen a veure amb la necessitat de disposar d'un millor manteniment.

Horaris

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

Personal

Es detecta un gruix de comentaris negatius respecte a algunes actituds poc professionals del personal. Tot i amb això, també hi ha comentaris molt apreciats del seu grau de col·laboració i implicació.

Seguretat

S'ha hagut de tancar el taulell de la segona planta a la tarda per manca de personal i això causa una certa sensació d'inseguretat.

Difusió

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

9. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

La valoració global de la Biblioteca d'Humanitats, amb un 3,87%, és força bona.

Tanmateix a través de les valoracions de cadascun dels serveis i, sobretot, a través dels comentaris, tant en forma de queixa com de suggeriment, ens arriben algunes millores a realitzar. Algunes eren conegudes prèviament – l'obsolescència de l'equipament informàtic, la debilitat de la xarxa wi-fi davant l'evolució de l'ús dels aparells mòbils – i d'altres han estat una mica més sorpresives – algunes queixes sobre l'atenció del personal.

Com és tendència general, l'ús de la biblioteca va evolucionant, amb una incidència cada cop major de la biblioteca digital i una gran necessitat d'espais de treball en grup. La connectivitat, la flexibilitat dels espais, l'enriquiment i actualització dels fons són aspectes importants per als usuaris.

Accions a emprendre

- Millorar la xarxa wi-fi
- Arreglar els endolls d'ús públic de la segona planta
- Reforçar i millorar l'atenció al públic per part del personal amb formació específica
- Intentar afegir espai de treball en grup i experimentar amb mobiliari més flexible
- Reclamar finançament per l'actualització dels fons
- Reclamar finançament per renovar l'equipament informàtic d'ús públic
- Trametre puntualment al servei de manteniment les observacions dels usuaris respecte a les variacions de temperatura
- Començar a renovar les cadires
- Conscienciar als usuaris sobre la necessitat d'un ambient silenciós