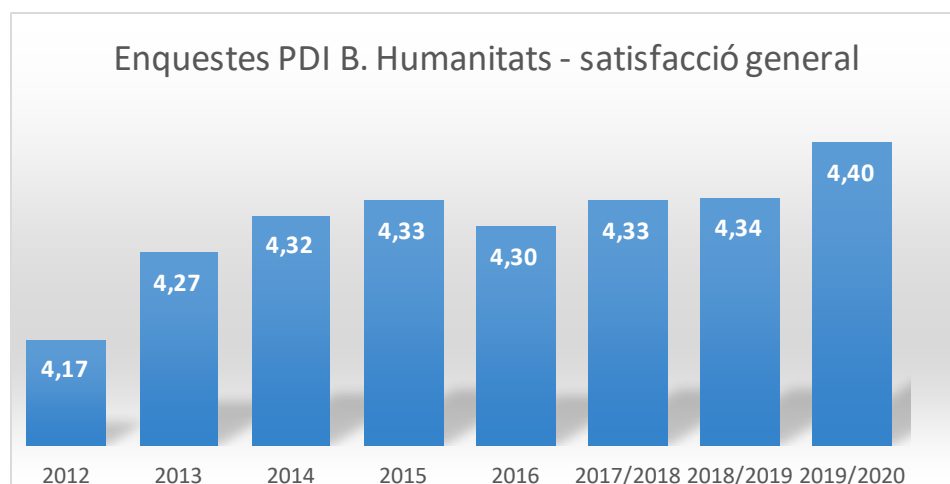


RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2019/2020-BIBLIOTECA D'HUMANITATS

Els resultats de la enquesta d'opinió i satisfacció de la Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà", dins del procés d'autoavaluació que du a terme el Servei de Biblioteques i Documentació, per el curs 2019/2020 han estat els següents:

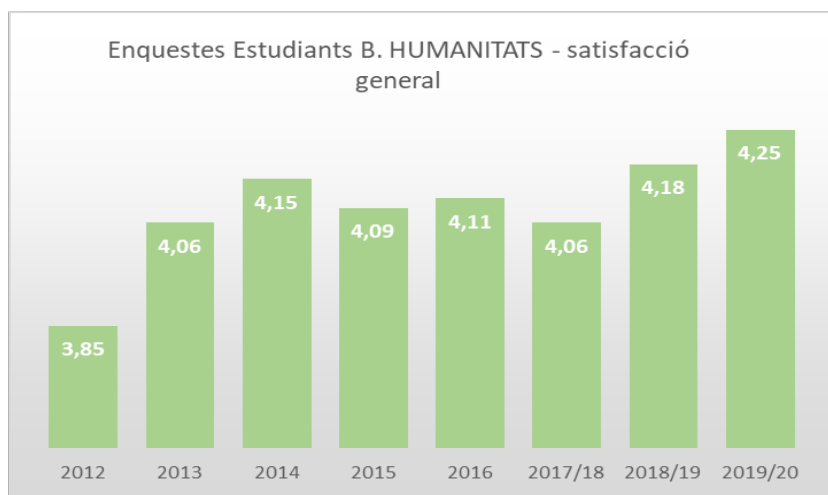
RESULTATS COL·LECTIU PDI

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.)	71	89	44	204
	Col·lectiu (dades RECULL UV taula 6.1.4)	174	303	197	674
	% participació	41%	29%	22%	30%
Nº PREG	PREGUNTA	2019/2020			
1	INSTAL·LACIONS	4,07	4,12	4,28	4,16
2	Col·lecció per a necessitats docents	4,10	4,01	4,20	4,10
3	Col·lecció per a necessitats d'investigació	3,68	3,54	3,91	3,71
4	Satisfacció Llibres impresos	3,96	3,75	3,98	3,90
5	Satisfacció Llibres-e	3,51	3,63	3,61	3,58
6	Satisfacció Revistes	3,75	3,67	3,72	3,71
7	Satisfacció Bases de dades	3,59	3,73	4,14	3,82
	FONS (mitjana dels fons, sense instal·lacions)	3,77	3,72	3,93	3,80
8	Claritat del web	4,20	4,19	4,26	4,22
9	Informació del web	4,21	4,27	4,36	4,28
10	Catàleg (Trobres/Trobres Plus)	4,28	4,28	4,36	4,31
11	Satisfacció serveis web	4,38	4,30	4,33	4,34
	WEB (mitjana del bloc)	4,27	4,26	4,33	4,29
12	Préstec a domicili	4,81	4,79	4,80	4,80
13	Préstec interbibliotecari	4,65	4,53	4,83	4,67
14	Préstec intercampus	4,75	4,53	4,67	4,65
15	Articles en PDF	4,74	4,59	4,60	4,64
16	Consulta Recursos-e	4,28	4,28	4,40	4,32
17	Suport a la investigació	4,43	4,37	4,59	4,46
18	Roderic (nueva en 2015)	4,43	4,49	4,54	4,49
19	Satisfacció sessions formació	4,26	4,59	4,58	4,48
	SERVEIS (mitjana del bloc)	4,54	4,52	4,63	4,56
20	Tracte	4,77	4,75	4,82	4,78
21	Ajuda	4,81	4,74	4,84	4,80
22	Atenció telefònica, email,etc	4,67	4,59	4,67	4,64
23	Queixes i suggeriments	4,36	4,53	4,72	4,54
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)	4,65	4,65	4,76	4,69
24	SATISFACCIÓ GENERAL	4,45	4,32	4,43	4,40



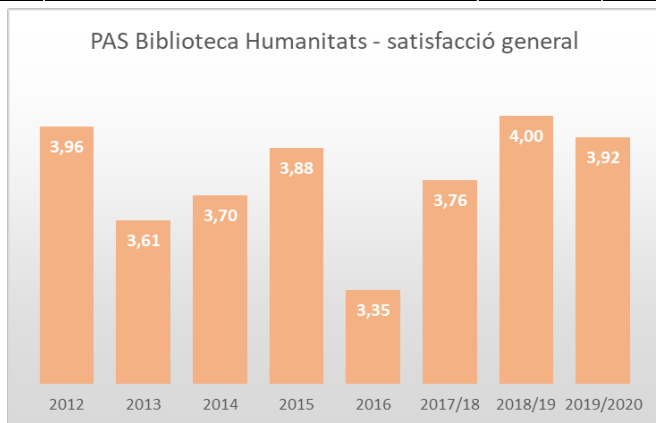
RESULTATS COL·LECTIU ESTUDIANTS

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD		
DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COL·LECTIU: ESTUDIANTS		
<i>En blau: dades de resposta sí/no. Es pren les dades del SI</i>		
	PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA D'ESTUDIANTS	1.237
	Col·lectiu (dades RECU LL UV, Grau + Postgrau taules 1.2.0.1 + 2.1.0.3)	9.026
	% participació	14%
Nº PREG	PREGUNTA	2019/20
1	Espais	4,10
2	Horari	4,27
a	Nº llocs és suficient? (Sí)	14%
b	Nº espais treball en grup és suficient? (Sí)	19%
c	Nº llocs amb accés a internet suficient? (Sí)	70%
	INSTAL·LACIONS (mitjana del bloc)	4,19
3	Disponibilitat material bibliogràfic recomanat	3,90
4	Satisfacció Llibres impresos	4,19
5	Satisfacció Llibres-e	3,54
6	Satisfacció Revistes	3,80
7	Satisfacció Bases de dades	3,94
	FONS (mitjana del bloc)	3,87
8	Claritat del web	3,99
9	Informació del web	4,06
10	Catàleg	4,01
11	Satisfacció serveis web	4,36
	WEB (mitjana del bloc)	4,11
12	Servei de préstec	4,29
13	Senyalització	3,92
14	Ordenació dels llibres	3,76
15	Informació sobre els serveis	3,92
16	Satisfacció sessions formació	4,03
	% Ha rebut formació	63%
	SERVEIS (mitjana del bloc)	3,98
17	Tracte	4,23
18	Informació i Ajuda	4,40
19	Atenció telefònica, email, altres	4,38
20	Queixes i suggeriments	4,17
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)	4,30
21	SATISFACCIÓ GENERAL	4,25



RESULTATS COL·LECTIU PAS

	PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA PAS		23
	Col·lectiu (dades RLT UV)		48
	% participació		48%
Nº PREG	PREGUNTA		2019/2020
1	Espais	it01	3,50
2	Recursos materials	it02	3,83
3	Aplicacions informàtiques	it03	4,08
4	Intranet	it04	3,67
	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,77
5	Coneix CS del SBD	it05	4,17
6	Coneix missió SBD	it06	4,36
7	Coneix Pla Operatiu SBD	it07	4,00
8	Model organitzatiu SBD	it08	3,90
9	Participació SBD	it09	3,65
10	Participació BIB	it10	4,04
11	UV és referent	it11	3,76
	POLITICA I ESTRATEGIA (mitjana del bloc)		3,98
12	Processos identificats	it12	3,88
13	Processos documentats	it13	3,67
14	Coneix els responsables	it14	4,09
15	Coordinació entre seccions	it15	3,45
16	A quí recorre si dubtes	it16	3,92
	PROCESSOS (mitjana del bloc)		3,80
17	Coneix tasques	it17	4,25
18	Participa en les decisions	it18	3,33
19	Carrega de treball del lloc	it19	3,08
20	Distrib. carregues treball en la bib.	it20	3,04
21	Treball en equip	it21	3,78
22	Info actualitzada	it22	3,83
23	Formació rebuda	it23	3,61
24	Possibilitats de promoció	it24	3,10
25	Repercussió del meu treball	it25	3,90
26	Treball reconegut i valorat	it26	3,39
27	Comunicació en bib	it27	3,73
28	Ambient de treball	it28	3,57
	PERSONES (mitjana del bloc)		3,55
29	Implicació del SBD en UV	it29	3,81
30	Dir SBD recolça	it30	3,40
31	Dir SBD clima comunicació	it31	3,27
32	Informat de les decisions	it32	3,54
33	Dir Bca/Secció recolça	it33	3,96
34	Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	4,08
	LIDERATGE (mitjana del bloc)		3,68
35	SATISFACCIÓ GENERAL	it35	3,92



RESUM DE LES OBSERVACIONS recollides en les enquestes

PDI

Comentaris rebuts: 47 positius, 55 negatius. Els més freqüents han estat:

POSITIUS

- El personal és eficient, amable, professional, educat, amb iniciatives pròpies... (38 comentaris)
- Amplia col·lecció, fons bibliogràfics (10)

NEGATIU

- Falten fons bibliogràfics especialitzats per investigació (8 comentaris)
- Fons digital poc ampli, calen més llibres-e, revistes-e (5)
- Fons digital difícil d'utilitzar (4)

ESTUDIANTS

Comentaris rebuts: 430 positius, 469 negatius. Els més freqüents han estat:

POSITIUS

- El personal és professional, atent, amable. Ofereix ajuda amb bon tracte, simpatia (172 comentaris)
- Fons bibliogràfics, llibres, revistes, en gran diversitat i quantitat (138)
- Instal·lacions, espai i ambient agradable, pau, seguretat, il·luminació, endolls... (89)
- Horaris general i en 24 hores (85)
- Bona ordenació i fàcil localització (41)
- Web, serveis online (renovació, préstec, consultes, reserves...) (30)

NEGATIU

- Falta d'espai en el període de exàmens (149 comentaris)
- Ordenació, localització poc clara, més cartells, més indicacions (59)
- Més sales de treball en grup, limitar el temps d'ús (57)
- Actualitzar els fons, falten o hi ha pocs exemplars de les recomanacions dels professors i llibres d'idiomes (47)
- Control de la no ocupació dels llocs 20/30 minuts, falta espai i està lliure (44)
- Horaris, obrir abans en 24 hores i els caps de setmana (44)
- Temperatura: molta calor, molt de fred (28)
- Cadires i taules sorolloses (19)

PAS

Comentaris rebuts: 3 positius, 4 negatius. Ha estat els següents:

POSITIUS

- Aprendre coses noves (1)
- Satisfacció en el propi treball ben fet (1)
- Distribució equitativa de tasques (1)

NEGATIU

- Problemes per les diferències C1 i C2, mateixes competències, distint sou (3 comentaris)
- Sobrecàrrega i falta de personal (1)

VALORACIÓ DELS RESULTATS

PDI

Participació: Ha abaixat un poc la participació del professorat respecte a l'any passat (del 37% al 30%).

Observacions: Els resultats obtinguts són molt alts, la major part d'ells per damunt del 4 sobre 5. Ha millorat l'apreciació general respecte a anys anteriors fins al 4,40 puntuació realment molt alta i que manifesta una molt bona consideració dels serveis oferts per la Biblioteca. Les qualificacions més altes (en torn al 4,80) s'obtenen en el tracte del personal i en els servei de préstec i préstec interbibliotecari. **El Servei de Suport a la Investigació podria ser més utilitzat.**

Les valoracions més altes s'obtenen en ATENCIÓ y SERVEIS

ATENCIÓ	FILOLOGÍA	GEOGRAFÍA	FILOSOFÍA	TOTAL
Tracte	4,75	4,77	4,82	4,78
Ajuda	4,74	4,81	4,84	4,80
Atenció telef. ,e-mail...	4,59	4,67	4,67	4,64

SERVEIS	FILOLOGÍA	GEOGRAFÍA	FILOSOFÍA	TOTAL
Préstec	4,79	4,81	4,80	4,80
Préstec Interbibliotecari	4,53	4,65	4,83	4,67
Préstec Inter-campus	4,53	4,75	4,67	4,65
Articles en PDF	4,74	4,59	4,60	4,64

Les valoracions més baixes (en torn a 3,55) estan en els FONS:

FONS	FILOLOGÍA	GEOGRAFÍA	FILOSOFÍA	TOTAL
Adequats a la investigació	3,54	3,68	3,91	3,71
Satisfacció llibres-e	3,63	3,51	3,61	3,58
Satisfacció revistes	3,67	3,75	3,72	3,71
Satisfacció Bases de dades	3,73	3,59	4,14	3,82

ESTUDIANTES

Participació: ha augmentat lleugerament respecte a l'any passat, del 13% al 14%

Observacions: El resultat global també ha millorat respecte als anys anteriors, obtenint una puntuació de 4,25 sobre 5. Els estudiants venen a la biblioteca principalment per a:

1. Estudiar amb els seus propis materials
2. Utilitzar el préstec
3. Consultar llibres o revistes
4. Treballar en grup
5. Utilitzar els ordinadors
6. Sol·licitar informació

Un 67,30% no coneix la realització d'activitats de formació, aspecte que podria millorar.

Els aspectes millor valorats (per damunt del 4) estan als apartats de ATENCIÓ, WEB, SERVEIS i INSTAL·LACIONS

ATENCIÓ	
Tracte	4,23
Informació i ajuda	4,40
Atenció telefònica, e-mail...	4,38

WEB	
Satisfacció serveis web	4,36

SERVEIS	
Préstec	4,29

INSTAL·LACIONS	
Horari	4,27

Els aspectes amb una valoració més baixa són els llibres-e i la ordenació dels llibres a les prestatgeries.

FONS	
Satisfacció llibres-e	3,54

SERVEIS	
Ordenació dels llibres	3,76

PAS

Participació: es la mateixa que l'any anterior, el 48%

Observacions: ha baixat un poc la valoració general respecte a l'any passat, del 4,00 al 3,92. Les valoracions més altes estan en els apartats de POLÍTICA i ESTRATÈGIA, PERSONES, PROCESSOS, RECURSOS i LIDERATGE.

POLÍTICA I ESTRATÈGIA	
Coneix missió SBD	4,36
Coneix CS del SBD	4,17

PERSONES	
Coneix tasques	4,25

PROCESSOS	
Coneix responsables	4,09

RECURSOS	
Aplicacions informàtiques	4,08

LIDERATGE	
Dir BCA/Secció clima comunicació	4,08

Lo menos valorado, en el apartado PERSONES y LIDERATGE

PERSONES	
Distrib. càrregues treball en bib.	3,04
Carrega de treball del lloc	3,08
Possibilitat de promoció	3,10
Participació en les decisions	3,33

LIDERATGE	
Dir. SBD Clima comunicació	3,27