

Enquesta 2016

Biblioteca de Veterinària



Il·lustració de portada:
Facultat de Veterinària UAB
Vicenç Allué Blanch.
Accessible: <http://ddd.uab.cat/record/165492>

 Universitat Autònoma de Barcelona	INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LA ENQUESTA DE LA BIBLIOTECA DE VETERINÀRIA	Enquesta 2016
		Data: xx.xx.17

SUMARI

0.	Introducció	4
1.	Tipologia d'usuaris	5
2.	Freqüència d'utilització de la biblioteca	6
	2.1. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial	6
	2.2. Freqüència d'ús de la biblioteca virtual	7
3.	Coneixement dels serveis, dels fons i dels equipaments	8
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	27
8.	Comparació amb les dades d'enquestes anteriors	33
9.	Conclusions i accions a emprendre	36

0. INTRODUCCIÓ

El Servei de Biblioteques de la UAB (SdB) realitza periòdicament enquestes per a conèixer el grau de satisfacció dels seus usuaris. La certificació ISO 9001 aconsella que es portin a terme aquests tipus d'enquestes.

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes de les enquestes realitzades a finals del 2016 entre tots els col·lectius preguntats: alumnes de grau, alumnes de postgrau (no màster), pas, pas-biblioteques i altres. El Servei de Biblioteques qui estableix el procediment general per a la realització, difusió i anàlisi dels qüestionaris. L'OGID (Oficina de Gestió de la Informació i de la Documentació) de la UAB és qui proporciona les dades sobre la població enquestada i el percentatge d'errors s'ha calculat utilitzant la fórmula del mostreig aleatori simple, emprant el *Sample Size Calculator* disponible a: <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

L'objectiu d'aquests qüestionaris obeeix a copsar el grau d'acompliment de les expectatives dels usuaris vers els serveis que ofereixen les diferents biblioteques que formen part de la xarxa UAB. Les dades obtingudes han de permetre cercar la millora contínua en els diferents aspectes valorats, i que hauran de repercutir de forma satisfactòria en les prestacions i serveis adreçats als diferents col·lectius preguntats. Cal tenir presents que el baix nombre de respostes per part d'estudiants de postgrau, PAS i PAS-biblioteques han aconsellat no fer-ne valoracions, tot i que es mostren els resultats obtinguts.

Aquest any 2016 s'han implementat algunes novetats com la tria entre anglès, castellà i català a l'hora de complimentar el qüestionari. El PAS de les biblioteques s'ha diferenciat de la resta de Personal d'Administració i Serveis. La internacionalització dels estudiants i la diferència en el grau de coneixement dels serveis aconsellaven aquestes incorporacions.

L'informe es divideix en 9 apartats. En primer lloc es recull la tipologia dels usuaris enquestats. A continuació s'examina la freqüència d'ús de la Biblioteca presencial i virtual. Es passa al coneixement que tenen els usuaris dels serveis, fons i equipaments; per valorar tot seguit l'ús que se'n fa per part de cada col·lectiu. Es valoren les diferents seccions dels apartats de serveis, fons i equipaments i s'ofereix una valoració global que inclou el grau de confortabilitat i horaris. Dels comentaris oberts rebuts s'han distribuït per col·lectius i s'han agrupat per Suggestiments, Queixes i Felicitacions. Finalment s'han fet comparatives entre els resultats de l'enquesta del 2013, sempre que ha estat possible, per acabar amb les conclusions i les accions que s'aconsella emprendre a la vista dels resultats obtinguts.

Aquest estudi forma part es complementarà amb l'informe general de satisfacció 2016 del SdB que es difondrà en obert al repositori institucional de la UAB: DDD: <http://ddd.uab.cat>

1. TIPOLOGIA D'USUARIS

L'estudi es concentra en el coneixement, hàbits d'ús i nivell de satisfacció dels usuaris potencials de les biblioteques de la UAB. L'enquesta ha estat resposta pel 13,85% dels alumnes de grau i pel 28,13% dels alumnes de màster, doctorat i formació continuada; pel 18,32% del professorat i pel 2,01% del PAS (excepte biblioteques) i el 3,52% del PAS (biblioteques). El grau de fiabilitat de la mostra només es pot tenir en consideració en els col·lectius d'alumnat de grau com del professorat, per la qual cosa, la resta de grups enquestats estaran absents de valoració en aquest informe. S'han rebut, a més, 165 respostes d'altres col·lectius.

Tipus d'usuari	Nombre potencial	Nombre de respostes	% de la mostra	% del total	Error mostra
Alumnat de grau	895	124	75,15%	13,85%	8,17
Alumnat de postgrau	32	9	5,45%	28,13%	28,14
Professorat	131	24	14,55%	18,32%	18,15
PAS (excepte biblioteques)	149	3	1,82%	2,01%	56,18
PAS (biblioteques)	142	5	3,03%	3,52%	25,3
Altres			0,00%		
NS/NC			0,00%		
TOTAL	1.349	165	100,00%	12,23%	

A continuació calia valorar la freqüència d'ús de les biblioteques: es demanava la concreció de *Biblioteca presencial (accés físic)* i *Biblioteca virtual (connexió en línia)*. Les opcions disponibles eren: *mai, abans de les avaluacions, menys d'un cop al mes, 1 cop al mes, 2 o 3 cops al mes, 1 o 2 cops per setmana.*

2. FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA

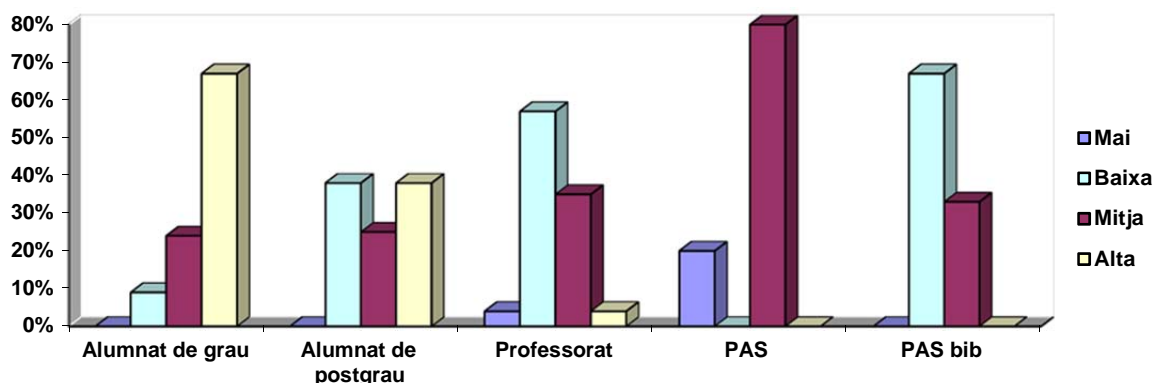
2.1. Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

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	0	8	3	5	25	83		124
Alumnat de postgrau	0	0	3	0	2	3		8
Professorat	1	6	7	7	1	1		23
PAS (excepte biblioteques)	1	0	0	2	2	0		5
PAS (biblioteques)	0	0	2	0	1	0		3
Altres								0
TOTAL	2	14	15	14	31	87	0	163
	1,23%	8,59%	9,20%	8,59%	19,02%	53,37%	0,00%	100,00%

En resum, l' 1,23 % dels usuaris no utilitza mai la biblioteca presencial, el 17,79% en fa un ús baix, el 27,79,80% en fa un ús mitjà i el 53,37% en fa un ús alt.

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial



2.2. Freqüència d'ús de la biblioteca virtual

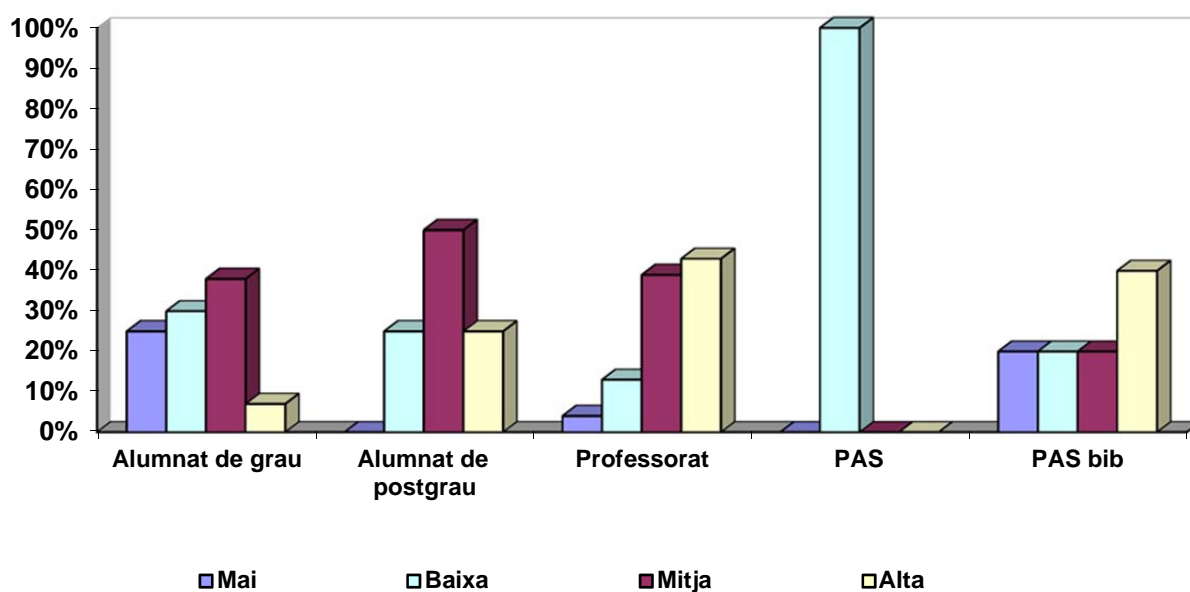
Es presenten les taules amb la freqüència d'ús de la biblioteca virtual per part de cada tipologia d'usuaris i, a continuació de cada taula, es resumeix la informació agrupant-la en 4 nivells d'utilització: **mai**, **ús baix** (només abans dels exàmens o menys d'un cop al mes), **ús mitjà** (entre una 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	30	19	17	25	20	8		119
Alumnat de postgrau	0	1	1	2	2	2		8
Professorat	1	1	2	1	8	10		23
PAS (excepte biblioteques)	0	0	2	0	0	0		2
PAS (biblioteques)	1	0	1	0	1	2		5
Altres								0
TOTAL	32	21	23	28	31	22	0	157
	20,38%	13,38%	14,65%	17,83%	19,75%	14,01%	0,00%	100,00%

En resum, el 20,38% d'usuaris no utilitza mai la biblioteca digital, el 28,03% en fa un ús baix, el 37,59% en fa un ús mitjà i el 14,01% en fa un ús alt .

Per acabar aquest apartat es presenta un gràfic amb l'anàlisi de les dades de freqüència d'ús per col·lectius, agrupant les respostes sota els epígrafs: mai, baixa (només abans dels exàmens i, menys d'un cop al mes), mitja (d'1 a 3 cops al mes) i alta (d'1 a 2 cops per setmana).

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 grau i els que menys, el professorat que, en canvi, fa un ús alt de la biblioteca digital.

3. CONEIXEMENT DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS

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

Coneixement dels serveis	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Catàleg	88,71%	88,89%	100,00%	66,67%	100,00%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	71,77%	44,44%	75,00%	33,33%	100,00%
Préstec i PUC	91,13%	77,78%	91,67%	100,00%	100,00%
Reserves i renovacions en línia	83,87%	66,67%	91,67%	100,00%	100,00%
DDD	68,55%	44,44%	100,00%	66,67%	100,00%
Publicació producció científica	67,74%	66,67%	100,00%	33,33%	100,00%
Blog PIAO	46,77%	33,33%	79,17%	66,67%	100,00%
Trobador	81,45%	66,67%	95,83%	66,67%	100,00%
Web	93,55%	88,89%	100,00%	66,67%	100,00%
Xarxes socials	70,16%	44,44%	79,17%	66,67%	100,00%
Cursos	56,45%	44,44%	87,50%	66,67%	100,00%
Pregunt@	56,45%	55,56%	66,67%	66,67%	100,00%
Mendeley	78,23%	66,67%	87,50%	66,67%	100,00%
Web SAAR	35,48%	33,33%	66,67%	33,33%	100,00%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	75,00%	66,67%	100,00%	66,67%	100,00%

Del quadre anterior es pot concloure que el servei més conegut per tota classe d'usuaris (entre el 89-100% dels casos dels alumnes de grau i professorat) és la web. El servei de préstec també supera el 90% en ambdós col·lectius.

Els serveis menys coneguts per l'alumnat de grau són, la Web del SAAR (35,48%), el Blog del PIAO (46,77%), seguit dels cursos de formació i Pregunt@ amb el (56,45%).

En el cas del professorat, tots els serveis tenen un grau de coneixement per sobre del 67%, sent el menys conegut la Web del SAAR i Pregunt@ amb el (66,67%).

5 serveis han arribat a un coneixement d'un 100% per part del professorat: Catàleg, DDD, Publicació de la Producció Científica, Web, i l'Accés a la Biblioteca Digital des de casa.

Coneixement dels fons	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Llibres paper	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Llibres digitals	87,90%	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%
Revistes paper	86,29%	88,89%	95,83%	100,00%	100,00%
Revistes digitals	87,10%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Audiovisuals	82,26%	77,78%	87,50%	100,00%	100,00%

Els llibres audiovisuals són la tipologia de materials menys coneguda per l'alumnat de grau (82,26%). Però es de destacar el notable coneixement de totes les tipologies documentals que superen el 80%. Pel que fa al professorat Llibres paper, electrònics i revistes digitals tenen un coneixement del 100%. La tipologia de material menys coneguda pel professorat són els audiovisuals (87,50%).

Coneixement dels equipaments	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Sales treball	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Equips informàtics	98,39%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Préstec d'equipament informàtic	77,42%	66,67%	79,17%	100,00%	100,00%
Wi-Fi	99,19%	100,00%	83,33%	100,00%	100,00%

Les sales de treball són l'equipament mes ben coneguts per l'alumnat de grau. Per part del professorat, les sales de treball i els equips informàtics comparteixen un 100% de coneixement. El préstec d'equipament informàtic manté uns índex menors donat que la BV ha deixat de prestar aquest servei.

Coneixement dels horaris	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
De dilluns a divendres	99,19%	77,78%	95,83%	100,00%	100,00%
De nit, festius i caps de setmana	78,23%	77,78%	70,83%	100,00%	80,00%

Els horaris habituals són ben coneguts per ambdós col·lectius, mentre que els horaris especials no ho son 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	95,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	79,17%	100,00%	62,50%	0,00%	100,00%
Préstec i PUC	79,17%	100,00%	62,50%	100,00%	80,00%
Reserves i renovacions en línia	83,33%	100,00%	62,50%	100,00%	80,00%
DDD	62,50%	100,00%	62,50%	100,00%	80,00%
Publicació producció científica	62,50%	100,00%	62,50%	100,00%	80,00%
Blog PIAO	50,00%	100,00%	62,50%	100,00%	80,00%
Trobador	75,00%	100,00%	87,50%	100,00%	80,00%
Web	95,83%	100,00%	75,00%	100,00%	80,00%
Xarxes socials	75,00%	100,00%	37,50%	100,00%	100,00%
Cursos	66,67%	100,00%	75,00%	0,00%	80,00%
Pregunt@	50,00%	100,00%	50,00%	0,00%	100,00%
Mendeley	83,33%	100,00%	87,50%	0,00%	60,00%
Web SAAR	45,83%	100,00%	50,00%	100,00%	80,00%
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	79,17%	100,00%	75,00%	100,00%	80,00%

El catàleg és el servei més utilitzat per l'alumnat de grau i professorat per més del 95 i 100% respectivament. Els estudiants de grau, utilitzen també força la web (95,83%); i els professors Trobador i Mendeley amb un (87,50%). Els serveis menys utilitzats pels estudiants de grau son la Web SAAR amb (45,83%), i el Blog PIAO i Pregunt@ amb un (50%). Mentre que el professorat gairebé no utilitza les xarxes socials (37,50%), seguides per la Web SAAR i Pregunt@ amb un (50%).

Ús dels fons	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Llibres paper	96,74%	80,00%	85,71%	66,70%	100,00%
Llibres digitals	83,70%	80,00%	95,24%	66,70%	100,00%
Revistes paper	63,04%	80,00%	76,19%	66,70%	100,00%
Revistes digitals	68,48%	80,00%	95,24%	66,70%	100,00%
Audiovisuals	40,22%	80,00%	47,62%	100,00%	80,00%

Els llibres en paper són els materials més utilitzats per l'alumnat de grau (96,724%), mentre que el professorat utilitza amb el mateix percentatge (95,24%) els llibres i les revistes digitals. Els materials menys utilitzats son els audiovisuals en ambdós col·lectius analitzats.

Ús dels equipaments	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
Sales treball	100,00%	75,00%	62,50%	66,67%	80,00%
Equips informàtics	95,60%	75,00%	56,25%	66,67%	80,00%
Préstec d'equipament informàtic	62,64%	75,00%	37,50%	33,33%	80,00%
Wi-Fi	95,60%	75,00%	37,50%	33,33%	80,00%

Ús dels horaris	Alumnat de grau	Alumnat de postgrau	Professorat	PAS	PAS bib
De dilluns a divendres	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Nits, festius i caps de setmana	73,40%	83,33%	76,47%	33,33%	33,33%

L'alumnat de grau utilitza amb un percentatge molt alt les sales de treball. Les estadístiques anuals d'aquesta variable demostren abastament l'ús massiu que es fa a BV d'aquest servei (100%). El fet de que no disposem de portàtils per prestar mostra els valors mes baixos que aquest col·lectiu fa d'aquest indicador (62,64%). El professorat té un comportament mes equitatiu en quant als usos dels equipaments de la BV. Les sales de treball són força utilitzades, amb un (62,50%), mentre que el préstec d'equips informàtics i la Wi-Fi ho fan amb un (37,50%) en la gama baixa.

Tant alumnes de grau com professors utilitzen majoritàriament els horaris de dilluns a divendres, amb un valors mes gran que els de nits, festius i caps de setmana.

5. VALORACIÓ DELS SERVEIS, DELS FONDS I DELS EQUIPAMENTS

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

Tots els usuaris

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,77%	13,08%	29,23%	38,46%	15,38%	3,08%	100,00%	3,56
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	3,23%	10,75%	34,41%	31,18%	13,98%	6,45%	100,00%	3,45
Préstec i PUC	0,85%	8,47%	30,51%	33,05%	24,58%	2,54%	100,00%	3,74
Reserves i renovacions en línia	0,97%	13,59%	20,39%	21,36%	40,78%	2,91%	100,00%	3,90
DDD	0,00%	11,49%	31,03%	28,74%	22,99%	5,75%	100,00%	3,67
Publicació producció científica	4,44%	10,00%	23,33%	35,56%	21,11%	5,56%	100,00%	3,62
Blog PIAO	7,02%	17,54%	29,82%	26,32%	14,04%	5,26%	100,00%	3,24
Trobador	6,09%	12,17%	31,30%	28,70%	19,13%	2,61%	100,00%	3,44
Web	2,90%	10,87%	38,41%	30,43%	15,22%	2,17%	100,00%	3,45
Xarxes socials	7,25%	18,84%	21,74%	26,09%	17,39%	8,70%	100,00%	3,30
Cursos	7,58%	18,18%	21,21%	22,73%	24,24%	6,06%	100,00%	3,40
Pregunt@	2,38%	21,43%	30,95%	16,67%	19,05%	9,52%	100,00%	3,32
Mendeley	1,98%	12,87%	20,79%	31,68%	28,71%	3,96%	100,00%	3,75
Web SAAR	7,14%	14,29%	28,57%	14,29%	16,67%	19,05%	100,00%	3,24
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	4,46%	9,82%	22,32%	33,04%	25,89%	4,46%	100,00%	3,69

El servei més valorat per tots els usuaris són les Reserves i Renovacions en línia amb un 40,78% com a Molt Bo, seguit del Catàleg amb un 38,46%, Publicació producció científica 35,56%, Préstec i PUC amb un 33,05%, i Mendeley amb un 31,68% que tenen el valor Bo.

Els serveis pitjor valorats amb un 7,58% són els Cursos, seguit de Xarxes Socials, 7,25%, la Web SAAR amb un 7,14% i el Blog PIAO amb un 7,02% amb percentatges dins l'escala de Dolent.

En quant a la valoració general, cap dels serveis compta amb valors per sota de 3, sent el més elevat la categoria de Reserves i Renovacions en Línia amb un 3,90. En segon lloc trobem Mendeley amb un 3,75. I en tercer lloc, Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB amb un 3,69. El menys valorat es el Blog PIAO amb un 3,24.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	1,91%	5,10%	19,75%	43,31%	29,30%	0,64%	100,00%	3,94
Llibres digitals	6,15%	13,08%	33,08%	30,00%	16,15%	1,54%	100,00%	3,38
Revistes paper	2,97%	10,89%	31,68%	37,62%	14,85%	1,98%	100,00%	3,52
Revistes digitals	2,63%	13,16%	26,32%	31,58%	23,68%	2,63%	100,00%	3,62
Audiovisuals	9,23%	15,38%	32,31%	26,15%	13,85%	3,08%	100,00%	3,21

El fons mes valorat són els llibres en paper amb un 29,30%, seguides de les revistes digitals amb un 23,68% amb la categoria Molt Bo. Com a Bo es valora principalment els llibres en paper amb un 42,31% i les revistes en paper amb un 37,62%.

En canvi, els audiovisuals son els fons menys valorants amb un 9,23% i 15,38% en les categories de Dolent i Regular respectivament.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	3,87%	5,16%	20,65%	34,84%	32,90%	2,58%	100,00%	3,90
Equips informàtics	5,41%	14,86%	25,68%	35,14%	14,86%	4,05%	100,00%	3,41
Préstec d'equipament informàtic	12,35%	16,05%	22,22%	24,69%	17,28%	7,41%	100,00%	3,20
Wi-Fi	16,43%	22,14%	27,14%	17,86%	12,86%	3,57%	100,00%	2,88

Els equipaments mes ben valorats son les Sales de treball, sense cap mena de dubte. El 67,74% de valoració entre Bo i Molt Bo així ho demostra. Segueixen els equips informàtics amb un 35,14% i un 14,86% en els valors de Bo i Molt Bo respectivament.

La Wi-Fi rep una valoració negativa amb un 38,57% entre Dolent i Regular, mentre que el Préstec d'equipament informàtic rep una valoració de 12,35% i 16,05% en les categories de Dolent i Regular respectivament.

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	1,27%	8,28%	25,48%	41,40%	22,93%	0,64%	100,00%	3,77
Silenci	9,68%	21,29%	29,03%	27,10%	12,26%	0,65%	100,00%	3,11
Il·luminació	0,63%	4,38%	18,13%	45,00%	31,25%	0,63%	100,00%	4,03
Temperatura	28,29%	22,37%	14,47%	24,34%	9,21%	1,32%	100,00%	2,63
Neteja	0,00%	3,75%	21,25%	40,63%	33,13%	1,25%	100,00%	4,04

En l'apartat de confortabilitat es manté el punt mes negatiu que te aquest servei, que es la Temperatura. Un total del 50,66% dels enquestats exposen la seva disconformitat amb aquest concepte. Continua a molta distància el Silenci, amb valors de 9,68% i 21,29% com a Dolent i Regular respectivament.

En els aspectes positius un 76,25% considera la Il·luminació, i un 73,76% la Neteja amb els valors Bo o Molt bo.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	2,56%	11,54%	17,95%	39,10%	26,92%	1,92%	100,00%	3,78
Horari nits, festius i caps de setmana	45,45%	20,45%	9,09%	9,09%	10,23%	5,68%	100,00%	2,13

En els horaris, un 69,9% considera els horaris extraordinaris negativament, mentre que el 66,02% opina positivament la franja horària dels dies lectius de la setmana.

Alumnat de grau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	1,09%	15,22%	32,61%	38,04%	9,78%	3,26%	100,00%	3,42
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	4,23%	8,45%	38,03%	32,39%	11,27%	5,63%	100,00%	3,40
Préstec i PUC	1,11%	11,11%	32,22%	33,33%	18,89%	3,33%	100,00%	3,60
Reserves i renovacions en línia	1,33%	14,67%	24,00%	20,00%	37,33%	2,67%	100,00%	3,79
DDD	0,00%	12,07%	41,38%	25,86%	15,52%	5,17%	100,00%	3,47
Publicació producció científica	4,92%	9,84%	29,51%	29,51%	19,67%	6,56%	100,00%	3,53
Blog PIAO	11,11%	19,44%	36,11%	19,44%	8,33%	5,56%	100,00%	2,94
Trobador	7,32%	14,63%	32,93%	24,39%	17,07%	3,66%	100,00%	3,30
Web	2,94%	13,73%	43,14%	26,47%	11,76%	1,96%	100,00%	3,31
Xarxes socials	10,20%	20,41%	26,53%	22,45%	12,24%	8,16%	100,00%	3,07
Cursos	12,20%	24,39%	26,83%	17,07%	12,20%	7,32%	100,00%	2,92
Pregunt@	3,85%	34,62%	30,77%	3,85%	15,38%	11,54%	100,00%	2,91
Mendeley	2,74%	16,44%	24,66%	23,29%	28,77%	4,11%	100,00%	3,61
Web SAAR	8,70%	21,74%	39,13%	8,70%	0,00%	21,74%	100,00%	2,61
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	6,41%	11,54%	25,64%	28,21%	23,08%	5,13%	100,00%	3,53

L'alumnat de grau ha valorat molt positivament les Reserves i Renovacions en línia amb un 37,33%, Mendeley amb un 28,77%, i l'Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB amb un 23,08% dins l'índex de Molt Bo. A continuació, i també valorats positivament com a Bo, tenim el Catàleg, amb un 38,04%, el Préstec i PUC amb un 33,33% i l'Accés a la bibliografia de curs amb un 32,39%.

En la banda negativa, els Cursos, el Blog PIAO i les Xarxes Socials tenen una valoració del 12,20%, 11,11% i el 10,20% respectivament en l'índex de Dolent. Com a Regular, Pregunta, amb un 34,62% es el valor més puntuat.

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,83%	4,13%	16,53%	43,80%	33,88%	0,83%	100,00%	4,07
Llibres digitals	7,53%	11,83%	36,56%	27,96%	15,05%	1,08%	100,00%	3,32
Revistes paper	2,86%	10,00%	32,86%	35,71%	17,14%	1,43%	100,00%	3,55
Revistes digitals	3,95%	15,79%	28,95%	26,32%	22,37%	2,63%	100,00%	3,49
Audiovisuals	6,98%	20,93%	23,26%	30,23%	16,28%	2,33%	100,00%	3,29

Tots els fons es situen pel damunt de 3, i els més ben valorats per l'alumnat de grau són els llibres en paper amb un 43,80%, com a Bo, i el 33,88% com a Molt bo, amb un (4,07) de valoració global. A continuació trobem les revistes en paper amb un 35,71% com a Bo, i un 17,14% com a Molt bo i un (3,55) de valoració global. Els audiovisuals són els documents menys valorats amb un 6,98% i 20,93% en els conceptes de Dolent i Regular.

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	4,03%	5,65%	23,39%	33,06%	32,26%	1,61%	100,00%	3,85
Equips informàtics	6,78%	16,10%	21,19%	37,29%	16,10%	2,54%	100,00%	3,41
Préstec d'equipament informàtic	8,06%	17,74%	22,58%	25,81%	20,97%	4,84%	100,00%	3,36
Wi-Fi	18,64%	23,73%	26,27%	16,10%	12,71%	2,54%	100,00%	2,80

Pel damunt de 3 situen la valoració de les sales de treball (3,85) i els equips informàtics (3,41), mentre que la Wi-Fi, rep una valoració més baixa (2,80).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	9,76%	26,83%	39,02%	23,58%	0,81%	100,00%	3,77
Silenci	11,48%	24,59%	29,51%	21,31%	12,30%	0,82%	100,00%	2,98
Il·luminació	0,81%	5,65%	18,55%	41,13%	33,06%	0,81%	100,00%	4,01
Temperatura	35,90%	25,64%	11,11%	18,80%	6,84%	1,71%	100,00%	2,34
Neteja	0,00%	4,03%	21,77%	39,52%	33,06%	1,61%	100,00%	4,03

La neteja és l'apartat de confortabilitat més ben valorat pels alumnes de grau amb un 4,03, mentre que la temperatura és el menys valorat amb un 2,34.

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	2,44%	14,63%	17,89%	34,15%	28,46%	2,44%	100,00%	3,73
Horari nits, festius i caps de setmana	51,39%	19,44%	8,33%	5,56%	11,11%	4,17%	100,00%	2,01

Finalment, la valoració dels horaris per part de l'alumnat de grau supera el 3 en l'horari de dilluns a divendres (3,73), mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana (2,01) és significativament inferior.

Alumnat postgrau

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	12,50%	37,50%	25,00%	25,00%	0,00%	100,00%	3,63
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	0,00%	50,00%	25,00%	0,00%	25,00%	100,00%	3,33
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,60
Reserves i renovacions en línia	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	16,67%	16,67%	100,00%	3,00
DDD	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%	25,00%	100,00%	3,33
Publicació producció científica	0,00%	20,00%	0,00%	60,00%	0,00%	20,00%	100,00%	3,50
Blog PIAO	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	100,00%	2,50
Trobador	16,67%	16,67%	16,67%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,00
Web	12,50%	0,00%	37,50%	37,50%	0,00%	12,50%	100,00%	3,14
Xarxes socials	0,00%	50,00%	0,00%	25,00%	0,00%	25,00%	100,00%	2,67
Cursos	0,00%	25,00%	50,00%	0,00%	0,00%	25,00%	100,00%	2,67
Pregunt@	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	100,00%	3,00
Mendeley	0,00%	0,00%	16,67%	50,00%	16,67%	16,67%	100,00%	4,00
Web SAAR	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	33,33%	100,00%	3,50
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	16,67%	16,67%	50,00%	16,67%	0,00%	100,00%	3,67

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	12,50%	12,50%	25,00%	37,50%	12,50%	0,00%	100,00%	3,25
Llibres digitals	14,29%	14,29%	14,29%	28,57%	14,29%	14,29%	100,00%	3,17
Revistes paper	0,00%	16,67%	33,33%	16,67%	16,67%	16,67%	100,00%	3,40
Revistes digitals	0,00%	12,50%	37,50%	25,00%	12,50%	12,50%	100,00%	3,43
Audiovisuals	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	20,00%	100,00%	1,75

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	12,50%	12,50%	0,00%	37,50%	25,00%	12,50%	100,00%	3,57
Equips informàtics	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	0,00%	25,00%	100,00%	3,33
Préstec d'equipament informàtic	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	0,00%	40,00%	100,00%	2,67
Wi-Fi	12,50%	12,50%	25,00%	12,50%	25,00%	12,50%	100,00%	3,29

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	22,22%	11,11%	0,00%	44,44%	22,22%	0,00%	100,00%	3,33
Silenci	11,11%	0,00%	33,33%	44,44%	11,11%	0,00%	100,00%	3,44
Il·luminació	0,00%	0,00%	22,22%	55,56%	22,22%	0,00%	100,00%	4,00
Temperatura	0,00%	0,00%	22,22%	55,56%	22,22%	0,00%	100,00%	4,00
Neteja	0,00%	0,00%	22,22%	55,56%	22,22%	0,00%	100,00%	4,00

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	14,29%	0,00%	14,29%	42,86%	28,57%	0,00%	100,00%	3,71
Horari nits, festius i caps de setmana	16,67%	33,33%	16,67%	16,67%	0,00%	16,67%	100,00%	2,40

Sense valoració.

Professorat

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	8,70%	17,39%	43,48%	26,09%	4,35%	100,00%	3,91
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	23,08%	15,38%	30,77%	23,08%	7,69%	100,00%	3,58
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	25,00%	43,75%	31,25%	0,00%	100,00%	4,06
Reserves i renovacions en línia	0,00%	6,67%	0,00%	46,67%	46,67%	0,00%	100,00%	4,33
DDD	0,00%	10,53%	10,53%	42,11%	31,58%	5,26%	100,00%	4,00
Publicació producció científica	5,26%	10,53%	15,79%	47,37%	21,05%	0,00%	100,00%	3,68
Blog PIAO	0,00%	16,67%	16,67%	50,00%	16,67%	0,00%	100,00%	3,67
Trobador	0,00%	4,76%	28,57%	38,10%	28,57%	0,00%	100,00%	3,90
Web	0,00%	4,55%	22,73%	45,45%	27,27%	0,00%	100,00%	3,95
Xarxes socials	0,00%	11,11%	11,11%	33,33%	33,33%	11,11%	100,00%	4,00
Cursos	0,00%	6,25%	6,25%	37,50%	50,00%	0,00%	100,00%	4,31
Pregunt@	0,00%	0,00%	28,57%	42,86%	28,57%	0,00%	100,00%	4,00
Mendeley	0,00%	5,56%	11,11%	55,56%	27,78%	0,00%	100,00%	4,06
Web SAAR	0,00%	9,09%	18,18%	27,27%	27,27%	18,18%	100,00%	3,89
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	4,55%	18,18%	45,45%	27,27%	4,55%	100,00%	4,00

Totes les valoracions del professorat es situen per sobre del 3 en tots els serveis, éssent els serveis més ben valorats les reserves i renovacions en línia (4,33), cursos (4,31), préstec i puc, i Mendeley amb (4,06).

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	4,76%	4,76%	33,33%	42,86%	14,29%	0,00%	100,00%	3,57
Llibres digitals	0,00%	21,74%	30,43%	30,43%	17,39%	0,00%	100,00%	3,43
Revistes paper	5,56%	16,67%	27,78%	44,44%	5,56%	0,00%	100,00%	3,28
Revistes digitals	0,00%	8,70%	17,39%	43,48%	30,43%	0,00%	100,00%	3,96
Audiovisuals	10,00%	0,00%	40,00%	40,00%	10,00%	0,00%	100,00%	3,40

El professorat situa tots els apartats dels fons per sobre del 3, destacant les revistes digitals amb (3,96), els llibres en paper (3,57) i els llibres digitals amb un (3,43). La valoració més baixa la reben les revistes en paper amb (3,28).

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	0,00%	11,76%	52,94%	29,41%	5,88%	100,00%	4,19
Equips informàtics	0,00%	6,25%	50,00%	25,00%	12,50%	6,25%	100,00%	3,47
Préstec d'equipament informàtic	11,11%	11,11%	33,33%	22,22%	11,11%	11,11%	100,00%	3,13
Wi-Fi	0,00%	0,00%	33,33%	44,44%	11,11%	11,11%	100,00%	3,75

El professorat valora pel damunt de 4 les sales de treball (4,19), i per damunt del 3 la resta d'equipament, començant per la Wi-Fi amb (3,75), mentre que els equips informàtic en sí, reben una valoració inferior (3,47).

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	0,00%	17,65%	58,82%	23,53%	0,00%	100,00%	4,06
Silenci	0,00%	12,50%	18,75%	50,00%	18,75%	0,00%	100,00%	3,75
Il·luminació	0,00%	0,00%	10,53%	57,89%	31,58%	0,00%	100,00%	4,21
Temperatura	0,00%	11,11%	16,67%	50,00%	22,22%	0,00%	100,00%	3,83
Neteja	0,00%	0,00%	10,53%	47,37%	42,11%	0,00%	100,00%	4,32

Els aspectes relatius a la confortabilitat de la biblioteca, les categories més ben valorades, amb valors superiors a 4, són: Neteja (4,32), Il·luminació (4,21) i Mobiliari i espais (4,06).

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	22,22%	55,56%	22,22%	0,00%	100,00%	4,00
Horari nits, festius i caps de setmana	14,29%	28,57%	14,29%	28,57%	14,29%	0,00%	100,00%	3,00

Finalment, la valoració dels horaris per part del professorat arriba al 4 en l'horari de dilluns a divendres, mentre que la valoració dels horaris de nits, festius i caps de setmana és inferior amb un 3.

Personal d'Administració i Serveis (excepte biblioteques)

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Préstec i PUC	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	5,00
Reserves i renovacions en línia	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	5,00
DDD	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	5,00
Publicació producció científica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	5,00
Blog PIAO	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Trobador	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Web	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Xarxes socials	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Cursos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	5,00
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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	5,00
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,50
Llibres digitals	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,50
Revistes paper	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,50
Revistes digitals	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,50
Audiovisuals	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,00

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,00
Equips informàtics	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,00
Préstec d'equipament informàtic	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	1,00
Wi-Fi	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	4,00

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

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

Sense valoració.

Personal d'Administració i Serveis (Biblioteques)

Serveis	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Catàleg	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%	100,00%	4,20
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	40,00%	0,00%	100,00%	3,80
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%	25,00%	0,00%	75,00%	0,00%	100,00%	4,50
DDD	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Publicació producció científica	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Blog PIAO	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,25
Trobador	0,00%	0,00%	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	100,00%	3,75
Web	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,25
Xarxes socials	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%	100,00%	4,20
Cursos	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,50
Pregunt@	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%	100,00%	4,20
Mendeley	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	100,00%	4,67
Web SAAR	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	0,00%	100,00%	4,00
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%	4,75

Fons	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Llibres paper	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,60
Llibres digitals	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	100,00%	4,40
Revistes paper	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,00
Revistes digitals	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	100,00%	4,40
Audiovisuals	0,00%	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%	100,00%	3,50

Equipaments	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Sales treball	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%	4,75
Equips informàtics	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,00
Préstec d'equipament informàtic	50,00%	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2,00
Wi-Fi	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2,50

Confortabilitat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Mobiliari i espais	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,60
Silenci	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%	0,00%	100,00%	3,20
Il·luminació	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,00
Temperatura	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2,40
Neteja	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,60

Horaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Horari dl-dv	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,00
Horari nits, festius i caps de setmana	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%	1,00

Sense valoració.

6. VALORACIÓ GENERAL

Tots els usuaris

Tots els usuaris	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	3,07%	8,59%	22,70%	31,90%	33,13%	0,61%	100%	3,84
Resolució de dubtes i consultes	8,33%	10,12%	19,64%	29,17%	32,14%	0,60%	100%	3,67
Temps d'espera en consulta i serveis	3,23%	5,81%	18,06%	34,84%	35,48%	2,58%	100%	3,96
Valoració global	1,84%	4,29%	15,34%	57,67%	20,25%	0,61%	100%	3,91

La valoració general rebuda per la Biblioteca es en general força positiva. Cap dels quatre indicadors baixa del 3,5. El 3,91 de valoració global indica una bona acceptació per part dels diferents col·lectius d'usuaris d'aquest servei.

Alumnat de grau

Alumnat de grau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	4,10%	8,20%	30,33%	31,15%	25,41%	0,82%	100%	3,66
Resolució de dubtes i consultes	2,54%	13,56%	24,58%	30,51%	27,97%	0,85%	100%	3,68
Temps d'espera en consulta i serveis	3,48%	7,83%	21,74%	34,78%	29,57%	2,61%	100%	3,81
Valoració global	2,44%	4,88%	18,70%	59,35%	13,82%	0,81%	100%	3,78

La valoració com a correcta, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda per l'alumnat de grau arriba al 86,89% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 91,87%. Només en la resolució de dubtes i consultes la valoració negativa arriba fins el 16,1%.

Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 3,66 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 3,78.

Alumnat de postgrau

Alumnat de postgrau	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	33,33%	0,00%	55,56%	11,11%	0,00%	100%	3,44
Resolució de dubtes i consultes	11,11%	11,11%	44,44%	22,22%	11,11%	0,00%	100%	3,11
Temps d'espera en consulta i serveis	11,11%	0,00%	33,33%	33,33%	22,22%	0,00%	100%	3,56
Valoració global	0,00%	11,11%	22,22%	55,56%	11,11%	0,00%	100%	3,67

Sense valoració.

Professorat

Professorat	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	4,17%	0,00%	20,83%	75,00%	0,00%	100%	4,67
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	0,00%	0,00%	34,78%	65,22%	0,00%	100%	4,65
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	62,50%	4,17%	100%	4,65
Valoració global	0,00%	0,00%	0,00%	43,48%	56,52%	0,00%	100%	4,57

La valoració com a correcta, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pel professorat arriba al 95,83%, mentre que la valoració global positiva de la biblioteca es situa en el 100% en els valors de Bo i Molt Bo. Traduït en una escala de 5, l'atenció i tracte personal es valora en 4,67 i la valoració global dels serveis oferts per les biblioteques és de 4,57.

Personal d'Administració i Serveis

PAS	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC	Total	Valoració
Atenció i tracte personal	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100%	5,00
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100%	5,00
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100%	5,00
Valoració global	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100%	4,00

Sense valoració.

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%	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	100%	4,20
Resolució de dubtes i consultes	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	100%	4,40
Temps d'espera en consulta i serveis	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	100%	4,25
Valoració global	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	100%	4,40

Sense valoració.

7. COMENTARIS DELS USUARIS

L'enquesta dedicava un darrer apartat a la possibilitat d'emetre comentaris i suggeriments per part dels enquestats. Es van rebre **53 respostes amb comentaris**, cosa que suposa que el 32,12% de les respostes rebudes incorporaven un comentari. Un nombre bastant elevat incorpora suggeriments en relació a més d'un tema, de manera que el nombre de comentaris diferents arriba fins els 84. En general, es tracta d'aportacions força positives, més suggeriments que no pas 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	46	1	4	1	1	0
	86,79%	1,58%	7,54%	1,58%	1,58%	0,00%

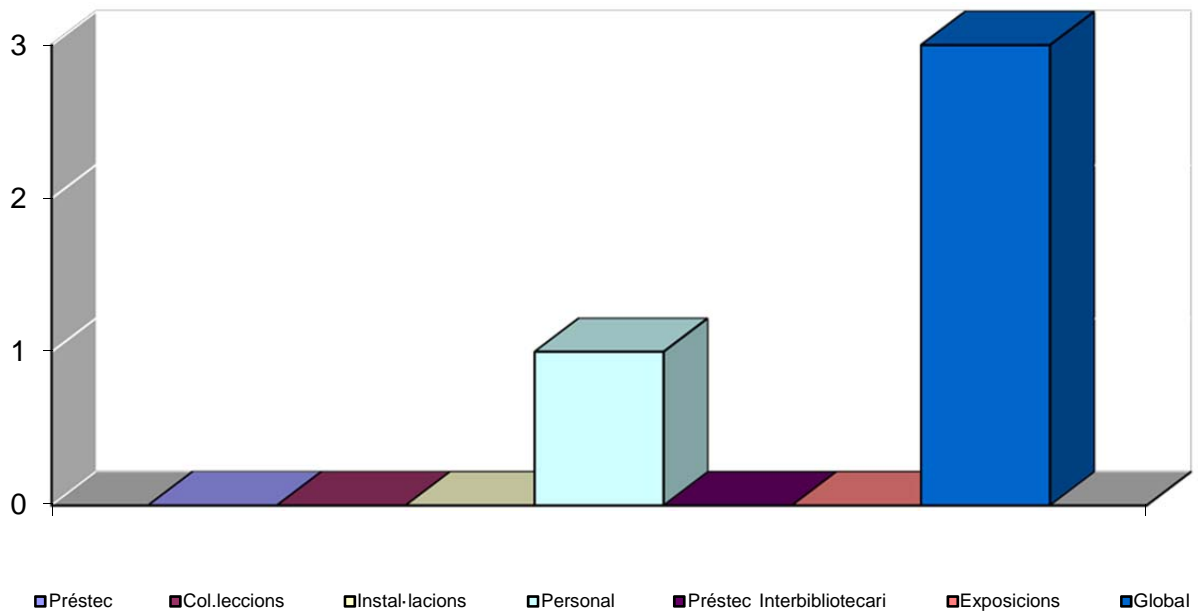
Cal valorar positivament aquest alt índex d'aportacions que van fer el 86,79% de l'alumnat de grau, el 1,58% del de postgrau, el 7,54% del professorat i el 1,58% del PAS, i l'1,58 dels PAS-bib que va respondre l'enquesta.

	Suggeriment	Queixa	Felicitació
Tipologia dels comentaris	64	15	5
	76,19%	17,85%	5,95%

Felicitacions

Els 5 missatges de felicitació contenien valoracions globals i 1 referent al personal.

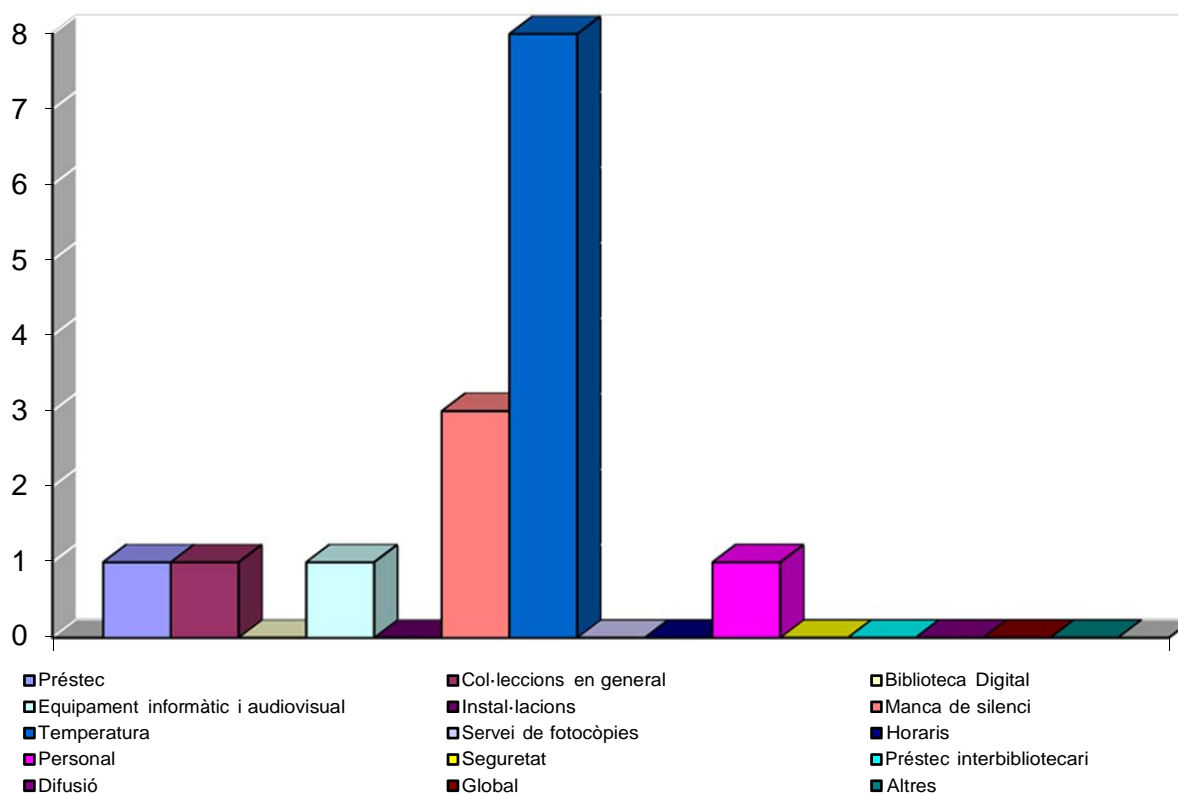
TEMA	Núm.
Préstec	0
Col.leccions	0
Instal·lacions	0
Personal	1
Préstec Interbibliotecari	0
Exposicions	0
Global	4
TOTAL	5



Queixes

Els 15 missatges de contenien algun tipus de queixa feien referència als diferents temes que s'indiquen tot seguit:

TEMA	Núm.
Préstec	1
Col·leccions en general	1
Biblioteca Digital	0
Equipament informàtic i audiovisual	1
Instal·lacions	0
Manca de silenci	3
Temperatura	8
Servei de fotocòpies	0
Horaris	0
Personal	1
Seguretat	0
Préstec interbibliotecari	0
Difusió	0
Global	0
Altres	0
TOTAL	15

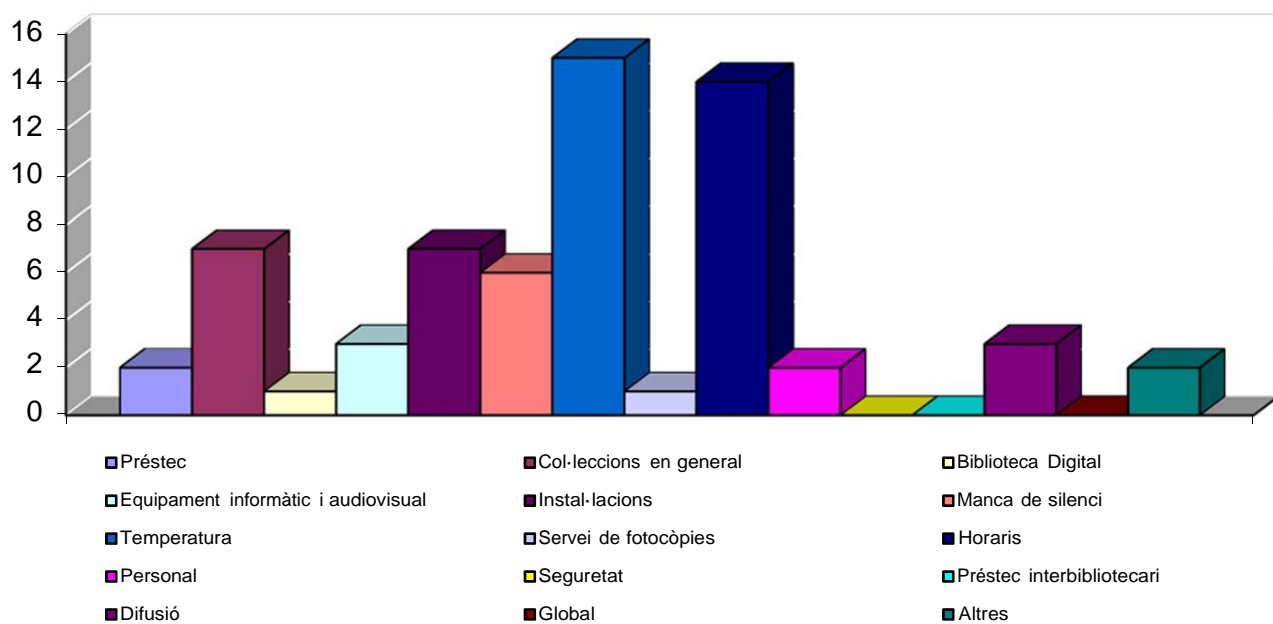


El 53,33% de totes les queixes que han estat generades, fan referència a les instal·lacions en relació bàsicament a la temperatura. Un 20% fa referència a temes de silenci, mentre que la resta de temes son mes puntuals.

Suggeriments i/o necessitats detectades

Els 63 suggeriments rebuts fan referència als diferents temes que s'indiquen tot seguit:

TEMA	Núm.
Préstec	2
Col·leccions en general	7
Biblioteca Digital	1
Equipament informàtic i audiovisual	3
Instal·lacions	7
Manca de silenci	6
Temperatura	15
Servei de fotocòpies	1
Horaris + sales de treball	14
Personal	2
Seguretat	0
Préstec interbibliotecari	0
Difusió	3
Global	0
Altres	2
TOTAL	63



El 27,77% dels suggeriments rebuts fa referència a la temperatura, el 21,87 a les sales de treball, mentre que la resta de temes suggerits té un impacte menor.

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

Préstec

2 suggeriments i 1 queixa. Els comentaris tenen a veure bàsicament amb la normativa (terminis massa curts, nombre limitat d'exemplars). També hi ha una queixa sobre com localitzar la renovació de llibres en línia.

Col·leccions

7 suggeriments i 1 queixa. Sota aquest apartat es situen comentaris en relació a la gestió de la col·lecció (mes accessibilitat a fons amb préstecs reduïts, gestió de fons antics, i major inversió a les àrees mes demanades). Es demana també duplicar els llibres mes demanats.

També es suggereix millorar l'accés digital de fons no contractats de les revistes mes importants.

Equipament informàtic i audiovisual

3 suggeriments i 1 queixa. A banda de la temperatura, que surt molts capítols que no tracten específicament d'aquest tema, es fa referència a temes d'actualització del sistema operatiu, la connectivitat Wi-Fi i la necessitat d'un major equipament informàtic.

Instal·lacions

7 suggeriments. La major dels suggeriments fan referència a al necessitat d'un major nombre de sales de treball. Es tracta d'un equipament molt demanat a la Biblioteca i la demanda supera l'oferta actual existent.

La temperatura es també un dels elements claus als que es fa referència en aquest apartat.

Soroll

6 suggeriments. 3 queixes. La gran majoria dels comentaris sobre soroll són en relació a l'incivisme d'alguns usuaris que es posen a xerrar quan surten de les sales. En alguns casos també es demana que hi hagi un major insonorització de les sales. També es demana una major implicació del personal en fer callar als usuaris incívics.

Temperatura

15 suggeriments i 8 queixes. Aquest apartat es el que comporta mes queixes i suggeriments dels usuaris que han fet observacions a l'enquesta. Es tracta d'un tema recurrent de difícil resposta ja que no depèn directament de les possibilitats econòmiques del servei.

Hi ha dos factors a tenir en compte. La temperatura es regula centralitzadament d'acord amb instruccions de l'Àrea d'Arquitectura, que dona instruccions a cada administració per baixar o pujar la temperatura d'acord amb uns períodes anuals. Per altra banda, la biblioteca compta amb 3

plantes comunicades entre si amb força desnivell. Per efectes físics el fred té tendència a situar-se a la part inferior i el calor a la part superior. D'aquesta manera sempre hi ha un excés de fred a la planta baixa i massa calor a la superior. S'han fet les indicacions oportunes a l'Àrea d'Arquitectura però la solució definitiva requereix una important inversió pressupostària.

Servei de fotocòpies

1 suggeriment. El nou sistema d'escaneig a través de Cànon pot arribar a ser per intuïtiu per part d'alguns usuaris.

Horaris

14 suggeriments. La major part dels comentaris fan referència a una major amplitud horària tant en l'apertura 8:00, com en el tancament 21:30. Una part de comentaris està relacionada amb el suggeriment de disposar d'horaris més amplis en els períodes d'exàmens i caps de setmana.

Personal

1 felicitació, 1 queixa, 2 suggeriments. Els comentaris fan referència a les actituds (amabilitat) del personal. Altres tenen a veure amb la percepció de que el personal no s'implica massa en la reconduir les conductes incíviques provocades pel soroll d'alguns usuaris en determinats moments i espais.

Difusió

3 suggeriments. Es valoren les iniciatives sobre difusió de l'accés obert i els cursos sobre el programari de gestió de referències bibliogràfiques Mendeley.

Global

4 felicitacions. Es valora positivament el serveis, fons i instal·lacions de la Biblioteca.

8. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS

Si be valorem que les dades de participació han augmentat respecte a les de l'enquesta anterior del 2013, continuen sent força baixes, especialment en els col·lectius de Postgrau, PAS i PAS-bib, la qual cosa no fan viable la seva valoració en aquesta enquesta. Així mateix les dades d'estudiants de grau i professorat cal matisar-les pel seu marge d'error encara massa elevat, per tal que es puguin extrapolar com l'opinió predominant dels usuaris que han emplenat l'enquesta com a representativa d'aquests col·lectius.

Any enquesta	Població total	Enquestes rebudes	%
2010	1107	74	19,62%
2013	1259	127	18,61%
2016	1349	165	27,18%

Pel que fa a la valoració global i l'atenció i tracte manté uns valors alts que han evolucionat respecte al 2013 i estan per sobre de la mitjana del conjunt d'usuaris de les biblioteques UAB.

Valoració general	Any enquesta	Grau	Professorat	Global
Atenció i tracte	2013	3,60	4,52	3,76
	2016	3,66	4,67	3,84
Valoració global	2013	3,75	4,35	3,80
	2016	3,78	4,57	3,91

Els serveis han mostrat també una valoració positiva. Considerem que a l'incrementar el nombre d'enquestes alguns valors han disminuït però en general la satisfacció vers els serveis es superior al 3,24. Essent els valors més baixos per Blog PIAO i la Web SAAR amb 3,24; i els més alts per Mendeley 3,75 i Reserves i renovacions en línia amb 3,90.

Serveis	2016	2013
Catàleg	3,56	3,52
Accés a la bibliografia de curs a través del catàleg	3,45	3,52

Préstec i PUC	3,74	3,98
Reserves i renovacions en línia	3,90	4,08
DDD	3,67	3,39
Publicació producció científica	3,62	Sd
Blog PIAO	3,24	Sd
Trobador	3,44	3,35
Web	3,45	3,54
Xarxes socials	3,30	3,58
Cursos	3,40	3,28
Pregunt@	3,32	3,41
Mendeley	3,75	3,41
Web SAAR	3,24	3,26
Accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB	3,69	3,49

Els fons son valorats en general per sobre 3. Els valor mes baix es per audiovisuals amb 3,21, i el mes alt pels Llibres en paper amb 3,94.

Fons	2016	2013
Llibres paper	3,94	4,10
Llibres digitals	3,38	3,43
Revistes paper	3,52	3,69
Revistes digitals	3,62	3,65
Audiovisuals	3,21	3,57

Els equipaments mantenen una valoració per sobre de 3, excepte la Wi-Fi que no hi arriba amb un 2,88. Constatem la baixada del préstec d'equipaments informàtics del 2013 al 2016 donat que s'ha deixat d'oferir aquest servei.

Equipaments	2016	2013
Sales treball	3,90	4,07
Equips informàtics	3,41	3,47

Préstec d'equipament informàtic	3,20	3,55
Wi-Fi	2,88	Sd

Els diferents aspectes de confortabilitat estan valorats positivament excepte la temperatura que baixa substancialment del 3,28 pel 2013 a un 2,63 pel 2015. Els comentaris que hem rebut venen a confirmar aquest problema que hem de dir que s'arrossega des de fa anys.

Confortabilitat	2016	2013
Mobiliari i espais	3,77	3,84
Silenci	3,11	3,05
Il·luminació	4,03	4,03
Temperatura	2,63	3,28
Neteja	4,04	4,22

Els horaris en la franja lectiva mantenen una satisfacció bona, però en canvi els de festius i caps de setmana no arriben al 3, principalment perquè no oferim aquest servei.

Horaris	2016	2013
Horari dl-dv	3,78	3,84
Horari nits, festius i caps de setmana	2,13	2,49

9. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

Els resultats de l'enquesta, que repetim, en el cas de BV cal prendre-la com una tendència, al tenir encara un índex d'error força elevat, sembla que siguin bastant satisfactoris. El professorat valora molt positivament el nostre servei per sobre de 4 punts sobre 5; i els estudiants de grau per sobre de 3,60 sobre 5. Lamentablement tant el PAS com els estudiants de postgrau han contestat amb una xifra tant baixa que els resultats no poden ser objecte de cap valoració.

Serveis

Els serveis mantenen una valoració positiva. Els millor posicionats són Reserves en línia (3,90), Mendeleï (3,75) i Préstec i PUC amb (3,74). Destaquem els increments que han obtingut respecte el 2013, el DDD (3,67), Cursos (3,40) i Accés a Biblioteca Digital des de casa (3,69)

Accions:

- Millora de l'oferta formativa i de serveis respecte als col·lectius menys implicats: tercer cicle i PAS
- Revisió de l'oferta de xarxes socials en el marc de la nova política del SdB.
- Disseny de nous cursos en línia amb la plataforma Moodle (en vies d'execució)

Fons

Els fons documentals mantenen una valoració positiva per sobre de 3, però amb certa tendència a la baixa. Considerem que el model docent de més pràctiques, i major contingut al Campus Virtual poden influir en aquesta valoració.

Accions

- Promoure els continguts digitals de pagament i en obert entre el professorat per tal de que la recomanin als estudiants

Equipaments

Les sales de treball mantenen una valoració alta (3,90). La demanda supera l'oferta existent i cal adaptar els espais de la Biblioteca a les necessitats expressades pels usuaris. Només la Wi-Fi no arriba al 3 (2,88).

Accions

- Potenciar la xarxa Wi-Fi en tots els espais de la Biblioteca. Millorar la possibilitat d'incidir de forma ràpida quan es produeix algun trencament de les antenes
- Insistir en els plans presentats a Direcció del Servei de Biblioteques i l'Àrea d'Arquitectura per incrementar les sales de treball a les plantes 0 i +1. Actuació pendent de la previsió d'un pressupost específic.
- Promoure les accions necessàries per poder tornar a ofertar el servei de préstec de portàtils

Confortabilitat

En general els usuaris estan satisfets amb els diferents aspectes relacionats amb el confort. Els dos menys valorats són: Silenci 3,11 i la Temperatura amb un 2,63

Accions

- Insistir en els plans presentats anualment a l'Àrea d'Arquitectura per millorar la climatització a través de l'aïllament de les plantes -1 i 0 amb sistemes de temperatura independents. L'elevat cost d'aquests plans no permeten millorar aquest aspecte.
- Incidir en una major descentralització dels controls de les temperatures, de manera que el personal del servei tingui una major capacitat per canviar els valors climàtics directes a les sales d'aquest servei.
- Millorar la insonorització algunes sales de treball.