

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES GLOBALS DEL SERVEI - COL·LECTIU: PDI

PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA PDI				238	356	305	296	704	
Col·lectiu (dades REBIUN)				3.598	3.595	3.561	3.552	4.103	
% participació				7%	10%	9%	8%	17%	
INDICADOR INFORME EFQM				codi enquesta					
Nº PREG		PREGUNTA		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	6a.12	INSTAL·LACIONS	it01	3,93	4,11	4,18	4,16	4,12	
2		Col·lecció per a necessitats docents	it02	3,87	3,92	4,00	4,02	3,99	
3		Col·lecció per a necessitats d'investigació	it03	3,59	3,66	3,77	3,86	3,70	
4		Satisfacció Llibres impresos	it04_i	3,77	3,81	3,81	3,86	3,90	
5		Satisfacció Llibres-e	it04_e	3,06	3,24	3,30	3,41	3,52	
6		Satisfacció Revistes	it04_r	3,80	3,82	3,84	3,96	3,83	
7		Satisfacció Bases de dades	it04_b	3,92	4,00	3,99	4,02	4,00	
	6a.13	FONS (mitjana dels fons, sense instal·lacions)		3,67	3,74	3,78	3,86	3,83	0,00
8		Claretat del web	it05_1	3,81	3,92	3,66	3,85	3,87	
9		Informació del web	it05_2			3,94	4,04	3,91	
10		Catàleg (Trobes/Trobes Plus)	it06	3,92	4,00	3,92	3,84	3,89	
11	6a.22	Satisfacció serveis web	it07	4,15	4,18	4,09	4,23	4,05	
	6a.23	WEB (mitjana del bloc)		3,96	4,03	3,90	3,99	3,93	0,00
12	6a.15	Préstec a domicili	it08_domici	4,19	4,50	4,52	4,51	4,37	
13	6a.17	Préstec interbibliotecari	it08_interbib	4,20	4,41	4,48	4,45	4,44	
14	6a.16	Préstec intercampus	it08_interc	4,23	4,49	4,53	4,47	4,45	
15	6a.18	Articles en PDF	it08_pdf	4,34	4,57	4,53	4,50	4,51	
16	6a.14	Consulta Recursos-e	it08_e	4,10	4,29	4,23	4,25	4,23	
17	6a.20	Suport a la investigació	it08_si	3,67	4,10	4,15	3,99	4,19	
18	6a.19	Roderic (nova en 2015)	it08_roderic				3,90	4,23	
19		Satisfacció sessions formació	it09_a	3,90	4,10	4,21	4,27	4,16	
		SERVEIS (mitjana del bloc)		4,09	4,35	4,38	4,29	4,32	0,00
20		Tracte	it12	4,50	4,51	4,52	4,59	4,59	
21		Ajuda	it10	4,38	4,40	4,49	4,55	4,53	
22		Atenció telefònica, email,etc	it11	4,43	4,41	4,55	4,51	4,51	
23		Queixes i suggeriments	it13	4,32	4,27	4,43	4,41	4,38	
	6a.21	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,41	4,40	4,50	4,51	4,50	0,00
24	6a.1	SATISFACCIÓ GENERAL	it14	4,04	4,15	4,24	4,25	4,20	

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES GLOBS DEL SERVEI - COL·LECTIU: ESTUDIANTS

En blau: dades de respostes sí/no. Es pren la dada del Sí

PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA D'ESTUDIANTS				1.232	4.009	3.010	3.189	3.853	
Col·lectiu (dades REBIUN)				59.100	58.390	58.445	53.928	51.568	
% participació				2%	7%	5%	6%	7%	
INDICADOR INFORME EFQM				codi enquesta					
Nº PREG		PREGUNTA		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1		Espais	it01	3,66	4,03	4,06	4,06	4,04	
2		Horari	it02	3,49	3,87	3,85	3,75	3,90	
a	% si	Nº llocs és suficient?		11%	15%	17%	17%	18%	
b	% si	Nº espais treball en grup és suficient?		13%	21%	25%	25%	24%	
c	% si	Nº llocs amb accés a internet suficient?		49%	61%	62%	65%	69%	
	6a.4	INSTAL·LACIONS (mitjana del bloc)		3,58	3,95	3,95	3,91	3,97	0,00
3		Disponibilitat material bibliogràfic recomanat	it06	3,44	3,77	3,83	3,88	3,84	
4		Satisfacció Llibres impresos	it07_1	3,71	3,93	3,98	4,01	4,06	
5		Satisfacció Llibres-e	it07_2	2,85	3,28	3,35	3,42	3,51	
6		Satisfacció Revistes	it07_3	3,31	3,63	3,61	3,66	3,67	
7		Satisfacció Bases de dades	it07_4	3,51	3,85	3,91	3,87	3,94	
	6a.5	FONS (mitjana del bloc)		3,36	3,69	3,74	3,77	3,80	0,00
8		Claretat del web	it08_1	3,62	3,98	3,83	3,83	3,82	
9		Informació del web	it08_2			3,91	3,90	3,87	
10		Catàleg	it09	3,65	3,95	3,93	3,92	3,83	
11	6a.10	Satisfacció serveis web	it10_afirma	3,72	4,19	4,14	4,16	4,18	
	6a.11	WEB (mitjana del bloc)		3,66	4,04	3,95	3,95	3,93	0,00
12	6a.8	Servei de préstec	it11	3,40	3,98	3,96	4,06	4,05	
13		Senyalització	it12	3,43	3,85	3,87	3,87	3,83	
14		Ordenació dels llibres	it13	3,33	3,73	3,71	3,68	3,68	
15		Informació sobre els serveis	it14	3,31	3,76	3,76	3,74	3,74	
16	6a.9	Satisfacció sessions formació	it15_afirma	3,58	3,93	3,85	3,84	3,75	
		SERVEIS (mitjana del bloc)		3,41	3,85	3,83	3,84	3,81	0,00
17	6a.7	Tracte	it18	3,55	4,02	4,06	4,07	4,08	
18	6a.6	Informació i ajuda	it16	3,57	4,03	4,09	4,10	4,05	
19		Atenció telefònica, email, altres	it17	3,37	3,68	3,84	3,81	3,88	
20		Queixes i suggeriments	it19	3,29		3,83	3,81	3,79	
		ATENCIÓ (mitjana del bloc)		3,45	3,91	3,96	3,95	3,95	0,00
21	6a.2	SATISFACCIÓ GENERAL	it20	3,57	4,04	4,10	4,07	4,07	

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES GLOBALS DEL SERVEI - COL·LECTIU: PAS SBD

PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA PAS				127	124	129	111	129	
Col·lectiu (dades REBIUN)				226	202	200	202	202	
% participació				56%	61%	65%	55%	64%	
INDICADOR INFORME EFQM				codi enquesta					
Nº PREG		PREGUNTA		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1		Espais	it01	2,95	3,28	3,18	3,37	3,43	
2		Recursos materials	it02	3,67	3,89	3,77	3,94	3,95	
3		Aplicacions informàtiques	it03	3,85	3,92	3,89	3,93	3,98	
4		Intranet	it04	3,37	3,33	3,69	3,68	3,91	
	7a.2	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,46	3,60	3,63	3,73	3,82	0,00
5		Coneix CS del SBD	it05	4,45	4,31	4,23	4,03	4,15	
6		Coneix missió SBD	it06	4,48	4,29	4,32	4,12	4,26	
7		Coneix Pla Operatiu SBD	it07	4,00	3,82	3,73	3,64	3,75	
8		Model organitzatiu SBD	it08	3,17	3,13	3,24	3,26	3,31	
9		Participació SBD	it09	3,00	3,12	3,22	3,40	3,35	
10		Participació BIB	it10	3,29	3,41	3,36	3,65	3,58	
11		UV és referent	it11	3,56	3,58	3,74	3,82	3,80	
	7a.2	POLÍTICA I ESTRATÈGIA (mitjana del bloc)		3,71	3,67	3,69	3,70	3,74	0,00
12		Processos identificats	it12	3,65	3,61	3,71	3,74	3,77	
13		Processos documentats	it13	3,13	3,28	3,38	3,34	3,55	
14		Coneix els responsables	it14	3,98	4,07	3,91	4,09	3,99	
15		Coordinació entre seccions	it15	2,97	3,01	3,00	3,21	3,20	
16		A qui recorre si dubtes	it16	3,66	3,85	3,72	3,92	3,86	
	7a.2	PROCESSOS (mitjana del bloc)		3,48	3,56	3,55	3,66	3,67	0,00
17		Coneix tasques	it17	4,36	4,35	4,26	4,32	4,26	
18		Participa en les decisions	it18	3,42	3,63	3,46	3,68	3,55	
19		Càrrega de treball del lloc	it19	3,28	3,27	3,37	3,52	3,58	
20		Distrib. càrregues treball en la bib.	it20	2,54	2,70	2,91	3,07	3,24	
21		Treball en equip	it21	2,73	3,08	3,21	3,26	3,36	
22		Info actualitzada	it22	3,55	3,66	3,59	3,78	3,64	
23	7a.3	Formació rebuda	it23	3,20	3,47	3,41	3,71	3,47	
24		Possibilitats de promoció	it24	2,09	2,34	2,41	2,55	2,58	

25		Repercussió del meu treball	it25	3,73	3,70	3,73	3,76	3,64	
26		Treball reconegut i valorat	it26	2,78	3,15	3,16	3,16	3,26	
27		Comunicació en bib	it27	3,15	3,32	3,28	3,43	3,46	
28		Ambient de treball	it28	3,46	3,59	3,75	3,81	3,81	
	7a.2	PERSONES <i>(mitjana del bloc)</i>		3,19	3,36	3,38	3,50	3,49	0,00
29		Implicació del SBD en UV	it29	3,49	3,47	3,59	3,56	3,71	
30		Dir SBD recolça	it30	2,97	3,08	3,09	3,35	3,34	
31		Dir SBD clima comunicació	it31	2,84	2,87	2,98	3,08	3,12	
32		Informat de les decisions	it32	3,12	3,12	3,12	3,29	3,29	
33		Dir Bca/Secció recolça	it33	3,23	3,46	3,54	3,61	3,56	
34		Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	3,03	3,28	3,35	3,57	3,45	
	7a.2	LIDERATGE <i>(mitjana del bloc)</i>		3,11	3,21	3,28	3,41	3,41	0,00
35	7a.1	SATISFACCIÓ GENERAL	it35	3,64	3,69	3,70	3,82	3,83	