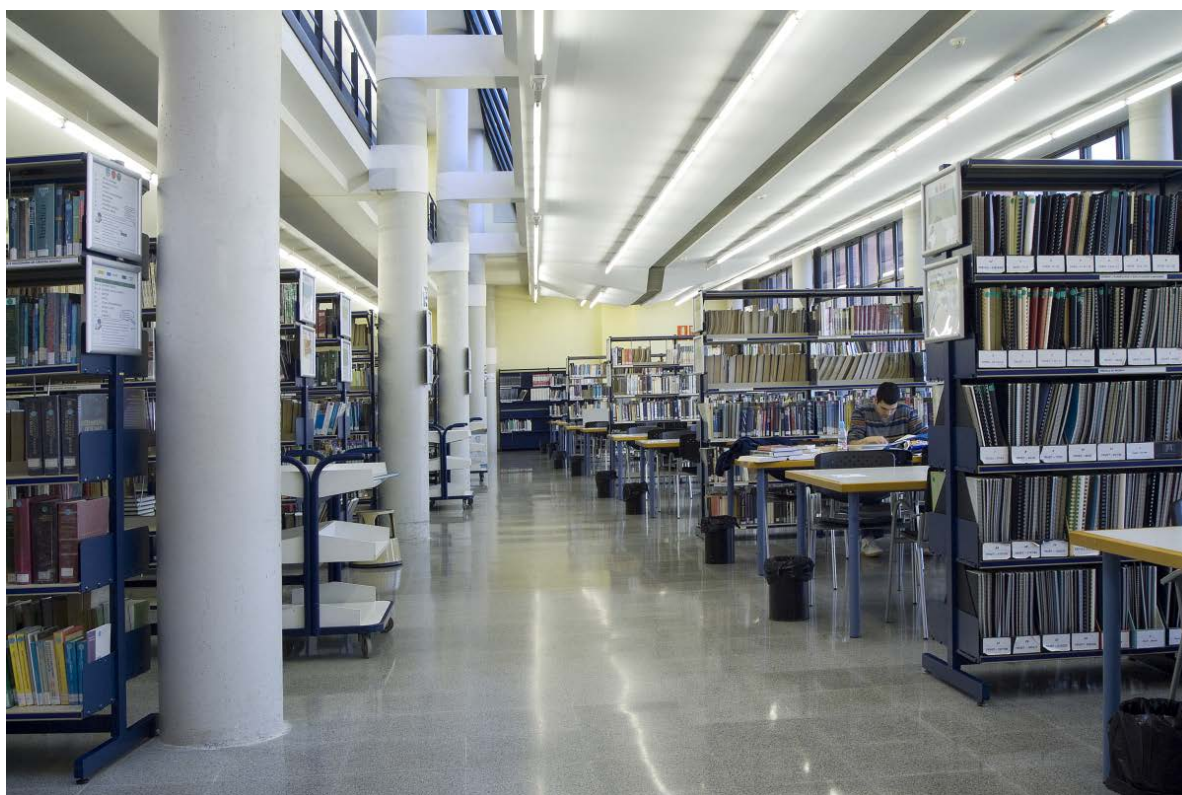


Enquesta 2013

Biblioteca de Veterinària UAB



Il·lustració de portada:
Sala de Lectura de la Biblioteca de Veterinària UAB – Planta -1 (2009)
Fotògraf oficial UAB

 Universitat Autònoma de Barcelona	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE VETERINÀRIA UAB	<i>Enquesta 2013</i>
		Data: 27.02.14

SUMARI

0.	Introducció	1
1.	Tipologia d'usuaris	2
2.	Freqüència d'ús de la Biblioteca	3
2.1	Biblioteca presencial	
2.2	Biblioteca virtual	4
3.	Coneixement i valoració dels serveis i fons	5
3.1.	Estudiants de grau	7
3.2.	Estudiants de postgrau	8
3.3.	Professorat	
3.4.	PAS	10
4.	Coneixement, us i valoració d'equipaments, horaris i confortabilitat	12
4.1.	Estudiants de grau	
4.2.	Estudiants de postgrau	14
4.3.	Professorat	15
4.4.	PAS	16
5.	Valoració general de serveis, fons, equipaments i confortabilitat	18
6.	Comparació anys anteriors	21
7.	Suggeriments	22
8.	Conclusions	23
9.	Accions de millora	24
10.	Annex I: Comentaris rebuts	25

0. INTRODUCCIÓ

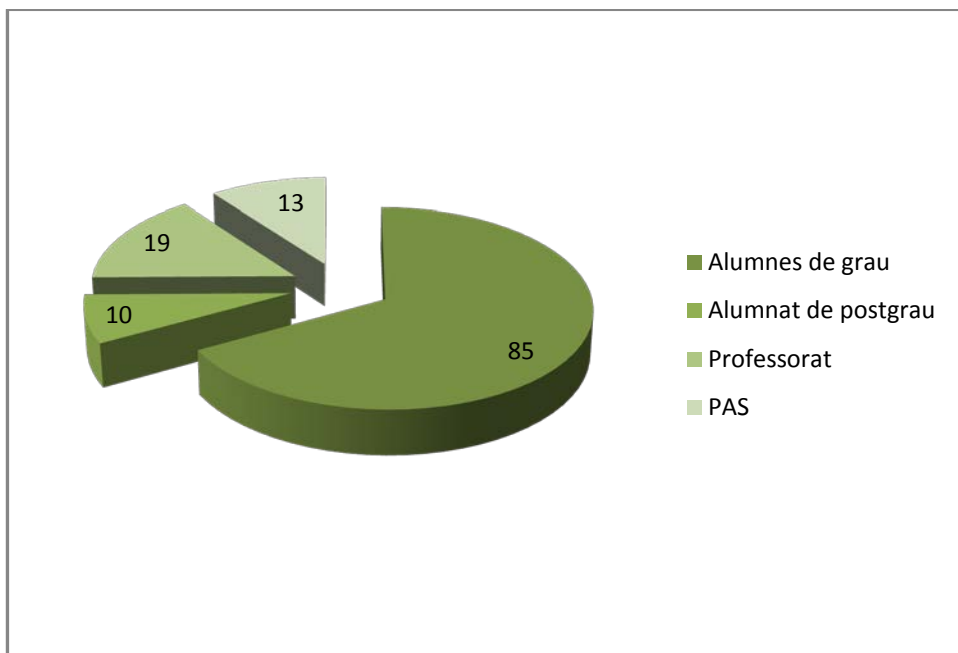
El Servei de Biblioteques de la UAB compta amb l'eina de certificació ISO 9001 per assegurar la qualitat dels seus serveis. Aquesta certificació, implica que es realitzin auditories internes i externes anuals i, periòdicament, es realitzin enquestes generals de satisfacció entre els seus usuaris. El seu objectiu consisteix en copsar el grau d'acompliment de les expectatives dels usuaris vers els serveis que ofereixen els diferents punts que integren la xarxa de biblioteques UAB. Les dades obtingudes permetran cercar la millora continuada en tots els aspectes, la qual haurà de repercutir satisfactòriament en les prestacions i serveis adreçats als diferents col·lectius als quals s'adrecen els seus serveis.

L'enquesta es va enviar electrònicament a través d'un missatge electrònic a tota la comunitat universitària amb l'adreça web on s'havia de respondre. La recollida de dades es va efectuar el mes de novembre del 2013.

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes d'aquesta enquesta a estudiants, professors i personal d'administració i serveis que s'han identificat com a usuaris de la Biblioteca de Veterinària UAB.

Metodologia. La informació gràfica es presenta en diagrames de barres i en taules de percentatges. En els gràfics de barres s'extreuen les dades sense comptabilitzar les respostes que es donen en les variables "No el conec", "No l'utilitzo" i "NS/NC". En canvi en les taules es donen els percentatges que es mostren a totes les variables i s'assenyalen en groc els valors més alts en signe positiu de cada resposta i en morat els més alts en la zona de desconeixement, manca d'us o sense resposta.

1. TIPOLOGIA D'USUARIS

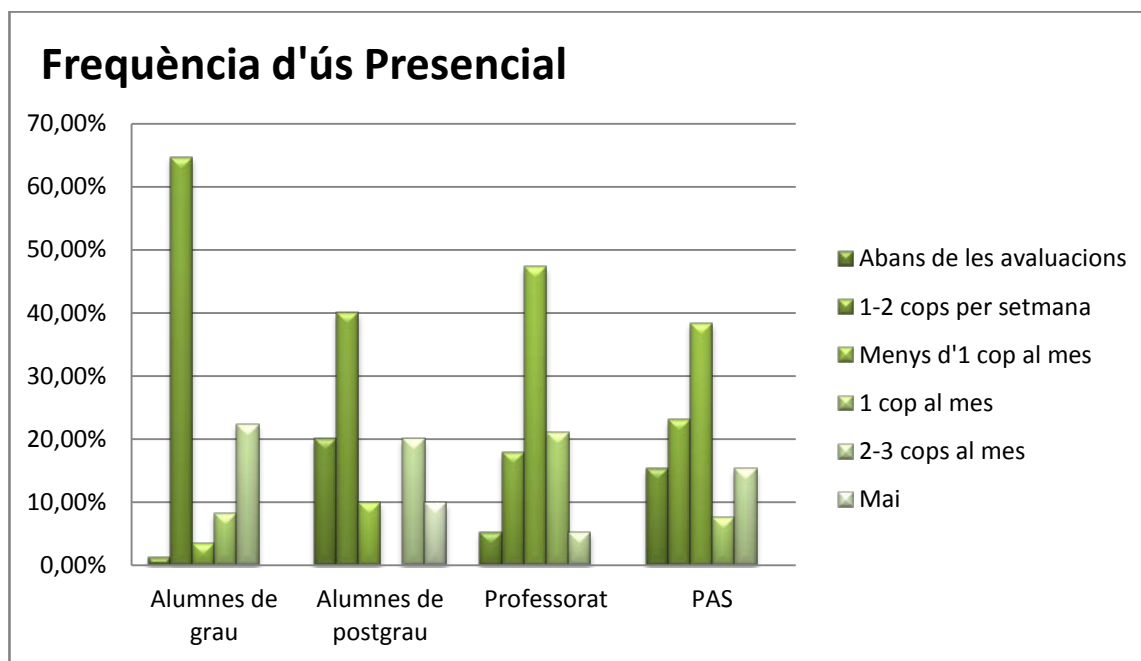


	Població Total 2013	Error % 2013	Enquestes recollides 2013	Població total 2010	Error% 2010	Enquestes recollides 2010
Alumnes de Grau i Llicenciatura	938	10,14 %	85	928	12,72 %	58
Professors	138	20,95%	19	141	26,52%	13
Postgrau	14	17,19%	10			
PAS	169	26,19%	13	38	--	3

Dels 1259 usuaris potencials de la BV ha contestat l'enquesta 127, un 18,61% de mitjana d'error de la població susceptible de respondre. Tot i que hi ha hagut un lleu increment en les respostes respecte l'enquesta anterior del 2010 considerem que les xifres son encara insuficients per donar valoracions taxatives i, d'ara en endavant, parlarem en termes de "tendències" per expressar els resultats, aproximacions i conclusions que se'n puguin derivar de la seva interpretació.

2. FREQUÈNCIA D'US DE LA BIBLIOTECA

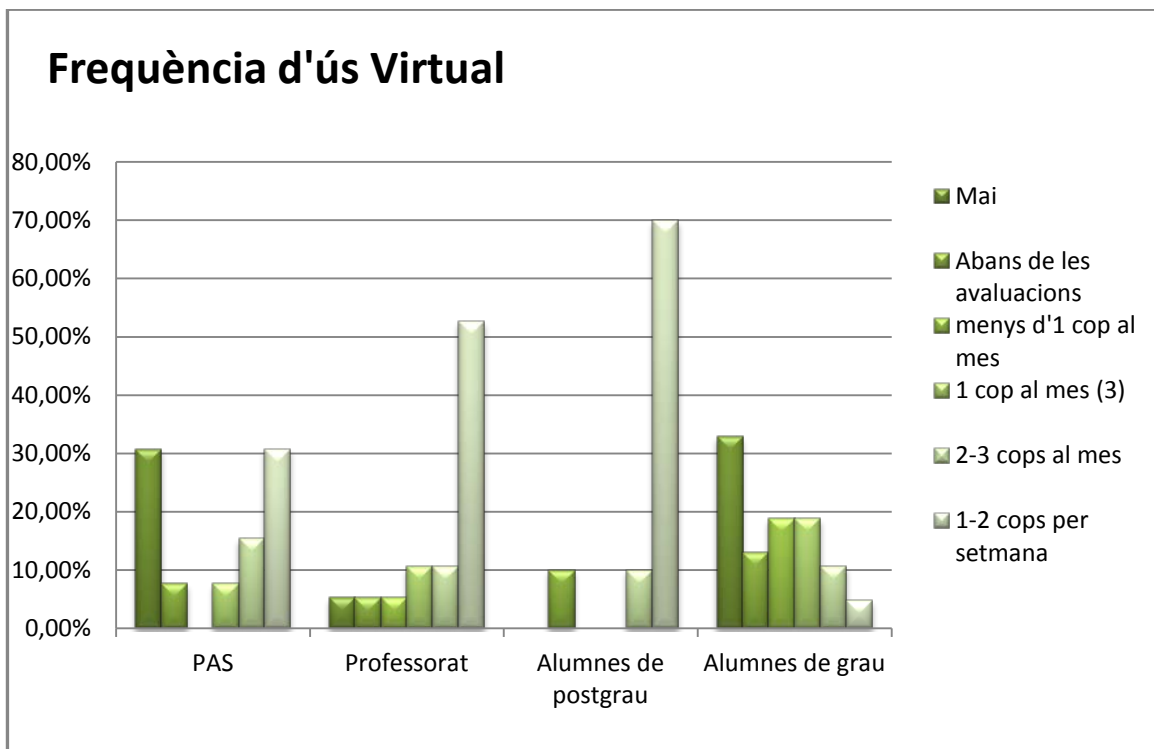
2.1. BIBLIOTECA PRESENCIAL



	1-2 cops per setmana	2-3 cops al mes	1 cop al mes	Abans de les avaluacions	Menys d'1 cop al mes	Mai	NS/NC
Alumnes de grau	64,71%	22,35%	8,24%	1,18%	3,53%	0,00%	0,00%
Alumnes de postgrau	40,00%	20,00%	0,00%	20,00%	10,00%	10,00%	3,70%
Professorat	17,9%	5,26%	21,05%	5,26%	47,37%	0,00%	5,26%
PAS	23,08%	15,38%	7,69%	15,38%	38,46%	0,00%	0,00%

L'ús que fan els usuaris de la biblioteca és raonablement satisfactori en general. Els alumnes de grau mostren la tendència a utilitzar-la de forma força sovintejada amb un 95% entre 1-2 cops per setmana i 1 cop al mes. Els estudiants de postgrau ho fan en un 60% d'ús habitual, mentre que la xifra disminueix entre el PAS a un 46% i el professorat en un 44%

2.2. BIBLIOTECA VIRTUAL

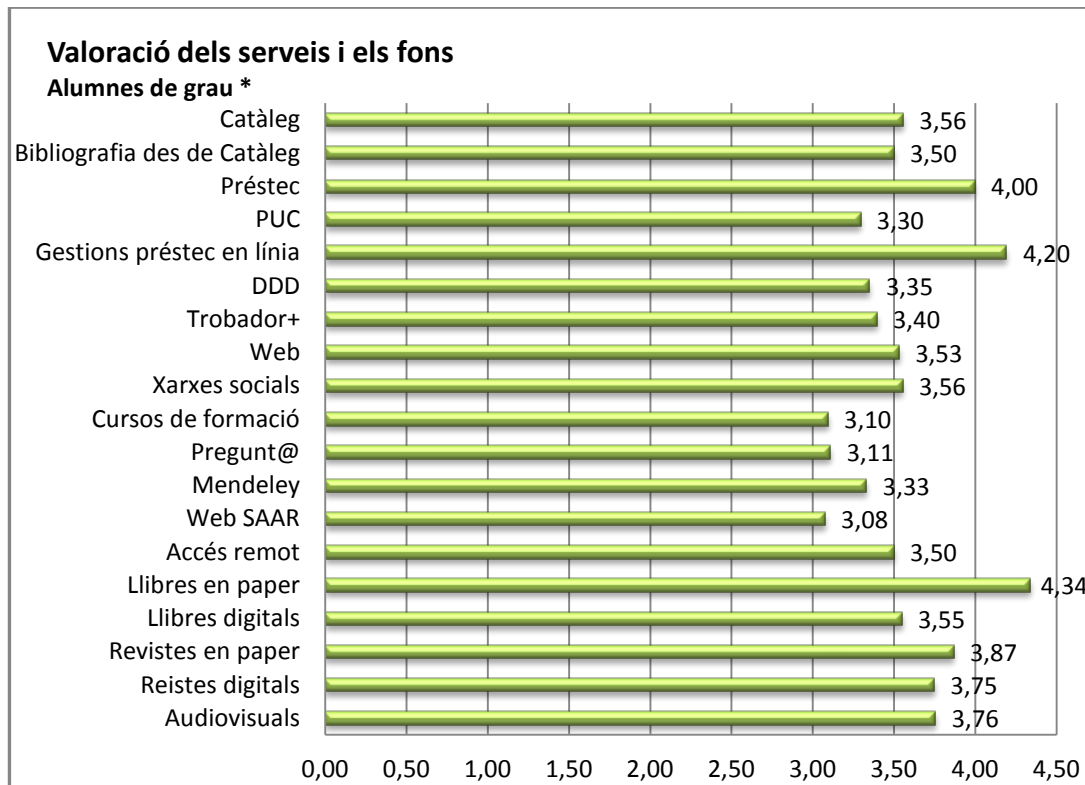


	1-2 cops per setmana	2-3 cops al mes	1 cop al mes	Abans de les avaluacions	Menys d'1 cop al mes	Mai	NS/NC
Alumnes de grau	4,71%	10,59%	18,82%	12,94%	18,82%	32,94%	1,18%
Alumnes de postgrau	70,00%	10,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Professorat	52,63%	10,53%	10,53%	5,26%	5,26%	5,26%	10,53%
PAS	30,77%	15,38%	7,69%	7,69%	0,00%	30,77%	7,69%

La Biblioteca virtual o digital es raonablement força utilitzada pels diferents col·lectius. Però en aquest cas la tendència s'inverteix i el col·lectiu de professorat/investigador és el que més la utilitza en un percentatge de 80% de forma habitual. El PAS també la utilitza força amb un 54% entre 1-2 cps per setmana i 1 cop al mes. Els estudiants de postgrau mostren una tendència d'ús força elevat 80%, mentre que els estudiants de grau redueixen l'accés a un 34%. A ressaltar que un 33% dels estudiants de grau no utilitzen mai la biblioteca digital.

3. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS SERVEIS I FONDS

Estudiants de grau



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

3.1. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS SERVEIS (ESTUDIANTS DE GRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Accés remot	4,71%	8,24%	11,76%	14,12%	15,29%	22,35%	22,35%	1,18%
Web SAAR	1,18%	5,88%	1,18%	4,71%	2,35%	57,65%	18,82%	8,24%
Mendeley	0,00%	5,88%	3,53%	4,71%	3,53%	49,41%	23,53%	9,41%
Pregunt@	1,18%	7,06%	3,53%	7,06%	2,35%	45,88%	31,76%	1,18%
Cursos de formació	2,35%	7,06%	5,88%	4,71%	4,71%	50,59%	23,53%	1,18%
Xarxes socials	1,18%	3,53%	8,24%	14,12%	4,71%	38,82%	28,24%	1,18%
Web	3,53%	7,06%	18,82%	30,59%	10,59%	8,24%	20,00%	1,18%
Trobador+	2,35%	5,88%	22,35%	18,82%	7,06%	23,53%	20,00%	0,00%
DDD	1,18%	9,41%	11,76%	9,41%	8,24%	32,94%	27,06%	0,00%
Gestions préstec en línia	1,18%	2,35%	8,24%	15,29%	27,06%	17,65%	20,00%	8,24%
PUC	3,53%	7,06%	4,71%	9,41%	7,06%	30,59%	37,65%	0,00%
Préstec	1,18%	5,88%	15,29%	37,65%	30,59%	2,35%	7,06%	0,00%
Bibliografia des de Catàleg	2,35%	8,24%	12,94%	21,18%	9,41%	20,00%	25,88%	0,00%
Catàleg	1,18%	7,06%	24,71%	24,71%	11,76%	11,76%	18,82%	0,00%
						Coneix:	Us:	
						70,59%	76,81%	

En aquest apartat s'ha volgut avaluar quin era el grau de satisfacció sobre 14 serveis específics considerats "clau" per les biblioteques de la UAB. El 71% de mitjana manifesta conèixer els serveis de la biblioteca de veterinària, mentre que el 77% exposa que els utilitza en major o menor grau.

Entre els serveis més coneguts per part dels alumnes de grau tenim el préstec 98%, el web del servei 92% i el catàleg de biblioteques en un 88%. Entre els serveis més desconeguts es troba: Web SAAR 58%, Mendeley: 51% i els cursos de formació 49%. La web del SAAR i Mendeley són serveis que es trobaven en procés d'implementació en el moment de portar-se a terme l'enquesta, la qual cosa pot explicar que poden donar aquestes xifres.

Els serveis més utilitzats són el Préstec: 93%, Catàleg, 81% i les Gestions de Préstec en línia amb un 80%. Els menys utilitzats són el PUC amb un 62%, Pregunt@ amb un 68% i la Bibliografia al catàleg amb un 74%.

Dels serveis més valorats trobem el Préstec amb un 68% entre Bo- Molt Bo de respostes, seguit de Préstec en línia amb un 42% i la Web amb un 41%. Els servei pitjor valorat és l'Accés remot amb un 13% de puntuació. La qual cosa permet valorar que la tendència de valoració dels serveis per part dels estudiants de grau de veterinària és força positiva.

3.2. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS FONDS (ESTUDIANTS DE GRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Audiovisuais	0,00%	7,06%	7,06%	12,94%	11,76%	15,29%	44,71%	1,18%
Revistes digitals	0,00%	4,71%	10,59%	17,65%	9,41%	16,47%	41,18%	0,00%
Revistes en paper	1,18%	5,88%	11,76%	15,29%	20,00%	7,06%	38,82%	0,00%
Llibres digitals	0,00%	9,41%	10,59%	18,82%	8,24%	21,18%	31,76%	0,00%
Llibres en paper	0,00%	1,18%	9,41%	37,65%	42,35%	0,00%	2,35%	7,06%
						Coneix: 88%	Us: 68,24%	

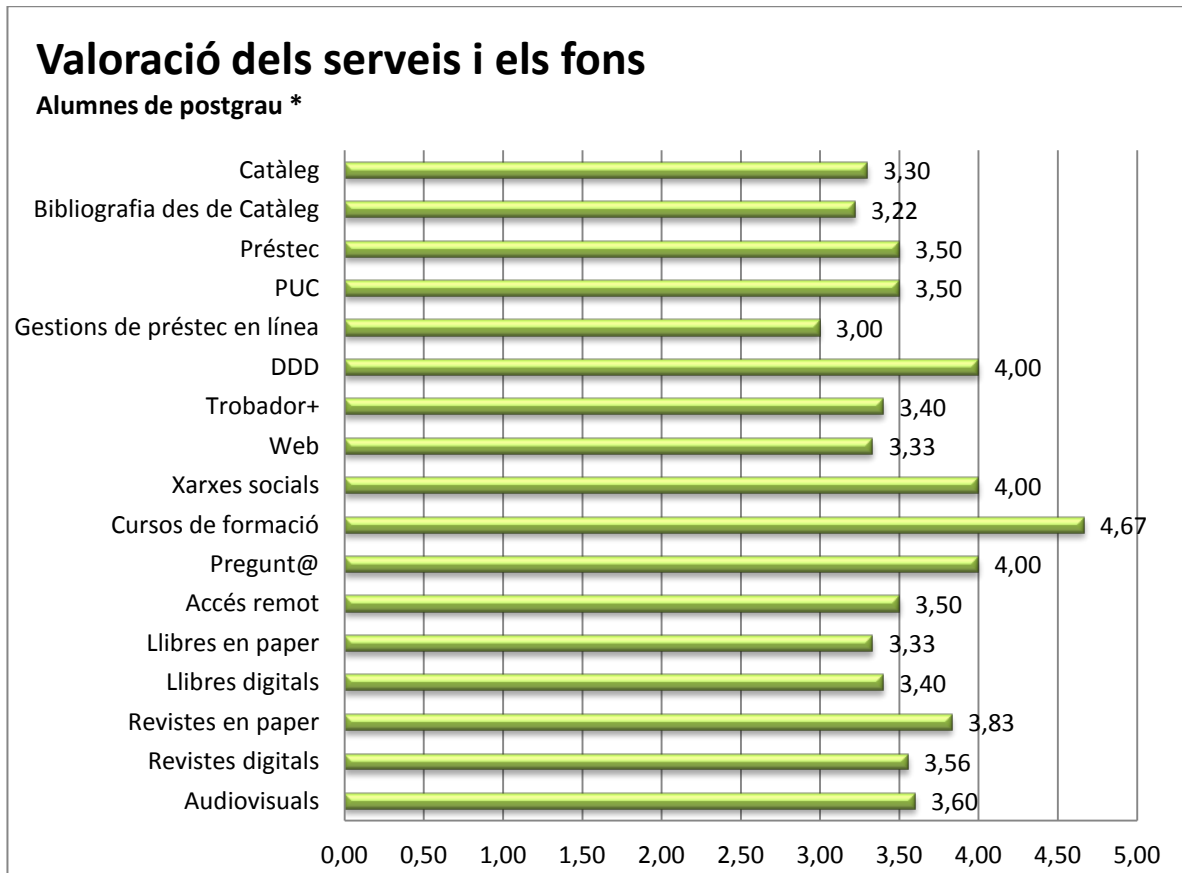
Pel que fa als fons documentals, s'han tingut en compte cinc categories que comprenen la major part de les grans tipologies documentals de les biblioteques. El 88% de mitjana manifesta conèixer els fons de la Biblioteca de veterinària, mentre que el 68% exposa que els utilitza en major o menor grau.

Entre els fons més coneguts per part dels alumnes de grau trobem els llibres en paper amb el 100%, el web del servei 92% i les revistes en paper amb el 93%. Els fons més desconeguts trobem els llibres digitals amb un 79% i les revistes digitals amb un 84% de coneixement.

Els serveis més utilitzats són els llibres en paper amb un 98% i els llibres digitals amb un 68%. Els menys utilitzats són els audiovisuals amb un 55% i les revistes digitals amb un 59% d'ús.

Els fons més valorats trobem els llibres en paper amb un 80% entre Bo i Molt Bo i les revistes en paper amb un 35%, seguit de la resta de fons a curta distància. La categoria de fons pitjor valorada són els llibres digitals amb un 9,41 amb una valoració regular. Per aquest motiu considerem que la tendència de valoració dels fons per part dels estudiants de grau de veterinària és satisfactòria tot i que es podria millorar el seu ús.

Estudiants de postgrau



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

3.3. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS SERVEIS (ESTUDIANTS DE POSTGRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Accés remot	0,00%	20,00%	10,00%	40,00%	10,00%	20,00%	0,00%	0,00%
Web SAAR	0,0%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	10,00%	50,00%
Mendeley	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	30,00%	20,00%	50,00%
Pregunt@	0,0%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	40,00%	20,00%	0,00%
Cursos de formació	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	50,00%	20,00%	0,00%
Xarxes socials	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	0,00%	60,00%	10,00%	0,00%
Web	0,00%	20,00%	30,00%	30,00%	10,00%	0,00%	10,00%	0,00%
Trobador+	10,00%	10,00%	30,00%	30,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
DDD	0,0%	0,0%	20,00%	40,00%	20,00%	10,00%	10,00%	0,00%
Gestions de préstec en línia	10,00%	10,00%	0,00%	10,00%	10,00%	10,00%	0,00%	50,00%
PUC	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	0,00%	60,00%	20,00%	0,00%
Préstec	10,00%	20,00%	10,00%	30,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bibliografia des de Catàleg	0,00%	40,00%	10,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Catàleg	0,00%	30,00%	30,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
						Coneix: 77%	Us: 91%	

En l'apartat dels catorze serveis específics de les biblioteques UAB la tendència dels estudiants de postgrau és el seu coneixement en un 77% de mitjana i un ús dels mateixos sobre un 91%.

La Web, Trobador+, Préstec, Bibliografia a través del Catàleg i Catàleg mostren el 100% de coneixement mentre que l'índex més alt de desconeixement el tenim en la Web SAAR i Mendeley que han obtingut respostes que van des del "No Conec" fins a "NS/NC" en la seva globalitat. L'índex més gran de desconeixement el comparteixen Xarxes Socials i PUC amb un 40%.

Entre els serveis més valorats per part dels alumnes de postgrau tenim el préstec i DDD amb un 60%, seguit de l'Accés remot, Trobador+ amb un 50%. Els serveis més utilitzats són l'Accés Remot, Trobador+, Gestions de Préstec en línia, Préstec, Bibliografia catàleg i catàleg amb un 100%. Unes xifres que cal prendre-les amb molta cautela ja que responen només a 10 enquestes recollides.

3.4. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS FONDS (ESTUDIANTS DE POSTGRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Audiovisuals	0,00%	0,00%	20,00%	30,00%	0,00%	20,00%	20,00%	10,00%
Revistes digitals	10,00%	0,00%	10,00%	70,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%
Revistes en paper	0,00%	10,00%	0,00%	40,00%	10,00%	10,00%	30,00%	0,00%
Llibres digitals	0,00%	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Llibres en paper	0,00%	10,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%	20,00%	50,00%
						Coneix: 94%	Us: 84%	

Sobre els fons documentals dels alumnes de grau el 94% de mitjana diu conèixe'ls i un 84% diu utilitzar-los. Els fons digitals de revistes i llibres i els llibres en paper són els més coneguts, i els més utilitzats són les revistes en paper.

La valoració dels fons és situa entre la franja de correcte i bo. La categoria de fons més ben valorada per aquest grup és les revistes digitals amb un 70% i els llibres digitals amb un 60%.

Professorat

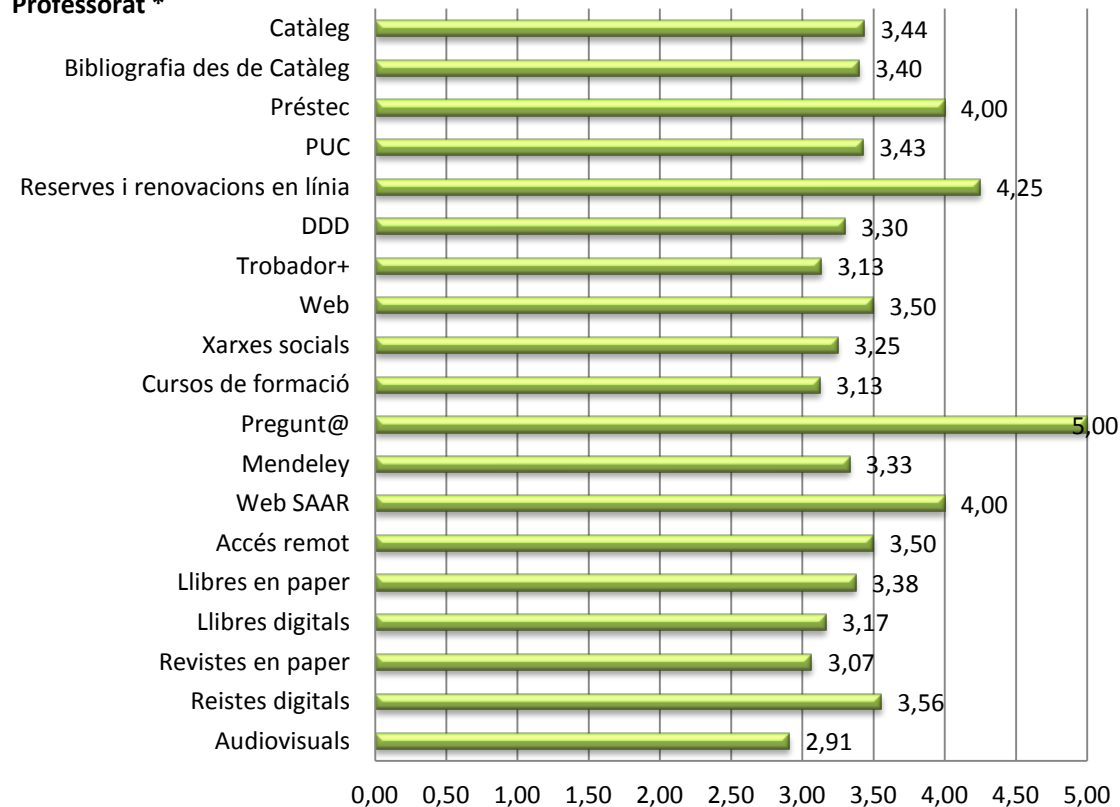
Dels serveis avaluats pel professorat la tendència que es pot deduir dels resultats de l'enquesta és que es dona un coneixement del 71% de mitjana i un us del 86%. La Web i el catàleg són els més coneguts amb un 95% seguits per l'accés remot i el préstec amb un 89% de coneixement.

Sobre l'ús dels serveis existeix una coincidència en quatre dels apartats més utilitzats: Accés remot, Trobador+, Préstec i Bibliografia des de catàleg compten amb una valoració del 95% d'utilització. Entre els serveis més desconeguts trobem la Web del SAAR amb un 32% seguit de Mendeley amb un 42% de coneixement. Mentre que els menys utilitzats són Pregunta amb un 68% i Cursos de formació i PUC amb un 74%.

Els serveis més valorats per part del professorat trobem el Préstec amb un 63% entre Bo - Molt Bo de respostes, seguit de Accés remot, Web i Reserves en línia amb un 53%. El servei amb el percentatge de valoració més alt són les Renovacions en línia amb un 32% de valoració com a Molt Bo. Els servei pitjor valorat és Trobador+ amb un 16% seguit de Bibliografia Catàleg amb un 11% de puntuació.

Valoració dels serveis i el fons

Professorat *



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

3.5. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS SERVEIS (PROFESSORAT)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No		
						No el conec	l'utilitzo	NS/NC
Accés remot	5,26%	15,79%	10,53%	36,84%	15,79%	10,53%	5,26%	0,00%
Web SAAR	0,00%	0,00%	5,26%	0,00%	5,26%	68,42%	10,53%	10,53%
Mendeley	0,00%	5,26%	5,26%	0,00%	5,26%	57,89%	15,79%	10,53%
Pregunt@	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,26%	52,63%	31,58%	10,53%
Cursos de formació	5,26%	10,53%	5,26%	15,79%	5,26%	31,58%	26,32%	0,00%
Xarxes socials	5,26%	0,00%	5,26%	5,26%	5,26%	47,37%	21,05%	10,53%
Web	5,26%	10,53%	15,79%	42,11%	10,53%	5,26%	10,53%	0,00%
Trobador+	15,79%	10,53%	15,79%	21,05%	15,79%	15,79%	5,26%	0,00%
DDD	0,00%	10,53%	15,79%	26,32%	0,00%	36,84%	10,53%	0,00%
Reserves i renovacions en línia	0,00%	5,26%	5,26%	21,05%	31,58%	15,79%	21,05%	0,00%
PUC	5,26%	5,26%	0,00%	21,05%	5,26%	31,58%	26,32%	5,26%
Préstec	0,00%	5,26%	15,79%	36,84%	26,32%	10,53%	5,26%	0,00%
Bibliografia des de Catàleg	10,53%	5,26%	21,05%	26,32%	15,79%	15,79%	5,26%	0,00%
Catàleg	5,26%	10,53%	26,32%	26,32%	15,79%	5,26%	10,53%	0,00%
						Coneix: 71%	Us: 86%	

3.6. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS FONTS (PROFESSORAT)

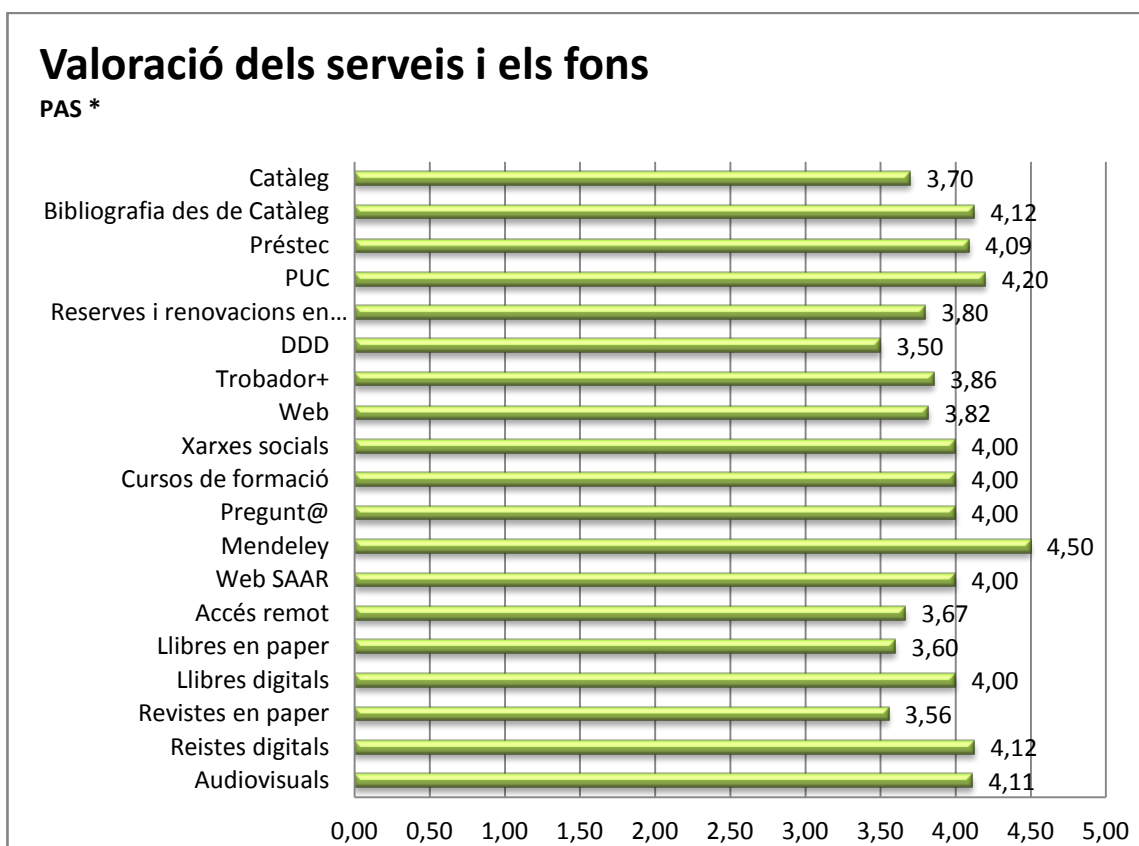
	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Audiovisuais	5,26%	15,79%	15,79%	21,05%	0,00%	15,79%	26,32%	0,00%
Revistes digitals	5,26%	15,79%	5,26%	57,89%	10,53%	5,26%	0,00%	0,00%
Revistes en paper	5,26%	15,79%	31,58%	21,05%	5,26%	5,26%	15,79%	0,00%
Llibres digitals	10,53%	21,05%	15,79%	36,84%	10,53%	5,26%	0,00%	0,00%
Llibres en paper	5,26%	5,26%	31,58%	36,84%	5,26%	5,26%	10,53%	0,00%
						Coneix: 93%	Us: 89%	

Pel que fa als fons documentals el professorat que ha respost l'enquesta els manifesta conèixer-ls en un 93% i els utilitza en un 89%. Els audiovisuals seria la categoria més desconeguda amb un 84% de coneixement alhora que és la menys utilitzada amb un 74%.

Les revistes digitals són la categoria de fons més ben valorada pel professorat amb un 68%, seguida dels llibres digitals amb un 47% entre Bo i Molt Bo. En els fons pitjor valorats trobem els llibres digitals amb un 32% de valoració entre Dolent i Regular.

En general, podem dir que existeix un coneixement més alt dels fons que dels serveis, mentre que l'ús és similar en ambdós apartats per part del professorat. La major part de les valoracions se situen en la franja del Bo o Molt Bo, per la qual cosa podem establir una tendència positiva pel que fa a la valoració dels serveis i fons documentals que ofereix la Biblioteca de Veterinària al col·lectiu docent i investigador.

PAS



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

3.7. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS SERVEIS (PAS)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Accés remot	0,00%	7,69%	7,69%	23,08%	7,69%	46,15%	0,00%	7,69%
Web SAAR	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	7,69%	69,23%	0,00%	15,38%
Mendeley	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	7,69%	69,23%	0,00%	15,38%
Pregunt@	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	7,69%	61,54%	7,69%	15,38%
Cursos de formació	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	7,69%	53,85%	15,38%	15,38%
Xarxes socials	0,00%	0,00%	7,69%	15,38%	7,69%	46,15%	15,38%	7,69%
Web	0,00%	0,00%	30,77%	38,46%	15,38%	15,38%	0,00%	0,00%
Trobador+	0,00%	7,69%	7,69%	23,08%	15,38%	30,77%	7,69%	7,69%
DDD	0,00%	7,69%	15,38%	15,38%	7,69%	46,15%	7,69%	0,00%
Reserves i renovacions en línia	0,00%	7,69%	15,38%	38,46%	15,38%	15,38%	7,69%	0,00%
PUC	0,00%	0,00%	7,69%	15,38%	15,38%	30,77%	15,38%	15,38%
Préstec	0,00%	7,69%	15,38%	23,1%	38,46%	0,00%	0,00%	15,38%
Bibliografia des de Catàleg	0,00%	0,00%	7,69%	38,46%	15,38%	23,08%	7,69%	7,69%
Catàleg	0,00%	15,38%	15,38%	23,08%	23,08%	7,69%	7,69%	7,69%
						Coneix: 63%	Us: 93%	

Els serveis avaluats pel PAS en aquesta enquesta mostren una tendència del 63% de coneixement, la més baixa dels col·lectius avaluats. La Web SAAR i Mendeley són els menys coneguts amb un 31%, i Pregunta amb un 38% de coneixement.

Els serveis millor valorats per part del PAS són: Préstec amb un 62% seguit de la Web, Reserves en línia i Bibliografia des de catàleg amb un 54%. No s'ha valorat cap servei com a "Dolent" i el percentatge amb una pitjor valoració és la del Catàleg amb un 15,38% dins l'índex "Regular".

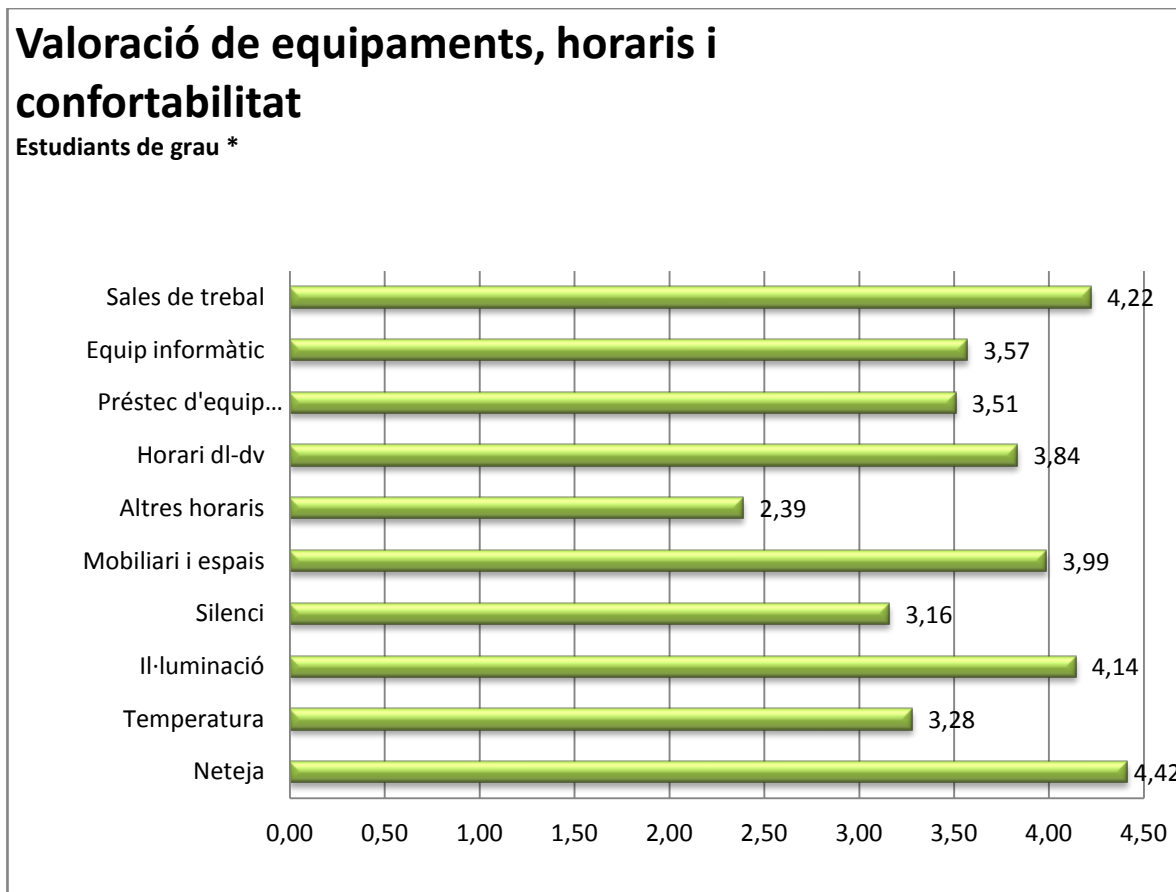
3.8. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DELS FONDS (PAS)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Audiovisuais	0,00%	0,00%	15,38%	30,77%	23,08%	23,08%	0,00%	7,69%
Reistes digitals	0,00%	0,00%	15,38%	23,08%	23,08%	23,08%	15,38%	0,00%
Revistes en paper	7,69%	7,69%	15,38%	15,38%	23,08%	7,69%	23,08%	0,00%
Llibres digitals	0,00%	7,69%	7,69%	0,00%	23,08%	30,77%	30,77%	0,00%
Llibres en paper	0,00%	15,38%	15,38%	30,77%	15,38%	0,00%	23,08%	0,00%
						Coneix: 83%	Us: 82%	

Pel que fa als fons documentals el PAS coneix les diferents categories seleccionades en un 83% i les utilitza en un 82%. Els audiovisuals són el tipus documental més ben valorat amb un 54%, seguit dels llibres en paper amb un 46% de valoració. Les revistes en paper són la categoria pitjor valorada però amb un valor de només 7,69 amb consideració de fons "Dolent".

4. CONEIXEMENT, US I VALORACIÓ DELS EQUIPAMENTS, HORARIS I CONFORTABILITAT

Estudiants de grau



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

En aquest apartat es fa una valoració de tres àrees, també per col·lectius, dels principals equipaments que ofereixen les biblioteques UAB: Sales de Treball, Equips informàtics, i Préstec de portàtils; els horaris de dilluns a divendres i els horaris especials de caps de setmana i festius; i la confortabilitat pel que fa al mobiliari, silenci, il·luminació, temperatura i neteja.

Els alumnes valoren en general força positivament els equipaments, els horaris fora de la setmana lectiva són els menys valorats d'aquest capítol, ja que com a servei no disposem d'aquesta prestació, i en la confortabilitat, la neteja es el punt amb una valoració més alta.

4.1. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DELS EQUIPAMENTS (ESTUDIANTS DE GRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Préstec d'equip informàtic	4,71%	9,41%	10,59%	17,65%	15,29%	10,59%	23,53%	8,24%
Equip informàtic	7,06%	10,59%	24,71%	31,76%	24,71%	1,18%	0,00%	0,00%
Sales de treball	0,00%	1,18%	17,65%	30,59%	40,00%	0,00%	3,53%	7,06%
						Coneix: 88%	Us: 73%	

4.2. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DELS HORARIS (ESTUDIANTS DE GRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Altres horaris	22,35%	10,59%	14,12%	7,06%	5,88%	20,00%	18,82%	1,18%
Horari dl-dv	1,18%	9,41%	24,71%	34,12%	30,59%	0,00%	0,00%	0,00%
						Coneix: 80%	Us: 81%	

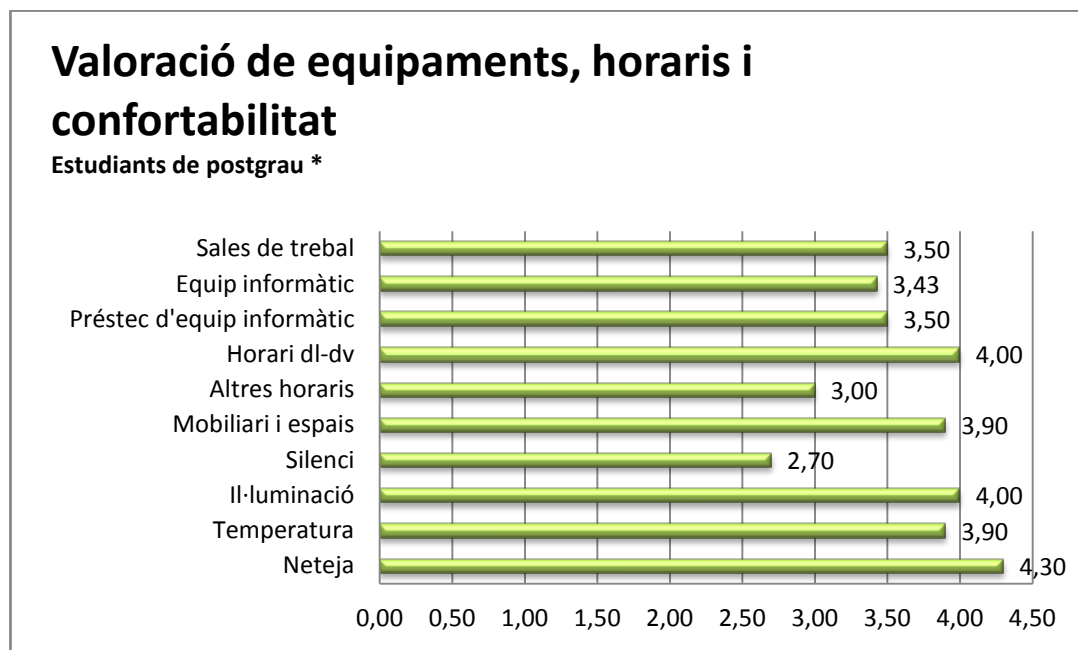
4.3. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DE LA CONFORTABILITAT (ESTUDIANTS DE GRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Neteja	0,00%	1,18%	11,76%	30,59%	55,29%	0,00%	0,00%	1,18%
Temperatura	10,59%	17,65%	22,35%	25,88%	20,00%	2,35%	0,00%	1,18%
Il·luminació	1,18%	0,00%	20,00%	40,00%	37,65%	0,00%	0,00%	1,18%
Silenci	16,47%	11,76%	23,53%	27,06%	16,47%	1,18%	2,35%	1,18%
Mobiliari i espais	0,00%	5,88%	17,65%	48,24%	28,24%	0,00%	0,00%	0,00%
						Coneix: 96%	Us: 98%	

Els estudiants de grau coneixen suficientment els equipaments de la Biblioteca en un 88% de respostes, tot i que no utilitzen alguns elements com el préstec de portàtils degut a l'obsolescència dels maquinari. L'equipament més valorat per aquests estudiants de veterinària són les sales de treball i el menys, amb un 18% entre Dolent i Regular els equipaments informàtics.

El 65% consideren que els horaris de la setmana lectiva són satisfactoris (Bo - Molt Bo), mentre que el 33% troba a faltar una major amplitud en horaris no lectius.

La confortabilitat es valorada positivament per la major part d'estudiants de grau. La valoració més alta l'obté la neteja amb un 86% entre Bo i Molt Bo. En sentit contrari trobem que el silenci es l'apartat pitjor valorat amb un 28% de valoració entre Dolent i Regular.



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

4.4. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DELS EQUIPAMENTS (ESTUDIANTS DE POSTGRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Préstec d'equip informàtic	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	0,00%	10,00%	20,00%	50,00%
Equip informàtic	0,00%	10,00%	30,00%	20,00%	10,00%	10,00%	20,00%	0,00%
Sales de treball	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	0,00%	10,00%	20,00%	50,00%
			Coneix:				Us:	
			90%				80%	

4.5. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DELS HORARIS (ESTUDIANTS DE POSTGRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Altres horaris	10,00%	10,00%	20,00%	30,00%	0,00%	20,00%	0,00%	10,00%
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	10,00%	60,00%	10,00%	10,00%	0,00%	10,00%
			Coneix:				Us:	
			90%				100%	

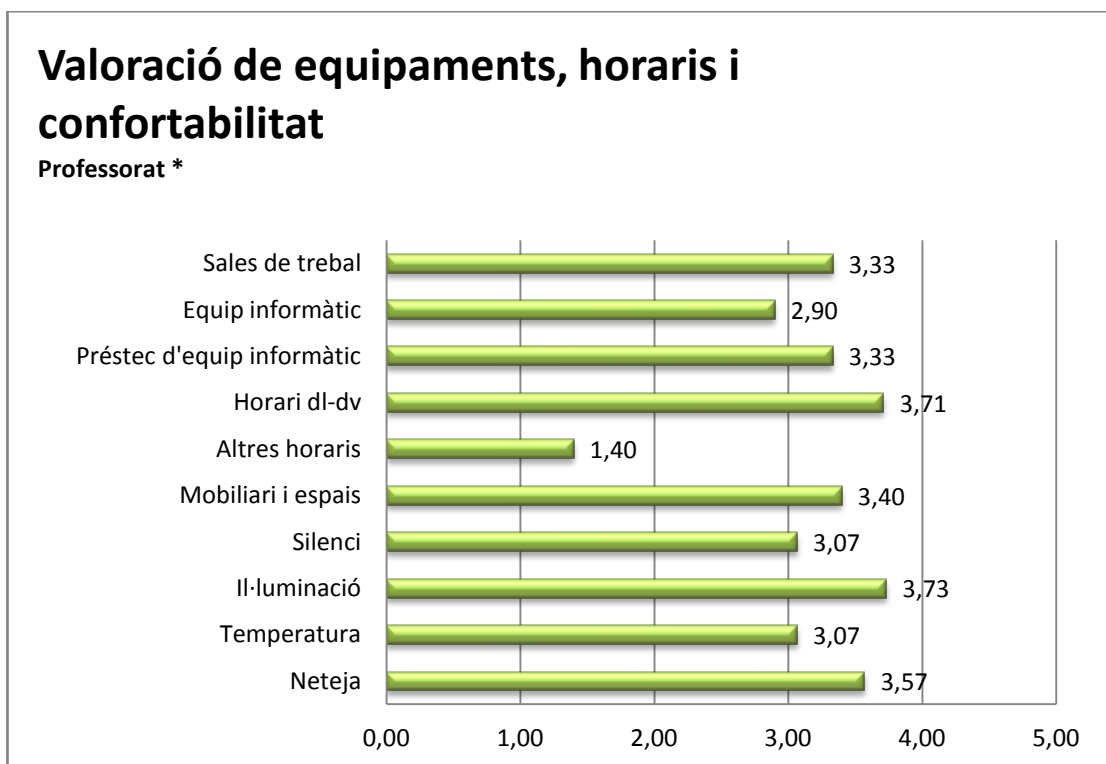
4.6. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DE LA CONFORTABILITAT (ESTUDIANTS DE POSTGRAU)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Neteja	0,00%	0,00%	20,00%	30,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Temperatura	0,00%	0,00%	30,00%	50,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Il·luminació	0,00%	0,00%	30,00%	30,00%	30,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Silenci	20,00%	20,00%	30,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mobiliari i espais	0,00%	10,00%	20,00%	40,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
			Coneix:				Us:	
			100%				100%	

Els estudiants de postgrau mostren una tendència a conèixer i a utilitzar els equips, horaris i confortabilitat del servei, si be la meitat no ha sabut respondre a dues de les seccions.

Sobre els equipaments la valoració mitjana és situa entre Correcte i Bo per aquells que diuen conèixer aquest apartat. Els equips millor valorats són els informàtics amb un 50% dins aquella franja. Els horaris són valorats com a bons o molt bons en un 70%. Pel que fa a la confortabilitat el 80% jutja com a bona o molt bona la neteja, seguida del mobiliari i espais i la temperatura en un 70%.

Professorat



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

4.7. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DELS EQUIPAMENTS (PROFESSORAT)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Préstec d'equip informàtic	0,00%	5,26%	5,26%	0,00%	5,26%	31,58%	47,37%	5,26%
Equip informàtic	5,26%	5,26%	31,58%	10,53%	0,00%	10,53%	36,84%	0,00%
Sales de treball	5,26%	0,00%	21,05%	15,79%	5,26%	10,53%	42,11%	0,00%
						Coneix: 82%	Us: 58%	

4.8. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DELS HORARIS (PROFESSORAT)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Altres horaris	15,79%	10,53%	0,00%	0,00%	0,00%	26,32%	42,11%	5,26%
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	26,32%	42,11%	5,26%	5,26%	15,79%	5,26%
						Coneix: 84%	Us: 71%	

4.9. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DE LA CONFORTABILITAT (PROFESSORAT)

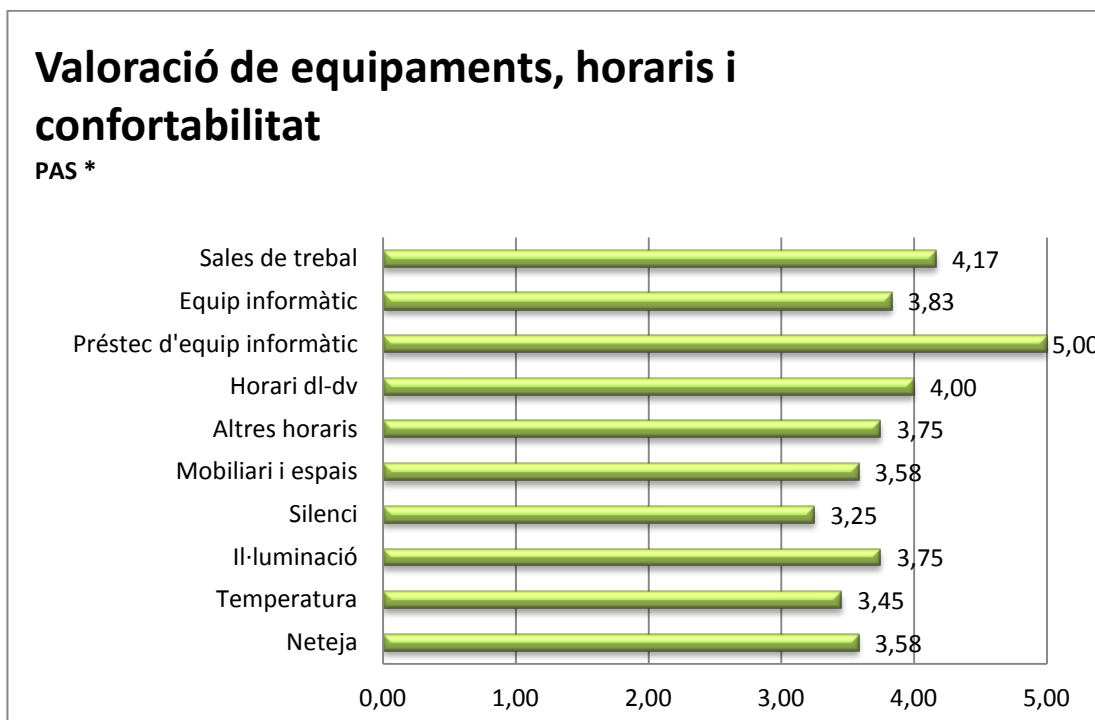
	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Neteja	0,00%	0,00%	42,11%	21,05%	10,53%	10,53%	15,79%	0,00%
Temperatura	10,53%	10,53%	31,58%	15,79%	10,53%	5,26%	15,79%	0,00%
Il·luminació	0,00%	0,00%	31,58%	36,84%	10,53%	5,26%	15,79%	0,00%
Silenci	0,00%	15,79%	47,37%	10,53%	5,26%	5,26%	15,79%	0,00%
Mobiliari i espais	0,00%	5,26%	36,84%	36,84%	0,00%	5,26%	15,79%	0,00%
						Coneix: 94%	Us: 84%	

Les respostes que ha donat el professorat sobre les preguntes d'aquesta secció mostren les particularitats pròpies d'aquest col·lectiu. Si bé equips i horaris són coneguts suficientment, bona part dels professors enquestats no els utilitzen.

L'equipament informàtic, i el préstec de portàtils, així com les sales de treball tenen una mitjana d'utilització del 58%. Pel que fa als horaris la tendència puja una mica més amb el 71% d'us. Els hàbits d'accés a la informació i a la biblioteca digital des dels despatxos és la causa d'aquests resultats.

En general la major part de les valoracions se situen entre la franja de Correcte i Bo. Les excepcions les trobem en els horaris no lectius amb uns índexs del 26% entre Dolent i Regular i el 21% pel que fa a la temperatura.

PAS



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

4.10. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DELS EQUIPAMENTS (PAS)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Préstec d'equip informàtic	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	46,15%	23,08%	7,69%
Equip informàtic	0,00%	7,69%	7,69%	15,38%	15,38%	23,08%	23,08%	7,69%
Sales de treball	0,00%	7,69%	0,00%	15,38%	23,08%	23,08%	23,08%	7,69%
						Coneix: 69%	Us: 77%	

4.11. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DELS HORARIS (PAS)

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Altres horaris	0,00%	7,69%	23,08%	7,69%	23,08%	30,77%	7,69%	0,00%
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	30,77%	23,08%	30,77%	15,38%	0,00%	0,00%
						Coneix: 77%	Us: 96%	

4.12. CONEIXEMENT US I VALORACIÓ DE LA CONFORTABILITAT (PAS)

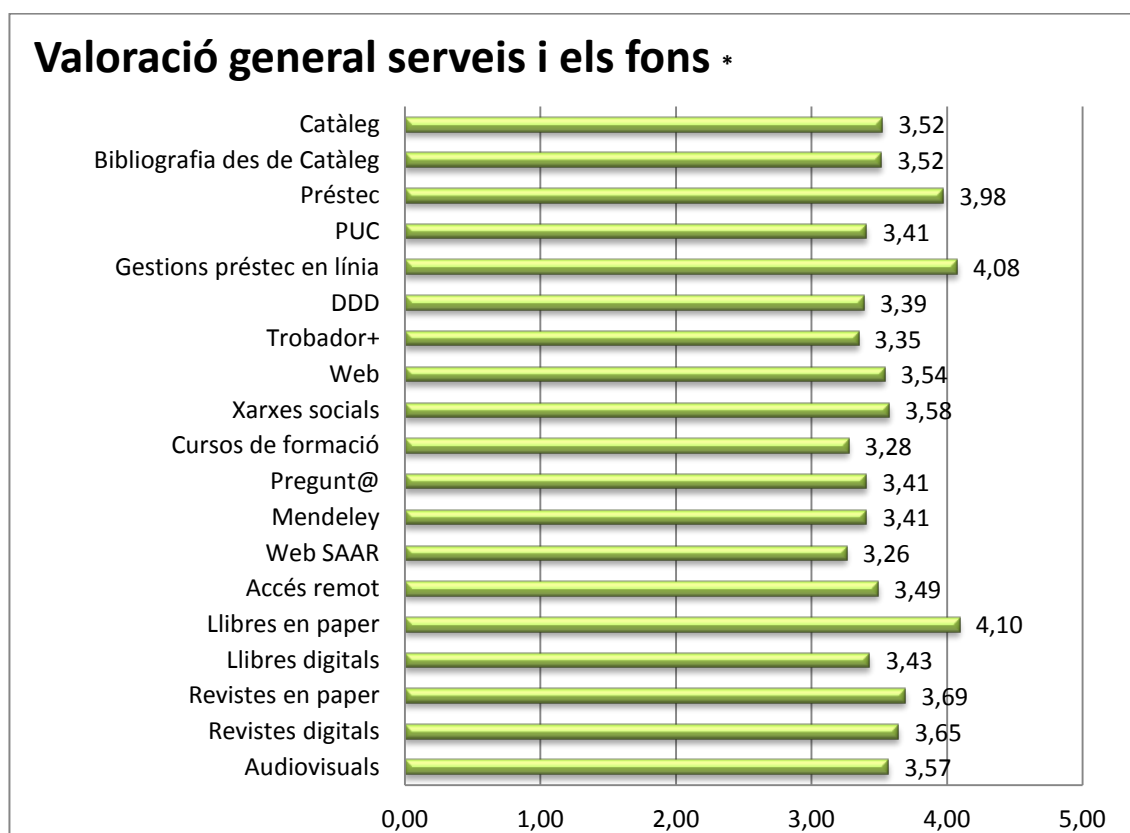
	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Neteja	0,00%	15,38%	30,77%	23,08%	23,08%	0,00%	7,69%	0,00%
Temperatura	0,00%	15,38%	30,77%	23,08%	15,38%	0,00%	15,38%	0,00%
Il·luminació	0,00%	7,69%	30,77%	30,77%	23,08%	0,00%	7,69%	0,00%
Silenci	15,38%	0,00%	46,15%	7,69%	23,08%	0,00%	7,69%	0,00%
Mobiliari i espais	0,00%	0,00%	61,54%	7,69%	23,1%	0,00%	7,69%	0,00%
						Coneix: 100%	Us: 91%	

El Personal d'Administració i Serveis mostra un coneixement millorable dels equipaments de la Biblioteca que està relacionat amb un us menys habitual que el que fan altres col·lectius. En canvi la valoració es força positiva ja que un 25% els valora de forma bona o molt bona.

Els horaris lectius i no lectius també donen dades satisfactòries amb un 42% de mitjana en la franja Bo - Molt Bo.

Pel que fa a la confortabilitat la major part de les valoracions se situen en l'àmbit de Correcte. L'aspecte millor valorat és la il·luminació amb un 54% entre Bo i Molt Bo i el pitjor el silenci amb un 15% que el considera Dolent.

5. VALORACIÓ GENERAL DE SERVEIS, FONDS, EQUIPAMENTS, HORARIS, I CONFORTABILITAT



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

5.1. VALORACIÓ GENERAL DELS SERVEIS

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Accés remot	4,41%	10,29%	11,03%	21,32%	13,97%	22,79%	14,71%	1,47%
Web SAAR	1,47%	3,68%	2,21%	2,94%	3,68%	58,09%	16,18%	11,76%
Mendelej	0,74%	4,41%	2,94%	3,68%	4,41%	50,74%	20,59%	12,50%
Pregunt@	0,74%	5,15%	3,68%	5,88%	4,41%	47,06%	29,41%	3,68%
Cursos de formació	2,94%	5,88%	5,15%	5,88%	6,62%	47,06%	24,26%	2,21%
Xarxes socials	2,21%	2,21%	6,62%	13,24%	5,15%	41,91%	25,74%	2,94%
Web	2,94%	8,82%	20,59%	33,09%	11,76%	7,35%	14,71%	0,74%
Trobador+	5,88%	6,62%	20,59%	19,85%	10,29%	20,59%	15,44%	0,74%
DDD	1,47%	9,56%	13,24%	14,71%	8,09%	31,62%	21,32%	0,00%
Gestions préstec en línia	1,47%	4,41%	8,82%	16,91%	26,47%	16,18%	16,91%	8,82%
PUC	3,68%	5,88%	3,68%	11,76%	7,35%	32,35%	33,09%	2,21%
Préstec	1,47%	6,62%	15,44%	36,03%	30,88%	2,94%	5,15%	1,47%
Bibliografia des de Catàleg	2,94%	10,29%	13,97%	24,26%	12,50%	16,91%	17,65%	1,47%
Catàleg	1,47%	9,56%	26,47%	24,26%	13,97%	9,56%	13,97%	0,74%
						Coneix: 71%	Us: 81%	

En general els usuaris de la Biblioteca de Veterinària coneixen els serveis amb una mitjana del 71% i els utilitzen en un 81%.

El servei que millor es coneix és el Préstec amb un 97%, seguit de la Web amb un 93% i el Catàleg amb un 90%. El més desconegut és la Web del SAAR amb un 42%, seguida de Mendeley amb un 49% i el servei Pregunt@ i els Cursos de Formació amb un 53% de coneixement.

Els serveis millor valorats pels usuaris són el Préstec amb un 67%, la Web amb un 45% i el Catàleg amb un 38% de mitjana entre Bo i Molt Bo. L'Accés Remot amb un 14% i Trobador+, PUC i Bibliografia a través de catàleg els segueixen amb un 13% de valoració entre Dolent i Regular.

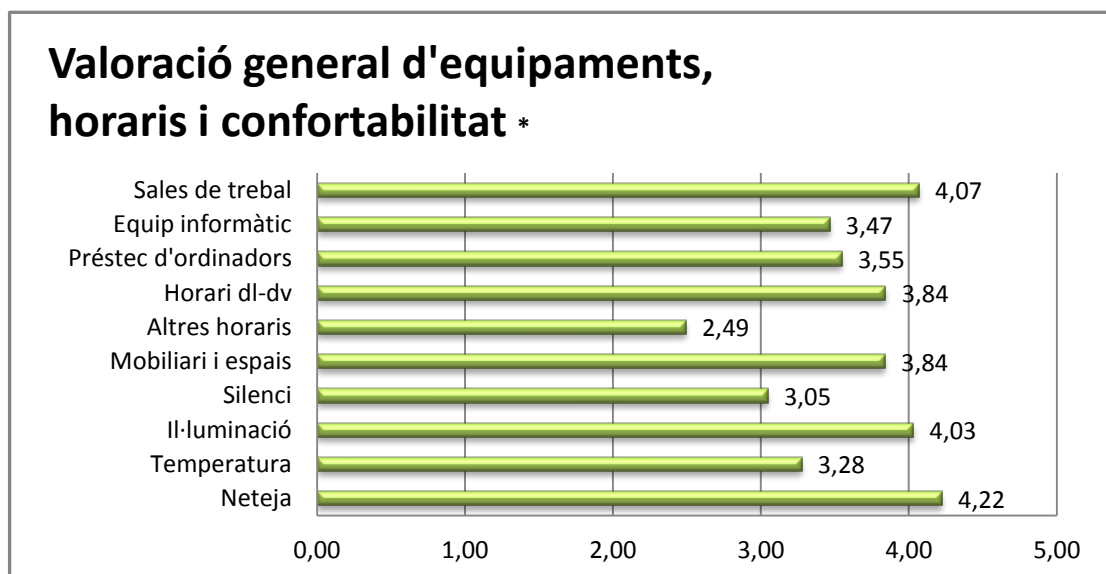
5.2. VALORACIÓ GENERAL DELS FONDS

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Audiovisuals	0,74%	8,82%	11,03%	16,91%	10,29%	16,18%	33,82%	2,21%
Revistes digitals	2,21%	6,62%	11,03%	27,94%	10,29%	13,97%	27,94%	0,00%
Revistes en paper	2,21%	8,09%	13,97%	20,59%	17,65%	6,62%	30,88%	0,00%
Llibres digitals	2,21%	12,50%	12,50%	22,06%	10,29%	17,65%	22,79%	0,00%
Llibres en paper	0,74%	3,68%	13,24%	36,03%	30,88%	0,74%	6,62%	8,09%
						Coneix: 89%	Us: 76%	

El coneixement dels fons compta amb un coneixement força satisfactori per part dels col·lectius que han respost l'enquesta amb un índex del 89%. El seu us baixa fins al 76%

El fons que més es desconeix són els llibres electrònics amb un 82% i el menys utilitzat són els audiovisuals amb un 66%.

La valoració dels documents que gestiona la Biblioteca de Veterinària es considera dins la mitjana de de Bo en la puntuació màxima feta pels enquestats. El fons més valorat són els Llibres en paper i les Revistes en paper amb un 66% i 38% respectivament valorats entre Bo i Molt Bo. Els llibres digitals han obtingut la valoració més baixa amb un 15% de puntuació entre Dolent i Regular.



* Dades extretes de les respostes del rang Dolent-Molt Bo

5.2. VALORACIÓ GENERAL DELS EQUIPAMENTS

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Préstec d'ordinadors	3,68%	7,35%	9,56%	12,50%	13,97%	16,91%	25,74%	10,29%
Equip informàtic	6,62%	9,56%	25,00%	25,74%	18,38%	5,15%	8,82%	0,74%
Sales de treball	0,74%	2,94%	16,91%	24,26%	30,15%	4,41%	11,76%	8,82%
						Coneix: 91%	Us: 84%	

5.2. VALORACIÓ GENERAL DELS HORARIS

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Altres horaris	19,85%	11,03%	12,50%	8,09%	6,62%	20,59%	19,12%	2,21%
Horari dl-dv	0,74%	7,35%	23,53%	36,03%	25,74%	2,94%	2,21%	1,47%
						Coneix: 88%	Us: 89%	

5.2. VALORACIÓ GENERAL DE LA CONFORTABILITAT

	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	No el conec	No l'utilitzo	NS/NC
Neteja	0,00%	2,21%	18,38%	30,15%	44,12%	1,47%	2,94%	0,74%
Temperatura	10,29%	14,71%	25,00%	25,74%	17,65%	2,21%	3,68%	0,74%
Il·luminació	0,74%	1,47%	22,79%	38,97%	30,88%	0,74%	2,94%	1,47%
Silenci	15,44%	13,97%	28,68%	21,32%	13,97%	1,47%	4,41%	0,74%
Mobiliari i espais	0,00%	5,88%	27,21%	39,71%	23,53%	0,74%	2,94%	0,00%
						Coneix: 99%	Us: 97%	

Pel que fa als aspectes relacionats amb els equipaments, horaris i confortabilitat existeix un coneixement i utilització satisfactòria com a tendència generalitzada.

En la franja de mes desconeguts i no utilitzats trobem el Préstec d'ordinadors amb un 83% i 74% respectivament i els altres horaris en un 79% i 81%.

La valoració general de la majoria d'apartats dels equips, horaris i confort se situa en la valoració de Bo i Molt Bo. El més valorat en equipaments per tots els col·lectius que han contestat l'enquesta són les sales de treball amb un 54% entre Bo i Molt Bo de valoració. Els horaris en setmana lectiva son percebuts amb un índex de valoració del 62% entre Bo i Molt Bo. La secció de confortabilitat és la que millor han valorat els usuaris en general amb uns índexs que vam des del 74% de Neteja, el 70% de la il.luminació i el 63% del mobiliari i els espais, entre Bo i Molt Bo. L'element amb una pitjor valoració és el silenci amb un 30% de resultats obtinguts.

6. COMPARACIÓ ANYS ANTERIORS

	2013	2010	2007	2004	2001
Enquestes recollides (parèntesi població total)					
estudiants	85(938)	58(928)	62(1061)	184(904)	160(1067)
grau/licenciatura	10(14)	—	6(32)	4(117)	22(147)
3er cicle	19(138)	13(141)	20(279)	7(102)	19(101)
professors					
Us Btca Presencial (estudiants)	95%	62%	53%	38%	34%
Us Btca Digital (estudiants)	34%	38%	61%	61%	66%
Top coneix serveis estudiants	98% Préstec	97% Préstec, Sales treball	98% Sales Treball	97% Fotocòpies	73% Seients
Top ús serveis estudiants	93% Préstec	92% Equip. Informàtics	94% Sales Treball	95% Préstec	93% Equip Informàtics
Top coneix serveis professors	95%: Accés Remot, Préstec, Trobador+, Bibliogra fia Catàleg	—	100% Web	—	—
Top ús serveis professors	63% Préstec	—	85% Catàleg i Web	—	—
Valoració global Biblioteca	71% coneixement 81% valoració positiva	76% Bo-Molt Bo	60% Bo estud 60% Molt Bo prof	88% Correcte- Molt Bo	60% Bo estud 100% Bo prof
Comentaris	(33) n.1 Soroll (6 c.)	(31) n. 1 Soroll (36% valoració)	(27) n. 1 Soroll	(129) n 1 Temperatur a (44 c)	(26) n. 1 Horaris Btca

En el quadre de sobre es mostren tres seccions en que es comparen les dades que hem pogut obtenir de forma comparativa entre les darreres cinc enquestes de satisfacció d'usuaris que comprenen el període 2001-2013.

En l'àmbit de la participació hi ha una tendència a un lleuger increment en la darrera enquesta respecte a l'anterior però encara poc significatiu per poder analitzar les dades amb suficient fiabilitat.

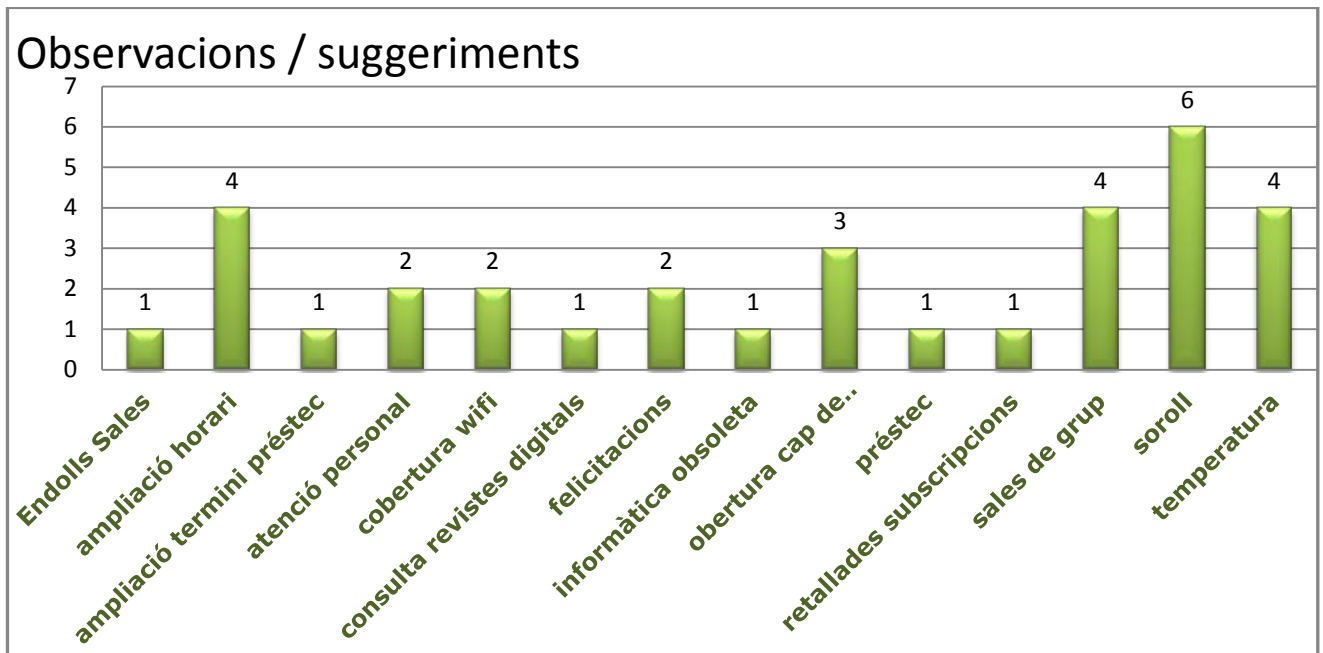
Pel que fa als usos de la biblioteca presencial i digital en els estudiants l'evolució de les respostes demostren una evolució contra pronòstic de la biblioteca presencial respecte a la digital. Caldria analitzar amb més deteniment aquest fenomen amb elements que hi poden intervenir com la metodologia docent com les usos intensius que els estudiants fan de la Biblioteca com a espai de treball amb una llarga trajectòria.

Els serveis mes coneguts i utilitzats pels alumnes que cursen estudis a la Facultat de veterinària són el Préstec que es compatibilitza a certa distància amb les Sales de Treball i l'Equipament informàtic. El professorat manté una coneixement alt dels serveis vinculats amb l'accés a continguts electrònics, ja que l'ús que fan de la Biblioteca es pràcticament digital em el seu conjunt.

El coneixement i valoració global del servei es manté en uns nivells suficients però cal seguir insistint en millorar l'apropament de molts dels serveis ofertats per les biblioteques UAB que encara no arriben de forma adequada als docents i investigadors.

Des de fa tres enquestes es mantenen un nivell baix de comentaris, si be hi ha una coincidència en valorar com a principal problema el soroll de la biblioteca.

7. SUGGERIMENTS



En aquesta enquesta s'han recollit 33 comentaris que mostren quina és la tendència de les principals preocupacions dels usuaris de la Biblioteca de Veterinària UAB.

En primer lloc, amb 6 queixes, tenim el soroll que es generen els usuaris del servei, seguit de la temperatura, ampliació de l'horari, i les sales de treball en grup.

El soroll és una qüestió que comparteixen moltes de les biblioteques universitàries del nostre entorn i que cal abordar amb mesures de diferent tipus. La creació de zones de silenci i les campanyes de sensibilització podrien ajudar en aquest sentit.

La temperatura de massa fred a la planta baixa a l'hivern i excés de calor a l'estiu a les plantes superiors ja planteja una sol.lució més difícil ja que per lleis de la física el calor de les plantes inferiors puja a les superiors i els usuaris en pateixen les conseqüències. Una zonificació i aïllament de les diferents plantes podria afavorir la resolució del problema.

El cas de les sales de treball és ben diferent a la resta ja que hi ha un excés de demanda per l'oferta existent actualment (12 espais). Caldria incrementar el nombre de sales de treball equipades suficientment per donar resposta al gran nombre de peticions diàries existents.

8. CONCLUSIONS

Per valorar els resultats d'aquesta enquesta cal tenir en compte que hi ha hagut un nombre baix de respostes obtingudes amb un marge d'error força elevat. Això fa que els resultats obtinguts s'hagin d'analitzar amb mesura i entendre que es tracta més d'una tendència que d'unes xifres amb un pes significatiu.

Els usos que fan els usuaris de la Biblioteca de Veterinària és raonablement satisfactori. No obstant sorprèn que la biblioteca digital no sigui consultada mai en un 33% dels alumnes de grau. Professorat i Postgraus són els col·lectius que més utilitzen els recursos digitals. Les metodologies docents hi poden tenir molt a veure, tot i que considerem que cal fer pedagogia sobre els beneficis d'accedir als recursos electrònics, tant pels estudiants com pels docents que poden recomanar-los.

Els diferents col·lectius que han respost l'enquesta de satisfacció valoren positivament els serveis i els fons de la Biblioteca de forma generalitzada. Els usos que en fan depèn de la utilitat que en puguin treure en el seu treball diari. Així pels alumnes el catàleg, el préstec i la web són les eines millor posicionades per aquest grup, mentre que l'Accés remot i Trobador són els més utilitzats pel professorat. En general hi ha un cert desconeixement i manca d'utilització tant dels serveis com dels fons per part dels diferents col·lectius. La difusió, persuasió i pedagogia han de seguir promovent-se en els diferents àmbits de la comunitat universitària per part del personal de les biblioteques.

Pel que fa als fons documentals els llibres en paper són els més valorats per part dels alumnes, mentre que les revistes i llibres digitals ho són per part dels postgraus i professorat. Els avantatges de la biblioteca digital entre els diferents col·lectius universitaris ha de ser permanent i continuada, exposant la necessitat fomentar l'ús de recursos electrònics entre els estudiants i, promoure entre els professors, que facin difusió de llibres i revistes digitals a través d'enllaços i no amb els continguts a text complet dins el campus virtual. L'accés fora campus a través de l'ARE (Accés a Recursos Electrònics), més el treball amb metacercadors i gestors bibliogràfics hauria de ser una pràctica habitual des de principis de totes les titulacions. Des d'aquesta biblioteca hem començat a introduir cursos de metodologia de treball i pràctica de gestors bibliogràfics orientats a promoure aquestes eines.

Sobre el capítol d'equipaments, horaris i confortabilitat la valoració segueix tenint una tendència positiva en opinió dels diferents col·lectius enquestats. Les sales de treball tenen una llarga tradició d'utilització a la Biblioteca, fet que es reflecteix amb la valoració positiva que se'n fa de les mateixes. El préstec de portàtils ha baixat degut a que els equips disponibles són obsolets.

El punt més deficient el tenim actualment en els nivells de soroll assolits en algunes zones de la planta zero, la qual cosa aconsella establir alguna mesura correctora i, possiblement inversora, per tal de atenuar aquesta problemàtica.

9. ACCIONS DE MILLORA

D'acord amb els resultats obtinguts recomanem la les següents accions de millora a implementar a la Biblioteca de Veterinària UAB:

✓ Serveis

- Fomentar els nous serveis del 2013 (Mendeley i SAAR) entre el personal docent i investigador
- Intensificar la promoció de l'accés obert entre els diferents col.lectius universitaris
- Incrementar i millorar els cursos de formació d'usuaris

✓ Fons

- Mantenir la difusió dels recursos digitals i promoure'n les bones pràctiques de gestió entre els diferents col.lectius de les titulacions de veterinària

✓ Equipaments i confortabilitat

- Proposar la necessitat de crear noves sales de treball en grup
- Proposar la conveniència de crear una zona de silenci a la planta 0