

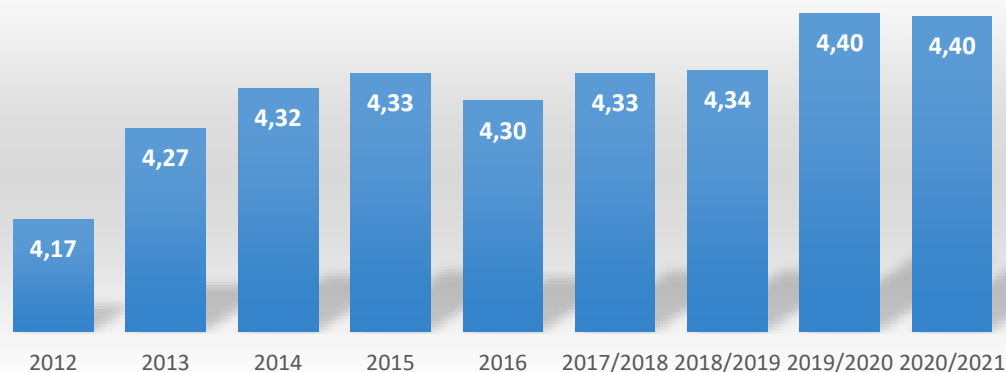
RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2020/2021-BIBLIOTECA D'HUMANITATS

Els resultats de la enquesta d'opinió i satisfacció de la Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà", per el curs 2020/2021, dins del procés d'autoavaluació que du a terme el Servei de Biblioteques i Documentació, han estat els següents:

RESULTATS COL·LECTIU PDI

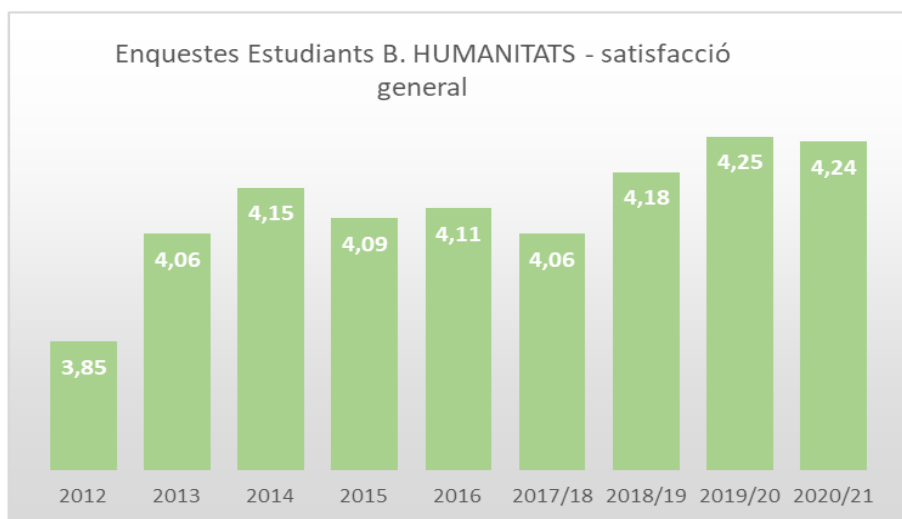
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COL·LECTIU: PDI						
			Fac. Geo i Hist	Fac. Filolog	Fac. Filo i CE	GLOBAL
	PARTICIPACIÓ ENQUESTA PDI (3 Facult.)		96	117	45	258
	Col·lectiu (dades RECU LL UV taula 6.1.4)		163	293	193	649
	% participació		59%	40%	23%	40%
Nº PREG	PREGUNTA		2020/2021			
1	INSTAL·LACIONS	it01	4,18	4,22	4,37	4,26
2	Col·lecció per a necessitats docents	it02	4,17	4,09	4,22	4,16
3	Col·lecció per a necessitats d'investigació	it03	3,58	3,59	3,86	3,68
4	Satisfacció Llibres impresos	it04_i	3,98	3,88	4,28	4,05
5	Satisfacció Llibres-e	it04_e	3,38	3,66	3,89	3,64
6	Satisfacció Revistes	it04_r	3,67	3,66	4,00	3,78
7	Satisfacció Bases de dades	it04_b	3,62	3,90	4,24	3,92
	FONS (mitjana dels fons, sense instal·lacions)		3,73	3,80	4,08	3,87
8	Claritat del web	it05_1	3,78	3,83	3,93	3,85
9	Informació del web	it05_2	4,03	4,04	4,09	4,05
10	Catàleg (Trobes/Trobes Plus)	it06	3,53	3,84	4,11	3,83
11	Satisfacció serveis web	it07	4,14	4,14	4,14	4,14
	WEB (mitjana del bloc)		3,87	3,96	4,07	3,97
12	Préstec a domicili	it08_domici	4,74	4,74	4,83	4,77
13	Préstec interbibliotecari	it08_interbib	4,51	4,62	4,53	4,55
14	Préstec intercampus	it08_interc	4,63	4,72	4,68	4,68
15	Articles en PDF	it08_pdf	4,56	4,62	4,62	4,60
16	Consulta Recursos-e	it08_e	4,22	4,23	4,29	4,25
17	Suport a la investigació	it08_si	4,21	4,22	4,22	4,22
18	Roderic (nueva en 2015)	it08_roderic	4,37	4,48	4,44	4,43
19	Satisfacció sessions formació	it09_a	4,26	4,45	4,46	4,39
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,44	4,51	4,51	4,49
20	Tracte	it12	4,74	4,74	4,84	4,77
21	Ajuda	it10	4,72	4,75	4,71	4,73
22	Atenció telefònica, email,etc	it11	4,66	4,63	4,78	4,69
23	Queixes i suggeriments	it13	4,55	4,68	4,76	4,66
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,67	4,70	4,77	4,71
24	SATISFACCIÓ GENERAL	it14	4,32	4,36	4,51	4,40

Enquestes PDI B. Humanitats - satisfacció general



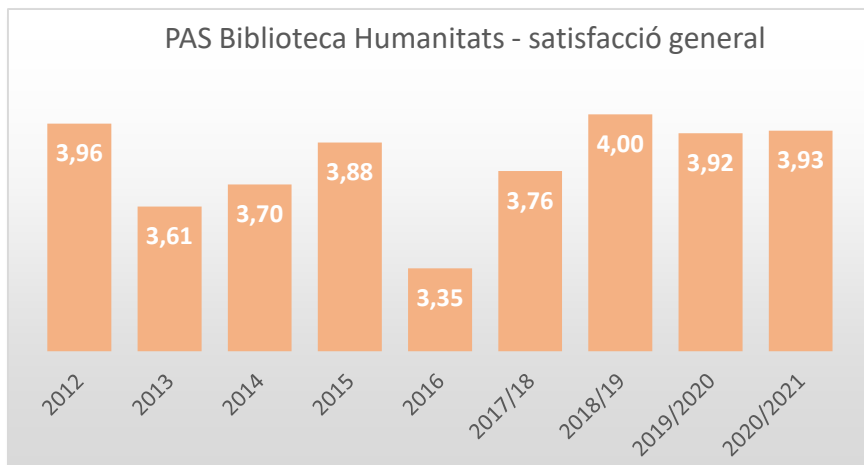
RESULTATS COL·LECTIU ESTUDIANTS

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD.			
DADES BIBLIOTECA HUMANITATS-COL·LECTIU: ESTUDIANTS			
	PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA D'ESTUDIANTS		1.277
	Col·lectiu (dades RECULL UV, Grau + Postgrau taules 1.2.0.1 + 2.1.0.3)		8.133
	% participació		16%
Nº PREG	PREGUNTA		2020/21
1	Espais	it01	4,24
2	Horari	it02	3,86
a	Nº llocs és suficient? (Sí)		22%
b	Nº espais treball en grup és suficient? (Sí)		24%
c	Nº llocs amb accés a internet suficient? (Sí)		67%
	INSTAL·LACIONS (mitjana del bloc)		4,05
3	Disponibilitat material bibliogràfic recomanat	it06	3,89
4	Satisfacció Llibres impresos	it07_1	4,18
5	Satisfacció Llibres-e	it07_2	3,53
6	Satisfacció Revistes	it07_3	3,75
7	Satisfacció Bases de dades	it07_4	3,92
	FONS (mitjana del bloc)		3,85
8	Claritat del web	it08_1	3,82
9	Informació del web	it08_2	3,91
10	Catàleg	it09	3,84
11	Satisfacció serveis web	it10_afirma	4,27
	WEB (mitjana del bloc)		3,96
12	Servei de préstec	it11	4,26
13	Senyalització	it12	4,15
14	Ordenació dels llibres	it13	3,95
15	Informació sobre els serveis	it14	4,01
16	Satisfacció sessions formació	it15_afirma	4,02
	% Ha rebut formació		64%
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,08
17	Tracte	it18	4,42
18	Informació i Ajuda	it16	4,41
19	Atenció telefònica, email, altres	it17	4,21
20	Queixes i suggeriments	it19	4,16
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,30
21	SATISFACCIÓ GENERAL	it20	4,24



RESULTATS COL·LECTIU PAS

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS -			
	COL·LECTIU: PAS SBD		
	PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA PAS		22
	Col·lectiu (dades RLT UV)		42
	% participació		52%
Nº PREG	PREGUNTA		2020/2021
1	Espais	it01	3,87
2	Recursos materials	it02	3,90
3	Aplicacions informàtiques	it03	3,77
4	Intranet	it04	3,87
	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,85
5	Coneix CS del SBD	it05	3,80
6	Coneix missió SBD	it06	3,97
7	Coneix Pla Operatiu SBD	it07	3,55
8	Model organitzatiu SBD	it08	3,46
9	Participació SBD	it09	3,30
10	Participació BIB	it10	3,69
11	UV és referent	it11	3,52
	POLITICA I ESTRATEGIA (mitjana del bloc)		3,61
12	Processos identificats	it12	3,67
13	Processos documentats	it13	3,43
14	Coneix els responsables	it14	3,93
15	Coordinació entre seccions	it15	3,13
16	A quí recórrer si dubtes	it16	3,93
	PROCESSOS (mitjana del bloc)		3,62
17	Coneix tasques	it17	4,23
18	Participa en les decisions	it18	3,60
19	Carrega de treball del lloc	it19	3,46
20	Distrib. carregues treball en la bib.	it20	3,00
21	Treball en equip	it21	3,55
22	Info actualitzada	it22	3,62
23	Formació rebuda	it23	3,55
24	Possibilitats de promoció	it24	2,77
25	Repercussió del meu treball	it25	3,57
26	Treball reconegut i valorat	it26	3,50
27	Comunicació en bib	it27	3,28
28	Ambient de treball	it28	3,66
	PERSONES (mitjana del bloc)		3,48
29	Implicació del SBD en UV	it29	3,57
30	Dir SBD recolça	it30	3,22
31	Dir SBD clima comunicació	it31	3,33
32	Informat de les decisions	it32	3,43
33	Dir Bca/Secció recolça	it33	3,78
34	Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	3,69
	LIDERATGE (mitjana del bloc)		3,50
35	SATISFACCIÓ GENERAL	it35	3,93



RESUM DE LES OBSERVACIONS recollides en les enquestes

PDI

Comentaris rebuts: 78 positius, 84 negatius.

Els més freqüents han estat:

POSITIUS

- El personal , la atenció, la professionalitat... (51 comentaris)
- Fons bibliogràfics (8)
- Bona adaptació a la pandèmia (6)
- Recursos-e (5)

NEGATIUS

- Dificultat amb el nou TROBES (19 comentaris)
- Suport a investigació, ajuda sexennis en l'àrea d'Humanitats (15)
- Fons d'investigació, compres que s'eternitzen (15)
- Fons digital difícils d'utilitzar (13)

ESTUDIANTS

Comentaris rebuts: 370 positius, 380 negatius.

Els més freqüents han estat:

POSITIUS

- Instal·lacions, espai i ambient agradable, pau, seguretat, il·luminació, endolls... (161 comentaris)
- Tracte personal, actitud, professionalitat (143)
- Fons bibliogràfics, llibres, revistes, en gran diversitat i quantitat (84)
- Sistema préstec/reserva en pandèmia (48)
- Mesures COVID, protocol, lloc, adaptació (44)

NEGATIUS

- Falta d'espai en el període de exàmens (92 comentaris)
- Horaris, obrir més 24 hores i els caps de setmana, tancar més tard (69)
- Falten fons per a les assignatures i llibres d'idiomes (47)
- Catàleg TROBES, dificultat (43)
- Instal·lacions, fred per finestres obertes, soroll pel carrer, per cadires (43)

PAS

Comentaris rebuts: 7 positius, 8 negatius.

Els més freqüents han estat:

POSITIUS

- Treball agradable (4 comentaris)
- El equip/comunicació/objectius (4)
- Direcció competent, oberta, suport per al personal (4)

NEGATIUS

- Implementació d'ALMA (2 comentaris)
- Direcció no resol conflictes, poca comunicació (2)
- Futur dels interins/ desil·lusió (2)
- Algunes coordinacions poc comunicatives (1)

VALORACIÓ DELS RESULTATS

PDI

Participació: Ha pujat la participació del professorat respecte a l'any passat fins el 40%.

Observacions: Els resultats obtinguts són molt alts, la major part d'ells per damunt del 4 sobre 5. S'ha mantingut l'apreciació general respecte a l'any anterior de 4,40, puntuació realment molt alta i que manifesta una molt bona consideració dels serveis oferts per la Biblioteca. Les qualificacions més altes, superant el 4,70, s'obtenen en el tracte del personal, el servei de préstec a domicili, la ajuda, la atenció telefònica i el préstec Inter campus.

Les valoracions més altes s'obtenen en ATENCIÓ i SERVEIS:

ATENCIÓ	GEOGRAFIA	FILOLOGIA	FILOSOFIA	TOTAL
Ítem 23 - Tracte del personal	4,74	4,74	4,84	4,77
Ítem 24 - Ajuda del personal	4,72	4,75	4,71	4,73
Ítem 25 - Atenció telefònica, per e-mail, etc.	4,66	4,63	4,78	4,69

SERVEIS	GEOGRAFIA	FILOLOGIA	FILOSOFIA	TOTAL
Ítem 12 - Préstec	4,74	4,74	4,83	4,77
Ítem 14 - Préstec Inter campus	4,63	4,72	4,68	4,68

Les valoracions més baixes estan en els FONS i en la WEB:

FONS	GEOGRAFIA	FILOLOGIA	FILOSOFIA	TOTAL
Ítem 5 - Satisfacció llibres-e	3,38	3,66	3,89	3,64
Ítem 3 - Col·lecció per a investigació	3,58	3,59	3,86	3,68
Ítem 6 - Satisfacció Revistes	3,67	3,66	4,00	3,78

WEB	GEOGRAFIA	FILOLOGIA	FILOSOFIA	TOTAL
Ítem 10 - Catàleg Trobes	3,53	3,84	4,11	3,83
Ítem 8-9 - Claredat del web	3,78	3,83	3,93	3,85

ESTUDIANTS

Participació: Ha augmentat lleugerament respecte a l'any passat, del 14% al 16%.

Observacions: El resultat global se manté, obtenint una puntuació de 4,24 front a un 4,25 de l'any anterior.

- 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. Sol·licitar informació
 6. Utilitzar els ordinadors
- Un 69,15% no coneix la realització d'activitats de formació, aspecte que podria millorar.

Els aspectes millor valorats estan als apartats de ATENCIÓ, WEB, SERVEIS i INSTAL·LACIONS:

ATENCIÓ	
Ítem 23 - Tracte del personal	4,42
Ítem 24 - Informació i ajuda del personal	4,41

WEB	
Ítem 15 - Satisfacció amb els serveis web	4,27

SERVEIS	
Ítem 16 - Servei de préstec a domicili	4,26

INSTAL·LACIONS	
Ítem 1 – Espai de la biblioteca	4,24

Els aspectes amb una valoració més baixa estan als apartats FONS i WEB. Cal tindre en compte que en aquest any s'ha canviat la interfície del catàleg Trobes i també s'ha remodelat el web el que pot explicar la baixada en aquestes puntuacions.

FONS	
Ítem 8 - Satisfacció amb els llibres-e	3,53
Ítem 9 - Satisfacció amb la col·lecció de revistes	3,75

WEB	
Ítem 11-12 - Claredat del web	3,82
Ítem 13 - Catàleg Trobes	3,84

PAS

Participació: Augmenta respecte a l'any anterior, del 48% al 52%.

Observacions: Es manté la valoració general respecte a l'any anterior, passant del 3,92 al 3,93.

Les valoracions més altes estan en els apartats de PERSONES, POLÍTICA i ESTRATEGIA i PROCESSOS:

PERSONES	
Ítem 17 – Conec les tasques	4,23

POLÍTICA i ESTRATEGIA	
Ítem 6 – Conec la missió del SBD	3,97

PROCESSOS	
Ítem 16 – Sé a qui recórrer si tinc dubtes	3,93
Ítem 14 - Coneix els responsables dels processos	3,93

El menys valorat, en el apartat PERSONES, PROCESSOS i LIDERATGE:

PERSONES	
Ítem 24 - Possibilitats de promoció a la UV	2,77
Ítem 20 - Distribució adequada de les càrregues treball en la biblioteca	3,00
Ítem 19 - Carrega de treball del lloc	3,08

PROCESSOS	
Ítem 15 - Coordinació entre seccions	3,13

LIDERATGE	
Ítem 30 - Direcció de l'SBD recolza accions individuals o col·lectives de millora	3,22
