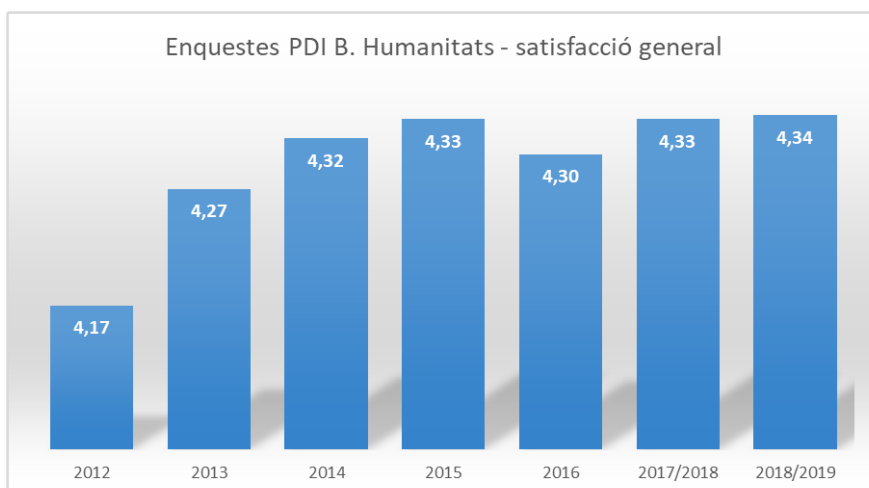


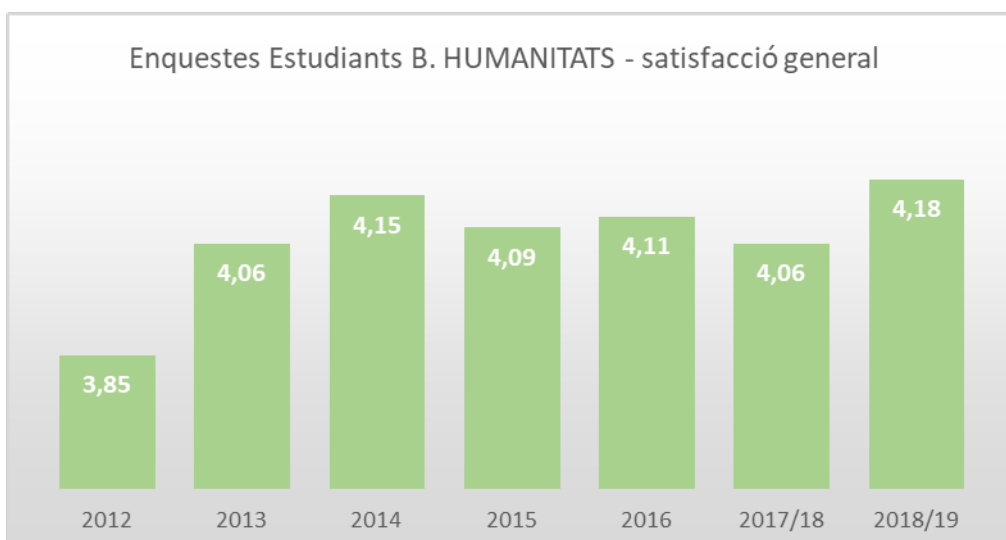
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2018/2019 – BIBLIOTECA HUMANITATS

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 2018/19, cuyos resultados, en lo que respecta a la Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà" han sido los siguientes:

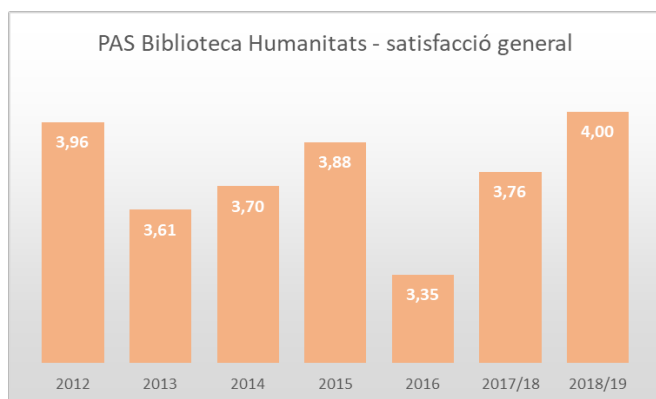
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COL·LECTIU: PDI						
			Fac. Geo i Hist	Fac. Filolog	Fac. Filo i CE	GLOBAL
	PARTICIPACIÓ ENQUESTA PDI (3 Facult.)		93	96	49	238
	Col·lectiu (dades RECULL UV taula 6.1.4)		169	288	192	649
	% participació		55%	33%	26%	37%
Nº PREG	PREGUNTA		2018/2019			
1	INSTAL·LACIONS	it01	4,08	4,14	4,17	4,13
2	Col·lecció per a necessitats docents	it02	4,07	4,00	4,11	4,06
3	Col·lecció per a necessitats d'investigació	it03	3,48	3,45	3,76	3,56
4	Satisfacció Llibres impresos	it04_i	3,87	3,87	3,96	3,90
5	Satisfacció Llibres-e	it04_e	3,32	3,63	3,58	3,51
6	Satisfacció Revistes	it04_r	3,87	3,70	3,93	3,83
7	Satisfacció Bases de dades	it04_b	3,69	3,71	4,26	3,89
	FONS (mitjana dels fons, sense instal·lacions)		3,72	3,73	3,93	3,79
8	Clartat del web	it05_1	4,22	4,07	4,04	4,11
9	Informació del web	it05_2	4,30	4,16	4,15	4,20
10	Catàleg (Trobes/Trobes Plus)	it06	4,21	4,19	4,21	4,20
11	Satisfacció serveis web	it07	4,28	4,19	4,24	4,24
	WEB (mitjana del bloc)		4,25	4,15	4,16	4,19
12	Préstec a domicili	it08_domici	4,56	4,39	4,49	4,48
13	Préstec interbibliotecari	it08_interbib	4,43	4,52	4,53	4,49
14	Préstec intercampus	it08_interc	4,65	4,42	4,41	4,49
15	Articles en PDF	it08_pdf	4,57	4,64	4,65	4,62
16	Consulta Recursos-e	it08_e	4,17	4,22	4,32	4,24
17	Suport a la investigació	it08_si	4,47	4,50	4,48	4,48
18	Roderic (nueva en 2015)	it08_roderic	4,23	4,08	4,61	4,31
19	Satisfacció sessions formació	it09_a	4,21	4,48	4,62	4,44
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,41	4,41	4,51	4,44
20	Tracte	it12	4,63	4,68	4,88	4,73
21	Ajuda	it10	4,71	4,66	4,85	4,74
22	Atenció telefònica, email, etc	it11	4,64	4,56	4,81	4,67
23	Queixes i suggeriments	it13	4,57	4,51	4,74	4,61
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,64	4,60	4,82	4,69
24	SATISFACCIÓ GENERAL	it14	4,37	4,29	4,35	4,34



ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COL·LECTIU: ESTUDIANTS			
En blau: dades de resposta si/no. Es pren les dades del SI			
	PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA D'ESTUDIANTS		1.069
	Col·lectiu (dades RECULL UV, Grau + Postgrau taules 1.2.0.1 + 2.1.0.3)		8.449
	% participació		13%
Nº PREG	PREGUNTA		2018/19
1	Espais	it01	4,04
2	Horari	it02	4,04
a	Nº llocs és suficient? (Sí)		15%
b	Nº espais treball en grup és suficient? (Sí)		17%
c	Nº llocs amb accés a internet suficient? (Sí)		70%
	INSTAL·LACIONS (mitjana del bloc)		4,04
3	Disponibilitat material bibliogràfic recomanat	it06	3,87
4	Satisfacció Llibres impresos	it07_1	4,14
5	Satisfacció Llibres-e	it07_2	3,56
6	Satisfacció Revistes	it07_3	3,77
7	Satisfacció Bases de dades	it07_4	3,97
	FONS (mitjana del bloc)		3,86
8	Claritat del web	it08_1	3,95
9	Informació del web	it08_2	3,99
10	Catàleg	it09	4,06
11	Satisfacció serveis web	it10_afirma	4,34
	WEB (mitjana del bloc)		4,09
12	Servei de préstec	it11	4,19
13	Senyalització	it12	3,82
14	Ordenació dels llibres	it13	3,62
15	Informació sobre els serveis	it14	3,88
16	Satisfacció sessions formació	it15_afirma	3,89
	% Ha rebut formació		68%
	SERVEIS (mitjana del bloc)		3,88
17	Tracte	it18	4,14
18	Informació i Ajuda	it16	4,27
19	Atenció telefònica, email, altres	it17	4,33
20	Queixes i suggeriments	it19	4,00
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,19
21	SATISFACCIÓ GENERAL	it20	4,18



ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COL·LECTIU: PAS SBD			
	PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA PAS		23
	Col·lectiu (dades RLT UV)		48
	% participació		48%
Nº PREG	PREGUNTA		2018/19
1	Espais	it01	3,83
2	Recursos materials	it02	3,87
3	Aplicacions informàtiques	it03	4,00
4	Intranet	it04	4,04
	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,94
5	Coneix CS del SBD	it05	4,30
6	Coneix missió SBD	it06	4,30
7	Coneix Pla Operatiu SBD	it07	3,91
8	Model organitzatiu SBD	it08	3,74
9	Participació SBD	it09	3,43
10	Participació BIB	it10	4,13
11	UV és referent	it11	3,91
	POLITICA I ESTRATEGIA (mitjana del bloc)		3,96
12	Processos identificats	it12	4,00
13	Processos documentats	it13	3,57
14	Coneix els responsables	it14	4,25
15	Coordinació entre seccions	it15	3,45
16	A quí recórrer si dubtes	it16	3,90
	PROCESSOS (mitjana del bloc)		3,83
17	Coneix tasques	it17	4,52
18	Participa en les decisions	it18	3,91
19	Carrega de treball del lloc	it19	3,83
20	Distrib. carregues treball en la bib.	it20	3,09
21	Treball en equip	it21	4,04
22	Info actualitzada	it22	4,04
23	Formació rebuda	it23	3,74
24	Possibilitats de promoció	it24	3,10
25	Repercussió del meu treball	it25	3,77
26	Treball reconegut i valorat	it26	3,30
27	Comunicació en bib	it27	3,52
28	Ambient de treball	it28	3,39
	PERSONES (mitjana del bloc)		3,69
29	Implicació del SBD en UV	it29	3,77
30	Dir SBD recolça	it30	3,23
31	Dir SBD clima comunicació	it31	3,05
32	Informat de les decisions	it32	3,61
33	Dir Bca/Secció recolça	it33	4,17
34	Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	4,30
	LIDERATGE (mitjana del bloc)		3,69
35	SATISFACCIÓ GENERAL	it35	4,00



Resumen de las OBSERVACIONES aportadas en la encuesta 2018/2019 en la Biblioteca d'Humanitats

Una vez realizado el estudio de las observaciones recibidas en las encuestas de satisfacción, podemos concluir lo siguiente:

PDI

Comentarios recibidos: 55 positivos y 64 negativos.

1.- **Aspectos positivos:** de las 55 observaciones, las principales son:

- Atención del personal: es el aspecto más frecuentemente mencionado (22 comentarios), destacando la amabilidad y profesionalidad del personal para dar información y apoyo
- La colección, los fondos (8 comentarios)
- Recursos electrónicos y servicios online (6 comentarios)
- Servicios que se ofrecen, como los de préstamo o ayuda al investigador (6 comentarios)

2.- **Aspectos negativos:** de las 64 observaciones, las más comentadas son:

- La falta de fondos especializados, libros y revistas, más actualizados (17 comentarios)
- Espacios fragmentados y falta de espacio (12 comentarios)
- La ordenación de los fondos y la dificultad para encontrar los libros (11)
- Recursos-e difíciles de usar y pocos (8 comentarios)
- Muchos fondos en los depósitos (6 comentarios)

ESTUDIANTES

Comentarios recibidos: 339 positivos y 388 negativos.

1.- **Aspectos positivos:** de las 339 observaciones, las más frecuentes son:

- La buena atención del personal, amabilidad, capacidad de ayuda al usuario, buen trato (151 comentarios)
- Fondos bibliográficos, su cantidad y calidad, bien dispuestos y ordenados (118 comentarios)
- Instalaciones, espacio y capacidad, ubicación, enchufes, salas de estudio en grupo, limpieza (89 comentarios)
- Préstamo y servicios web (renovación, reserva, avisos...) (54 comentarios)
- Ambiente, silencio, orden, tranquilidad (47 comentarios)
- Horarios normales y especiales (36 comentarios)

2.- **Aspectos negativos:** se han recogido 388 observaciones. Las sugerencias de los estudiantes se han centrado en:

- La falta de espacio durante el periodo de exámenes, que se abran más salas en esta época (110 comentarios)
- Un horario más amplio a lo largo del año, no sólo en exámenes, concretamente ampliar el horario hasta las 22:00 horas, que se abra los sábados por la tarde, más fines de semana, iniciar más pronto las aperturas de 24 horas, abrir más días en periodos festivos como Fallas, Pascua... (70 comentarios)
- Más salas de trabajo en grupo (55 comentarios)
- En cuando a los fondos: más bibliografía recomendada, libros para TFG, libros más actualizados y en ciertas áreas (libros de idiomas, literatura), libros en mal estado (49 comentarios)
- Mejoras en la ordenación de los libros y señalización más clara (35 comentarios)
- Condiciones de préstamo: demasiado tiempo de préstamo para PDI, ampliar plazo préstamo de ordenadores, préstamo intercampus para estudiantes (24 comentarios)

En menor medida también se hacen observaciones sobre otros temas:

- Trato poco correcto por parte del personal (21), Sillas ruidosas (17) y Ordenadores anticuados (15)

PAS

Comentarios recibidos: 5 positivos y 6 negativos.

1.-En el **aspecto positivo** se ha hablado de lo favorable que resulta una nueva dirección y las nuevas ideas que esto puede aportar.

2.-Como **aspectos negativos**, se comenta:

- la falta de comunicación interna y la falta de compañerismo
- la falta de formación y promoción para los grupos más bajos