

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

**Curs 2016-2017
(7a edició)**



Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

**VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, QUALITAT I
IGUALTAT**

Setembre 2017

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. MARC TEÒRIC	6
3. OBJECTIUS	7
4. METODOLOGIA	8
5. RESULTATS	16
6. COMPARACIONS	44
7. CONCLUSIONS	49
8. MILLORA CONTÍNUA	53
9. ANNEXOS	55

1. INTRODUCCIÓ

CARACTERÍSTIQUES DE L'ENQUESTA:

- ✦ Enquesta realitzada amb caràcter **biennal**.
- ✦ **Primera edició** de l'enquesta: curs 2004-05
- ✦ Informe actual: **7a edició** de l'enquesta, realitzada durant el **curs 2016-17**.

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 2016/17 (diap. 3)

1. INTRODUCCIÓ



Sistema de Gestió de la Qualitat de la Biblioteca – Centre de Documentació segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

Requisit 8.2.1. Satisfacció del client.



Avaluació de la Universitat segons el Model EFQM d'Excel·lència 2013

Subcriteri 5e. Les relacions amb els clients es gestionen i milloren (del Criteri 5. Processos, productes i serveis).

Subcriteri 6a. Mesures de Percepció (del Criteri 6. Resultats en els clients).



Pla estratègic UJI i el seu desplegament

Eix 12: Valors UJI. (OE 33. Millora de la qualitat dels processos de docència, investigació i cultura, i de gestió).

Plans estratègics dels departaments: percentatge de participació en enquestes institucionals del PDI del departament

Carta de serveis de la Biblioteca

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

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 4)

1. INTRODUCCIÓ



Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) amb el Programa AUDIT

Directriu específica 1.5 del document sobre “Directrius, definició i documentació del SGIQ de la formació universitària”.

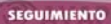
SGIQ del SGQ de la Biblioteca de l’UJI: fitxa de procés AUD10. Mesurament de la satisfacció i la qualitat de servei.



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

Criteri 4 de la “Guia per al seguiment de titulacions universitàries en la Comunitat Valenciana”.

Criteri 3 de l’esborrany de la “Guia d’avaluació per al seguiment d’ensenyaments universitaris oficials de doctorat”.



SEGUIMENT de títols oficials universitaris

Criteri 3 i directriu 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”.

Criteri 3 i directriu 7.1 de l’esborrany de la “Guia d’avaluació ReAcredita per a la renovació de l’acreditació d’ensenyaments universitaris oficials de doctorat”.

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (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 2016/17 (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 2016/17 (diap. 7)

4. METODOLOGIA: Instruments

S'utilitzen dos instruments:

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat (PDI)

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 2016/17 (diap. 8)

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat (PDI)

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 2016/17 (diap. 9)

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat

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 2016/17 (diap. 10)

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta per al professorat

21 ítems per l'AVALUACIÓ GENERAL DE LA BIBLIOTECA agrupats en 4 dimensions de qualitat ($\alpha = 0,962$):

EFICÀCIA ($\alpha = 0,939$)	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 ($\alpha = 0,923$)	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 ($\alpha = 0,929$)	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 ($\alpha = 0,912$)	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 2016/17 (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 ($\alpha = 0,980$):

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 ($\alpha = 0,899$)	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 ($\alpha = 0,885$)	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 ($\alpha = 0,900$)	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 ($\alpha = 0,927$)	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 26/04/2017): 15.392 usuaris *

MOSTRA (a data 04/06/2017): 682 respostes

ÍNDEX DE FIABILITAT: 99%

ERROR MOSTRAL: $\pm 5\%$

DATA DE REALITZACIÓ:

8 maig – 4 juny de 2017

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, el PDI i l'estudiantat (de grau, màster i doctorat).

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 13)

4. METODOLOGIA: Selecció de la mostra

PROCEDIMENT SEGUIT PER A LA SELECCIÓ DE LA MOSTRA

1. MOSTREIG ALEATORI ESTRATIFICAT



BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 14)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

POBLACIÓ: 15.392 usuaris

MOSTRA: 682 respostes

PROFESSORAT

POBLACIÓ: 1.551 professors
MOSTRA: 308 respostes
IF: 95% (error de $\pm 5\%$)

ESTCE	Població = 511	Mostra = 102
FCJE	Població = 297	Mostra = 59
FCHS	Població = 401	Mostra = 79
FCS	Població = 370	Mostra = 68

HOME

Població = 850 Mostra = 168

DONA

Població = 701 Mostra = 140

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

CENTRE ($p_{\text{value}} = 1,000$) i
SEXE ($p_{\text{value}} = 0,934$)

ESTUDIANTAT

POBLACIÓ: 13.841 estudiants
MOSTRA: 374 respostes
IF: 95% (error de $\pm 5\%$)

ESTCE	Població = 3.250	Mostra = 88
FCJE	Població = 3.868	Mostra = 106
FCHS	Població = 4.834	Mostra = 132
FCS	Població = 1.889	Mostra = 48

HOME Població = 5.942 Mostra = 160

DONA Població = 7.899 Mostra = 214

GRAUS Població = 11.834 Mostra = 323

MÀSTERS OFICIALS

Població = 1.399 Mostra = 39

DOCTORAT

Població = 608 Mostra = 12

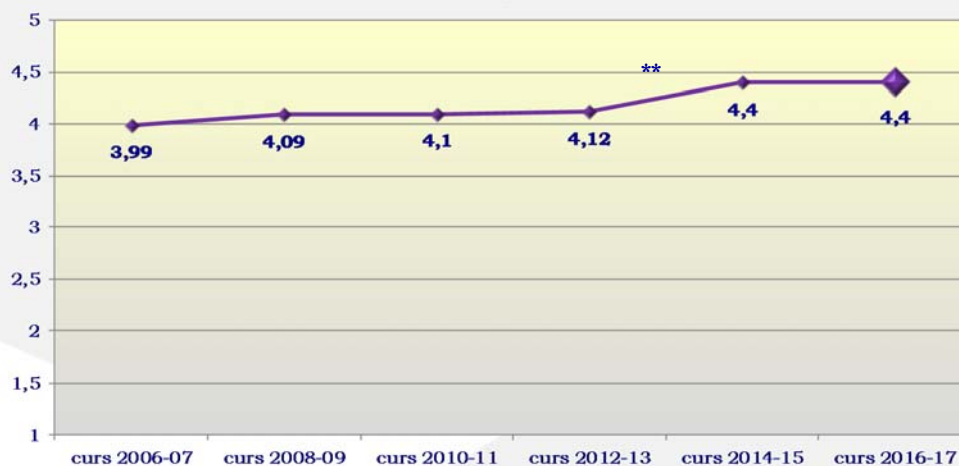
Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població d'ESTUDIANTS es manté en la mostra obtinguda en funció de

CENTRE ($p_{\text{value}} = 0,976$),
SEXE ($p_{\text{value}} = 0,954$) i
TIPUS D'ESTUDIS ($p_{\text{value}} = 0,538$)

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 15)

5. RESULTATS: Satisfacció general*

Evolució de la satisfacció general amb la Biblioteca



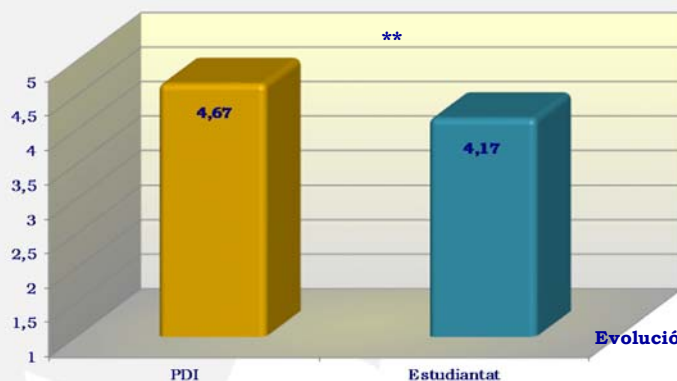
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

* 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.

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 16)

5. RESULTATS: Satisfacció general*

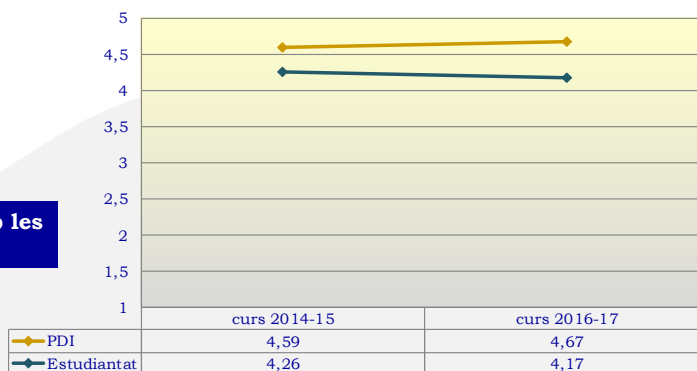
Satisfacció general amb la Biblioteca per grup d'interès



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

No es mostren diferències significatives amb les valoracions del curs 2014-15

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

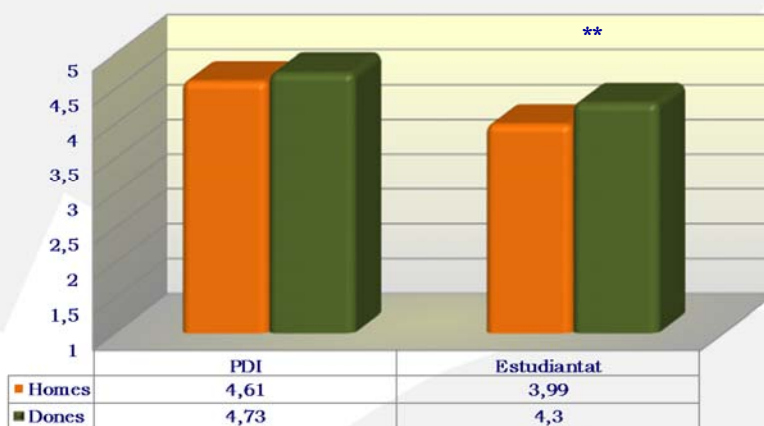


* Encara que s'han utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 17)

5. RESULTATS: Satisfacció general*

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



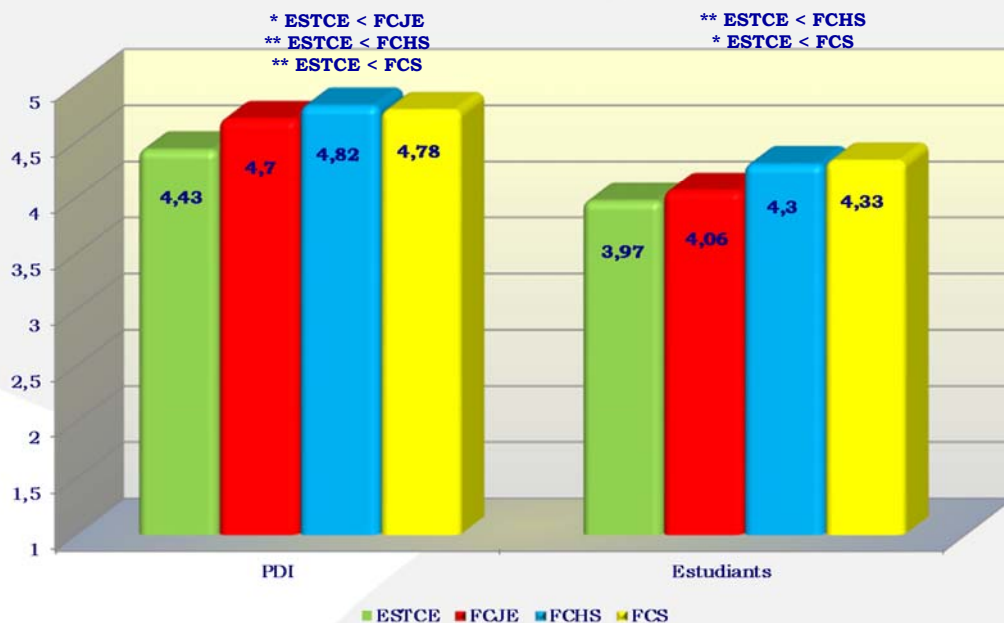
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

* 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 2016/17 (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% ($p = 0,05$)

** 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 Satisfacció General són els mateixos en ambdós qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 19)

5. RESULTATS: Valoracions generals*



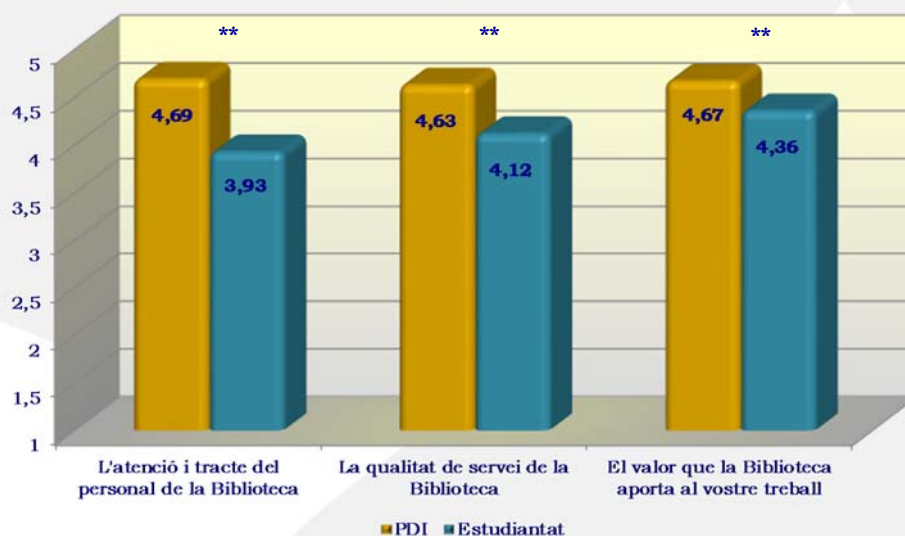
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

* 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 2016/17 (diap. 20)

5. RESULTATS: Valoracions generals*

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



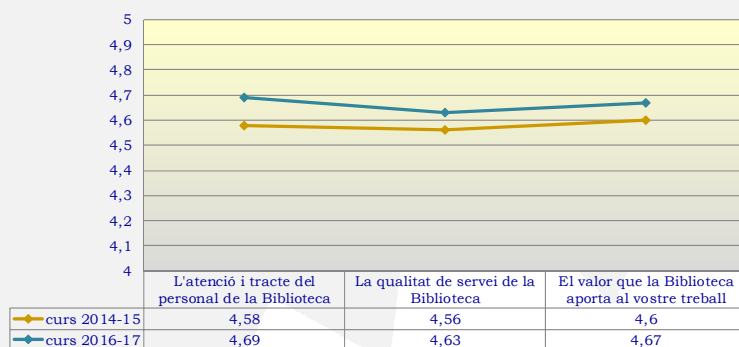
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

* Encara que s'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.

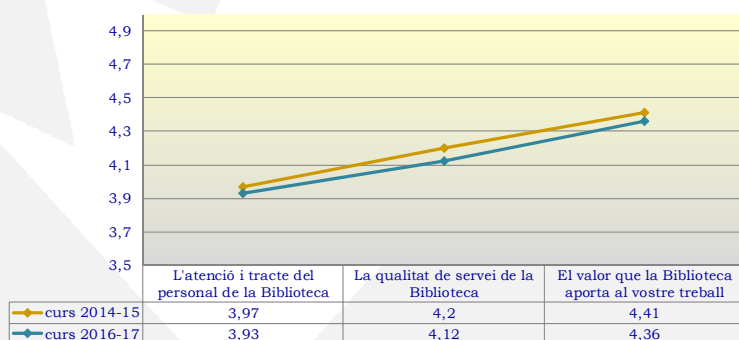
BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 21)

5. RESULTATS: Valoracions generals*

Evolució de les valoracions generals de la Biblioteca, entre el PDI, en relació amb ...



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



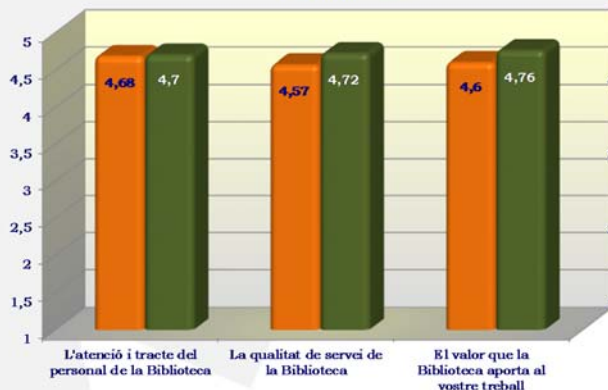
No es mostren diferències significatives entre les valoracions dels curs 2014-15 i 2016-17

* 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 2016/17 (diap. 22)

5. RESULTATS: Valoracions generals*

Valoracions generals de la Biblioteca entre el PDI, per sexes, en relació amb ...



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



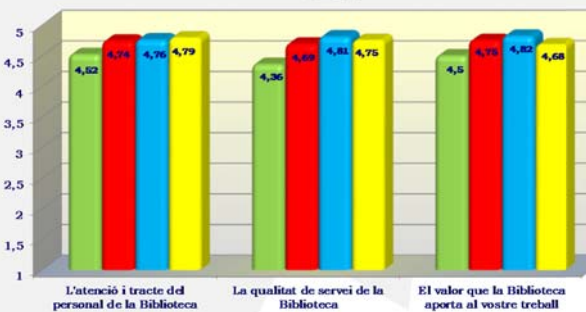
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

* 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 2016/17 (diap. 23)

5. RESULTATS: Valoracions generals*

Valoracions generals de la Biblioteca entre el PDI, per centres, en relació amb ...

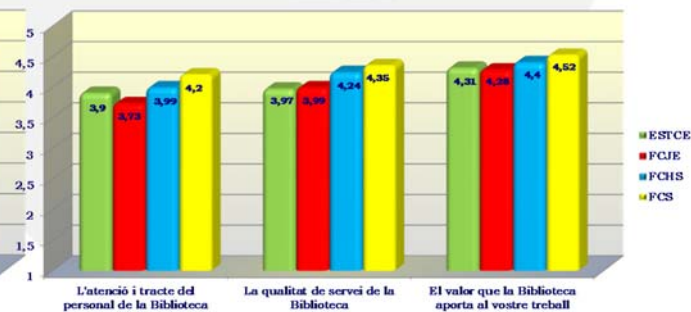


* ESTCE < FCHS
* ESTCE < FCS

** ESTCE < FCJE
** ESTCE < FCHS
** ESTCE < FCS

** ESTCE < FCHS

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



* ESTCE < FCHS
** ESTCE < FCS
* FCJE < FCS

* ESTCE < FCS
* FCJE < FCS

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

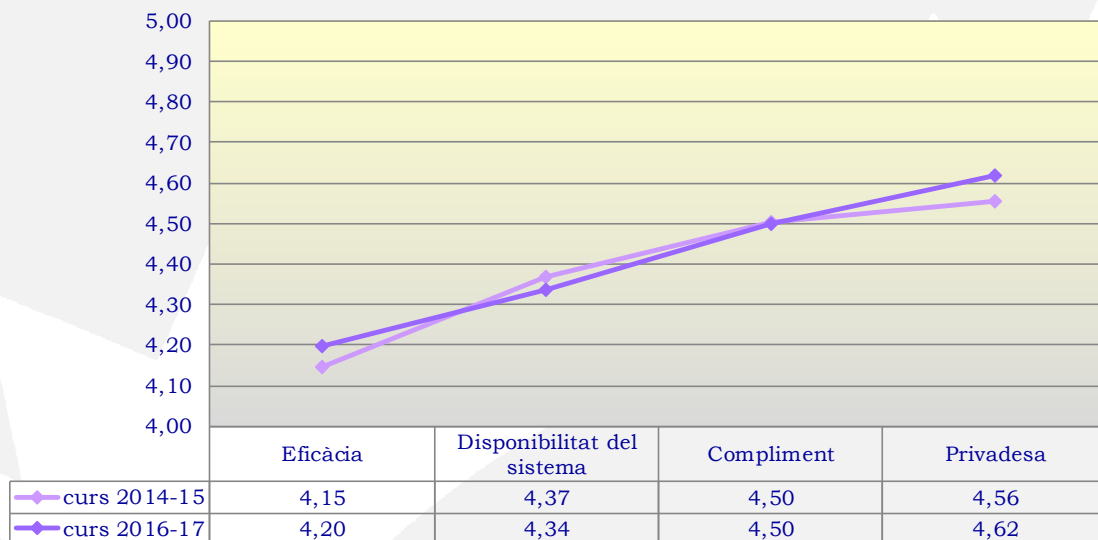
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

* 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 2016/17 (diap. 24)

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Dimensions)

Evolució de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei

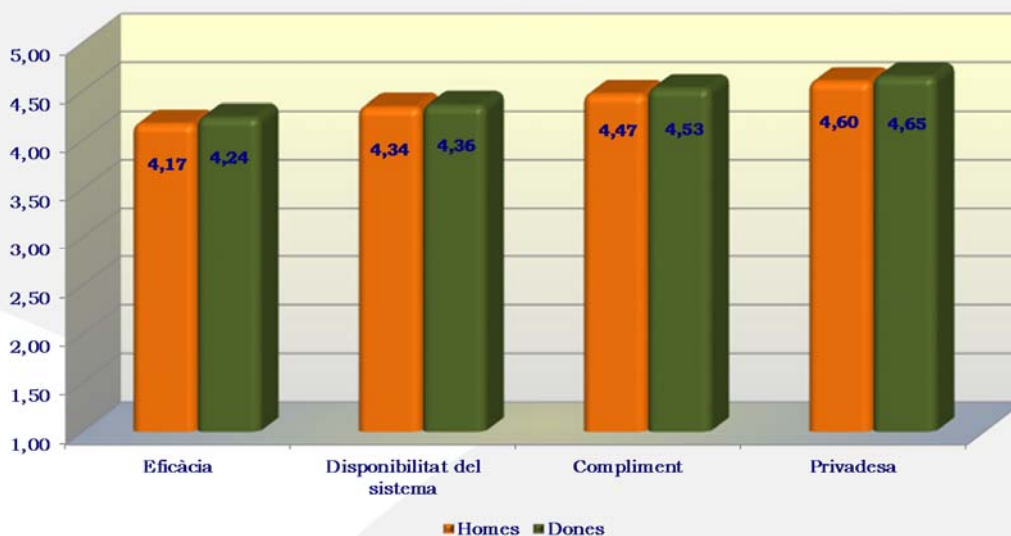


No es mostren diferències significatives entre les valoracions dels cursos 2014-15 i 2016-17

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 25)

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Dimensions)

Valoracions de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei per sexes

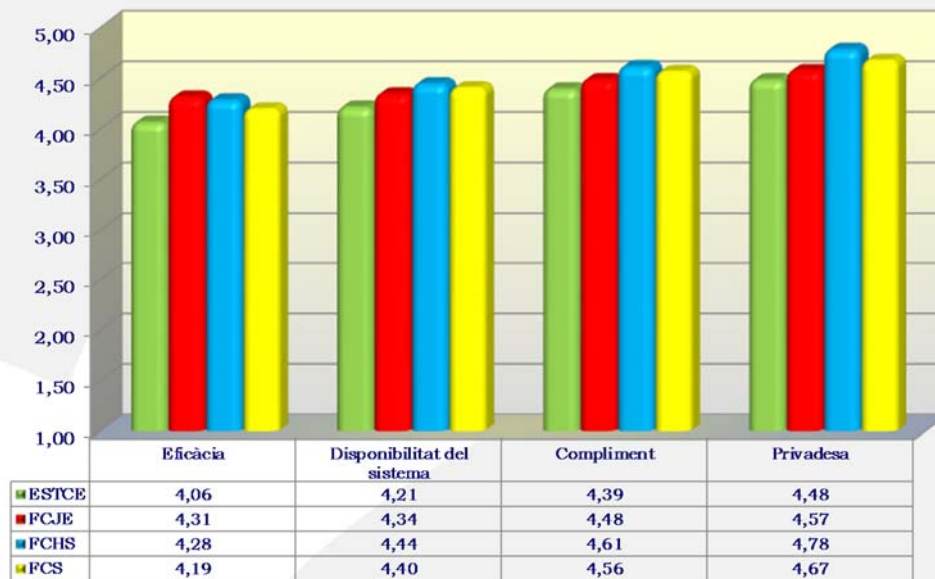


Entre el PDI no es mostren diferències significatives per sexes

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 26)

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Dimensions)

Valoracions de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei per centres

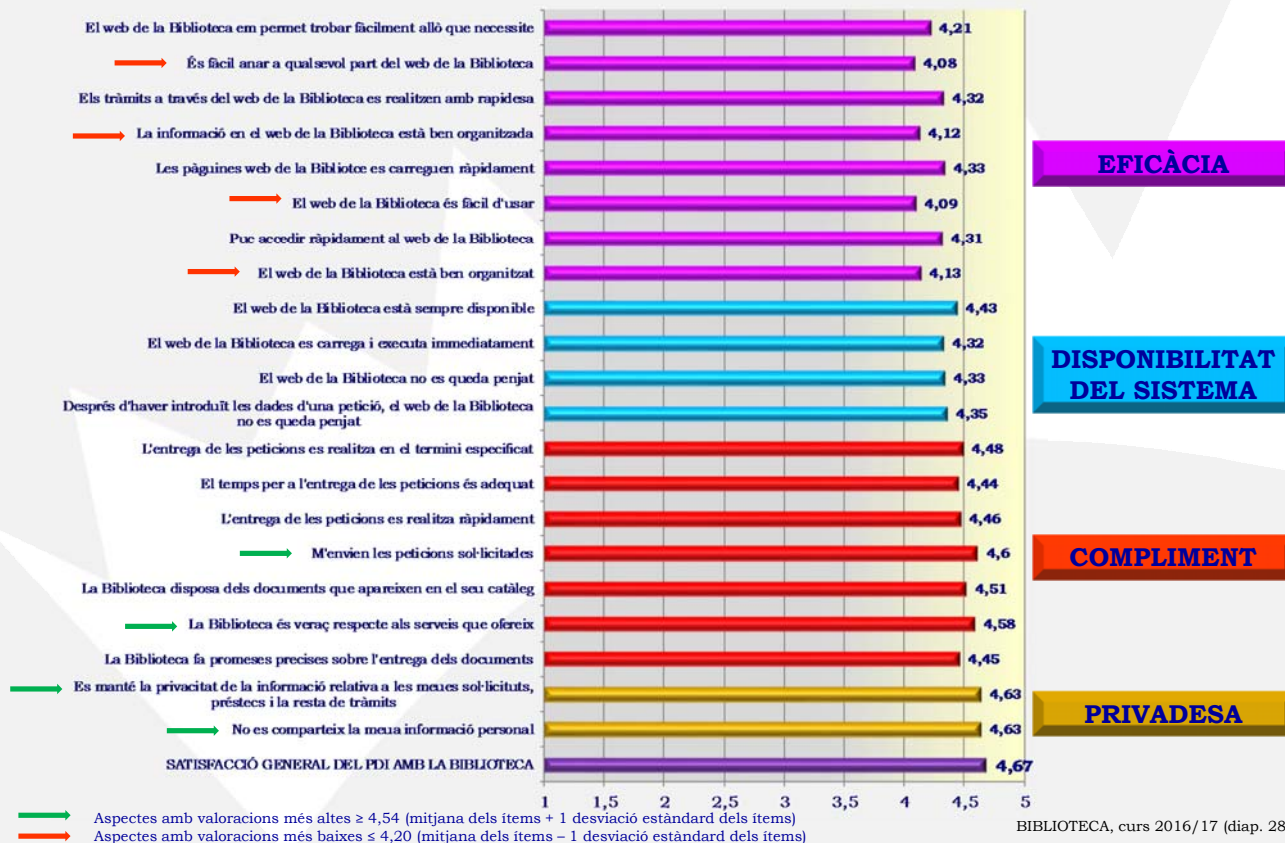


* ESTCE < FCJE * ESTCE < FCHS * ESTCE < FCHS * ESTCE < FCHS

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

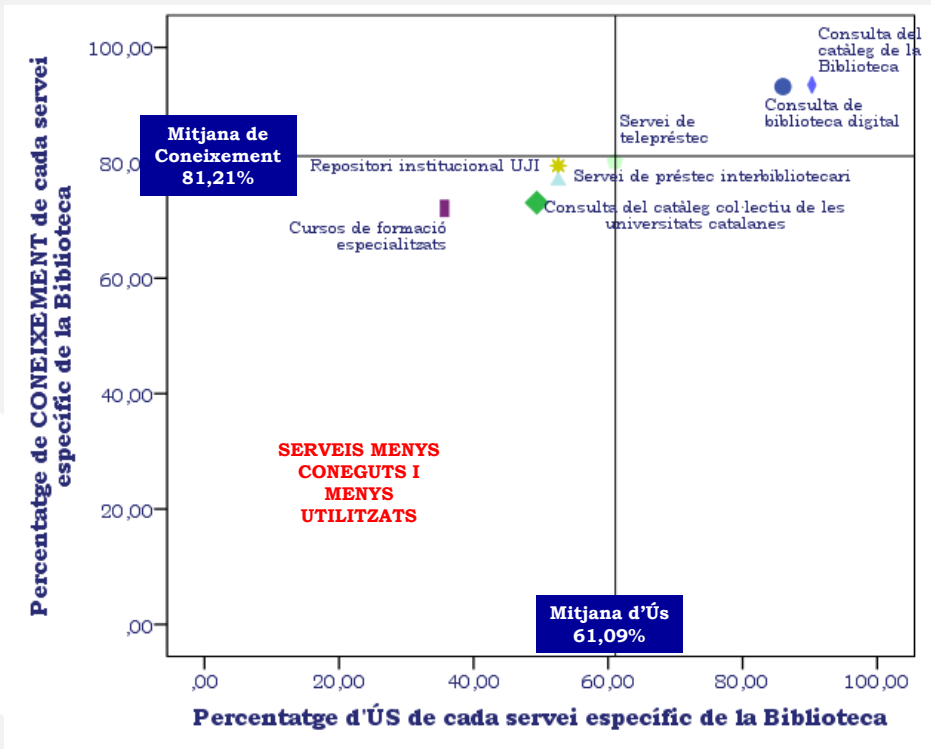
5. RESULTATS: Resultats del PDI (Aspectes Específics)

Valoracions dels ASPECTES ESPECÍFICS de Qualitat de Servei



5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

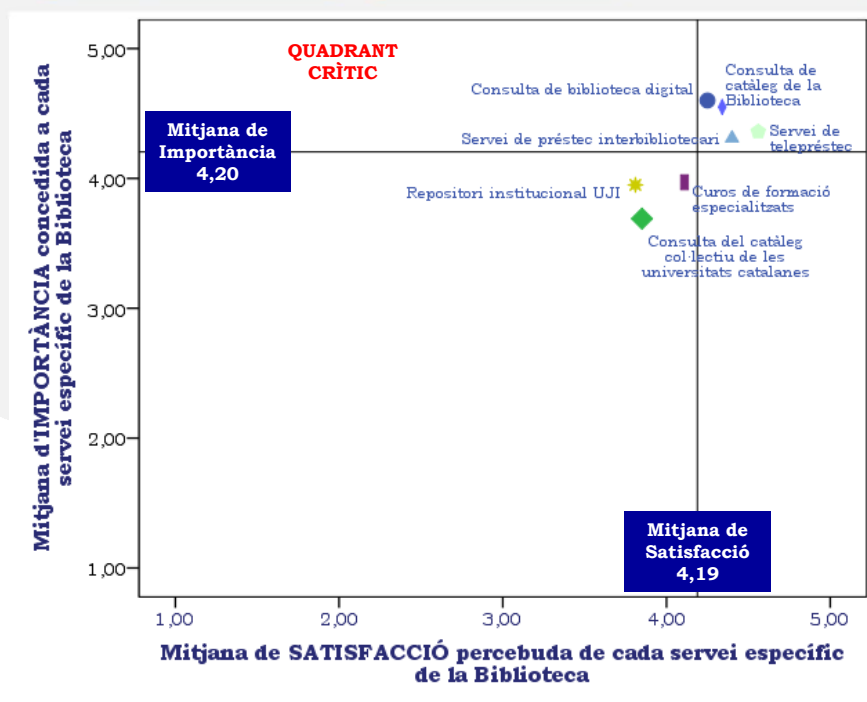
NIVELL DE CONEIXEMENT I ÚS dels serveis específics



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

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

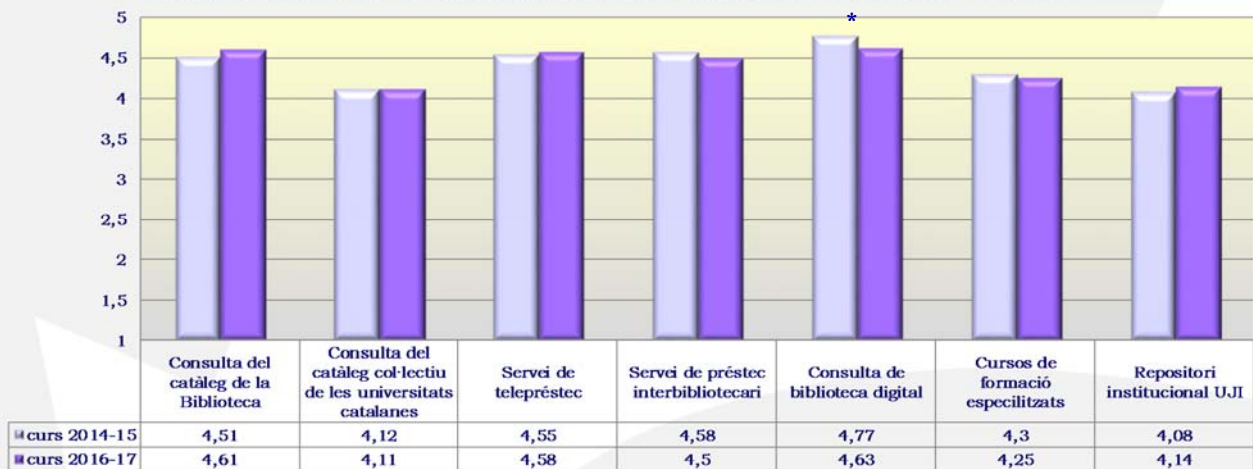
NIVELL D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ dels serveis específics



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

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis 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 2016/17 (diap. 31)

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

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



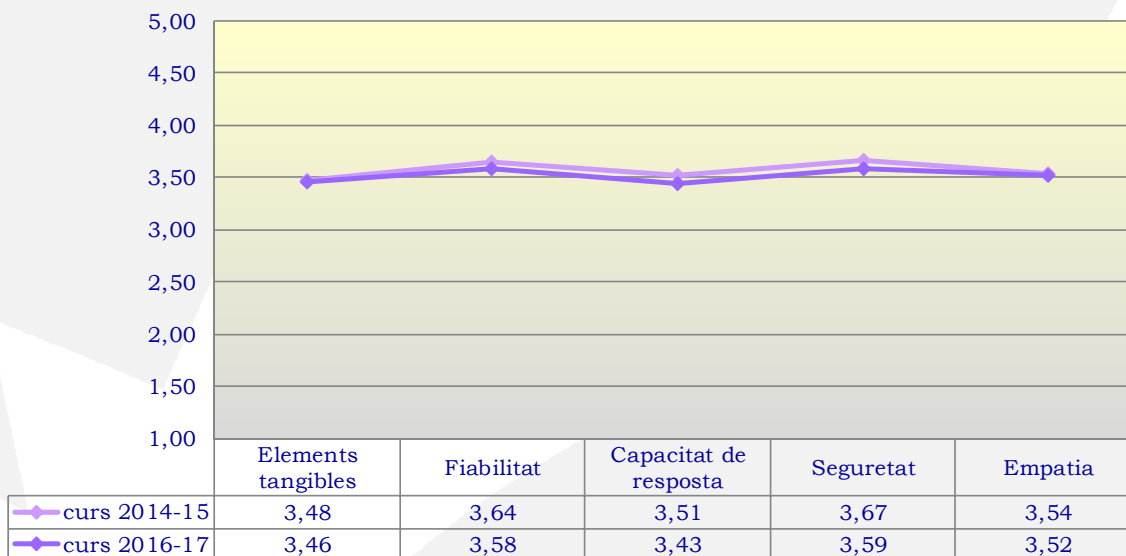
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

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

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 32)

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Dimensions)

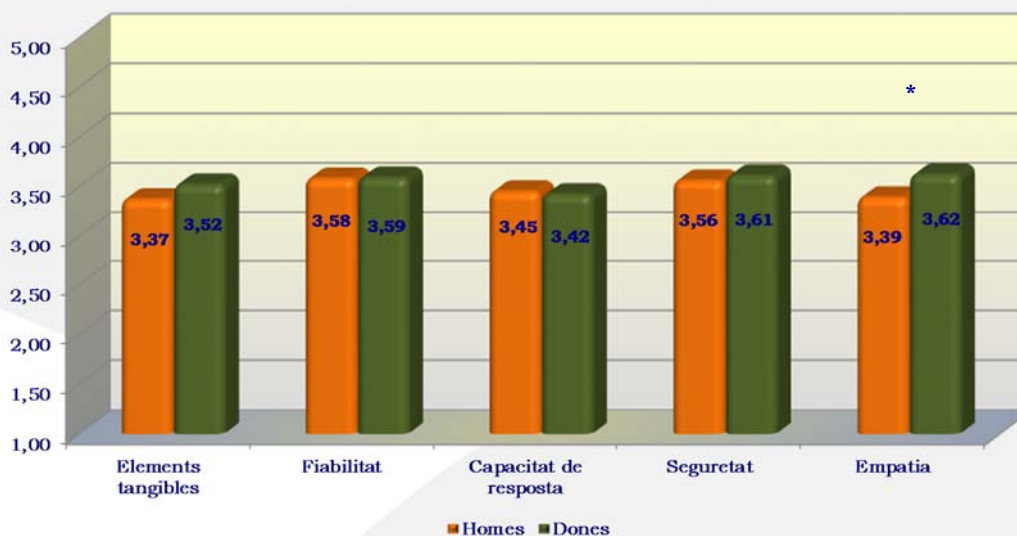
Evolució de les DIMENSIONS de qualitat de servei



No es mostren diferències significatives entre les valoracions del curs 2016/17 i les del curs 2014/15

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Dimensions)

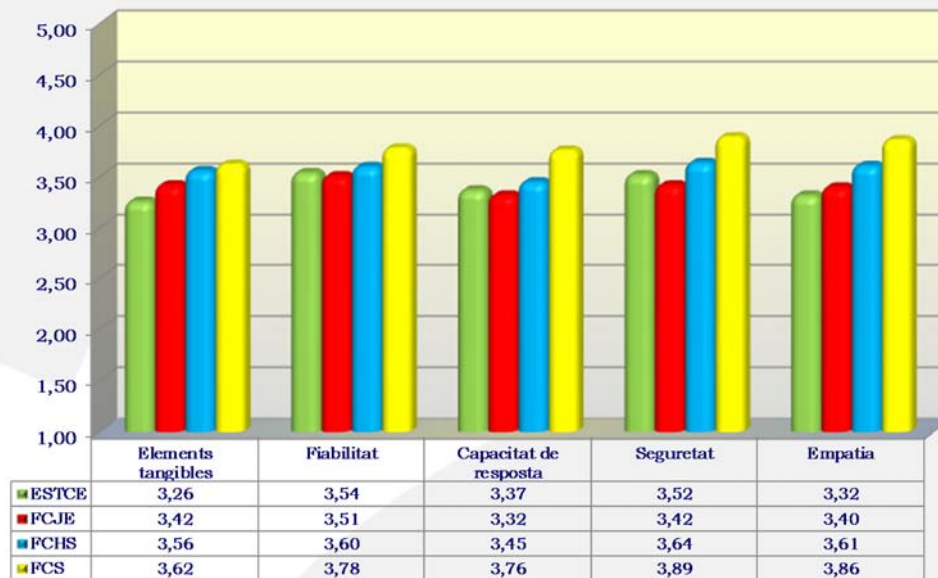
Evolució de les DIMENSIONS de qualitat de servei per sexes



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

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Dimensions)

Valoracions de les DIMENSIONS de qualitat de servei per centres



** ESTCE < FCHS
* ESTCE < FCS

* ESTCE < FCS
* FCJE < FCS

* ESTCE < FCS
* FCJE < FCS

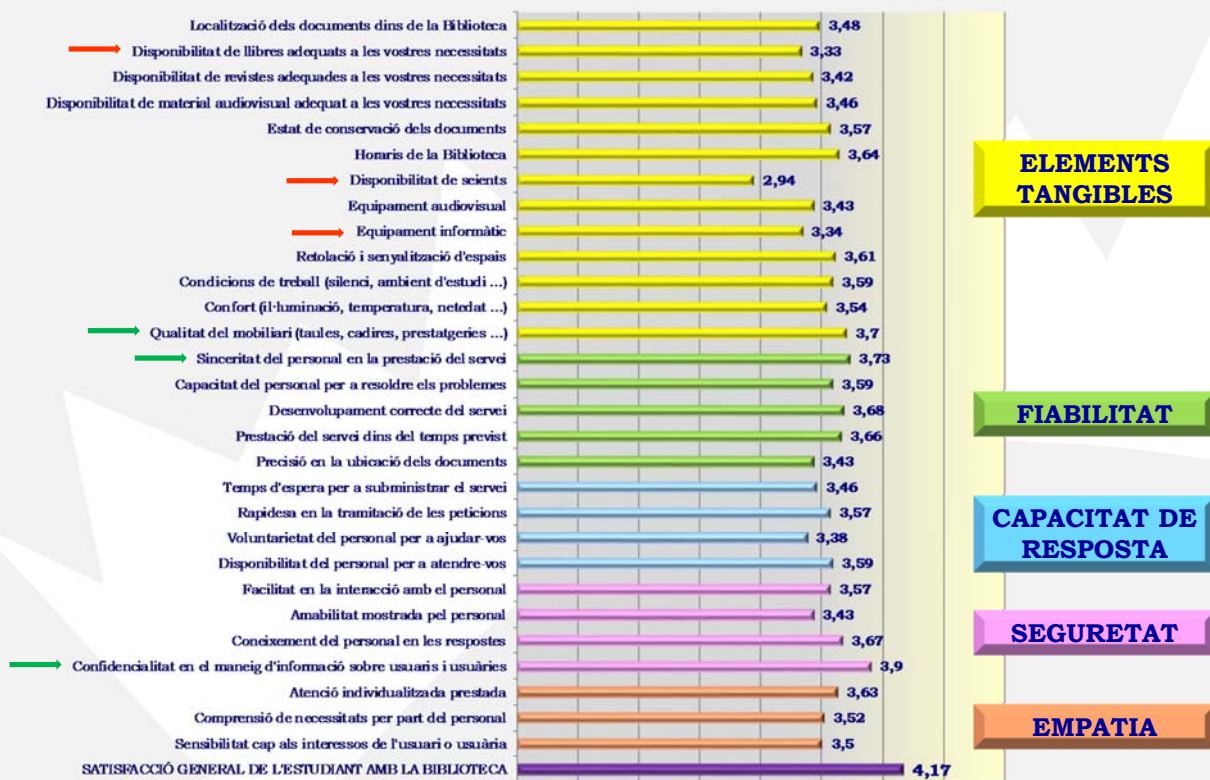
** ESTCE < FCS
* FCJE < FCS

* 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)

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Aspectes Específics)

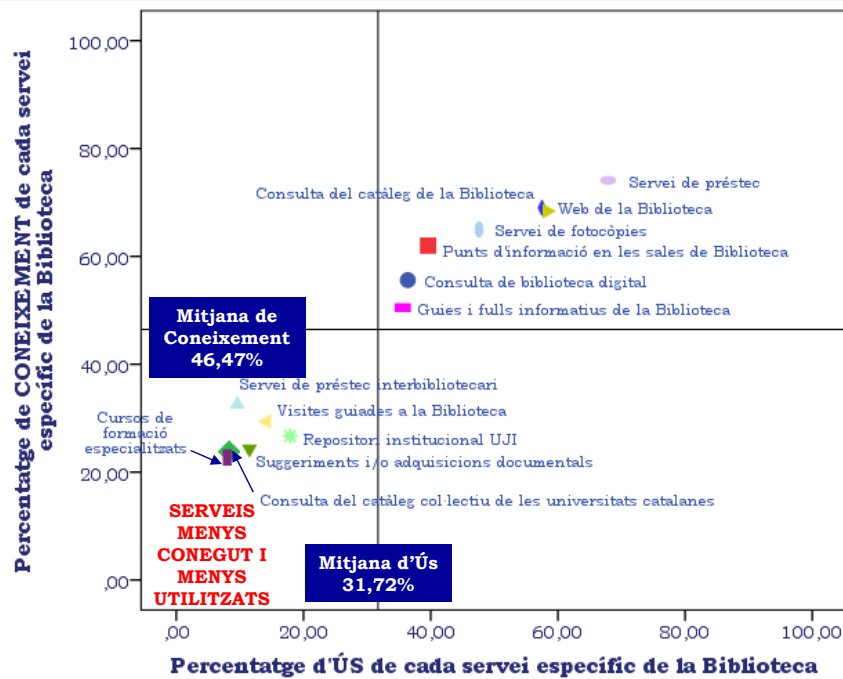
Aspectes específics de qualitat de servei de la Biblioteca



→ Aspectes amb valoracions més altes $\geq 3,70$ (mitjana dels ítems + 1 desviació estàndard dels ítems)
→ Aspectes amb valoracions més baixes $\leq 3,36$ (mitjana dels ítems - 1 desviació estàndard dels ítems)

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Serveis Específics)

NIVELL DE CONEIXEMENT I ÚS dels serveis específics

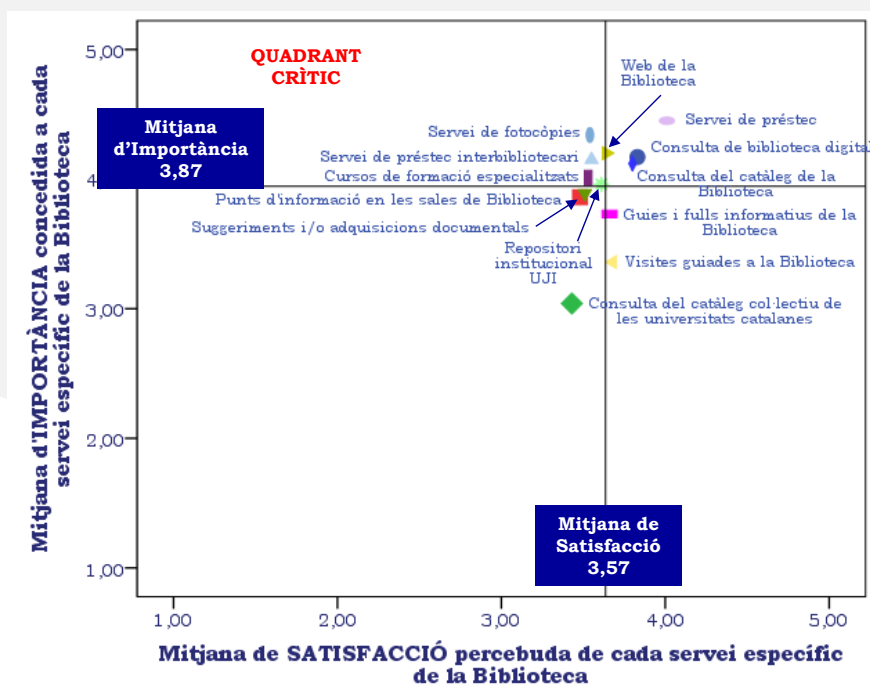


NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 37)

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Serveis Específics)

NIVELL D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ dels serveis específics

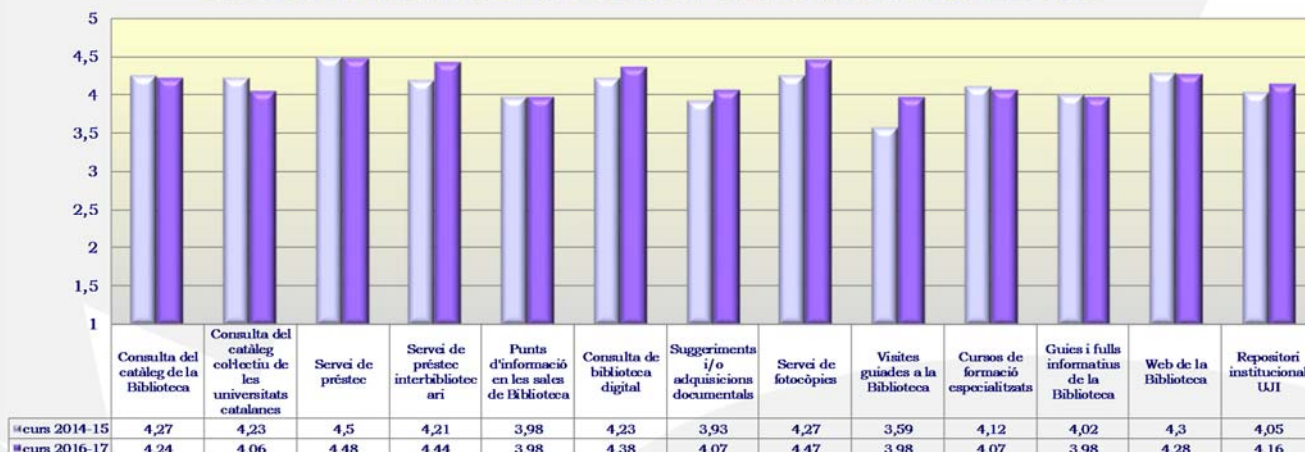


NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 38)

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Serveis Específics)

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



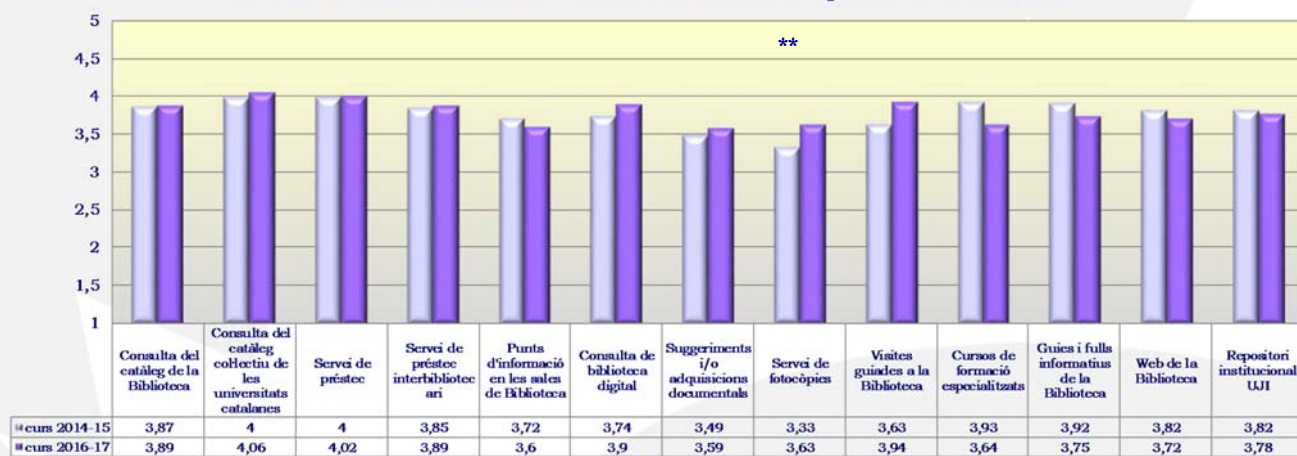
No es mostren diferències significatives per cursos

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

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 39)

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Serveis Específics)

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



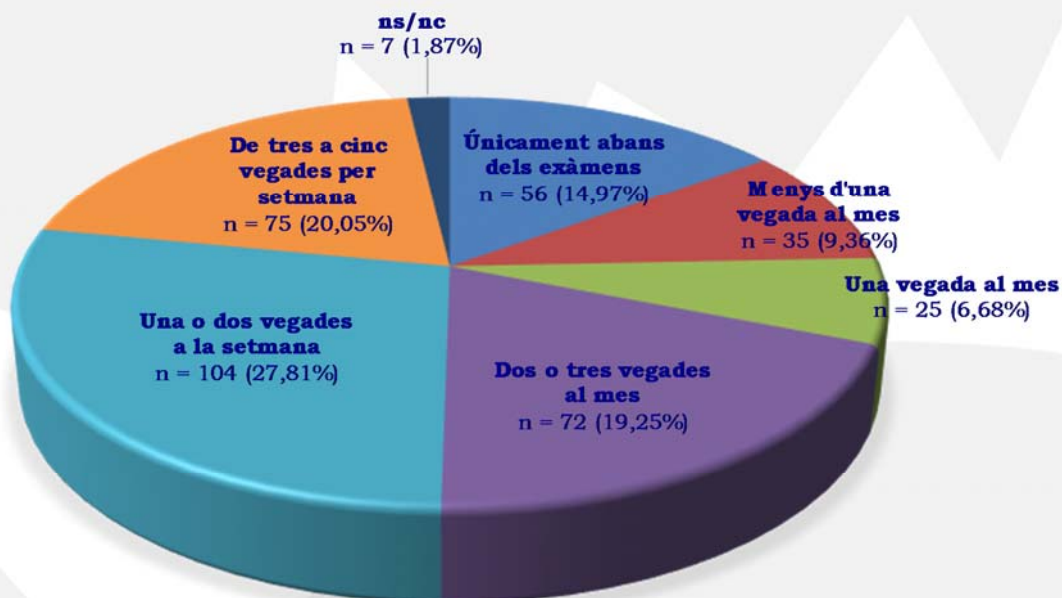
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

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

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 40)

5. RESULTATS: Resultats de l'Estudiantat (Ús de la Biblioteca)

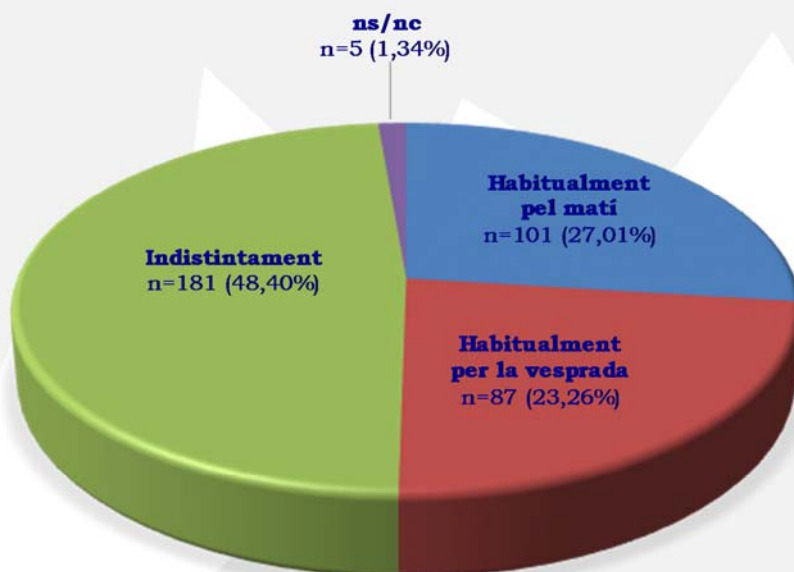
Freqüència d'ús de la Biblioteca



BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 41)

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Ús de la Biblioteca)

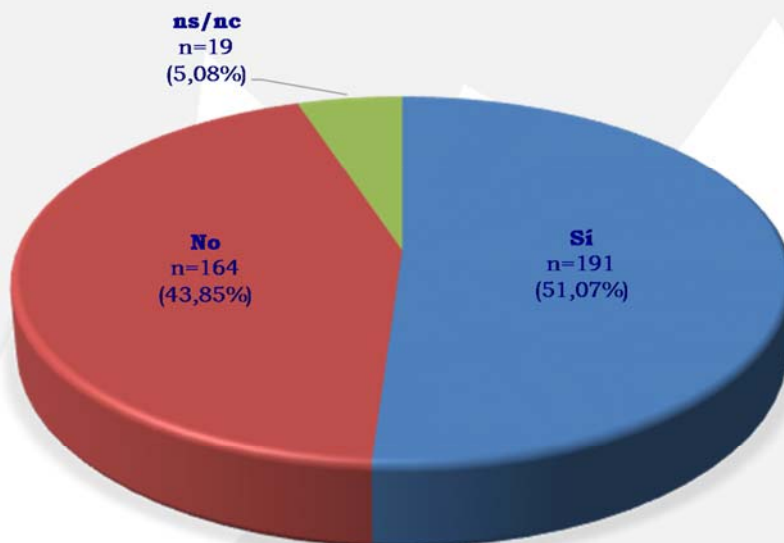
Franja horària d'ús de la Biblioteca



BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 42)

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Ús de la Biblioteca)

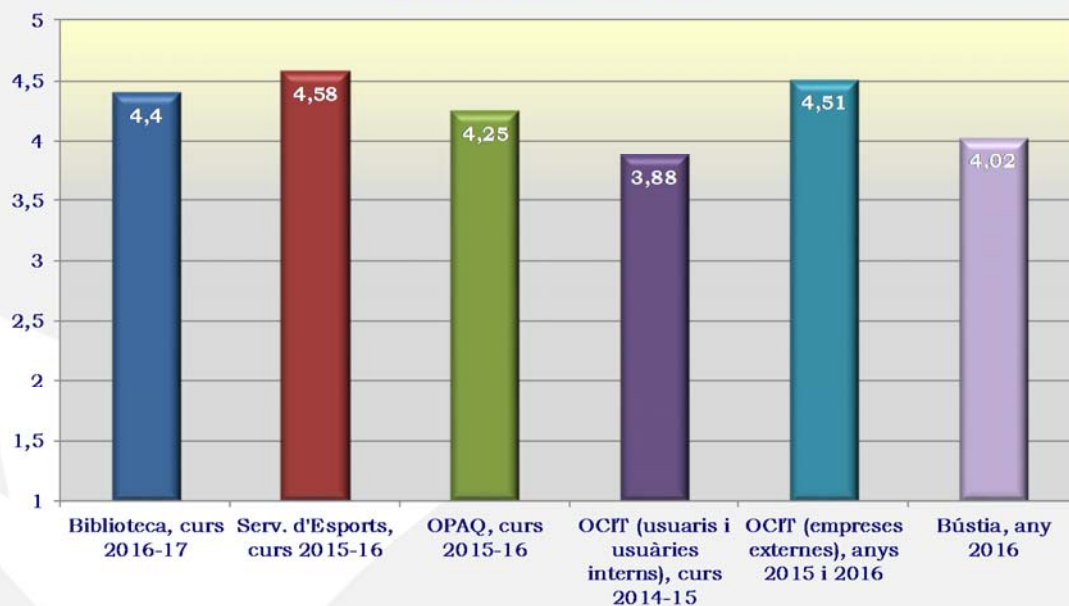
Ús dels serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del propi domicili



BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 43)

6. COMPARACIONS: Amb altres serveis de l'UJI

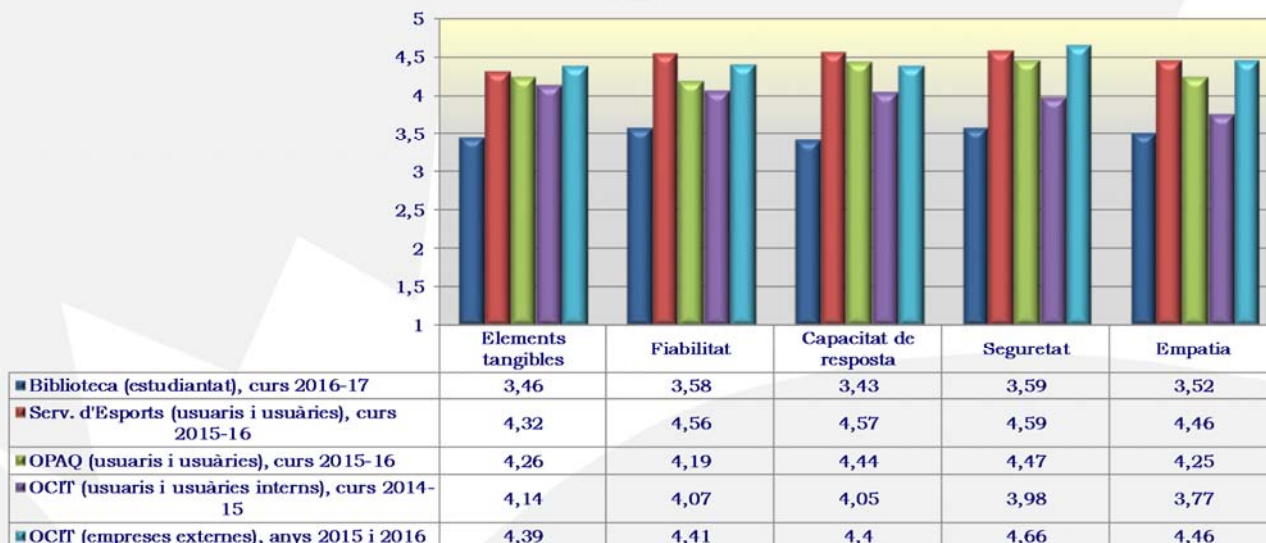
Comparació dels resultats de satisfacció general obtinguts per diversos serveis de l'UJI



BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 44)

6. COMPARACIONS: Amb altres serveis de l'UJI

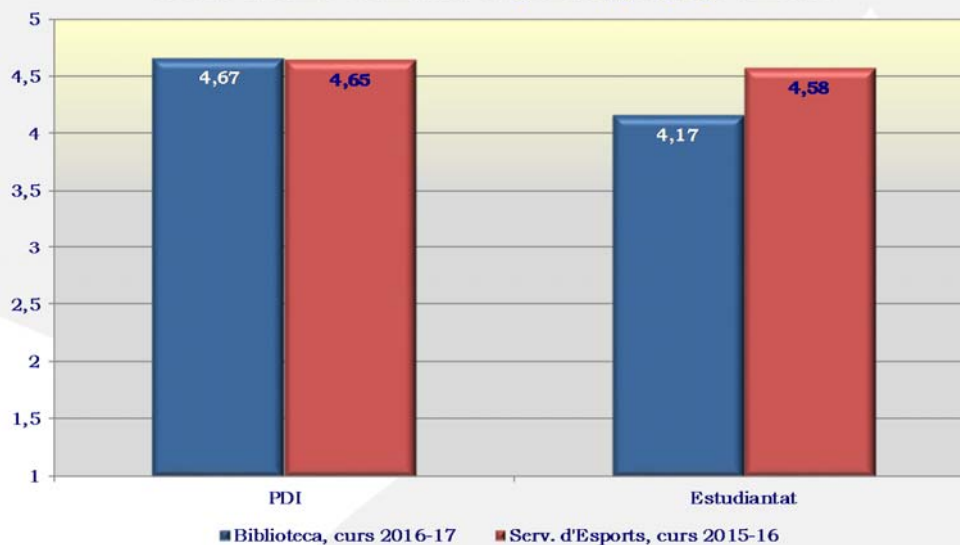
Comparació dels resultats de les dimensions de qualitat obtinguts per diversos serveis de l'UJI



BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 45)

6. COMPARACIONS: Amb altres serveis de l'UJI

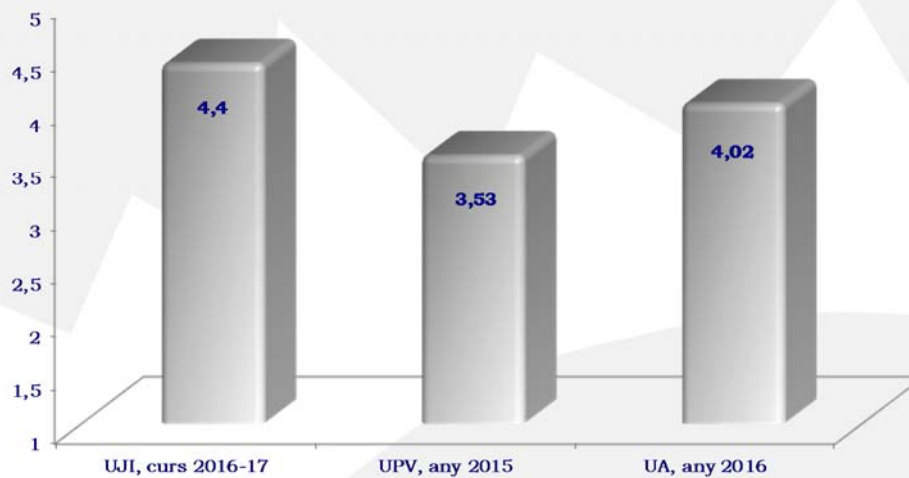
Comparació dels resultats de satisfacció general obtinguts per serveis UJI amb certificació de qualitat, per grups d'interès



BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 46)

6. COMPARACIONS: Amb altres biblioteques universitàries

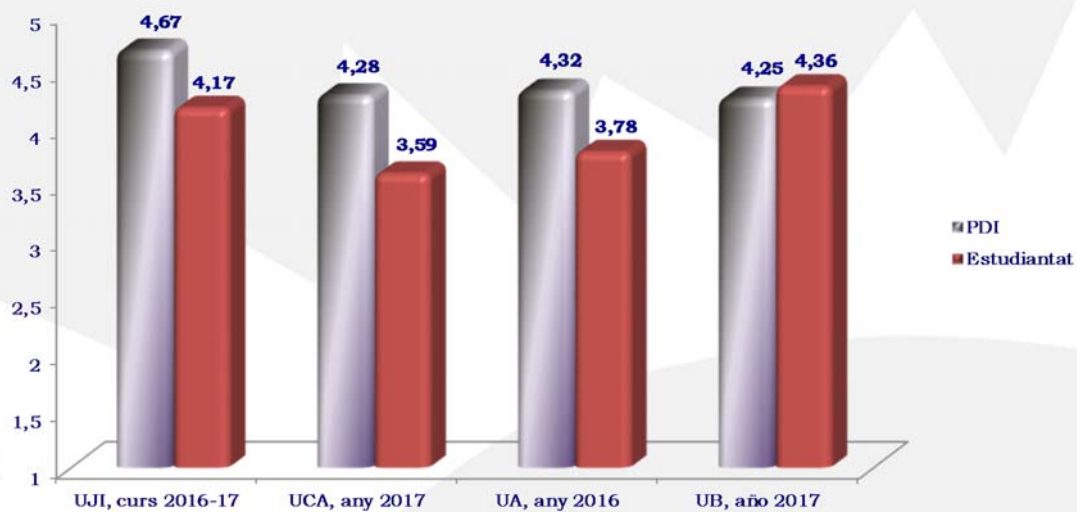
Satisfacció general de les persones usuàries d'altres Biblioteques Universitàries



UJI: Universitat Jaume I
Biblioteca certificada segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
UPV: Universitat Politècnica de València
UA: Universitat d'Alacant

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

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL GENERAL:

- Estabilitat en la **Satisfacció General** dels usuaris i usuàries (mitjana de 4,4) respecte a l'obtenguda en l'edició anterior (mitjana de 4,4).
- La satisfacció general del PDI (mitjana de 4,67) és significativament millor que la satisfacció general dels estudiants (mitjana de 4,17).
- Entre l'estudiantat, les dones (mitjana de 4,3) es mostren significativament més satisfetes que els homes (mitjana de 3,99).
- El PDI de l'ESTCE (mitjana de 4,43) presenta una satisfacció general significativament més baixa que el PDI de la resta de centres (mitjana de 4,7 per a la FCJE, de 4,82 per a la FCHS i de 4,78 per al PDI de la FCS). Quant a l'estudiantat, la satisfacció entre l'ESTCE (mitjana de 3,97) és significativament més baixa que entre l'estudiantat de la FCHS (mitjana de 4,3) i que entre l'estudiantat de la FCS (mitjana de 4,33).
- Les **Valoracions Generals** mostren també una total estabilitat respecte als resultats de l'edició anterior, en els tres casos analitzats: *L'atenció i tracte del personal de Biblioteca* (mitjana de 4,28), *La qualitat de servei de la Biblioteca* (mitjana de 4,36) i *El valor que la Biblioteca aporta a vostre treball* (mitjana de 4,51).
- En tots els casos aquestes valoracions són significativament millors entre el PDI en comparar-les amb les valoracions dels estudiants.
- Per sexes, entre el PDI no es troben diferències significatives a l'hora de realitzar les valoracions generals. Per contra, entre l'estudiantat, les dones (mitjana de 4,25) es mostren significativament més satisfetes que els homes (mitjana de 3,95) a l'hora de valorar *La qualitat de servei de la Biblioteca*.

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL DE DIMENSIONS:

- **Del qüestionari de PDI**
 - Les valoracions de les dimensions de qualitat analitzades oscil·len entre 4,62 de la dimensió "Privadesa" i 4,20 de la dimensió "Eficàcia".
 - No es troben diferències de valoració entre homes i dones a l'hora d'analitzar les dimensions de qualitat.
 - El PDI de l'ESTCE valora significativament més baix que el PDI de la FCJE la dimensió "Eficàcia" i més baix que el PDI de la FCHS les dimensions de "Disponibilitat del sistema" i "Compliment" i "Privadesa".
- **Del qüestionari d'ESTUDIANTS**
 - Les valoracions de les dimensions de qualitat analitzades oscil·len entre 3,59 de la dimensió "Seguretat" i 3,43 de la dimensió "Capacitat de resposta", sense que es mostren diferències amb les valoracions de l'edició anterior.
 - La dimensió "Empatia" ha sigut significativament millor valorada per les dones que per els homes.
 - L'estudiantat de l'ESTCE valora significativament pitjor que l'estudiantat de la FCHS i de la FCS les dimensions "Elements tangibles", "Capacitat de resposta", "Seguretat" i "Empatia". Així mateix, l'estudiantat de la FCJE valora significativament pitjor que l'estudiantat de la FCS les dimensions "Capacitat de resposta", "Seguretat" i "Empatia".

7. CONCLUSIONS

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

➤ Del qüestionari de PDI

- Tots els aspectes específics de qualitat valorats presenten valoracions superiors a 4.
- Entre tots els aspectes específics cal destacar les següents valoracions:
 - ++ L'item *Es manté la privacitat de la informació relativa les meues sol·licituds, préstec i la resta de tràmits* i l'item *No es comparteix la meua informació personal*, ambdós de la dimensió "Privadesa", amb una mitjana de 4,63
 - + *M'envien les peticions sol·licitades*, de la dimensió "Compliment", amb una mitjana de 4,60.
 - L'item *És fàcil anar a qualsevol part del web de la Biblioteca*, de la dimensió "Eficàcia", amb una mitjana de 4,08.
 - L'item *El web de la Biblioteca està ben organitzada*, de la dimensió "Eficàcia", amb una mitjana de 4,13.
- En cap dels ítems es mostren diferències significatives respecte de l'edició anterior.

➤ Del qüestionari d'ESTUDIANTS

- Les valoracions de l'estudiantat respecte als aspectes específics de qualitat de servei oscil·len entre:
 - ++ *Confidencialitat en el maneig d'informació sobre usuaris i usuàries*, de la dimensió "Seguretat", amb una mitjana de 3,9.
 - + *Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries ...)*, de la dimensió "Elements tangibles", amb una mitjana de 3,7.
 - *Disponibilitat de seients*, de la dimensió "Elements tangibles", amb una mitjana de 2,94.
 - *Disponibilitat de llibres adequades a les vostres necessitats*, de la dimensió "Elements tangibles", amb una mitjana de 3,33.
 - *Equipament informàtic*, de la dimensió "Elements tangibles", amb una mitjana de 3,34.
- Únicament dos ítems mostren valoracions significativament més baixes en comparació a les valoracions de l'edició anterior, i es el cas dels ítems:
 - a) Dins la dimensió "Elements tangibles" l'item *Disponibilitat de revistes adequades a les vostres necessitat*.
 - b) Dins la dimensió "Elements tangibles" l'item *Horaris de la biblioteca*.

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 51)

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL DE SERVEIS ESPECÍFICS PER AL PDI:

- Entre el PDI, a nivell general quant al **coneixement i ús** s'observa que els serveis específics menys coneguts i menys usats 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*. Situació que s'observa gràficament similar a l'observada durant el curs 2014/15.
- Quant al grau d'**importància i satisfacció dels serveis específics** cal indicar que, en general, la mitjana d'importància atorgada als serveis (4,20) és pràcticament igual a la mitjana de satisfacció de l'usuari (4,19). 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.
- Tots els serveis específics analitzats presenten valoracions més altes en importància que en satisfacció, a excepció de *Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes*, el *Servei de telepréstec* i els *Cursos de formació especialitzada* 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 la *Consulta de biblioteca digital* és significativament considerat menys important que en l'edició anterior i, d'altra banda, la satisfacció amb la *Consulta del catàleg de la Biblioteca* és significativament més alta que en l'edició anterior.

RESULTATS A NIVELL DE SERVEIS ESPECÍFICS PER ALS ESTUDIANTS:

- Quant al **coneixement i ús**, els serveis específics menys coneguts i menys usats són: la *Consulta al catàleg col·lectiu de les Universitats Catalanes*, *Suggeriments i/o adquisicions documentals*, *Visites guiades a la Biblioteca*, *Cursos de formació especialitzats* i el *Repositori institucional UJI*.
- En referència al grau d'**importància i satisfacció dels serveis específics** cal indicar que, en general, la mitjana d'importància (3,87) és lleugerament superior a la mitjana de satisfacció (3,57) i idèntica a l'edició anterior.
- En línies generals, els serveis específics situats en el denominat "quadrant crític" (serveis considerats molt importants però on l'usuari està menys satisfet) s'ha produït un empitjorament, atès que han augmentat el nombre de serveis: *Servei de préstec interbibliotecari*, *Servei de fotocòpies*, *Cursos de formació especialitzats* i *Repositori institucional UJI*, sense perdre de vista serveis com ara *Punts d'informació en les sales* i *Suggeriments i/o adquisicions documentals*.
- Tots els serveis específics analitzats presenten valoracions més altes en importància que en satisfacció, destacant la situació del *Servei de fotocòpies*.
- Per últim, comparant el nivell de satisfacció de els serveis específics amb les valoracions de l'edició anterior es pot veure que en la majoria dels casos es produeix una millora que, a més, és significativa en el cas del *Servei de fotocòpies*.

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 52)

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.
2014-15	Donar a conèixer als participants en el procés el present informe, mitjançant un correu electrònic dirigit a tota la població seleccionada, enviat una vegada l'informe haja sigut difós a través de la pàgina web de la Universitat. En el cas de l'informe corresponent al curs 2014-15 aquest correu va a ser enviat amb data 03/03/2016 i es va dirigir a la totalitat del PDI i de l'estudiantat, com a usuaris i usuàries de la Biblioteca, independentment de haver sigut seleccionat, o no, per l'aplicació informàtica, per a participar en el procés d'avaluació. A partir d'aquest moment, aquesta acció es realitzarà per a totes les edicions futures.

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 53)

8. MILLORA CONTÍNUA: Noves propostes de millora

- ❖ **En el pròxim procés de mesurament que es realitzi (per al curs 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).**
- ❖ **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).**
- ❖ **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).**

Atès que la finalització del present informe de resultats va ser posterior a l'esmentada reunió, aquesta proposta de millora ja ha sigut implantada en l'informe d'aquesta mateixa edició del procés (vegeu la diapositiva 11).

- ❖ **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.**

Atès que la finalització del present informe de resultats va ser posterior a la realització de l'auditoria, aquesta proposta de millora ja ha sigut implantada en l'informe d'aquesta mateixa edició del procés (vegeu la diapositiva 90).

BIBLIOTECA, curs 2016/17 (diap. 54)

9. ANEXOS*

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ dels usuaris i usuàries de la Biblioteca (PDI), edició 2016-17.

Versió en valencià – Versió en castellà

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ dels usuaris i usuàries de la Biblioteca (estudiantat), edició 2016-17.

Versió en valencià – Versió en castellà

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ dels usuaris i usuàries de la BIBLIOTECA (PDI), edició 2016/17

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. 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 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](#) | [Política general de protecció de dades](#)

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), edició 2016/17

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
Suggeriments 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.

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](#) | [Política general de protecció de dades](#)

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