

RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2021/2022 - BIBLIOTECA D'HUMANITATS

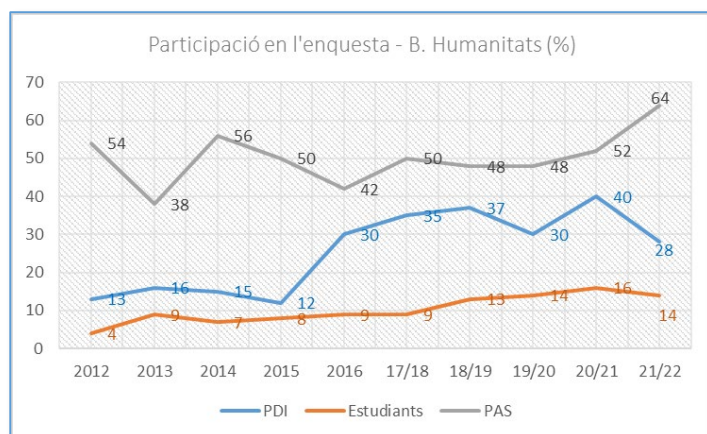
Els resultats de la enquesta d'opinió i satisfacció de la Biblioteca d'Humanitats *Joan Reglà*, per el curs 2021/2022, dins del sistema d'autoavaluació que du a terme el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València, han estat els següents:

Participació

PDI - La participació del professorat respecte a l'any passat ha baixat significativament, del 40% al **28%**.

ESTUDIANTS – La participació es manté, encara que ha baixat lleugerament, del 16% al **14%**.

PAS – La participació ha augmentat significativament respecte als anys anteriors, situant-se en el **64%**.



Resultats col·lectiu PDI

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COL·LECTIU: PDI						
			Fac. Geo i Hist	Fac. Filolog	Fac. Filo i CE	GLOBAL
	PARTICIPACIÓ ENQUESTA PDI (3 Facult.)		67	81	33	181
	Col·lectiu (dades RECU LL UV taula 6.1.4)		172	296	212	680
	% participació		39%	27%	16%	27%
Nº PREG	PREGUNTA		2021/22			
1	INSTAL·LACIONS	it01	4,11	4,23	4,41	4,25
2	Col·lecció per a necessitats docents	it02	4,17	4,11	4,25	4,18
3	Col·lecció per a necessitats d'investigació	it03	3,77	3,64	3,91	3,77
4	Satisfacció Llibres impresos	it04_i	4,12	3,96	4,16	4,08
5	Satisfacció Llibres-e	it04_e	3,67	3,77	3,80	3,75
6	Satisfacció Revistes	it04_r	3,94	3,88	4,03	3,95
7	Satisfacció Bases de dades	it04_b	3,90	3,93	4,17	4,00
	FONS (mitjana dels fons, sense instal·lacions)		3,93	3,88	4,05	3,95
8	Claritat del web	it05_1	3,78	3,94	4,03	3,92
9	Informació del web	it05_2	3,93	4,06	4,24	4,08
10	Catàleg (Trobos/Trobos Plus)	it06	3,49	3,81	4,00	3,77
11	Satisfacció serveis web	it07	4,11	4,20	4,37	4,23
	WEB (mitjana del bloc)		3,83	4,00	4,16	4,00
12	Préstec a domicili	it08_domici	4,83	4,83	4,84	4,83
13	Préstec interbibliotecari	it08_interbib	4,47	4,77	4,73	4,66
14	Préstec intercampus	it08_interc	4,85	4,80	4,87	4,84
15	Articles en PDF	it08_pdf	4,50	4,80	4,79	4,70
16	Consulta Recursos-e	it08_e	4,22	4,22	4,50	4,31
17	Suport a la investigació	it08_si	4,23	4,47	4,29	4,33
18	Roderic (nueva en 2015)	it08_roderic	4,32	4,44	4,42	4,39
19	Satisfacció sessions formació	it09_a	4,61	4,63	4,41	4,55
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,50	4,62	4,61	4,58
20	Tracte	it12	4,71	4,79	4,87	4,79
21	Ajuda	it10	4,83	4,91	4,91	4,88
22	Atenció telefònica, email,etc	it11	4,80	4,86	4,82	4,83
23	Queixes i suggeriments	it13	4,62	4,77	4,84	4,74
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,74	4,83	4,86	4,81
24	SATISFACCIÓ GENERAL	it14	4,47	4,40	4,58	4,48

Resum dels comentaris del PDI

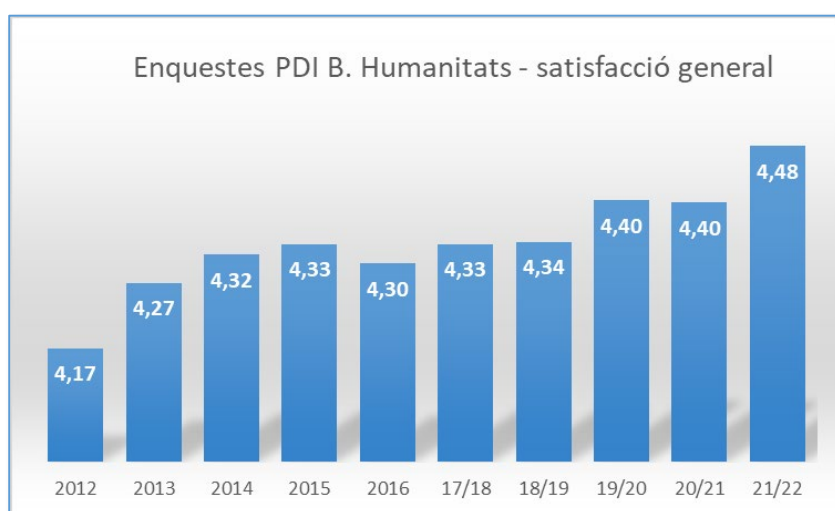
POSITIUS (total, 106)

- El personal , la atenció, la professionalitat... (48 comentaris)
- Fons bibliogràfics (9)
- Serveis oferts (6)
- Recursos-e (5)
- Suport als investigadors (3)

NEGATIUS (total, 81)

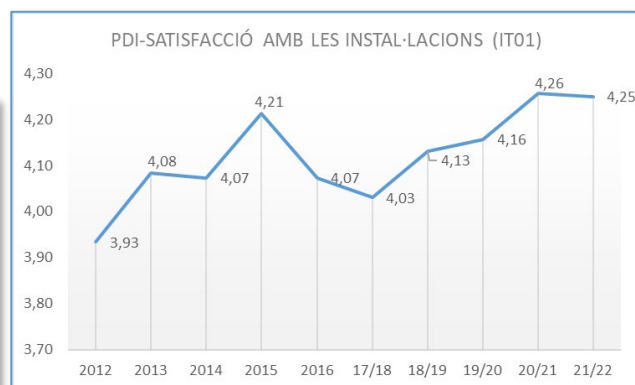
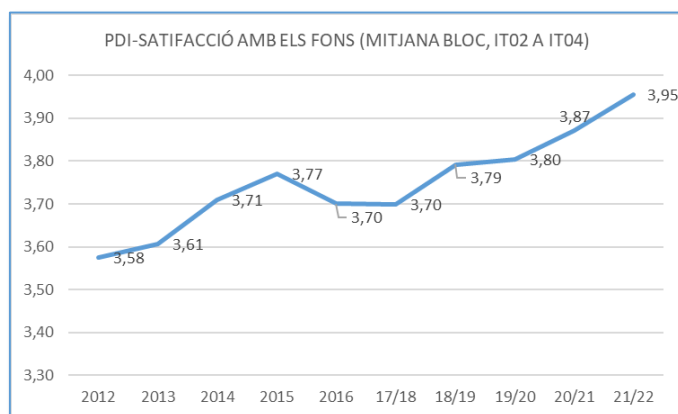
- Dificultat amb el nou TROBES (14 comentaris)
- Fons investigació, compres s'eternitzen (12)
- Fons digital difícil d'utilitzar (6)
- Edifici insuficient (6)

Evolució dels resultats del PDI i valoració



Encara que les dades d'anys anteriors ja eren altes, la **satisfacció general** mostra enguany una pujada important fins arribar al **4,48**, un poc per damunt de la mitjana del Servei (4,46). Els **resultats detallats** són també en general molt alts, la major part d'ells per damunt de 4.

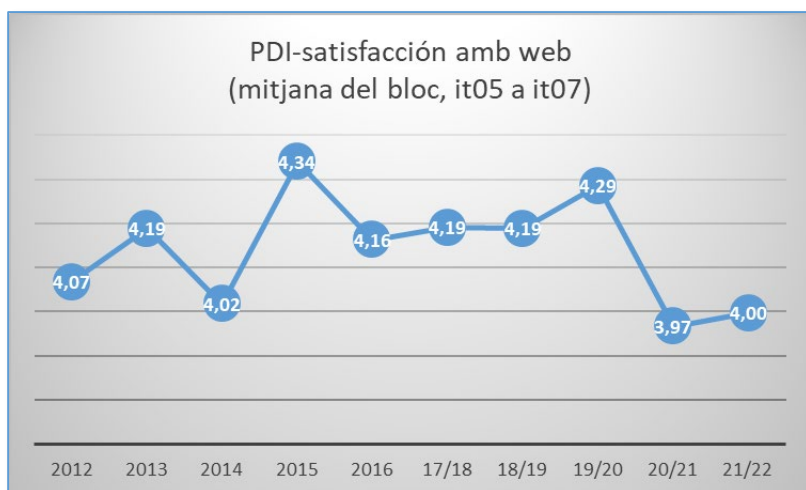
La valoració de les instal·lacions es manté alta, en un 4,25



En les preguntes relacionades amb els fons augmenta la satisfacció tant amb la col·lecció per a docència (4,18)

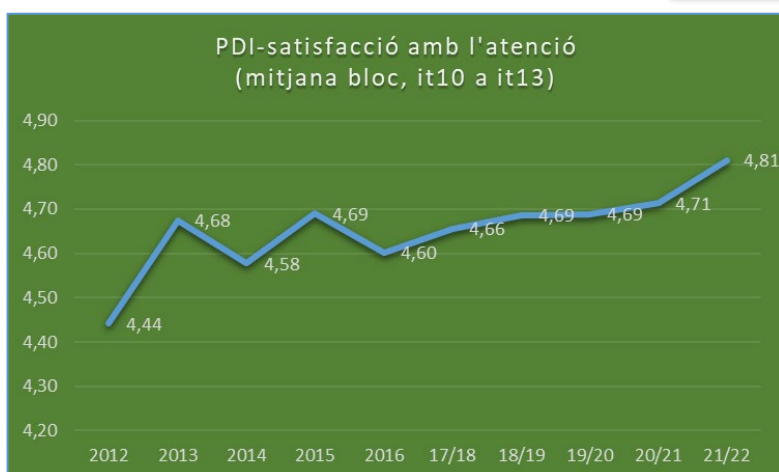
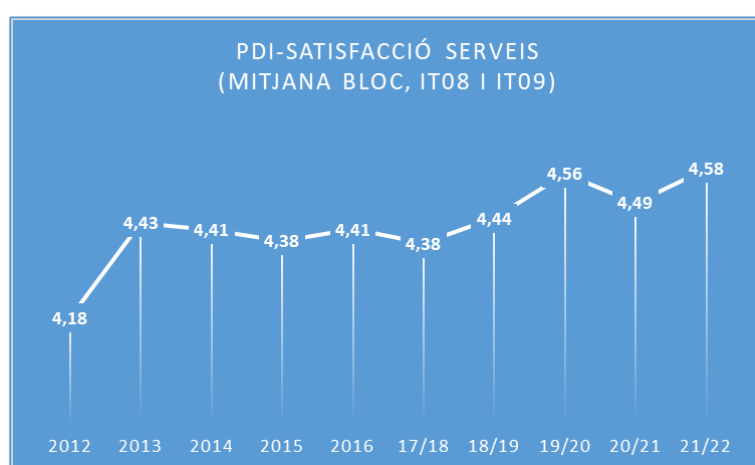
com per a investigació (3,77) encara que aquesta segona sempre rep una pitjor valoració del PDI.

Per tipus de material, destaca la valoració dels llibres impresos (4,08), revistes (3,95) i bases de dades (4,00). Els llibres-e (3,75) encara presenten alguna dificultat d'utilització per als usuaris.



En 2020 es va canviar la interfície del catàleg Trobes, de la web i d'alguns serveis en línia. Aquest canvi va generar una baixada en les valoració del bloc dedicat als serveis web, principalment perquè el usuaris han tingut dificultats per a adaptar-se al nou entorn. Enguany, la valoració ha pujat lleugerament (4,00) però sense arribar encara a les puntuacions anteriors.

Les valoracions dels serveis pugen quasi totes, destaquen la satisfacció amb el préstec a domicili, amb les noves modalitats de reserva i préstec al despatx (4,83), el préstec intercampus (4,84), el subministrament d'articles (4,70), el préstec interbibliotecari (4,66), les sessions de formació (4,55) i els serveis de suport a la investigació (4,33).



Com tots els anys, l'aspecte millor valorat pel PDI es el tracte, amabilitat, ajuda i professionalitat amb la que són atesos pel personal. Això es reflexa tant en les puntuacions (4,88) com en els nombrosos comentaris positius escrits a les enquestes.

Aquest aspecte és sens dubte un punt fort de la biblioteca que cal mantindre.

Resultats col·lectiu ESTUDIANTS

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COL·LECTIU: ESTUDIANTS			
<i>En blau: dades de resposta si/no. Es pren les dades del SI</i>			
	PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA D'ESTUDIANTS		1.244
	Col·lectiu (dades RECU LL UV, Grau + Postgrau taules 1.2.0.1 + 2.1.0.3)		8.622
	% participació		14%
Nº PREG	PREGUNTA		21/22
1	Espais	it01	4,35
2	Horari	it02	4,37
a	Nº llocs és suficient? (SI)		23%
b	Nº espais treball en grup és suficient? (SI)		33%
c	Nº llocs amb accés a internet suficient? (SI)		75%
	INSTAL·LACIONS (mitjana del bloc)		4,36
3	Disponibilitat material bibliogràfic recomanat	it06	4,04
4	Satisfacció Llibres impresos	it07_1	4,30
5	Satisfacció Llibres-e	it07_2	3,81
6	Satisfacció Revistes	it07_3	3,95
7	Satisfacció Bases de dades	it07_4	4,08
	FONS (mitjana del bloc)		4,04
8	Claritat del web	it08_1	3,91
9	Informació del web	it08_2	4,07
10	Catàleg	it09	3,91
11	Satisfacció serveis web	it10_afirma	4,32
	WEB (mitjana del bloc)		4,05
12	Servei de préstec	it11	4,39
13	Senyalització	it12	4,29
14	Ordenació dels llibres	it13	4,15
15	Informació sobre els serveis	it14	4,07
16	Satisfacció sessions formació	it15_afirma	4,19
	% Ha rebut formació		64%
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,22
17	Tracte	it18	4,29
18	Informació i Ajuda	it16	4,47
19	Atenció telefònica, email, altres	it17	4,49
20	Queixes i suggeriments	it19	4,37
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,41
21	SATISFACCIÓ GENERAL	it20	4,42

Resum dels comentaris dels estudiants

POSITIUS (total, 366 comentaris)

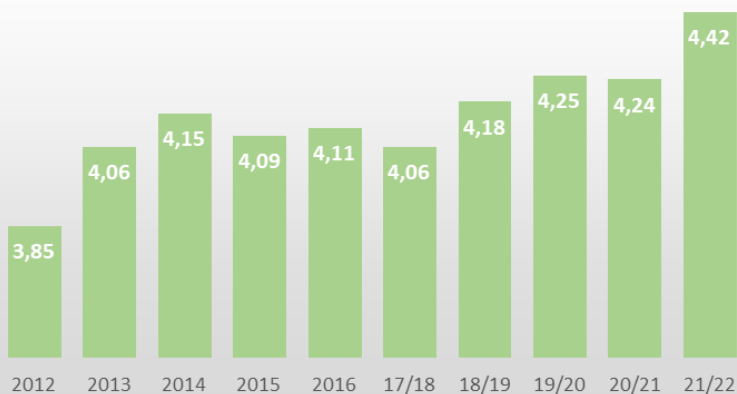
- Instal·lacions, espai i ambient agradable per a l'estudi, silenci, seguretat, il·luminació, neteja, endolls... (202 comentaris)
- Tracte personal, actitud, professionalitat (151)
- Fons bibliogràfics, gran diversitat i quantitat (78)
- Horari habitual, caps de setmana i 24h (59)
- Sistema de préstec i reserva (52)
- Organització i ordre (26)
- Cabines de treball en grup (16)

NEGATIUS (total, 364 comentaris)

- Falta d'espai en el període de exàmens (107 comentaris)
- Instal·lacions (fred per finestres obertes, soroll al carrer i sala 1.0, cadires, pintura) (69)
- Fons, falten i alguns molt deteriorats (38)
- TROBES difícil de consultar (29)
- Llocs ocupats per altres (20)

Evolució dels resultats dels ESTUDIANTS i valoració

Enquestes Estudiants B. HUMANITATS - satisfacció general



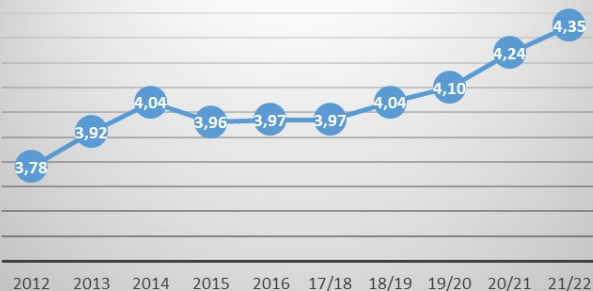
La satisfacció general coneix una pujada significativa fins arribar al **4,42**, puntuació per damunt de la mitjana d'enguany de les biblioteques UV (4,36)

L'esforç fet els últims anys per millorar les instal·lacions de la biblioteca i dotar-la d'espais adequats per a l'estudi, la concentració, però també per al treball en grup, el descans i la socialització es reflecteix en una millor valoració d'aquest

aspecte en les enquestes (4,35) i en nombrosos comentaris positius.

L'extensió de l'horari d'obertura a quasi tots els caps de setmana també a segut molt ben valorat (4,37) pels estudiants.

Estudiants - satisfacció amb l'espai (it01)



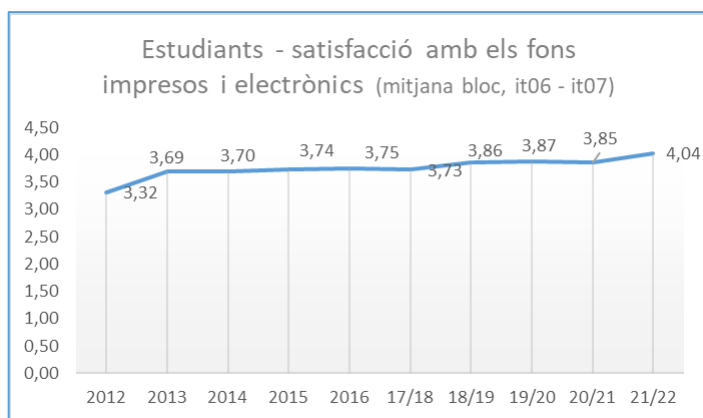
Estudiants - satisfacció amb l'horari (it02)



Estudiants - satisfacció serveis web i catàleg (mitjana bloc, it08-it10)



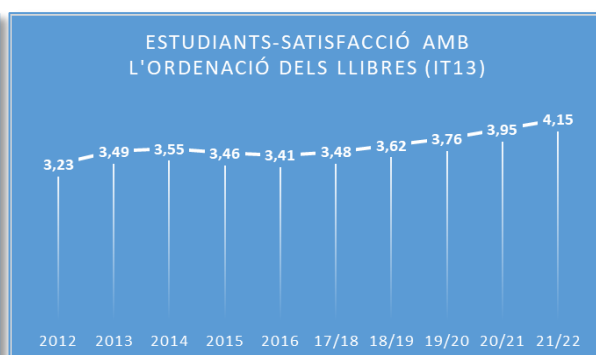
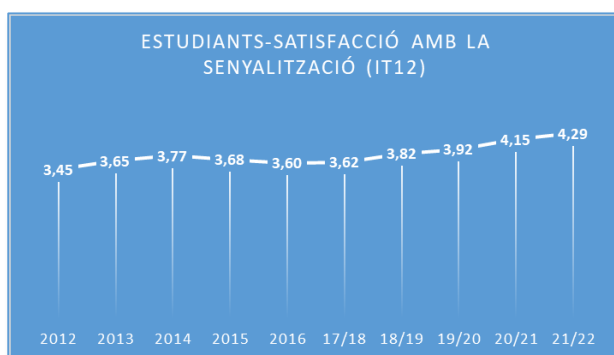
El canvi d'interfície de Trobes també es va reflectir en una baixada de valoració el curs anterior. Tanmateix, enguany pareix que el col·lectiu d'estudiants ja està familiaritzat amb el nou sistema i les puntuacions han tornat a pujar.



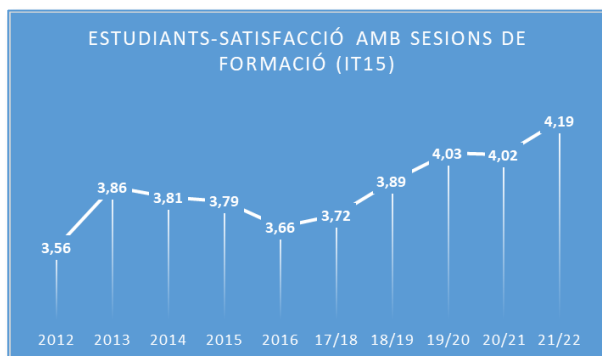
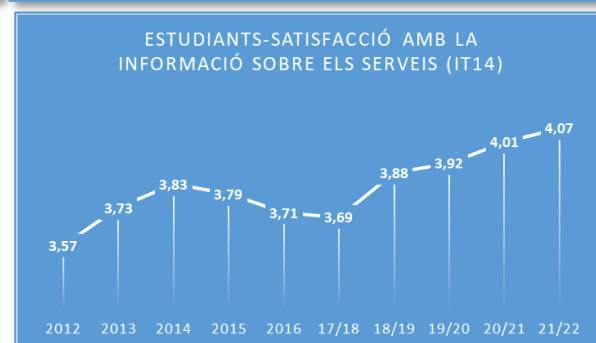
La satisfacció dels estudiants amb la col·lecció ha millorat (4,04) i també s'han rebut molts comentaris positius, encara que alguns aspectes son encara susceptibles de millora.

Els aspectes relatius a la senyalització i ordenació dels llibres han millorat la valoració. També han desaparegut els comentaris negatius referents a la dificultat d'orientar-se i trobar els fons de forma autònoma. Els últims

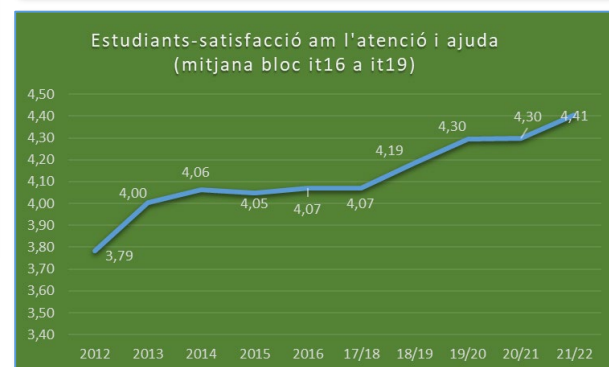
anys la biblioteca ha fet un importat esforç per tal de simplificar les signatures i millorar la senyalització de la biblioteca, la qual cosa pareix haver estat efectiva.



La informació sobre les activitats i serveis de la biblioteca continua pujant de valoració (4,07). Això es resultat de l'esforç fet per a comunicar per distints medis i de forma àgil amb el col·lectiu dels estudiants.



Les sessions de formació han pujat significativament la seua valoració (4,19) per part dels estudiants.



També en el cas dels estudiants, la valoració més alta es situa en el bloc d'atenció i ajuda a l'usuari. Són molt nombrosos els comentaris positius que fan referència a l'ajuda i el bon tracte que reben per part del personal de la biblioteca i a la seua professionalitat. Aquest es sens dubte un tret essencial de la Biblioteca d'Humanitats.

Resultats col·lectiu PAS

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS SBD. DADES BIBLIOTECA HUMANITATS - COL·LECTIU: PAS SBD			
	PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA PAS		27
	Col·lectiu (dades RLT UV)		42
	% participació		64%
Nº PREC	PREGUNTA		21/22
1	Espais	it01	3,48
2	Recursos materials	it02	3,56
3	Aplicacions informàtiques	it03	3,69
4	Intranet	it04	3,31
	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,51
5	Coneix CS del SBD	it05	4,04
6	Coneix missió SBD	it06	4,04
7	Coneix Pla Operatiu SBD	it07	3,96
8	Model organitzatiu SBD	it08	3,48
9	Participació SBD	it09	3,04
10	Participació BIB	it10	3,44
11	UV és referent	it11	3,78
	POLITICA I ESTRATEGIA (mitjana del bloc)		3,68
12	Processos identificats	it12	3,44
13	Processos documentats	it13	3,27
14	Coneix els responsables	it14	4,04
15	Coordinació entre seccions	it15	2,96
16	A quí recórrer si dubtes	it16	4,04
	PROCESSOS (mitjana del bloc)		3,55
17	Coneix tasques	it17	4,07
18	Participa en les decisions	it18	3,12
19	Carrega de treball del lloc	it19	3,26
20	Distrib. carregues treball en la bib.	it20	2,73
21	Treball en equip	it21	3,26
22	Info actualitzada	it22	3,26
23	Formació rebuda	it23	3,33
24	Possibilitats de promoció	it24	2,85
25	Repercussió del meu treball	it25	3,70
26	Treball reconegut i valorat	it26	3,04
27	Comunicació en bib	it27	3,00
28	Ambient de treball	it28	3,08
	PERSONES (mitjana del bloc)		3,23
29	Implicació del SBD en UV	it29	3,67
30	Dir SBD recolça	it30	3,14
31	Dir SBD clima comunicació	it31	3,24
32	Informat de les decisions	it32	3,12
33	Dir Bca/Secció recolça	it33	3,48
34	Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	3,42
	LIDERATGE (mitjana del bloc)		3,35
35	SATISFACCIÓ GENERAL	it35	3,84

Resum de les observacions del PAS

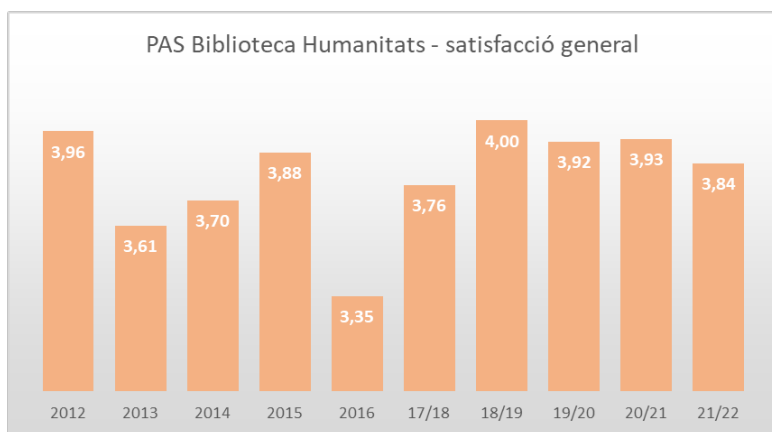
POSITIUS (4 comentaris)

- Treball motivador i aprenentatge (2 comentaris)
- Tracte agradable amb els usuaris (2)

NEGATIUS (7 comentaris)

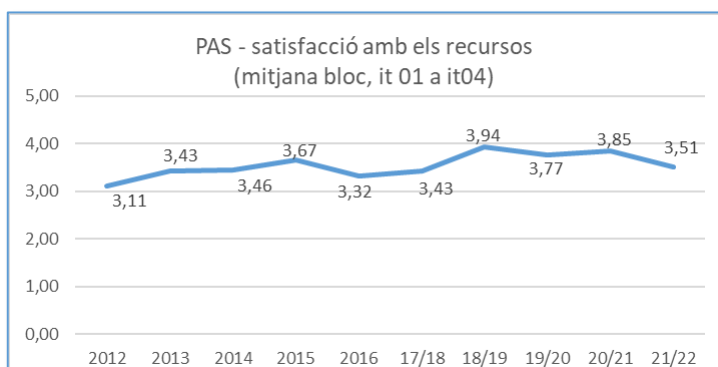
- Falta de valoració del treball (4 comentaris)
- Ambient laboral aspre de vegades (2)

Evolució dels resultats del PAS i valoració

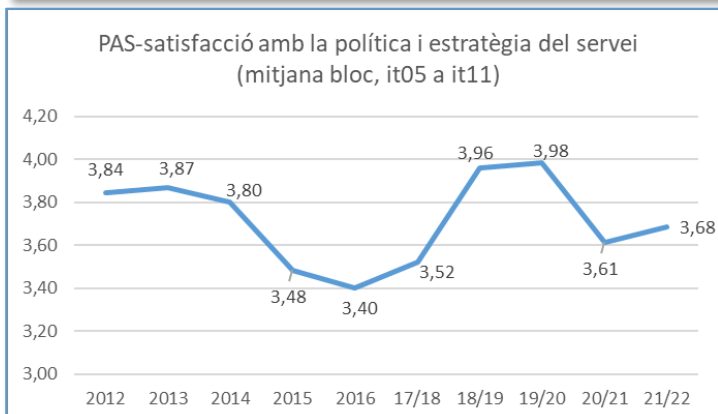


Enguany baixa la valoració general a **3,84**, per baix de la mitjana del Servei (4,02)

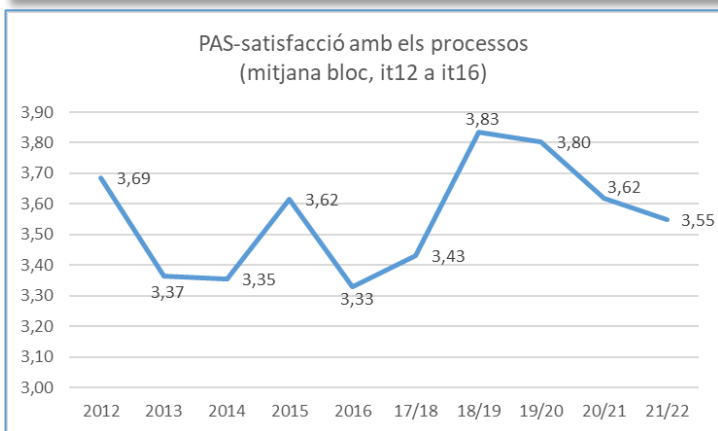
Una baixada moderada es produeix també en la majoria d'aspectes concrets avaluats en l'enquesta.



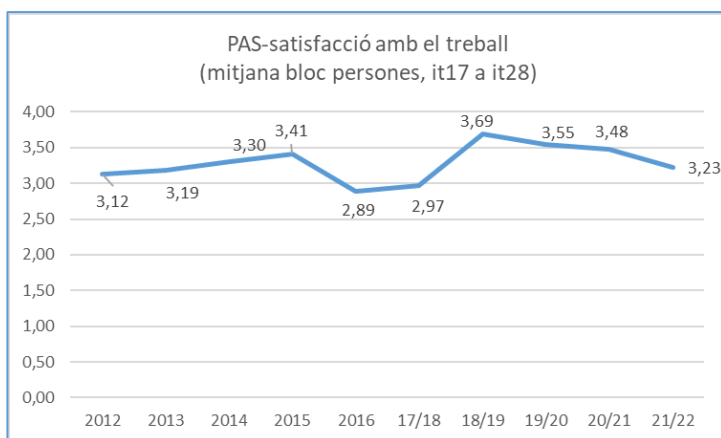
En el bloc dels recursos es produeix una baixada moderada (3,51). Destaquem les observacions negatives relatives al mostrador de préstec, pendent de substituir, i a la intranet que resulta poc clara.



El bloc de política i estratègia coneix una millora en la valoració. Els ítems relatius al coneixement de la carta de serveis i de la missió de l'SBD obtenen un 4,04.

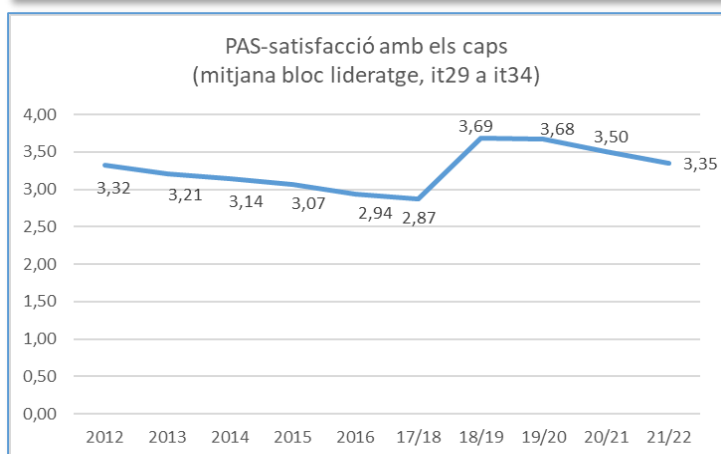


En el bloc dels processos la valoració més baixa (2,96) es la referent a la coordinació entre seccions, mentre que altres ítems (*coneix els responsables i sé a qui acudir en cas de dubte*) pugen a un 4,04.



En el bloc de persones baixen moderadament tots els ítems, destaquen els que no superen el 3: *distribució de les càrregues de treball (2,73) i possibilitats de promoció (2,85)*.

Això coincideix amb els comentaris negatius referent a la falta de valoració del treball desenvolupat.



La valoració del lideratge també baixa lleugerament respecte a l'any anterior.

Aspectes susceptibles de millora i accions proposades

- La utilització del nou Trobes encara presenta dificultats per als usuaris (PDI i Estudiants)
Incloure en les sessions formatives consells i píndoles informatives sobre la utilització pràctica del catàleg
- En època d'exàmens és difícil trobar llocs de lectura disponibles. A més s'hauria d'evitar l'ocupació de més d'un lloc per cada persona (Estudiants)
Estudiar la utilització en el període d'exàmens d'un sistema de reserva de llocs amb l'app Affluences, en col·laboració amb les altres biblioteques UV
- En algunes sales es produeix soroll degut a la comunicació amb les zones de treball del personal i a les cadires (Estudiants)
- Estudiar l'aïllament acústic de la zona del mostrador de préstec (sala 0.2) respecte a la sala d'estudi superior (sala 1.0).
- Estudiar la possibilitat d'anar substituint les cadires actuals per altres més còmodes i silencioses
- El personal demana algunes millores en els espais de treball i en la intranet. A més, a voltes pensa que el seu treball no es suficientment valorat i que l'ambient laboral es millorable (PAS)
- Executar les millores en la zona de préstec al llarg de 2022
- Afegir enllaços en la intranet i oferir sessions formatives per al personal
- Promoure la comunicació i la valoració del treball realitzat dins el col·lectiu del PAS de la biblioteca