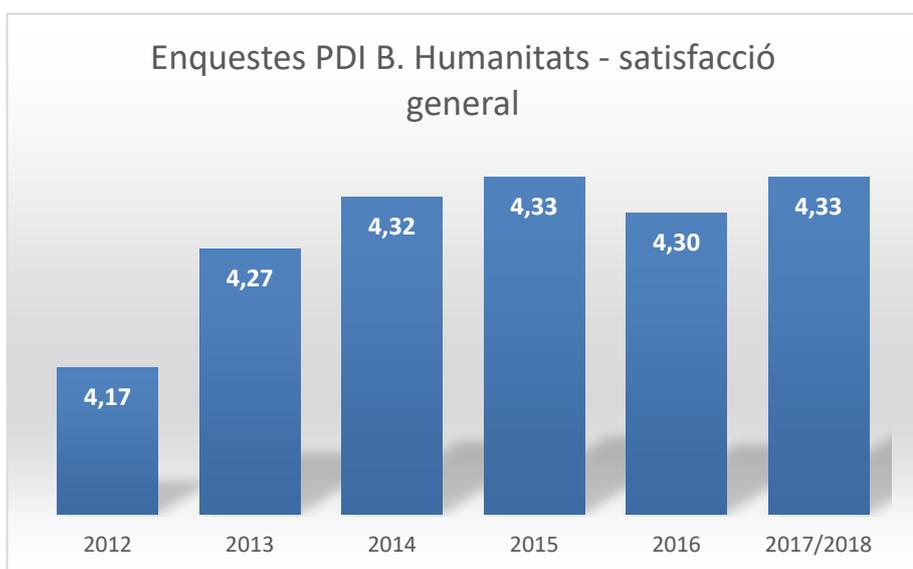


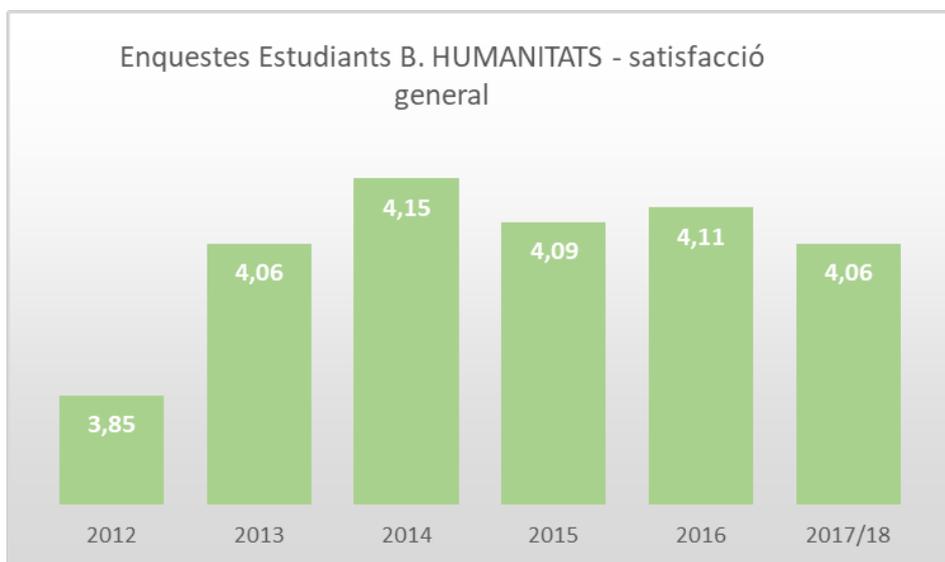
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2017/2018 – BIBLIOTECA HUMANITATS

Dentro del proceso de autoevaluación iniciado por el Servei de Biblioteques i Documentació, se ha llevado a cabo la encuesta de opinión y satisfacción del año 2017/18, cuyos resultados, en los que respecta a la Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà" han sido los siguientes:

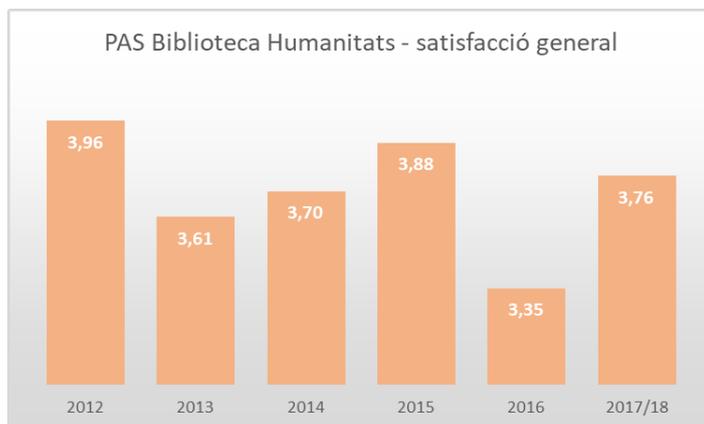
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMA			Resultados PDI			2017/2018
			Fac. Geografia	Fac. Filologia	Fac. Filosofia	GLOBAL
	PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA PDI		78	96	47	221
	Colectivo (dato RECULL UV)		166	288	202	656
	% participación		47%	33%	23%	34%
Nº PREG	PREGUNTA					
1	INSTALACIONES	it01	3,88	4,19	4,02	4,03
2	Col·lecció per a necessitats docents	it02	4,12	3,84	4,04	4,00
3	Col·lecció per a necessitats d'investigació	it03	3,61	3,32	3,67	3,53
4	Satisfacció Llibres impresos	it04_i	3,92	3,67	3,93	3,84
5	Satisfacció Llibres-e	it04_e	3,40	3,44	3,71	3,52
6	Satisfacció Revistes	it04_r	3,53	3,48	3,73	3,58
7	Satisfacció Bases de dades	it04_b	3,54	3,70	3,94	3,73
	FONS (mitjana dels fons, sense instalacions)		3,69	3,58	3,84	3,70
8	Claritat del web	it05_1	4,16	4,12	3,94	4,07
9	Informació del web	it05_2	4,26	4,18	4,13	4,19
10	Catàleg (Trobres/Trobres Plus)	it06	4,35	4,22	4,02	4,20
11	Satisfacció serveis web	it07	4,43	4,25	4,23	4,30
	WEB (mitjana del bloc)		4,30	4,19	4,08	4,19
12	Préstec a domicili	it08_domici	4,68	4,71	4,55	4,65
13	Préstec interbibliotecari	it08_interbib	4,46	4,53	4,38	4,46
14	Préstec intercampus	it08_interc	4,54	4,54	4,42	4,50
15	Artículos en PDF	it08_pdf	4,60	4,66	4,33	4,53
16	Consula Recursos-e	it08_e	4,15	4,19	4,00	4,11
17	Suport a la investigació	it08_si	4,57	4,2	4,35	4,37
18	Roderic (nueva en 2015)	it08_roderic	4,19	4,16	4,38	4,24
19	Satisfacció sessions formació	it09_a	4,42	4,30	4,43	4,38
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,45	4,41	4,36	4,41
20	Tracte	it12	4,54	4,63	4,62	4,60
21	Ajuda	it10	4,67	4,79	4,72	4,73
22	Atenció telefónica, email, etc	it11	4,64	4,81	4,70	4,72
23	Queixes i suggeriments	it13	4,54	4,51	4,70	4,58
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,60	4,69	4,69	4,66
24	SATISFACCIÓ GENERAL	it14	4,32	4,31	4,37	4,33



ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COLECTIU: ESTUDIANTS			
<i>En azul: datos de respuestas si/no. Se toma el dato del SI</i>			
	PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA ESTUDIANTES		786
	Colectivo (dato RECURS UV, Grau + Postgrau)		5.897
	% participació		13%
Nº PREG	PREGUNTA		2017/18
1	Espais	it01	3,97
2	Horari	it02	3,97
a	Nº puestos es suficiente?		14%
b	Nº espacios trabajo en grupo es suficiente?		16%
c	Nº puestos con acceso a internet suficiente?		66%
	INSTALACIONES (mitjana del bloc)		3,97
3	Disponibilitat material bibliogrífic recomanat	it06	3,74
4	Satisfacció Llibres impresos	it07_1	4,07
5	Satisfacció Llibres-e	it07_2	3,37
6	Satisfacció Revistes	it07_3	3,67
7	Satisfacció Bases de dades	it07_4	3,78
	FONS (mitjana del bloc)		3,73
8	Claritat del web	it08_1	3,89
9	Informació del web	it08_2	3,87
10	Cataleg	it09	3,96
11	Satisfacció serveis web	it10_afirma	4,23
	WEB (mitjana del bloc)		3,99
12	Servei de préstec	it11	4,09
13	Senyalització	it12	3,62
14	Ordenació dels llibres	it13	3,48
15	Informació sobre els serveis	it14	3,69
16	Satisfacció sessions formació	it15_afirma	3,72
	% Ha rebut formació		73%
	SERVEIS (mitjana del bloc)		3,72
17	Tracte	it18	4,20
18	Informació i Ajuda	it16	4,19
19	Atenció telefonica, email, altres	it17	3,95
20	Queixes i suggeriments	it19	3,94
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,07
21	SATISFACCIÓ GENERAL	it20	4,06



ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COLECTIU: PAS SBD			
	PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA PAS		26
	Colectivo (dato RLT UV)		46
	% mujeres en el colectivo		70%
	% participación		57%
	% mujeres que responden		75%
Nº PREG	PREGUNTA		2017/18
1	Espais	it01	3,15
2	Recursos materials	it02	3,46
3	Aplicacions informàtiques	it03	3,69
4	Intranet	it04	3,42
	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,43
5	Coneix CS del SBD	it05	3,85
6	Coneix missió SBD	it06	4,08
7	Coneix Pla Operatiu SBD	it07	3,69
8	Model organitzatiu SBD	it08	3,26
9	Participació SBD	it09	3,28
10	Participació BIB	it10	3,08
11	UV és referent	it11	3,40
	POLITICA I ESTRATEGIA (mitjana del bloc)		3,52
12	Procesos identificats	it12	3,77
13	Procesos documentats	it13	3,23
14	Coneix els responsables	it14	3,77
15	Coordinació entre seccions	it15	2,85
16	A qui recorre si dubtes	it16	3,54
	PROCESOS (mitjana del bloc)		3,43
17	Coneix tasques	it17	4,27
18	Participa en les decisions	it18	2,92
19	Carrega de treball del lloc	it19	2,84
20	Distrib. carregues treball en la bib.	it20	2,72
21	Treball en equip	it21	2,52
22	Info actualitzada	it22	3,35
23	Formació rebuda	it23	3,27
24	Possibilitats de promoció	it24	2,31
25	Repercussió del meu treball	it25	3,56
26	Treball reconegut i valorat	it26	2,68
27	Comunicació en bib	it27	2,42
28	Ambient de treball	it28	2,73
	PERSONES (mitjana del bloc)		2,97
29	Implicació del SBD en UV	it29	3,40
30	Dir SBD recolça	it30	2,96
31	Dir SBD clima comunicació	it31	2,72
32	Informat de les decisions	it32	2,76
33	Dir Bca/Secció recolça	it33	2,80
34	Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	2,60
	LIDERATGE (mitjana del bloc)		2,87
35	SATISFACCIÓ GENERAL	it35	3,76



Resumen de las OBSERVACIONES aportadas en la encuesta 2017/2018

PAS - Ha habido únicamente 8 comentarios (4 positivos y 4 negativos)

Como aspectos a mejorar se mencionan la falta de comunicación interna y de coordinación entre el equipo directivo.

PDI

1.- Aspectos positivos: se han recibido 106 comentarios. Los aspectos más comentados son:

- Atención del personal: es el aspecto más destacado (57 comentarios), destacando la amabilidad y profesionalidad del personal para dar información y apoyo
- Los servicios en general, destacando: el suministro de artículos en pdf (6 comentarios), el préstamo interbibliotecario (5 comentarios), la compra de sugerencias (4 comentarios), los cursos sobre el funcionamiento de la biblioteca (3) y la web de soporte a la investigación (3)
- Fondos: Gran cantidad de fondos y recursos electrónicos (8 comentarios)

2.- Aspectos negativos: se han recogido 119 observaciones. Los aspectos más comentados son:

- La faltan de fondos en algunas materias (idiomas, publicaciones internacionales, novedades...) (18 comentarios) así como de recursos electrónicos (14)
- La ordenación de los fondos y la dificultad para encontrar los libros (12)
- La falta de espacios disponibles para la consulta de los fondos ante la masificación de estudiantes en época de exámenes (10 comentarios)

ESTUDIANTES

1.-Aspectos positivos: se han aportado 399 observaciones positivas. Las más frecuentes hacen referencia a:

- Atención del personal, amabilidad, capacidad de ayuda al usuario (109 comentarios)
- Fondos bibliográficos, su cantidad y calidad (63 comentarios)
- Instalaciones, espacio y capacidad, apertura 24h, ubicación, buen ambiente, salas de estudio en grupo (112 comentarios)
- Servicios en web (catálogo Trobes, renovaciones, avisos de cortesía, pagina web (35 comentarios)
- Préstamo (21 comentarios)

2.- Aspectos negativos: se han recogido 450 observaciones. Las sugerencias de los estudiantes se han centrado en:

- Más espacios durante el periodo de exámenes, que se abran más salas en esta época (48 comentarios)
- Un horario más amplio a lo largo del año, no sólo en exámenes, concretamente que se abran los fines de semana (50 comentarios)
- Más salas de trabajo en grupo (35 comentarios)

- Más ejemplares de algunos libros recomendados por los profesores (40), libros más actualizados y en ciertas áreas (libros de idiomas, literatura)
- Mejoras en la ordenación de los libros y señalización más clara (37)

En menor medida también se hacen observaciones sobre otros temas:

- Falta de silencio (17 comentarios)
- Libros mal ordenados, signaturas partidas en varias salas (10)
- Trato poco correcto por parte del personal (13)
- Servicio de préstamo más amplio (8)
- Ordenadores anticuados (8)

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES. BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"

El porcentaje de satisfacción general de los usuarios estudiantes de la Biblioteca de Humanidades se sitúa en un **4'06**, algo inferior al año anterior (4'11), pero por encima de la media global del Servicio con un (3'95).

Del análisis del apartado de las observaciones, hechas por los estudiantes, PDI y PAS, podemos destacar lo siguiente:

ASPECTOS POSITIVOS

- En el bloque de **instalaciones**, el espacio es lo más valorado, destacando el buen ambiente, la comodidad, la ubicación, la limpieza, la accesibilidad... así como los horarios, con una valoración por encima de la media global, sobre todo el horario en 24 horas.
- En relación a los **fondos**, las observaciones destacan el material disponible y su variedad, especialmente en libros impresos y revistas. El PDI resalta también el fondo y los recursos electrónicos.
- La **web**, el catálogo Trobes y, sobre todo, la opción de renovación por sus posibilidades y su facilidad, es lo más relevante, con puntuaciones por encima de la media.
- Se destacan los **Servicios** en general y, sobre todo, el servicio de préstamo de libros y la información sobre la biblioteca. El PDI valora en primer lugar el servicio de suministro de artículos en PDF y el préstamo interbibliotecario.
- La **atención**, el trato, la información, la ayuda, la amabilidad... del personal obtiene, una vez más, el número de observaciones positivas más significativo, siendo muy valorado tanto por los estudiantes como por el PDI, que también destaca la profesionalidad.

ASPECTOS NEGATIVOS Y PROPUESTAS DE MEJORAS

- **Instalaciones:**

- Por parte de los **estudiantes** se solicita:

- Más espacio de estudio en época de exámenes
- Un horario más amplio a lo largo de todo el año que incluya cerrar la biblioteca más tarde y abrir todos los fines de semana
- Más salas de trabajo en grupo
- Más control del ruido en las salas.

PROPUESTA: se estudiarán posibles acciones de mejora

-El **PDI** comenta:

- La falta de espacio para la consulta y la investigación por la ocupación masiva de las salas para el estudio de los estudiantes, especialmente en los periodos de exámenes.
- El espacio destinado a los investigadores recibe ruido del resto de la sala.

PROPUESTA: estudiar posibles mejoras en la sala de investigadores

- **Fondos:**

- Los estudiantes solicitan más bibliografía recomendada, más cantidad de algunos ejemplares, más actualizados y más variedad, no solo a nivel académico

El PDI comenta que se debería mejorar la colección de investigación y literatura.

PROPUESTA: se intentará mejorar la comunicación con el PDI y los departamentos para adecuar mejor la colección a las necesidades de docencia en investigación (bibliografía recomendada, etc.)

- La señalización y ordenación de los libros es confusa.

PROPUESTA: mejorar el sistema de ordenación de los libros, simplificar signaturas, reenumerar las salas y en general, mejorar la gestión de la colección

- **Comunicación interna**

- El PAS ha destacado la necesidad de mejorar la comunicación interna y la coordinación entre el equipo directivo

PROPUESTA: trabajar en distintos ámbitos para reforzar la comunicación y el trabajo en colaboración