

SATISFACCIÓ DELS USUARIS I USUÀRIES AMB LA QUALITAT DE SERVEI DE LA BIBLIOTECA- CENTRE DE DOCUMENTACIÓ

Curs 2018-2019

(8a edició)

**VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ,
COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ**

 UNIVERSITAT
JAUME I

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. MARC TEÒRIC	6
3. OBJECTIUS	7
4. METODOLOGIA	8
4.1. Instruments	8
4.2. Fitxa tècnica	13
4.3. Selecció de la mostra	14
4.4. Població i mostra	15
5. RESULTATS	16
5.1. Satisfacció general	16
5.2. Valoracions generals	20
5.3. Resultats específics de professorat i doctorands	25
5.4. Resultats específics d'estudiantat	33
5. COMPARACIONS	44
6. CONCLUSIONS	48
7. MILLORA CONTÍNUA	52
8. ANNEXOS	53

1. INTRODUCCIÓ

CARACTERÍSTIQUES DE L'ENQUESTA:

- ✦ Enquesta realitzada amb caràcter **biennal**.
- ✦ **Primera edició** de l'enquesta: curs 2004-05
- ✦ Informe actual: **8a edició** de l'enquesta, realitzada durant el **curs 2018-19**.

Però, l'*Enquesta de satisfacció dels usuaris amb la qualitat de Servei de la Biblioteca – Centre de Documentació* no és una acció aïllada, ni independent per si mateixa, sinó que es pot emmarcar dins dels **SISTEMES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT** implantats en la Universitat Jaume I que es detallen a continuació:

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 3)

1. INTRODUCCIÓ



Sistema de Gestió de la Qualitat de la Biblioteca – Centre de Documentació segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2015

Requisit 9.1.2. Satisfacció del client.

SGQ de la Biblioteca:

Procediment general PBI-00001: Medició de la satisfacció del client.



Finançament lligat a objectius

Percentatge d'enquestes contestades per part de tot el personal del servei.

Carta de serveis de la Biblioteca

Índex global obtingut en les respostes al qüestionari d'avaluació de la satisfacció dels usuaris.

Política de Qualitat de la Biblioteca

Realització d'enquestes de satisfacció des de l'any 2006 per avançar en el seu compromís de millora continua.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 4)

1. INTRODUCCIÓ



Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQ) amb el Programa AUDIT

Directriu específica 5.6. del document "Nou model del Programa AUDIT" de l'ANECA.

SAIQ del títol (AUDIT):

Fitxa de procés AUD20. Mesurament de la satisfacció i la qualitat de servei.



VERIFICACIÓ de títols oficials universitaris

Punt 9.5. de la "Guia de suport per a l'elaboració de la memòria de verificació dels títols oficials universitaris (grau i màster)".

Punt 8.1. de la "Guia de suport: avaluació per a la verificació d'ensenyaments oficials de doctorat".



SEGUIMENT de títols oficials universitaris

Directrius 3.1. i 7.2. de la "Guia d'avaluació per al seguiment dels ensenyaments universitaris oficials de grau i màster en la Comunitat Valenciana".

Directrius 3.1. i 7.1. de la "Guia d'avaluació per al seguiment d'ensenyaments universitaris oficials de doctorat"



RENOVACIÓ DE L'ACREDITACIÓ de títols oficials universitaris

Directrius 3.1. i 7.2. de la "Guia d'avaluació ReAcredita per a la renovació de l'acreditació en títols oficials de grau i màster en la Comunitat Valenciana".

Directrius 3.1. i 7.1 de la "Guia d'avaluació ReAcredita per a la renovació de l'acreditació d'ensenyaments universitaris oficials de doctorat".

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 5)

2. MARC TEÒRIC

QUALITAT DE SERVEI

QUALITAT DE SERVEI COM A SATISFACCIÓ DEL CLIENT:

La qualitat de servei es produeix quan el servei és capaç de satisfer les expectatives dels usuaris.

Parasuraman et al. (1988)

DIMENSIONS DE QUALITAT DE SERVEI

ELEMENTS TANGIBLES

Facilitats físiques, materials i aspecte físic del personal

FIABILITAT

Capacitat per a desenvolupar el servei de forma seriosa i exacta

CAPACITAT DE RESPOSTA

Voluntat d'ajudar els clients i proporcionar un bon servei

SEGURETAT

Coneixement i cortesia dels empleats i la seua capacitat per a inspirar confiança

EMPATIA

Atenció acurada i individual que es proporciona als clients

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 6)

3. OBJECTIUS

- Conèixer el **grau de satisfacció** dels usuaris de la Biblioteca-Centre de Documentació.
- Conèixer el **nivell de qualitat percebuda** pels usuaris de la Biblioteca-Centre de Documentació.
- Detectar el **nivell de coneixements i ús** que els usuaris realitzen en els **serveis específics** oferts per la Biblioteca-Centre de Documentació.
- Analitzar la **importància** concedida pels usuaris i la **satisfacció** aconseguida per aquests en relació amb els **serveis específics** oferts per la Biblioteca-Centre de Documentació.
- Conèixer el **tipus d'ús** que els estudiants realitzen de la Biblioteca-Centre de Documentació.
- Conèixer l'**evolució** experimentada per la percepció dels usuaris respecte a tots els objectius anteriors.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 7)

4. METODOLOGIA: Instruments

S'utilitzen dos instruments:

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat (PDI) i els doctorands i doctorandes

Instrument de mesura dissenyat a partir de l'enquesta de Parasuraman, Zeithaml & Malhotra (2005): escala E-S-QUAL per a avaluar la qualitat de servei electrònic, amb l'objectiu d'adaptar l'instrument a l'ús en línia que fa el PDI de la Biblioteca-Centre de Documentació.

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per a l'estudiantat

Instrument de mesura dissenyat a partir de l'enquesta de Banwet & Datta (2002): adaptació, per a biblioteques, del model SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml i Berry (1985) per avaluar les percepcions de qualitat de servei.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 8)

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat (PDI) i els doctorands i doctorandes

27 ítems

Organitzats en 3 blocs:

1. Avaluació dels aspectes específics de qualitat de servei de la Biblioteca
2. Serveis específics de la Biblioteca
3. Satisfacció general amb la Biblioteca

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per a l'estudiantat

38 ítems

Organitzats en 4 blocs:

1. Ús de la Biblioteca
2. Avaluació dels aspectes específics de qualitat de servei de la Biblioteca
3. Serveis específics de la Biblioteca
4. Satisfacció general amb la Biblioteca

La forma de donar resposta en ambdues enquestes és la mateixa i, segons l'ítem plantejat, el tipus de resposta pot ser:

- a) Dicotòmica (sí/no)
- b) Tipo Likert de 5 punts:
- c) Obertes

1	2	3	4	5
Totalment en desacord	Un poc en desacord	Indiferent	Un poc d'acord	Totalment d'acord
Molt insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Molt satisfet/a

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 9)

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat i els doctorands i doctorandes

21 ítems per a l'AVALUACIÓ DELS ASPECTES ESPECÍFICS DE QUALITAT DE SERVEI DE LA BIBLIOTECA agrupat en 4 dimensions de qualitat: (informació ampliada en la diapositiva 13)

- Eficàcia
- Disponibilitat del sistema
- Compliment
- Privacitat

1 ítem per avaluar 7 SERVEIS ESPECÍFICS DE LA BIBLIOTECA en els quals es consulta sobre ús, coneixement, importància i satisfacció:

- Consulta del catàleg de la Biblioteca
- Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes
- Servei de teleprèstec
- Servei de préstec interbibliotecari (SOD)
- Consulta de biblioteca digital (revistes electròniques, bases de dades, ...)
- Cursos de formació especialitzats
- Repositori institucional UJI

5 ítems para avaluar la SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA BIBLIOTECA en quatre aspectes generals:

- Atenció i tracte del personal
- Qualitat de servei
- Valor aportat
- Satisfacció general
- Comentaris i/o suggeriments

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per a l'estudiantat

29 ítems per a l'AVALUACIÓ DELS ASPECTES ESPECÍFICS DE QS DE LA BIBLIOTECA agrupats en 5 dimensions de qualitat: (informació ampliada en la diapositiva 14)

- Elements tangibles
- Fiabilitat
- Capacitat de resposta
- Seguretat
- Empatia

1 ítem per avaluar 13 SERVEIS ESPECÍFICS DE LA BIBLIOTECA en els quals es consulta sobre ús, coneixement, importància i satisfacció:

- Consulta del catàleg de la Biblioteca
- Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes
- Servei de préstec
- Servei de préstec interbibliotecari (SOD)
- Punts d'informació en les sales de Biblioteca
- Consulta de biblioteca digital (revistes electròniques, bases de dades...)
- Suggeriments i/o adquisicions documentals
- Servei de fotocòpies
- Visites guiades a la Biblioteca
- Cursos de formació especialitzats
- Guies i fulles informatives de la Biblioteca
- Web de la Biblioteca
- Repositori institucional UJI

5 ítems per avaluar la SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA BIBLIOTECA en quatre aspectes generals:

- Atenció i tracte del personal
- Qualitat de servei
- Valor aportat
- Satisfacció general
- Comentaris i/o suggeriments

3 ítems para conèixer l'ÚS DE LA BIBLIOTECA:

- Freqüència d'ús
- Moment d'ús
- Lloc d'ús

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 10)

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta per al professorat

21 ítems per l'AVALUACIÓ GENERAL DE LA BIBLIOTECA agrupats en 4 dimensions de qualitat ($\alpha = 0,920$):

EFICÀCIA ($\alpha = 0,931$)	Item01 El web de la Biblioteca em permet trobar fàcilment el que necessite Item02 És fàcil anar a qualsevol part del web de la Biblioteca Item03 Els tràmits a través del web de la Biblioteca es realitzen amb rapidesa Item04 La informació en el web de la Biblioteca està ben organitzada Item05 Les pàgines web de la Biblioteca es carreguen ràpidament Item06 El web de la Biblioteca és fàcil d'usar Item07 Puc accedir ràpidament al web de la Biblioteca Item08 El web de la Biblioteca està ben organitzat
DISPONIBILITAT DEL SISTEMA ($\alpha = 0,903$)	Item09 El web de la Biblioteca està sempre disponible Item10 El web de la Biblioteca es carrega i executa immediatament Item11 El web de la Biblioteca no es queda penjat Item12 Després d'haver introduït les dades d'una petició, el web de la Biblioteca no es queda penjat
COMPLIMENT ($\alpha = 0,907$)	Item13 L'entrega de les peticions es realitza en el termini especificat Item14 El temps per a l'entrega de les peticions és adequat Item15 L'entrega de les peticions es realitza ràpidament Item16 M'envien les peticions sol·licitades Item17 La Biblioteca disposa dels documents que apareixen en el seu catàleg Item18 La Biblioteca és veraç respecte als serveis que ofereix Item19 La Biblioteca fa promeses precises sobre l'entrega dels documents
PRIVACITAT ($\alpha = 0,892$)	Item20 Es manté la privacitat de la informació relativa a les meues sol·licituds, préstecs i la resta de tràmits Item21 No es comparteix la meua informació personal

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 11)

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta per a l'estudiantat.

29 ítems per l'AVALUACIÓ GENERAL DE LA BIBLIOTECA agrupats en 5 dimensions de qualitat ($\alpha = 0,978$):

ELEMENTS TANGIBLES ($\alpha = 0,940$)	Item01 Localització dels documents dins de la Biblioteca Item02 Disponibilitat de llibres adequats a les vostres necessitats Item03 Disponibilitat de revistes adequades a les vostres necessitats Item04 Disponibilitat de material audiovisual adequat a les vostres necessitats Item05 Estat de conservació dels documents Item06 Horaris de la Biblioteca Item07 Disponibilitat de seients Item08 Equipament audiovisual Item09 Equipament informàtic Item10 Retolació i senyalització d'espais Item11 Condicions de treball (silenci, ambient d'estudi ...) Item12 Confort (il·luminació, temperatura, netedat ...) Item13 Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries ...)
FIABILITAT ($\alpha = 0,904$)	Item14 Sinceritat del personal en la prestació del servei Item15 Capacitat del personal per a resoldre els problemes Item16 Desenvolupament correcte del servei Item17 Prestació del servei dins del temps previst Item18 Precisió en la ubicació dels documents
CAPACITAT DE RESPOSTA ($\alpha = 0,888$)	Item19 Temps d'espera per a subministrar el servei Item20 Rapidesa en la tramitació de les peticions Item21 Voluntarietat del personal per a ajudar-vos Item22 Disponibilitat del personal per a atendre-vos
SEGURETAT ($\alpha = 0,912$)	Item23 Facilitat en la interacció amb el personal Item24 Amabilitat mostrada pel personal Item25 Coneixement del personal en les respostes Item26 Confidencialitat en el maneig d'informació sobre usuaris i usuàries
EMPATIA ($\alpha = 0,941$)	Item27 Atenció individualitzada prestada Item28 Comprensió de necessitats per part del personal Item29 Sensibilitat cap als interessos de l'usuari o usuària

4. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

POBLACIÓ (a data 08/05/2019): 15.491 usuaris *

MOSTRA (01/08/2019): 704 respostes

ÍNDEX DE FIABILITAT: 99,33%

ERROR MOSTRAL: $\pm 5\%$

DATA DE REALITZACIÓ:

10 juny – 31 juliol de 2019

ADMINISTRACIÓ DE L'ENQUESTA: en línia

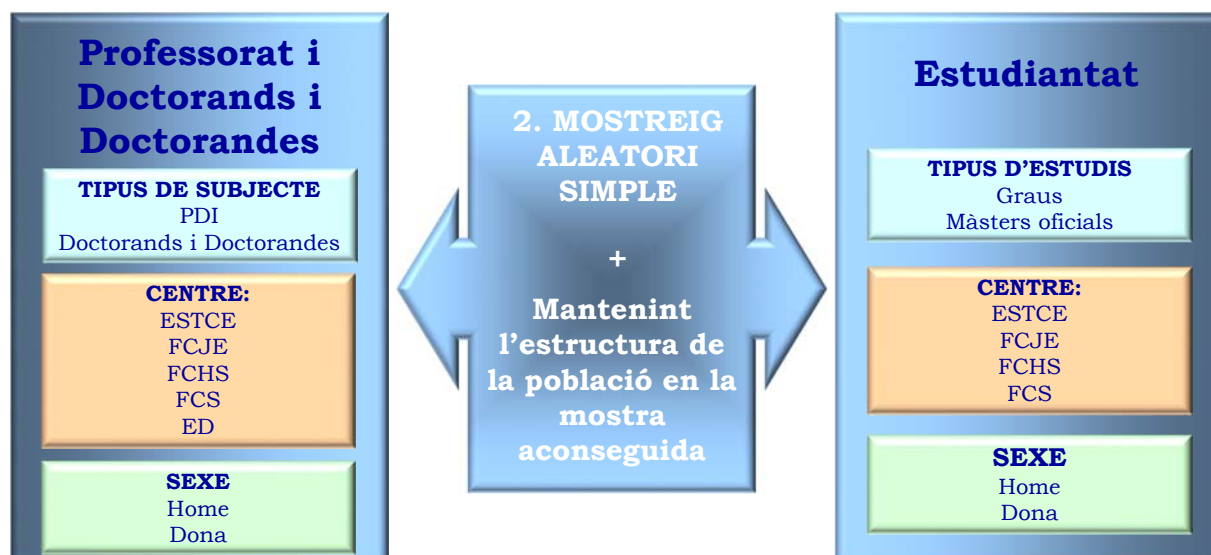
* Si bé el nombre d'usuaris de la Biblioteca-Centre de Documentació és molt major, per al present estudi s'ha considerat com a usuari, únicament, al professorat, els doctorands i doctorandes i l'estudiantat de grau i màster.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 13)

4. METODOLOGIA: Selecció de la mostra

PROCEDIMENT SEGUIT PER A LA SELECCIÓ DE LA MOSTRA:

1. MOSTREIG ALEATORI ESTRATIFICAT



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 14)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

POBLACIÓ: 15.491 usuaris i usuàries

MOSTRA: 704 respostes

PROFESSORAT i DOCTORANDS I DOCTORANDES

POBLACIÓ: 2.383 usuaris i usuàries
MOSTRA: 331 respostes
IF: 95% (error de ±5%)

PROFESSORANT

Població = 1.658 Mostra = 231

DOCTORANDS I DOCTORANDES

Població = 725 Mostra = 100

ESTCE Població = 501 Mostra = 70

FCJE Població = 293 Mostra = 41

FCHS Població = 411 Mostra = 57

FCS Població = 453 Mostra = 63

ED Població = 725 Mostra = 100

HOME Població = 1.183 Mostra = 165

DONA Població = 1.200 Mostra = 166

Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població de PDI es manté en la mostra obtinguda en funció de les variables

TIPUS DE SUBJECTE ($p_{\text{value}} = 0,937$)

CENTRE ($p_{\text{value}} = 1,000$) i

SEXE ($p_{\text{value}} = 0,944$)

ESTUDIANTAT

POBLACIÓ: 13.108 estudiants

MOSTRA: 373 respostes

IF: 95% (error de ±5%)

GRAUS Població = 11.507 Mostra = 327

MÀSTERS OFICIALS

Població = 1.601 Mostra = 46

ESTCE Població = 3.079 Mostra = 88

FCJE Població = 3.653 Mostra = 103

FCHS Població = 4.607 Mostra = 131

FCS Població = 1.769 Mostra = 51

HOME Població = 5.524 Mostra = 157

DONA Població = 7.584 Mostra = 216

Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població d'ESTUDIANTS es manté en la mostra obtinguda en funció de les variables

TIPUS D'ESTUDIS ($p_{\text{value}} = 0,945$)

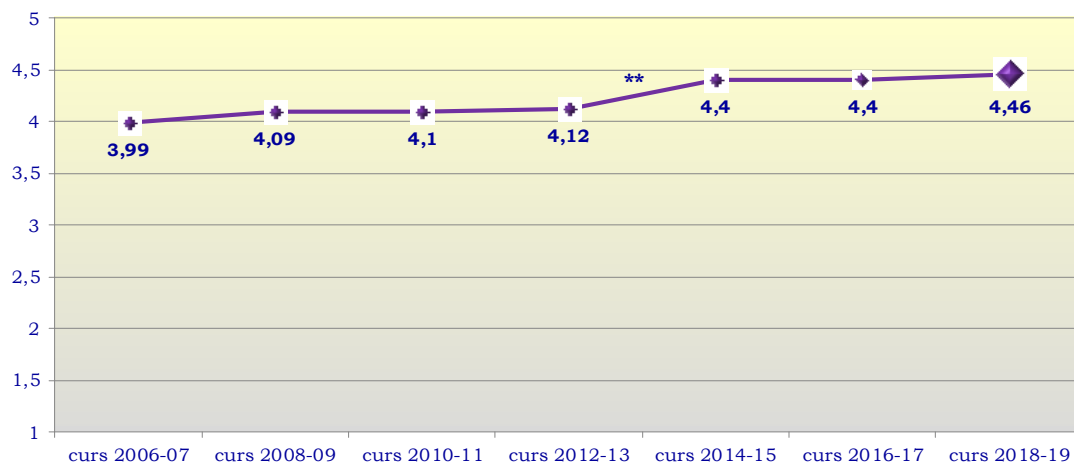
CENTRE ($p_{\text{value}} = 0,984$) i

SEXE ($p_{\text{value}} = 0,984$)

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 15)

5. RESULTATS: Satisfacció general*

Evució de la satisfacció general amb la Biblioteca

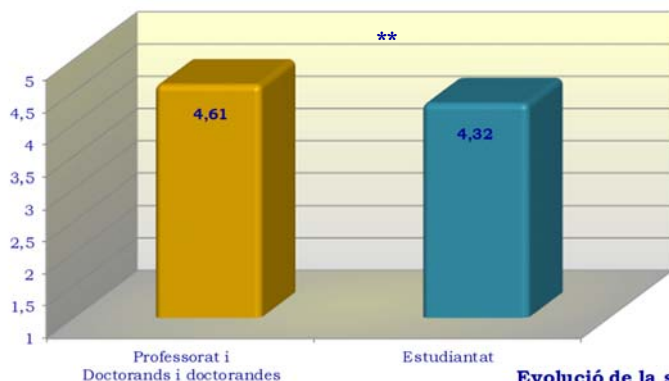


** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Satisfacció general*

Satisfacció general amb la Biblioteca per grup d'interès

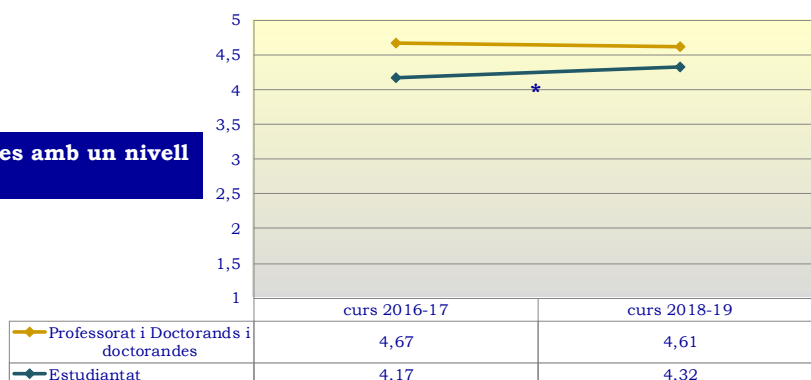


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**

* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

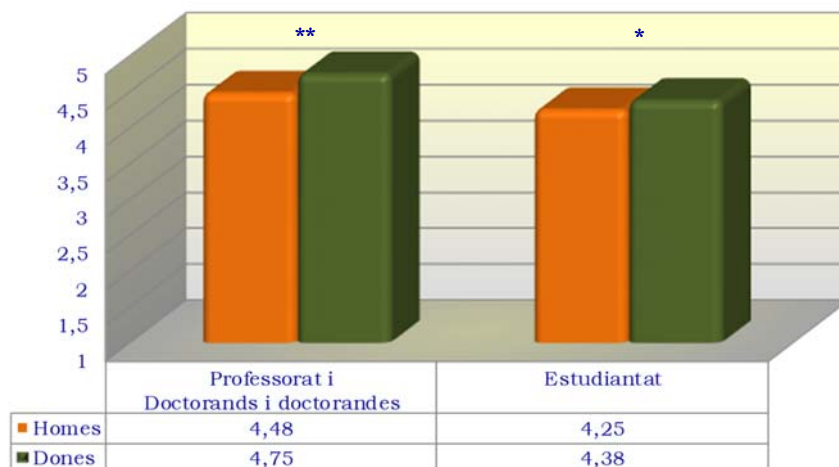
Evolució de la satisfacció general amb la Biblioteca per grup d'interès



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 17)

5. RESULTATS: Satisfacció general*

Satisfacció general amb la Biblioteca per grups d'interès i sexes



*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**

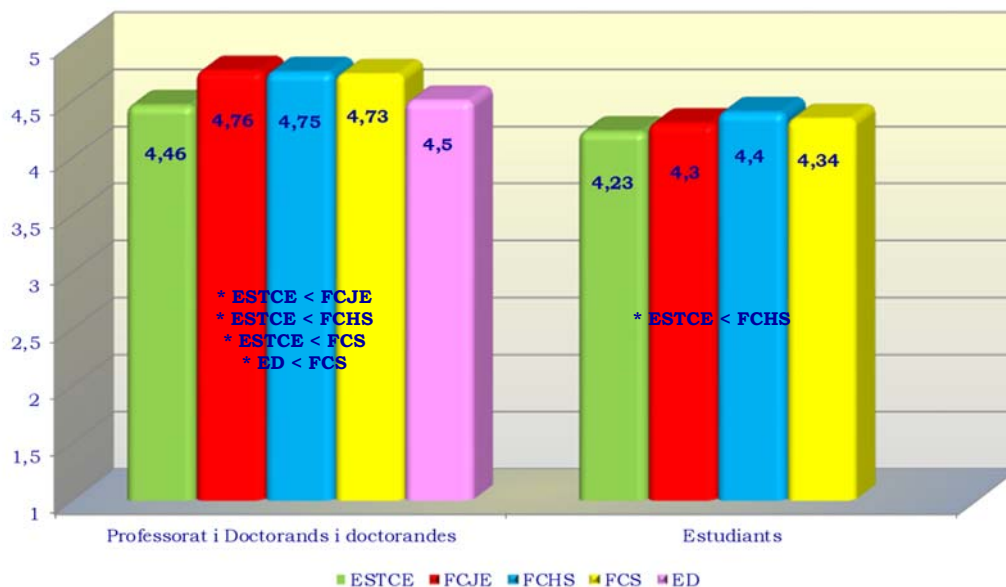
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 18)

5. RESULTATS: Satisfacció general*

Satisfacció general amb la Biblioteca per grups d'interès i centres

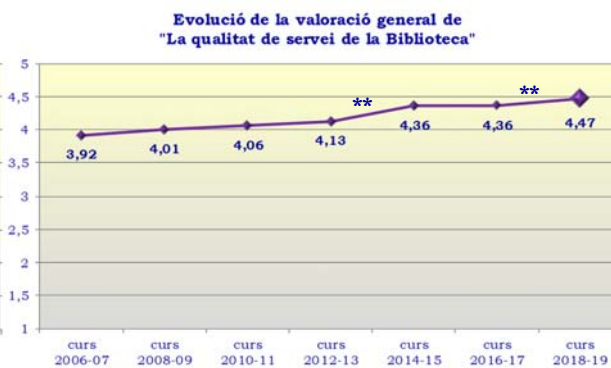
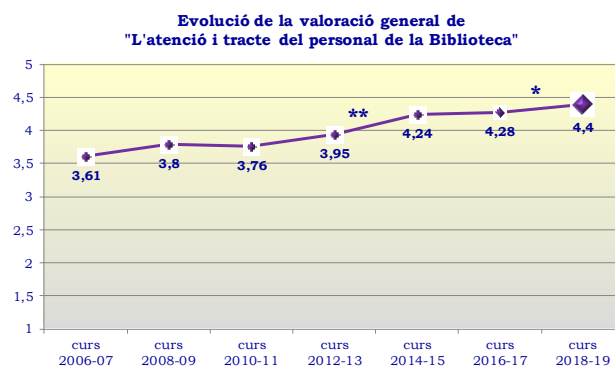


* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)

* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 19)

5. RESULTATS: Valoracions generals*



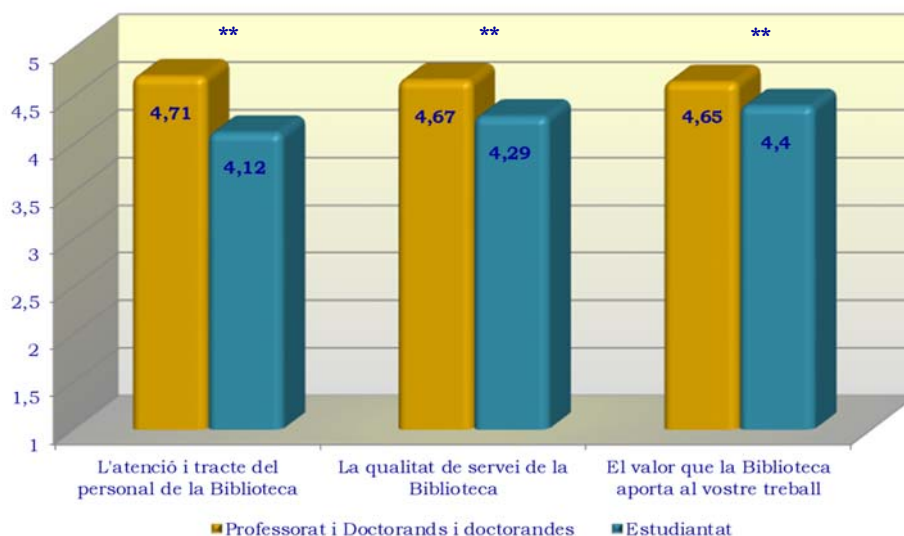
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)
 ** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)

* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Valoració General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 20)

5. RESULTATS: Valoracions generals*

Valoracions generals de la Biblioteca, per grups d'interès, en relació amb ...



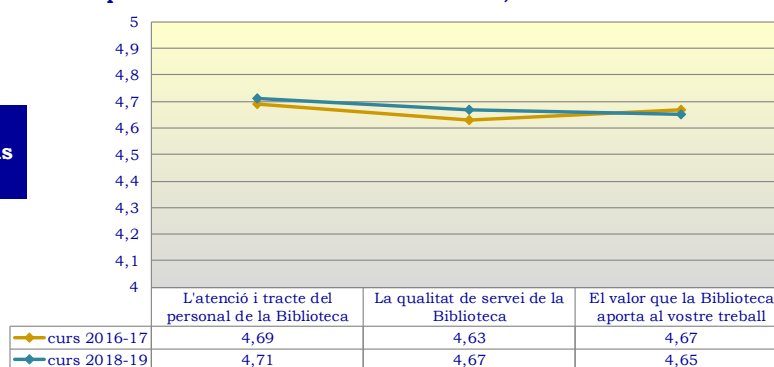
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 21)

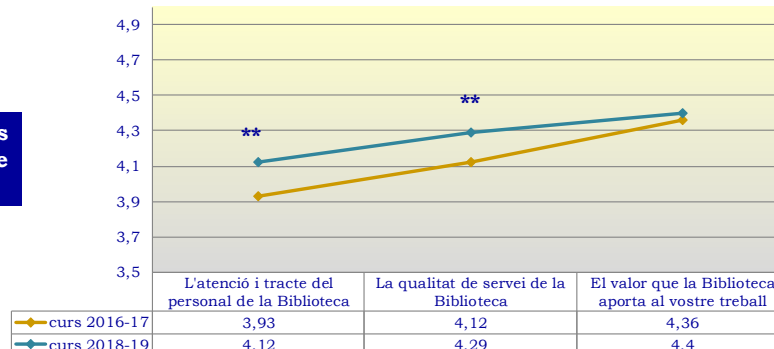
5. RESULTATS: Valoracions generals*

Evolució de les valoracions generals de la Biblioteca, entre el professorat i els doctorands i doctorandes, en relació amb ...



No es mostren diferències significatives entre les valoracions dels curs 2014-15 i 2016-17

Evolució de les valoracions generals de la Biblioteca, entre l'estudiantat, en relació amb ...



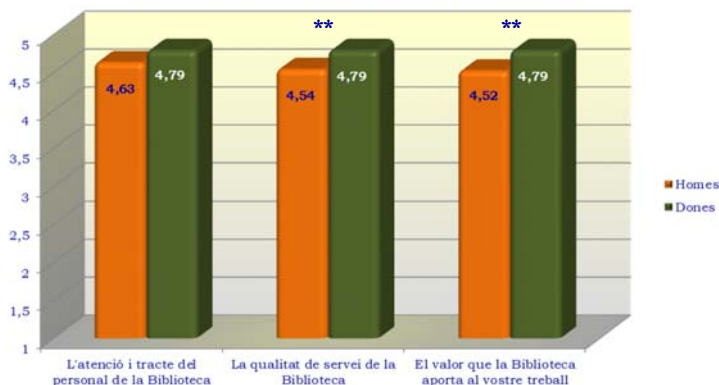
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 22)

5. RESULTATS: Valoracions generals*

Valoracions generals de la Biblioteca entre el professorat i els doctorands i doctorandes, per sexes, en relació amb ...



**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

Valoracions generals de la Biblioteca entre l'estudiantat, per sexes, en relació amb ...



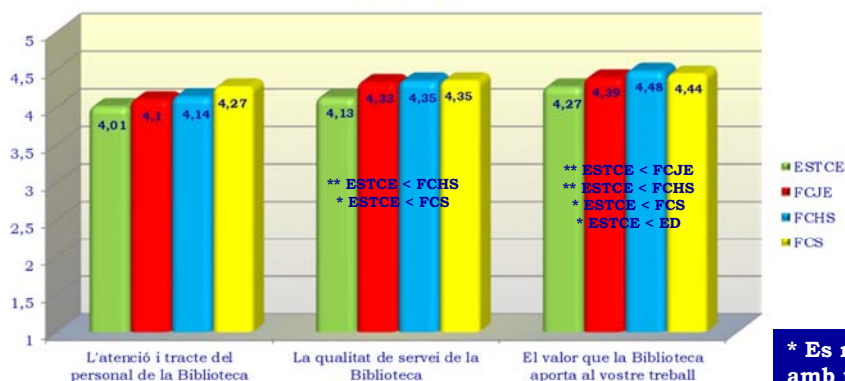
No es mostren diferències significatives

* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 23)

5. RESULTATS: Valoracions generals*

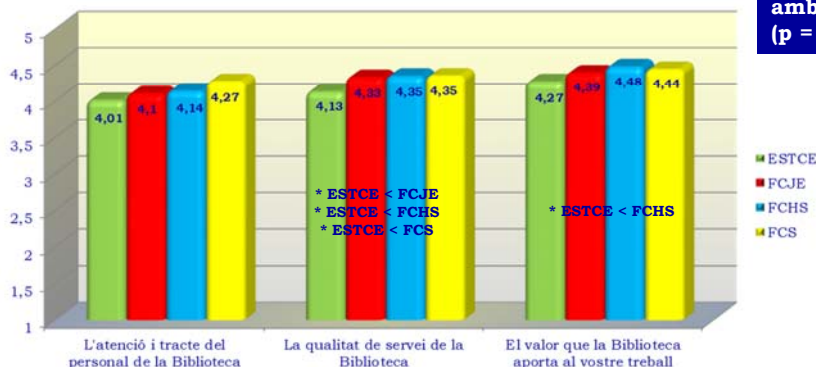
Valoracions generals de la Biblioteca entre l'estudiantat, per centres, en relació amb ...



*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**

**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

Valoracions generals de la Biblioteca entre l'estudiantat, per centres, en relació amb ...

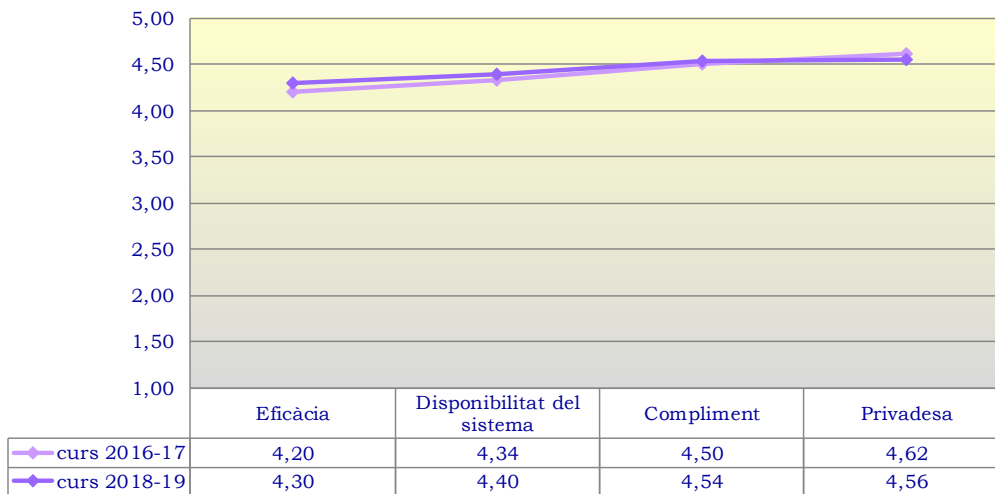


* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 24)

5. RESULTATS: Professorat i Doctorands/des (Dimensions)

Evolució de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei

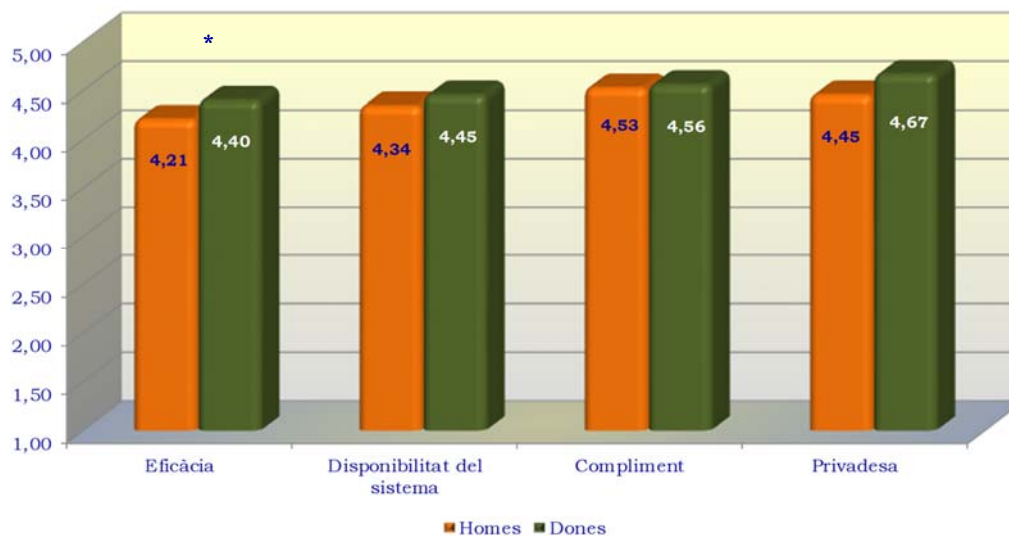


No es mostren diferències significatives entre les valoracions dels cursos 2018-19 i 2016-17

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 25)

5. RESULTATS: Professorat i Doctorands/des (Dimensions)

Valoracions de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei per sexes

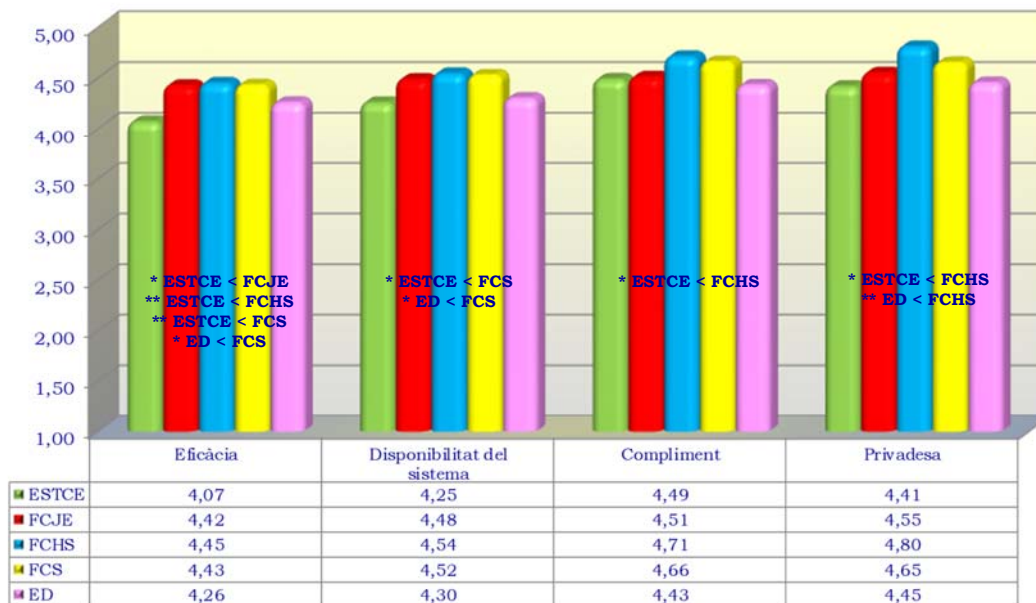


* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 26)

5. RESULTATS: Professorat i Doctorands/des (Dimensions)

Valoracions de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei per centres



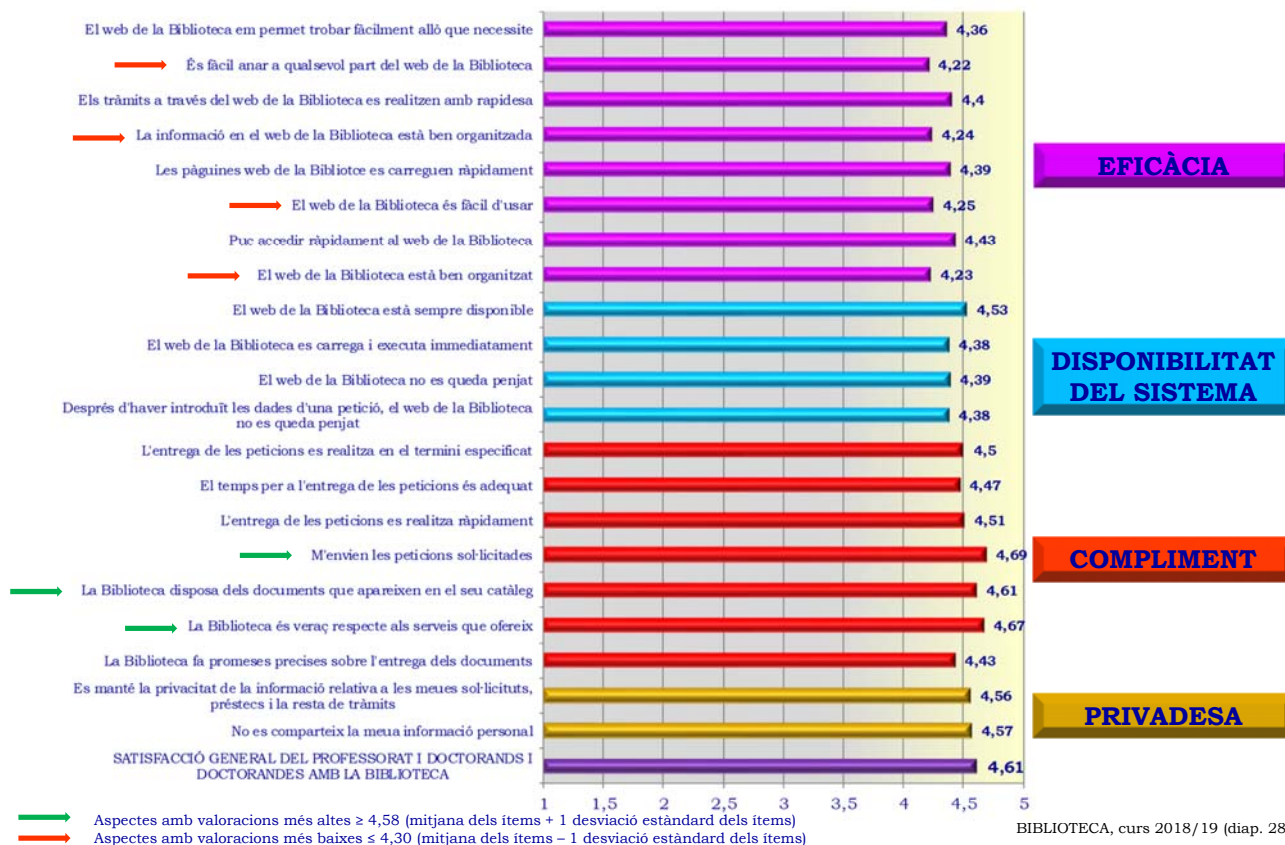
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 27)

5. RESULTATS: Professorat i Doctorands/des (Asp. específics)

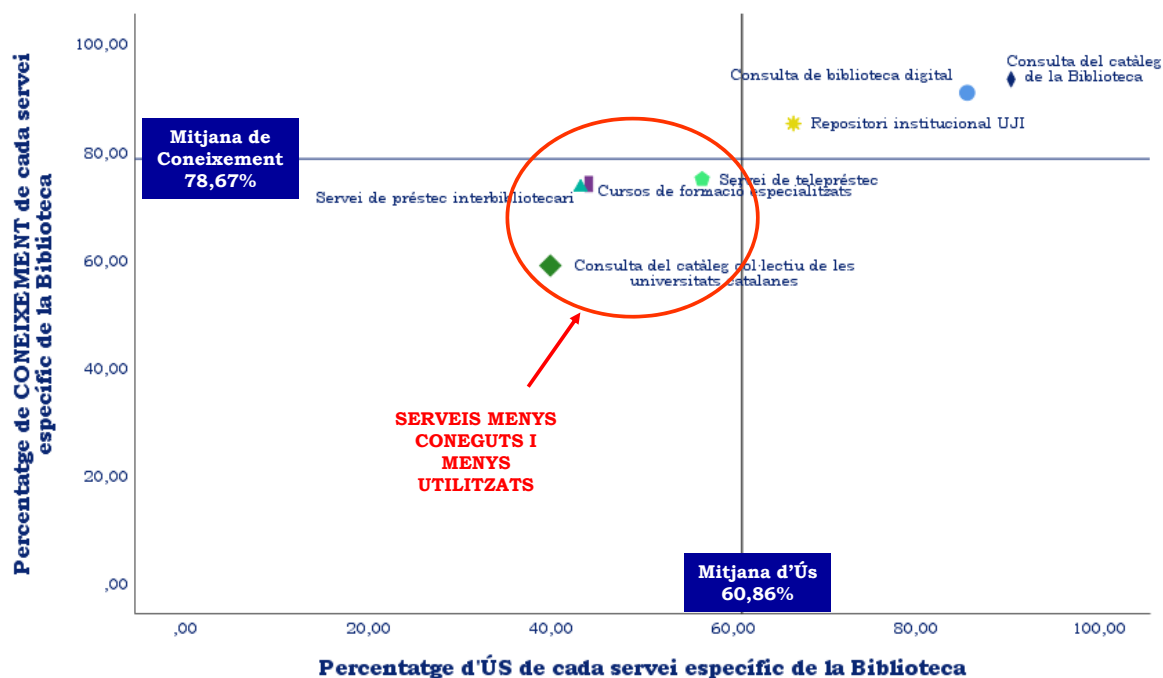
Valoracions dels ASPECTES ESPECÍFICS de Qualitat de Servei



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 28)

5. RESULTATS: Professorat i Doctorands/des (Serv. específics)

NIVELL DE CONEIXEMENT I ÚS dels serveis específics

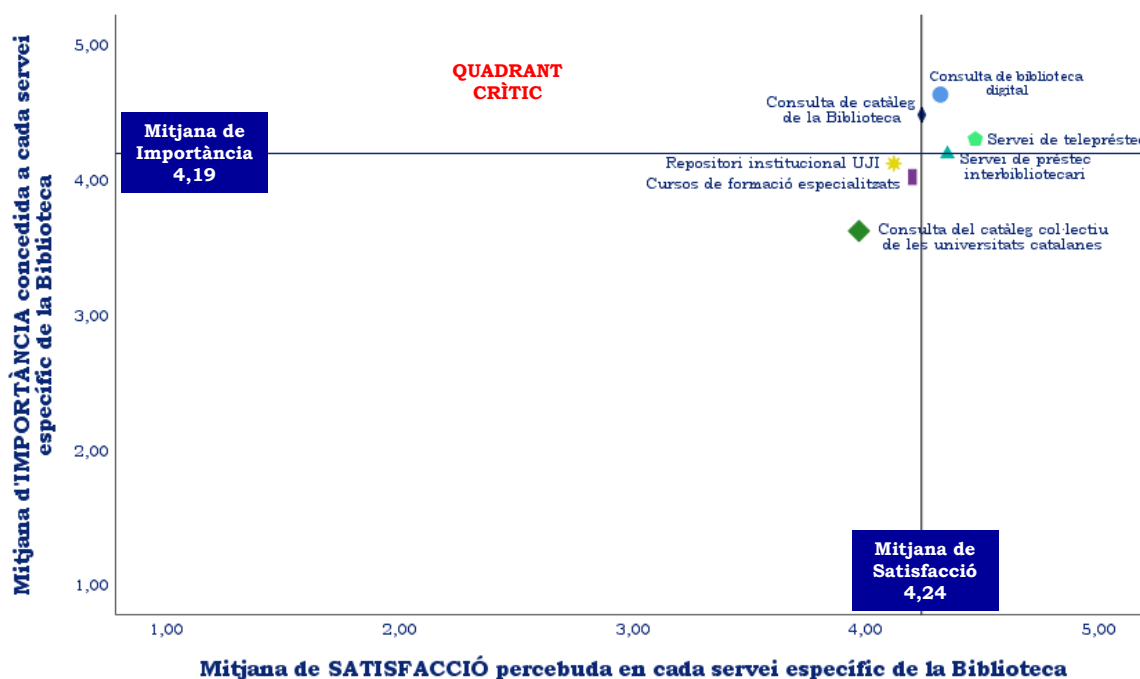


NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 29)

5. RESULTATS: Professorat i Doctorands/des (Serv. específics)

NIVELL D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ dels serveis específics

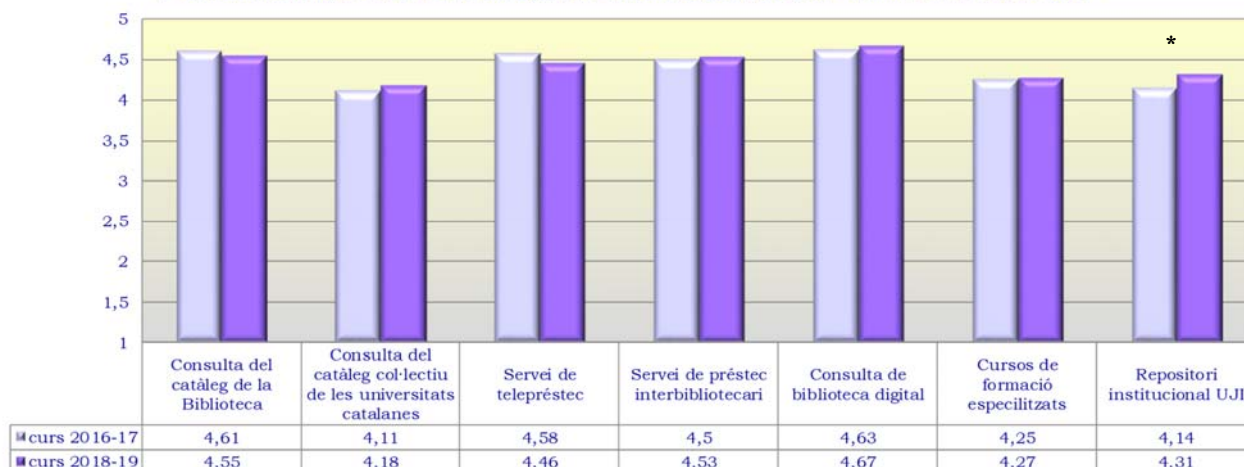


NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'IMPORTÀNCIA i de SATISFACCIÓ

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 30)

5. RESULTATS: Professorat i Doctorands/des (Serv. específics)

Evolució de la **IMPORTÀNCIA** atorgada als serveis específics pels usuaris de la Biblioteca*



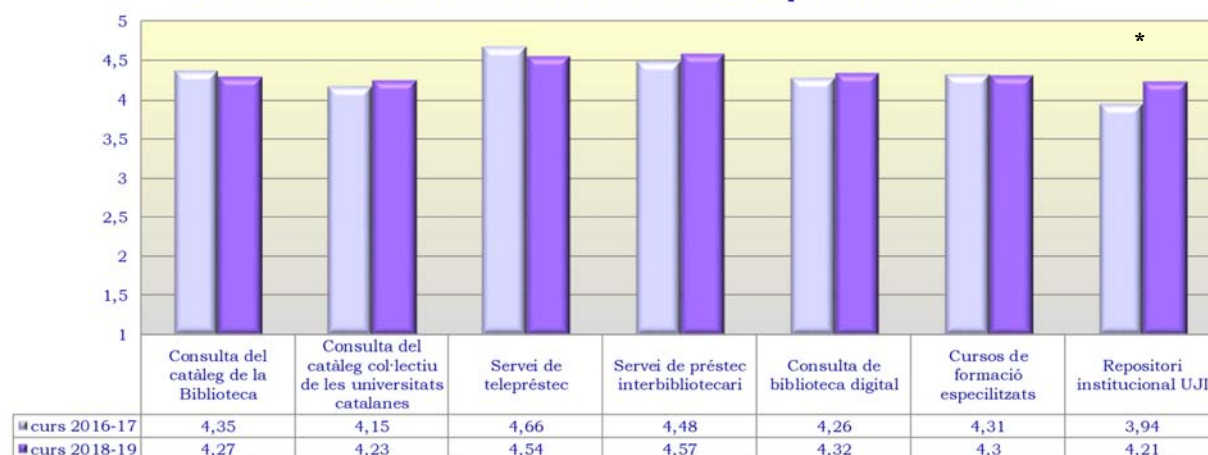
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "sí".

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 31)

5. RESULTATS: Professorat i Doctorands/des (Serv. específics)

Evolució de la **SATISFACCIÓ** dels usuaris amb els serveis específics de la Biblioteca*



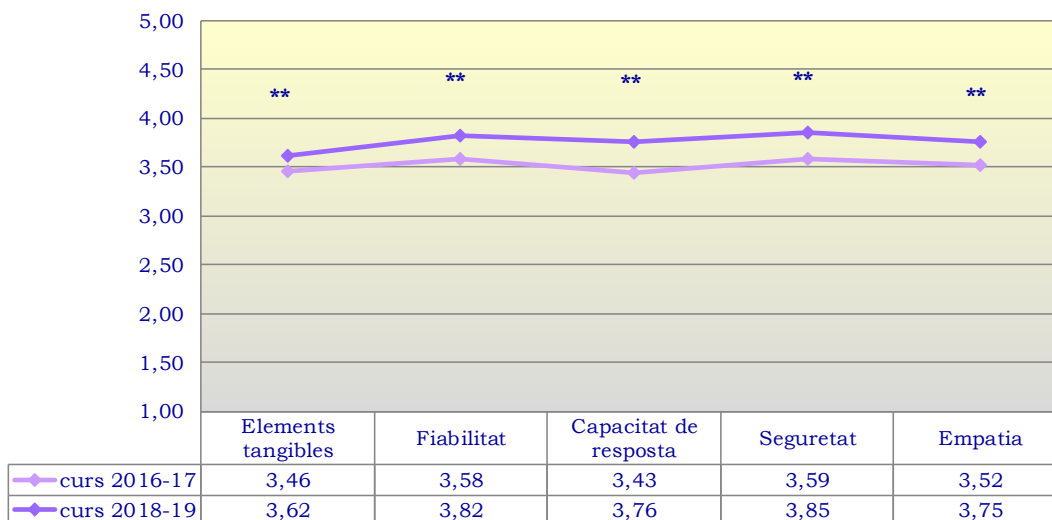
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "sí".

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 32)

5. RESULTATS: Estudiantat (Dimensions)

Evolució de les DIMENSIONS de qualitat de servei

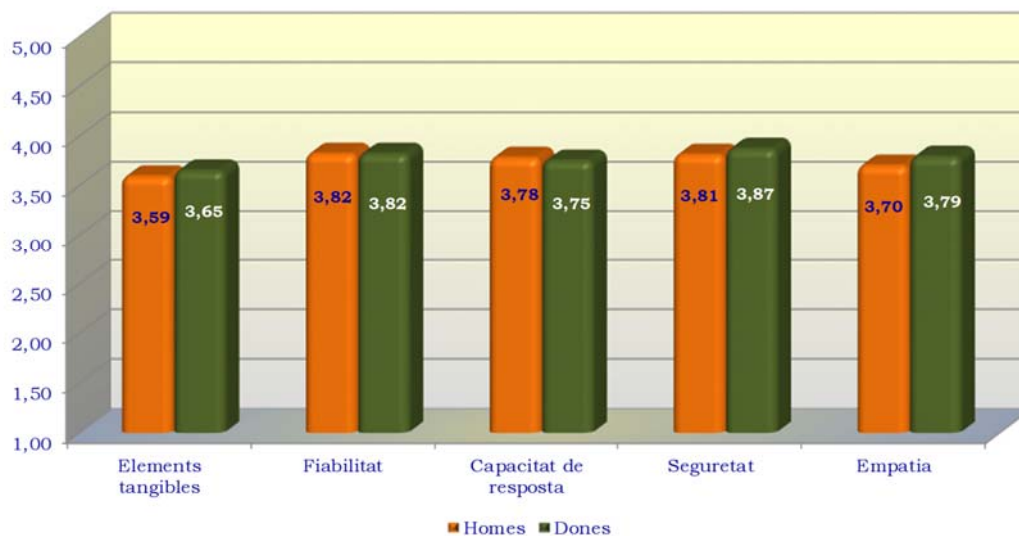


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 33)

5. RESULTATS: Estudiantat (Dimensions)

Evolució de les DIMENSIONS de qualitat de servei per sexes

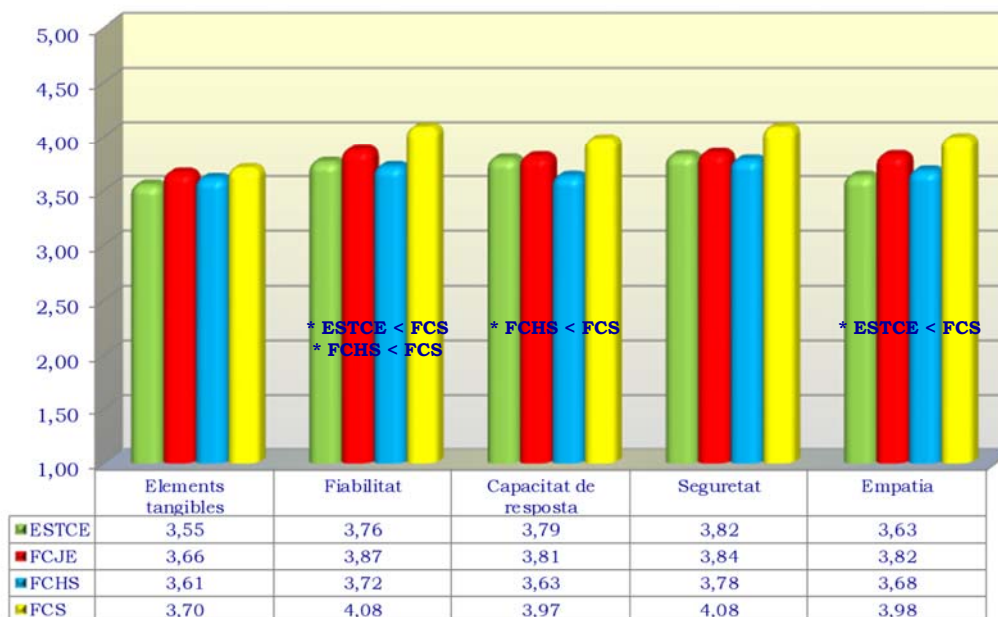


No es mostren diferències significatives entre homes i dones

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 34)

5. RESULTATS: Estudiantat (Dimensions)

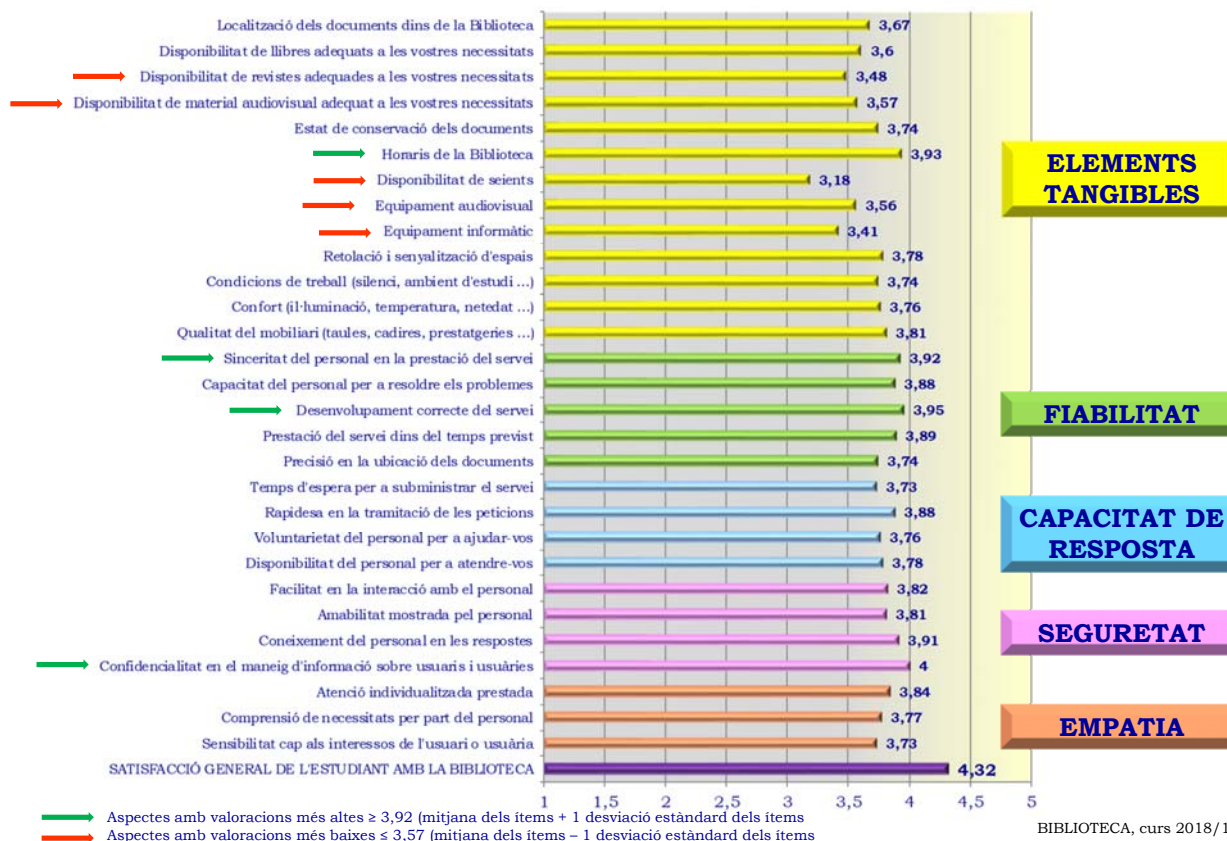
Valoracions de les DIMENSIONS de qualitat de servei per centres



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 35)

5. RESULTATS: Estudiantat (Aspectes Específics)

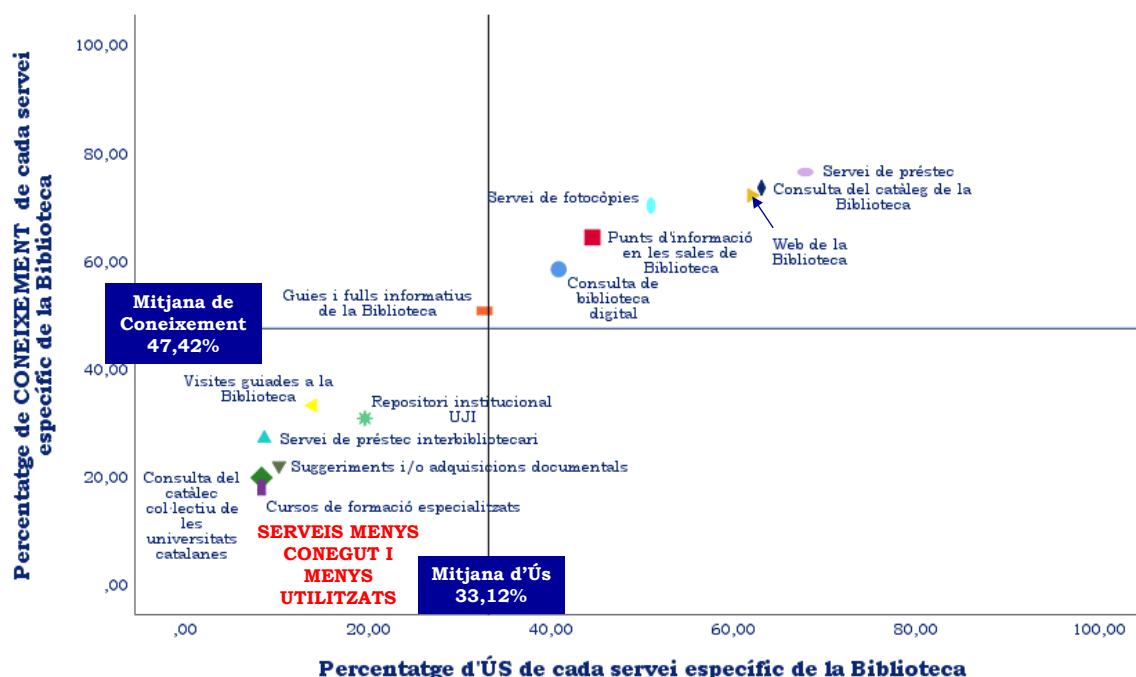
Aspectes específics de qualitat de servei de la Biblioteca



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 36)

5. RESULTATS: Estudiantat (Serveis Específics)

NIVELL DE CONEIXEMENT I ÚS dels serveis específics

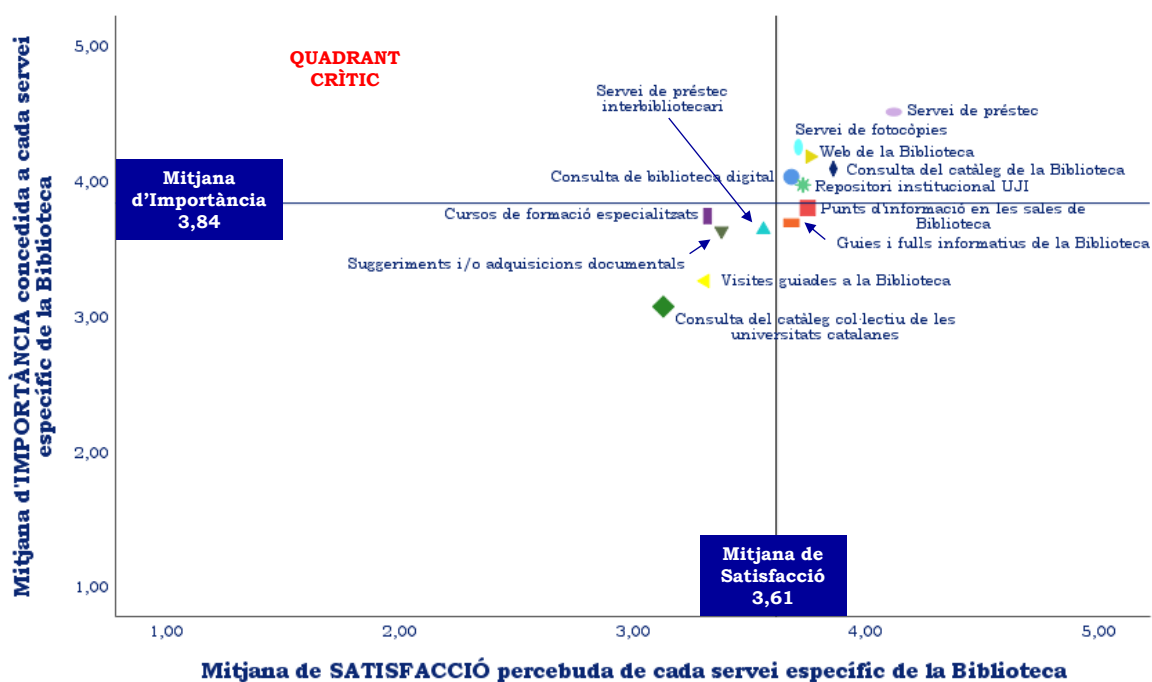


NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 37)

5. RESULTATS: Estudiantat (Serveis Específics)

NIVELL D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ dels serveis específics

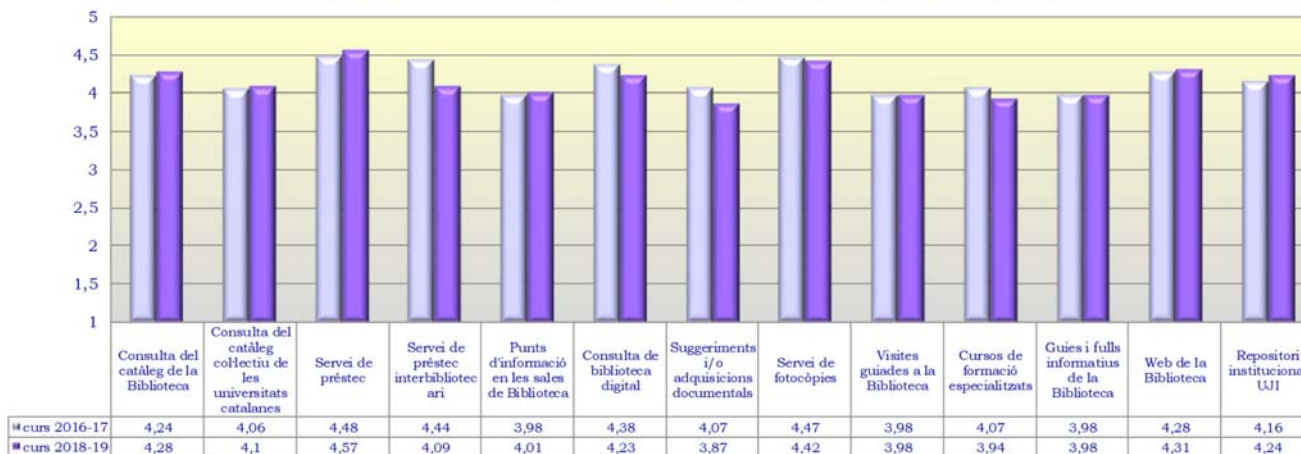


NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 38)

5. RESULTATS: Estudiantat (Serveis Específics)

Evolució de la IMPORTÀNCIA atorgada als serveis específics pels usuaris de la Biblioteca*



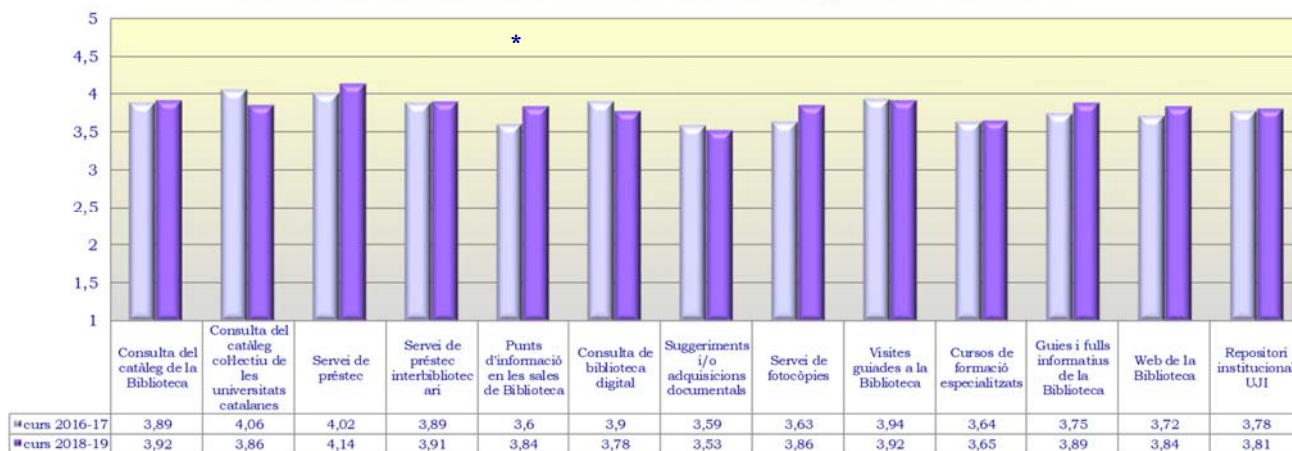
No es mostren diferències significatives per cursos

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "si".

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 39)

5. RESULTATS: Estudiantat (Serveis Específics)

Evolució de la SATISFACCIÓ dels usuaris amb els serveis específics de la Biblioteca*



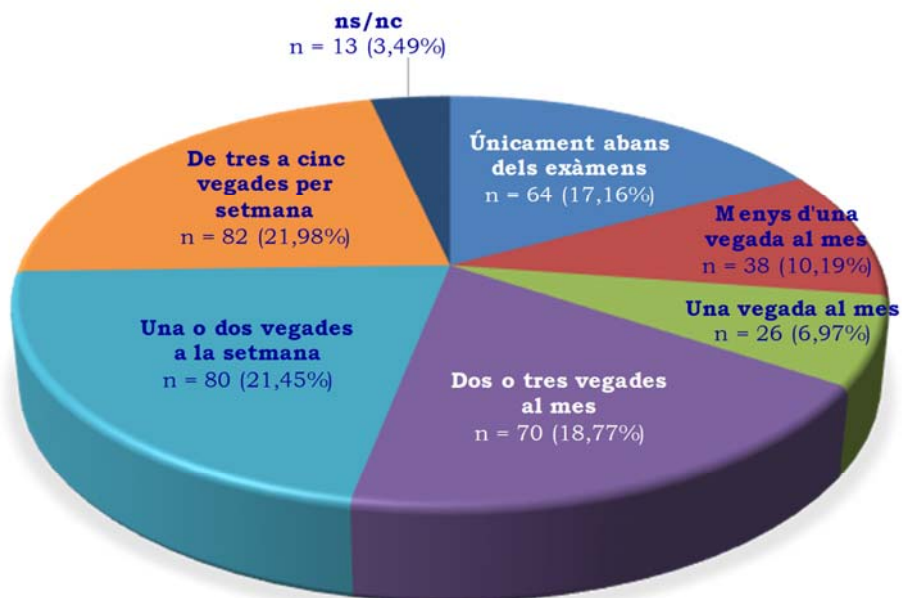
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "si".

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 40)

5. RESULTATS: Estudiantat (Ús de la Biblioteca)

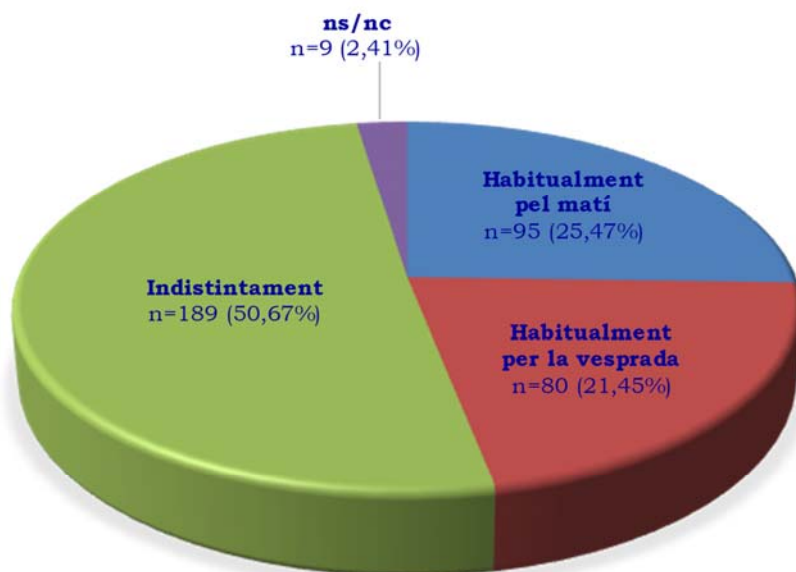
Freqüència d'ús de la Biblioteca



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 41)

5. RESULTATS: Estudiantat (Ús de la Biblioteca)

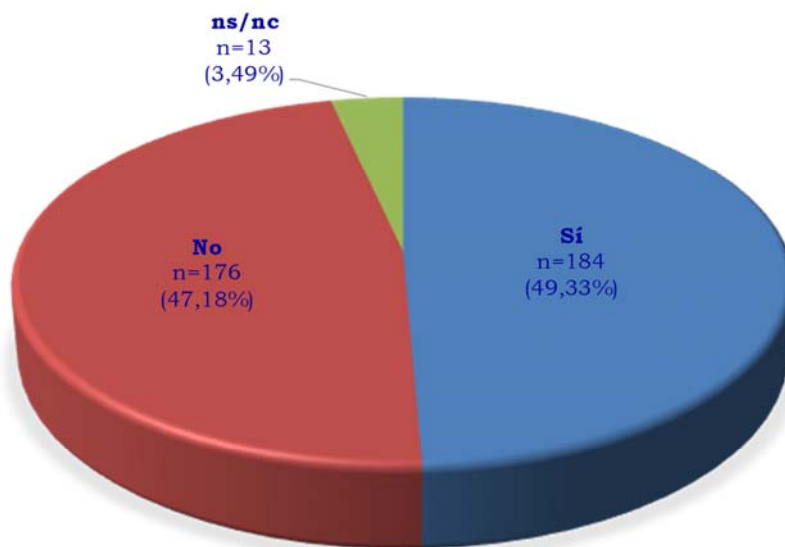
Franja horària d'ús de la Biblioteca



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 42)

5. RESULTATS: Estudiantat (Ús de la Biblioteca)

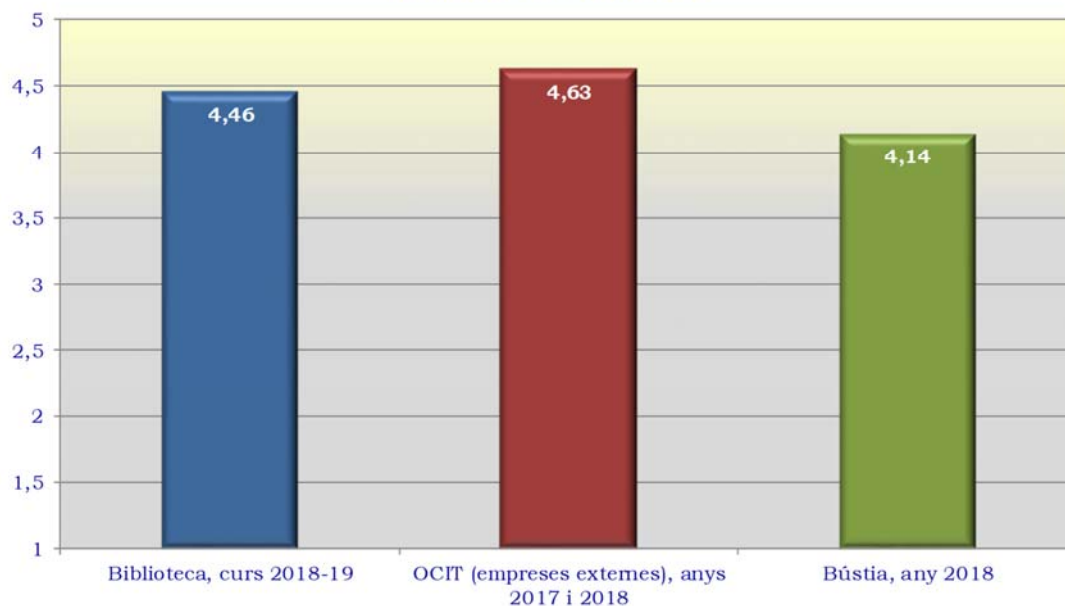
Ús dels serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del propi domicili



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 43)

6. COMPARACIONS: Amb altres serveis de l'UJI

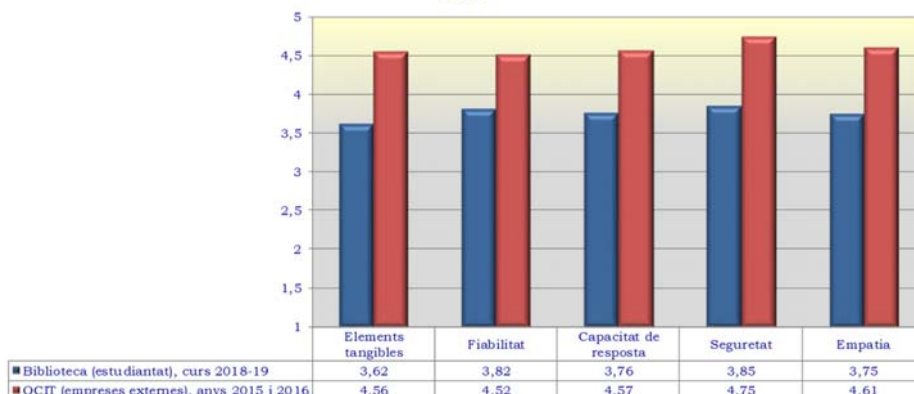
Comparació dels resultats de satisfacció general obtinguts per diversos serveis de l'UJI



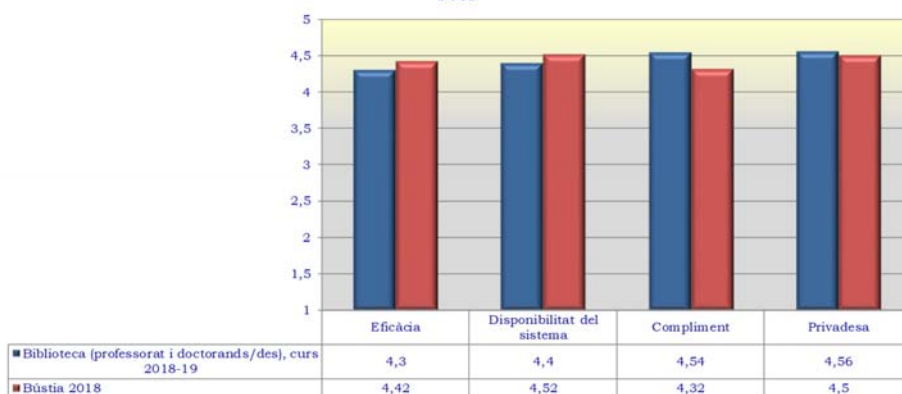
BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 44)

6. COMPARACIONS: Amb altres serveis de l'UJI

Comparació dels resultats de les dimensions de qualitat obtinguts per diversos serveis de l'UJI



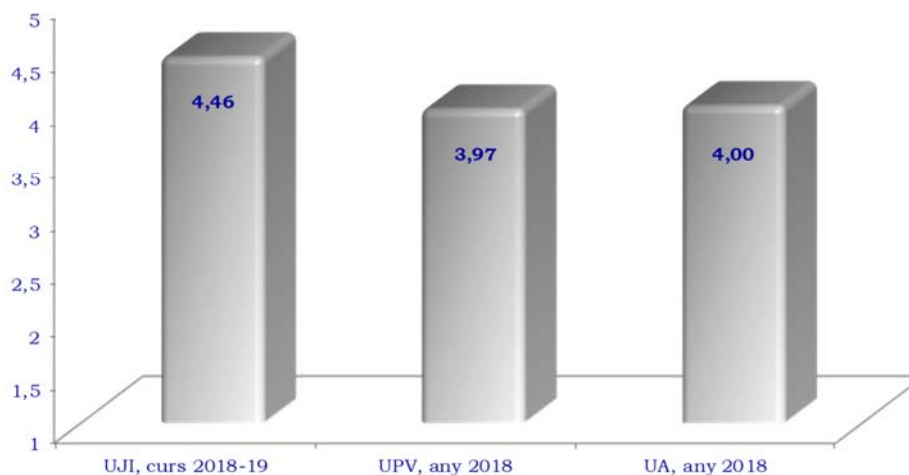
Comparació dels resultats de les dimensions de qualitat obtinguts per diversos serveis de l'UJI



BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 45)

6. COMPARACIONS: Amb altres biblioteques universitàries

Satisfacció general de les persones usuàries d'altres Biblioteques Universitàries

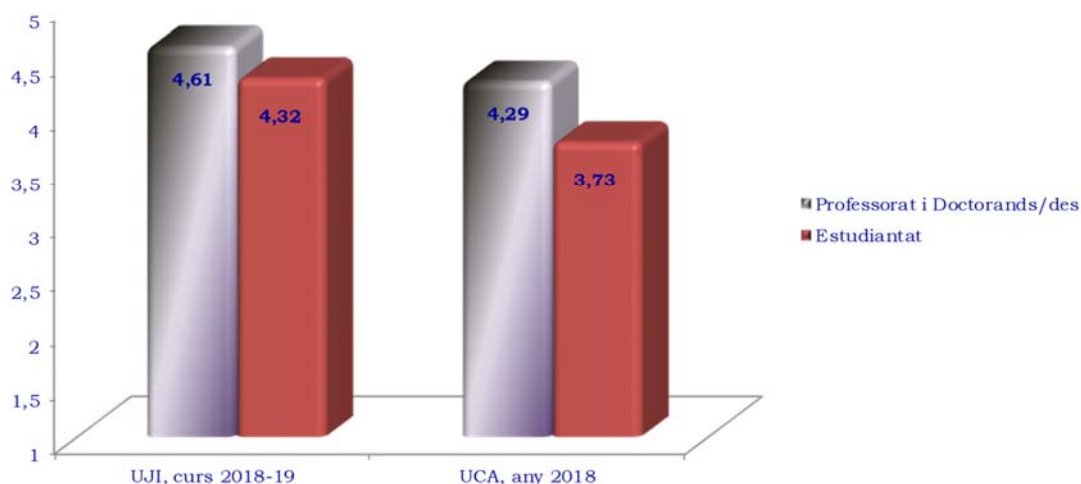


UJI: Universitat Jaume I
 Biblioteca certificada segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.
 UPV: Universitat Politècnica de València
 UA: Universitat d'Alacant

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 46)

6. COMPARACIONS: Amb altres biblioteques universitàries

Satisfacció general de les persones usuàries d'altres Biblioteques Universitàries, per grups d'interès



UJI: Universitat Jaume I
Biblioteca certificada segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
UCA: Universidad de Cádiz
Segell d'Or en Àrea de Biblioteca i Arxiu. Certificat de Qualitat d'ANECA.
UA: Universitat d'Alacant
UB: Universitat de Barcelona

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 47)

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL GENERAL:

- Estabilitat en la **Satisfacció General** dels usuaris i usuàries (mitjana de 4,46) respecte a l'obtinguda en l'edició anterior (mitjana de 4,4).
- La satisfacció general del PDI i els doctorands i doctorandes (mitjana de 4,61) és significativament millor que la satisfacció general mostrada per l'estudiantat (mitjana de 4,32). I, comparant amb les dades obtingudes en l'edició anterior, encara que el grup format pel professorat i els doctorands/des no mostra diferències significatives, en el cas de l'estudiantat es detecta una millora significativa en la seua valoració.
- Entre el professorat i els doctorands/des, les dones (mitjana de 4,75) es mostren significativament més satisfetes que els homes (mitjana de 4,48). D'altra banda, entre l'estudiantat, les dones (mitjana de 4,38) també es mostren significativament més satisfetes que els homes (mitjana de 4,25).
- Per centres, el professorat de l'ESTCE (mitjana de 4,46) presenta una satisfacció general significativament més baixa que el personal de la resta de centres (mitjana de 4,76 per a la FCJE, de 4,75 per a la FCHS i de 4,73 per al PDI de la FCS) quedant fora d'aquesta situació els doctorands/des de l'ED (mitjana de 4,5). Així mateix, els doctorands/des de l'ED presenten una satisfacció general significativament més baixa que el professorat de la FCS.
Quant a l'estudiantat, la satisfacció dins de l'ESTCE (mitjana de 4,23) és significativament més baixa que dins de la FCHS (mitjana de 4,4).
- Les **Valoracions Generals** mostren situacions diferents respecte als resultats de l'edició anterior, en els tres casos analitzats:
 - Per una banda, el ítem sobre *L'atenció i tracte del personal de Biblioteca* (mitjana de 4,28) i *La qualitat de servei de la Biblioteca* (mitjana de 4,47) mostren valoracions significativament més altes que les aconseguides en l'edició anterior (4,28 i 4,36 respectivament).
 - D'altra banda, *El valor que la Biblioteca aporta a vostre treball* (mitjana de 4,51) presenta estabilitat en la valoració respecte de l'edició anterior (mitjana de 4,51).
- En tots els casos aquestes valoracions són significativament més altes entre el grup de professorat i doctorands/es en comparar-les amb les valoracions de l'estudiantat.
- Per sexes, entre l'estudiantat no es troben diferències significatives a l'hora de realitzar les valoracions generals. Per contra, entre el professorat i els doctorands/des, les dones es mostren significativament més satisfetes que els homes l'hora de valorar *La qualitat de servei de la Biblioteca* (mitjanes de 4,79 i 4,54 respectivament) i en el cas de *El valor que la Biblioteca aporta al vostre treball* (mitjanes de 4,79 i 4,52 respectivament).

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 48)

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL DE DIMENSIONS:

➤ Del qüestionari de professorat i doctorands i doctorandes

- Les valoracions de les dimensions de qualitat analitzades oscil·len entre 4,56 de la dimensió “Privadesa” i 4,30 de la dimensió “Eficàcia”.
- En el cas de la dimensió “Eficàcia” les valoracions són significativament més altes entre les dones (mitjana de 4,40) que entre els homes (mitjana de 4,21).
- Per centres:
 - a) el personal de l’ESTCE presenta valoracions significativament més baixes que el personal de la resta de centres en totes dels dimensions;
 - b) el personal de l’ED presenta valoracions significativament més baixes que el personal de la FCS en el cas de les dimensions “Eficàcia” i “Disponibilitat del sistema” i que el personal de la FCHS en la dimensió “Privadesa”.

➤ Del qüestionari d’estudiantat

- Les valoracions de les dimensions de qualitat analitzades oscil·len entre 3,62 de la dimensió “Elements tangibles” i 3,85 de la dimensió “Seguretat” i, a més, totes les valoracions aconseguides són significativament més altes que les mateixes valoracions corresponent al l’edició anterior.
- No es troben diferències de valoració entre homes i dones a l’hora d’analitzar les dimensions de qualitat.
- Per centres,
 - a) l’estudiantat de l’ESTCE valora significativament pitjor que l’estudiantat de la FCS les dimensions de “Fiabilitat” i “Empatia”;
 - b) d’altra banda, l’estudiantat de la FCHS valora significativament pitjor que l’estudiantat de la FCS i de la FCS les dimensions “Fiabilitat” i “Capacitat de resposta”.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 49)

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL D’ASPECTES ESPECÍFICS DE QUALITAT DE SERVEI:

➤ Del qüestionari de professorat i doctorands i doctorandes

- Tots els aspectes específics de qualitat valorats presenten valoracions superiors a 4.
- Entre els ítems sobre aspectes específics amb valoracions iguals o superiors a 4,58 trobem que esten tots enquadrats dins de la dimensió “Compliment”: *M’envien les peticions sol·licitades* (mitjana de 4,69), *La Biblioteca és veraç respecte als serveis que ofereix* (mitjana de 4,67) i *La Biblioteca disposa dels documents que apareixen en el seu catàleg* (mitjana de 4,61).
- D’altra banda, els ítems amb valoracions iguals o inferiors a 4,30 pertanyen tots a la dimensió “Eficàcia” i trobem: *El web de la Biblioteca és fàcil d’usar* (mitjana de 4,25), *La informació en el web de la Biblioteca està ben organitzada* (mitjana de 4,24), *El web de la Biblioteca està ben organitzada* (mitjana de 4,23) i *És fàcil anar a qualsevol part del web de la Biblioteca* (mitjana de 4,22).
- Únicament en el cas de l’ítem *La Biblioteca és veraç respecte als serveis que ofereix* la valoració aconseguida actualment és significativament més alta que l’edició anterior. En la resta d’ítems no es troben diferències significatives.

➤ Del qüestionari d’estudiantat

- Tots els aspectes específics de qualitat valorats presenten valoracions entre els puntós 3 i 4 d’una escala de 5.
- Els ítems amb valoracions iguals o superiors a 3,92 fan referència a: *Confidencialitat en el maneig d’informació sobre usuaris i usuàries* (mitjana de 4), *Desenvolupament correcte del servei* (mitjana de 3,95), *Horaris de la Biblioteca* (mitjana de 3,93) i *Sinceritat del personal en la prestació del servei* (mitjana de 3,92).
- Així, els ítems amb valoracions iguals o inferiors a 3,57 pertanyen tots a la dimensió “Elements tangibles” i fan referència a: *Disponibilitat de material audiovisual adequat a les vostres necessitats* (mitjana de 3,57), *Equipament audiovisual* (mitjana de 3,56), *Disponibilitat de revistes adequades a les vostres necessitats* (mitjana de 3,48), *Equipament informàtic* (mitjana de 3,41) i *Disponibilitat de seients* (mitjana de 3,18).
- 23 dels 29 aspectes específics valorats presenten valoracions significativament més altes durant el present procés d’avaluació en comparació amb les valoracions aconseguides durant l’edició anterior. La resta també presenten valoracions més altes però sense mostrar diferències significatives.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 50)

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL DE SERVEIS ESPECÍFICS:

➤ Del qüestionari de professorat i doctorands i doctorandes

- A nivell general, quant al **Coneixement i Ús** s'observa que els serveis específics menys coneguts i menys utilitzats són: els *Cursos de formació especialitzats*, el Repositori institucional UJI, la *Consulta del catàleg col·lectiu de les Universitats Catalanes* i el *Servei de préstec interbibliotecari* i el *Servei de telepréstec*. Situació que s'observa gràficament similar a l'observada durant el curs 2016-17.
- Quant al grau d'**Importància i Satisfacció dels Serveis Específics** cal indicar que, en general, la mitjana d'importància atorgada als serveis (4,19) és lleugerament més baixa que la mitjana de satisfacció de l'usuari (4,24). I no es troba cap servei en el denominat "quadrant crític" on se situarien els serveis considerats com a molt importants però amb una satisfacció baixa per part de l'usuari, encara que es necessari cuidar la situació del servei *Consulta del catàleg de la Biblioteca*.
- Tots els serveis específics analitzats presenten valoracions més altes en importància que en satisfacció, a excepció de *Consulta del catàleg de la Biblioteca*, la *Consulta de biblioteca digital* i el *Repositori institucional UJI* en els quals la satisfacció de l'usuari és major que la importància atorgada al mateix.
- Per últim, comparant les valoracions amb els resultats de l'edició anterior, veiem que en el cas del *Repositori institucional UJI* tant la importància atorgada com la satisfacció aconseguida és significativament major en la present edició.

➤ Del qüestionari d'estudiantat

- Quant al **Coneixement i Ús**, els serveis específics menys coneguts i menys usats són: el *Servei de préstec interbibliotecari*, la *Consulta al catàleg col·lectiu de les Universitats Catalanes*, els *Suggeriments i/o adquisicions documentals*, les *Visites guiades a la Biblioteca*, els *Cursos de formació especialitzats* i el *Repositori institucional UJI*. La situació és molt similar a la situació del curs 2016-17.
- En referència al grau d'**Importància i Satisfacció** dels Serveis Específics cal indicar que, en general, la mitjana d'importància (3,84) és superior a la mitjana de satisfacció (3,61) i similar a l'edició anterior.
- En aquest procés d'avaluació cap dels serveis específics es troba en el denominat "quadrant crític" (serveis considerats molt importants però on l'usuari està menys satisfet) produint-se una millora important respecte al procés anterior.
- Tots els serveis específics analitzats presenten valoracions que indiquen que el nivell d'importància atorgada és major que el nivell de satisfacció conseguit, destacant la situació del Servei de fotocòpies.

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 51)

8. MILLORA CONTÍNUA: Situació de propostes anteriors

CURS	PROPOSTA DE MILLORA	
2010-11	Realitzar un estudi de l'enquesta i l'ús dels resultats amb l'objectiu de reduir la mida de l'instrument. Tenint en compte que durant l'edició del curs 2014-15 s'ha implantat un nou instrument per al PDI caldrà esperar per a conèixer el seu funcionament.	
2010-11	Seleccionar la mostra a enquestar d'entre els usuaris en l'últim període. Per a l'edició del curs 2012-13 es va començar a treballar la mostra amb aquest objectiu, utilitzant la població d'usuaris del Servei de Préstec. No obstant, problemes de temps per al llançament de l'enquesta ens va fer desistir i es va utilitzar la totalitat de la població de PDI. En l'edició del curs 2014-15 com que l'instrument dirigit al PDI era completament nou, va a ser llançat igualment a tota la població de PDI per a conèixer el seu funcionament. Caldrà tornar a valorar si es manté la proposta.	
2012-13	Realitzar un focus group amb els estudiants usuaris de la Biblioteca.	
2016-17	Incloure a l'informe informació sobre la política de qualitat de la Biblioteca (proposta realitzada des de l'OPAQ).	FET
2016-17	En el pròxim procés de mesurament que es realitzi (per al curso 2018-19) l'estudiantat de doctorat haurà de rebre l'enquesta dirigida a PDI, i no l'enquesta dirigida a estudiantat com fins ara (proposta realitzada durant la reunió per a la revisió del sistema per part de la direcció).	FET
2016-17	Incloure la "Fitxa tècnica" del procés de mesurament, sempre que siga necessari realitzar un avanç dels resultats obtinguts (proposta realitzada durant la reunió per a la revisió del sistema per part de la direcció). Encara que en la present edició no ha estat necessari realitzar cap avanç dels resultats obtinguts, aquesta proposta es portarà a terme sempre que aquesta situació es presente.	FET
2016-17	Relacionar l'enquesta amb el Sistema de Gestió Intern de la Qualitat dels Programes de Doctorat (proposta realitzada durant la reunió per a la revisió del sistema per part de la direcció).	FET
2016-17	L'informe d'auditoria de la Biblioteca realitzat amb data 26/07/2017 recomana l'elaboració de gràfiques d'evolució dels ítems corresponents a l'estudiantat "disponibilitat de seients" i disponibilitat de llibres adequats a les necessitats", amb l'objectiu de poder valorar la tendència dels resultats.	FET

BIBLIOTECA, curs 2018/19 (diap. 52)

9. ANEXOS*

**Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ dels
usuaris i usuàries de la Biblioteca (PDI i doctorands i
doctorandes),
edició 2018-19.**

**Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ dels
usuaris i usuàries de la Biblioteca (estudiantat de grau i
màster),
edició 2018-19.**

* Qüestionaris només disponibles en la versió impresa de l'informe

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ dels usuaris i usuàries de la BIBLIOTECA (PDI i doctorands i doctorandes), edició 2018-19

La finalitat principal d'aquesta enquesta és conèixer la qualitat de servei de la Biblioteca i la satisfacció dels seus usuaris i usuàries amb el servei prestat, amb l'objectiu de millorar-ho.

L'enquesta té tres parts. La PRIMERA PART es valoren una sèrie d'aspectes específics de la Biblioteca; la SEGONA PART permet valorar els serveis específics realitzats per la Biblioteca i, finalment, la TERCERA PART agrupa qüestions de valoració general, junt amb una pregunta oberta per a incorporar els vostres suggeriments i comentaris.

Per a contestar, **utilitze l'escala de valoració que es presenta en cada cas** i marqueu l'opció que millor s'ajuste a la vostra opinió. Per qüestions tècniques, **s'ha de respondre a totes les preguntes**, però, si no voleu donar la vostra opinió sobre qualsevol qüestió plantejada, o no compteu amb elements de judici per a fer-ho, s'ha habilitat un camp "ns/nc" al qual podeu optar.

El temps estimat per a la realització de l'enquesta és de 10 minuts.

MOLTES GRÀCIES PER LA VOSTRA COL·LABORACIÓ.

PRIMERA PART: AVALUACIÓ GENERAL DE LA BIBLIOTECA

Indiqueu el vostra grau d'acord/desacord amb cada un dels següents enunciat relatiu a aspectes específics de qualitat relacionats amb la Biblioteca:

	ns/nc	1. Totalment en desacord	2. Un poc en desacord	3. Indiferent	4. Un poc d'acord	5. Totalment d'acord
1. El web de la Biblioteca em permet trobar fàcilment allò que necessite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. És fàcil anar a qualsevol part del web de la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Els tràmits a través del web de la Biblioteca es realitzen amb rapidesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La informació en el web de la Biblioteca està ben organitzada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Les pàgines web de la Biblioteca es carreguen ràpidament	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. El web de la Biblioteca és fàcil d'usar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Puc accedir ràpidament al web de la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. El web de la Biblioteca està ben organitzat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. El web de la Biblioteca està sempre disponible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. El web de la Biblioteca es carrega i executa immediatament	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. El web de la Biblioteca no es queda penjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Després d'haver introduït les dades d'una petició, el web de la Biblioteca no es queda penjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. El lliurament de les peticions es realitza en el termini especificat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. El temps per al lliurament de les peticions és adequat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. El lliurament de les peticions es realitza ràpidament	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. M'envien les peticions sol·licitades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. La Biblioteca disposa dels documents que apareixen en el seu catàleg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. La Biblioteca és veraç respecte als serveis que ofereix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. La Biblioteca fa promeses precises sobre el lliurament dels documents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Es manté la privacitat de la informació relativa a les meues sol·licituds, préstecs i la resta de tràmits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. No es comparteix la meua informació personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SEGONA PART: SERVEIS ESPECÍFICS DE LA BIBLIOTECA

22. Valoreu els serveis específics de la Biblioteca. Assenyaleu, per a cada un, si el coneixeu, si l'useu, el grau d'importància atorgat i el grau de satisfacció aconseguit:

	Coneixement	Ús	Importància	Satisfacció
Consulta del catàleg de la Biblioteca	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Servei de telepréstec	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Servei de préstec interbibliotecari (SOD)	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Consulta de biblioteca digital (revistes electròniques, bases de dades...)	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Cursos de formació especialitzats	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Repositori institucional UJI	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció

TERCERA PART: SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA BIBLIOTECA

Valoreu el vostre grau de satisfacció/insatisfacció general amb els aspectes següents:

	ns/nc	1. Molt insatisfet/a	2. Un poc insatisfet/a	3. Indiferent	4. Un poc satisfet/a	5. Molt satisfet/a
23. L'atenció i tracte del personal de la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. La qualitat de servei de la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. El valor que la Biblioteca aporta al vostre treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. La satisfacció general amb la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentaris i/o suggeriments:

Polseu "Envia" si heu acabat d'emplenar l'enquesta. Ja no podreu modificar-la.

Envia

Polseu "Guarda sense enviar" si voleu que els canvis que heu fet es guarden i voleu continuar emplenant l'enquesta més tard.

Guarda sense enviar

Informació i consultes: [bústia de suggeriments](#) | [Centre de seguretat i privacitat](#)

Universitat Jaume I CIF: Q-6250003-H Av. de Vicent Sos Baynat, s/n 12071 Castelló de la Plana, Espanya Tel.: +34 964 72 80 00 Fax: +34 964 72 90 16

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ dels usuaris i usuàries de la BIBLIOTECA (estudiantat de grau i màster), edició 2018-19

La finalitat principal d'aquesta enquesta és conèixer la qualitat de servei de la Biblioteca i la satisfacció dels usuaris i usuàries amb el servei prestat, amb l'objectiu de millorar-ho.

L'enquesta té quatre parts. La PRIMERA PART fa referència a l'ús que realitzeu de la Biblioteca; en la SEGONA PART es valoren una sèrie d'aspectes específics de la Biblioteca; la TERCERA PART permet valorar els serveis específics realitzats per la Biblioteca i, per últim, la QUARTA PART agrupa qüestions de valoració general, juntament amb una qüestió oberta per a recollir els seus suggeriments i comentaris.

Per a contestar, **utilitzeu l'escala de valoració que es presenta en cada cas** i marqueu l'opció que millor s'ajuste a la vostra opinió. Per qüestions tècniques, **s'ha de respondre a totes les preguntes** però, si no voleu donar la vostra opinió sobre qualsevol qüestió plantejada, o no compteu amb elements de judici per a fer-ho, s'ha habilitat un camp "ns/nc" al qual podeu optar.

El temps estimat per a la realització de l'enquesta és de 10 minuts.

MOLTES GRÀCIES PER LA VOSTRA COL·LABORACIÓ.

PRIMERA PART: ÚS DE LA BIBLIOTECA

Indiqueu amb quina freqüència utilitzeu la Biblioteca:

- Únicament abans dels exàmens
- Menys d'una vegada al mes
- Una vegada al mes
- 2 o 3 vegades al mes
- 1 o 2 vegades per setmana
- De 3 a 5 vegades per setmana
- ns/nc

Indiqueu en quina franja horària utilitzeu la Biblioteca:

- Habitualment al matí
- Habitualment a la vesprada
- Indistintament
- ns/nc

Utilitzeu els serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del vostre domicili?

- Sí
- No
- ns/nc

SEGONA PART: AVALUACIÓ GENERAL DE LA BIBLIOTECA

Valoreu els aspectes específics de qualitat relacionats amb la Biblioteca:

	ns/nc	1. Dolent	2. Regular	3. Correcte	4. Bo	5. Molt bo
1. Localització dels documents dins de la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Disponibilitat de llibres adequats a les vostres necessitats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Disponibilitat de revistes adequades a les vostres necessitats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Disponibilitat de material audiovisual adequat a les vostres necessitats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Estat de conservació dels documents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Horaris de la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Disponibilitat de seients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Equipament audiovisual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Equipament informàtic	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Retolació i senyalització d'espais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Condicions de treball (silenci, ambient d'estudi ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Confort (il·luminació, temperatura, netedat ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Sinceritat del personal en la prestació del servei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Capacitat del personal per a resoldre els problemes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Desenvolupament correct del servei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Prestació del servei dins del temps previst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Precisió en la ubicació dels documents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Temps d'espera per a subministrar el servei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Rapidesa en la tramitació de les peticions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Voluntarietat del personal per a ajudar-vos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Disponibilitat del personal per a atendre-vos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Facilitat en la interacció amb el personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Amabilitat mostrada pel personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Coneixement del personal en les respostes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Confidencialitat en el maneig d'informació sobre usuaris i usuàries	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Atenció individualitzada prestada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Comprensió de necessitats per part del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Sensibilitat cap als interessos de l'usuari o usuària	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TERCERA PART: SERVEIS ESPECÍFICS DE LA BIBLIOTECA

30. Valoreu els serveis específics de la Biblioteca. Assenyalau, per a cada un, si el coneixeu, si l'useu, el grau d'importància atorgat i el grau de satisfacció aconseguit:

	Coneixement	Ús	Importància	Satisfacció
Consulta del catàleg de la Biblioteca	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Servei de préstec	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Servei de préstec interbibliotecari (SOD)	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Punts d'informació en les sales de Biblioteca	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Consulta de biblioteca digital (revistes electròniques, bases de dades...)	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Suggestiments i/o adquisicions documentals	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Servei de fotocòpies	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Visites guiades a la Biblioteca	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Cursos de formació especialitzats	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Guies i fulls informatius de la Biblioteca	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Web de la Biblioteca	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció
Repositori institucional UJI	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció	Trie una opció

QUARTA PART: SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA BIBLIOTECA

Valoreu el vostre grau de satisfacció/insatisfacció general amb els següents aspectes:

	ns/nc	1. Molt insatisfet/a	2. Un poc insatisfet/a	3. Indiferent	4. Un poc satisfet/a	5. Molt satisfet/a
31. L'atenció i tracte del personal de la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. La qualitat de serve de la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. El valor que la Biblioteca aporta al vostre treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. La satisfacció general amb la Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentaris i/o suggeriments:

Polseu "Envia" si heu acabat d'emplenar l'enquesta.
Ja no podreu modificar-la.

Polseu "Guarda sense enviar" si voleu que els canvis
que heu fet es guarden i voleu continuar emplenant
l'enquesta més tard.

Informació i consultes: [bústia de suggeriments](#) | [Centre de seguretat i privacitat](#)

Universitat Jaume I CIF: Q-6250003-H Av. de Vicent Sos Baynat, s/n 12071 Castelló de la Plana, Espanya Tel.: +34 964 72 80 00 Fax: +34 964 72 90 16