

RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2022/2023 - BIBLIOTECA D'HUMANITATS

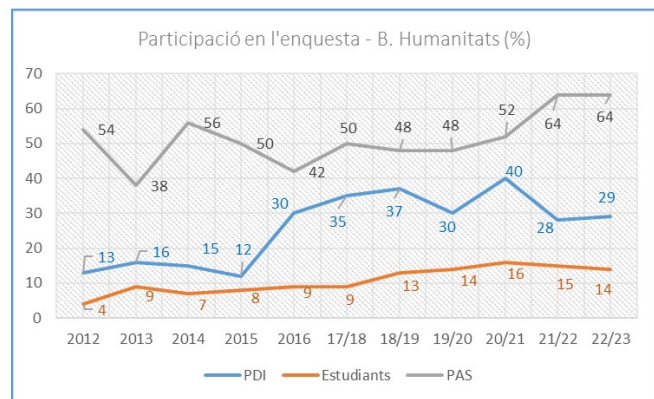
Els resultats de la enquesta d'opinió i satisfacció de la Biblioteca d'Humanitats *Joan Reglà*, per el curs 2022/2023, dins del sistema d'autoavaluació que du a terme el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València, han estat els següents:

Participació

PDI - La participació del professorat respecte a l'any passat ha augmentat molt lleugerament, del 28% al **29%**.

ESTUDIANTS – La participació es manté pràcticament igual, passant ara del 15% al **14%**.

PAS – La participació s'ha mantenes 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.)		63	86	45	194
	Col·lectiu (dades RECULL UV taula 6.1.4)		166	299	205	670
	% participació		38%	29%	22%	29%
Nº PREG	PREGUNTA		2022/23			
1	INSTAL·LACIONS	it01	4,23	4,36	4,33	4,31
2	Col·lecció per a necessitats docents	it02	4,22	4,24	4,33	4,26
3	Col·lecció per a necessitats d'investigació	it03	3,73	3,72	3,91	3,79
4	Satisfacció Llibres impresos	it04_i	4,10	4,02	4,13	4,08
5	Satisfacció Llibres-e	it04_e	3,73	3,95	3,73	3,80
6	Satisfacció Revistes	it04_r	3,89	3,88	4,05	3,94
7	Satisfacció Bases de dades	it04_b	3,74	4,01	4,13	3,96
	FONS (mitjana dels fons, sense instal·lacions)		3,90	3,97	4,05	3,97
8	Clartat del web	it05_1	4,34	4,09	4,14	4,19
9	Informació del web	it05_2	4,48	4,14	4,34	4,32
10	Catàleg (Trobes/Trobes Plus)	it06	4,05	4,04	4,07	4,05
11	Satisfacció serveis web	it07	4,42	4,28	4,30	4,33
	WEB (mitjana del bloc)		4,32	4,14	4,21	4,22
12	Préstec a domicili	it08_domici	4,81	4,77	4,75	4,78
13	Préstec interbibliotecari	it08_interbib	4,47	4,82	4,75	4,68
14	Préstec intercampus	it08_interc	4,80	4,79	4,72	4,77
15	Articles en PDF	it08_pdf	4,66	4,71	4,61	4,66
16	Consulta Recursos-e	it08_e	4,30	4,41	4,29	4,33
17	Suport a la investigació	it08_si	4,48	4,48	4,52	4,49
18	Roderic (nueva en 2015)	it08_roderic	4,49	4,55	4,43	4,49
19	Satisfacció sessions formació	it09_a	4,48	4,59	4,52	4,53
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,56	4,64	4,57	4,59
20	Tracte	it12	4,94	4,82	4,74	4,83
21	Ajuda	it10	4,87	4,87	4,76	4,83
22	Atenció telefònica, email,etc	it11	4,78	4,79	4,80	4,79
23	Queixes i suggeriments	it13	4,73	4,68	4,85	4,75
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,83	4,79	4,79	4,80
24	SATISFACCIÓ GENERAL	it14	4,58	4,45	4,50	4,51

Resum dels comentaris del PDI

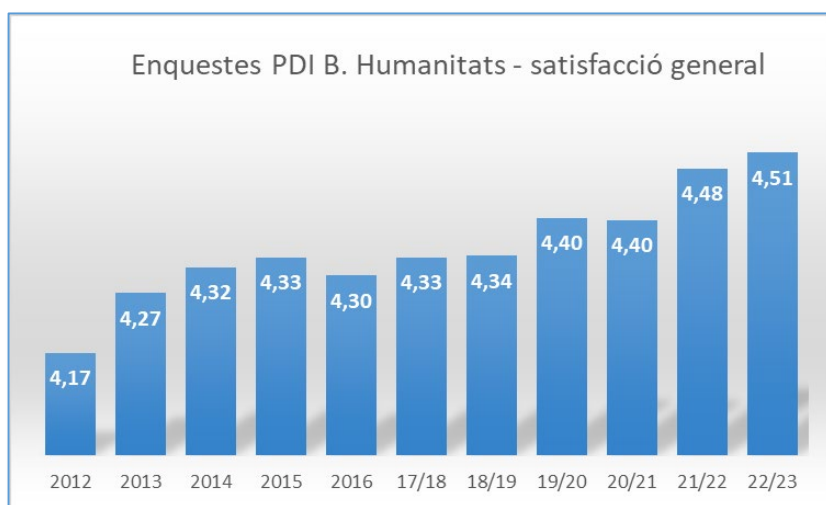
POSITIUS (total, 69)

- El personal, la atenció, la professionalitat... (51 comentaris)
- El servei de préstec i els serveis oferts en general (17)
- Els fons (7)
- La gestió de les adquisicions (6)
- Suport als investigadors (3)

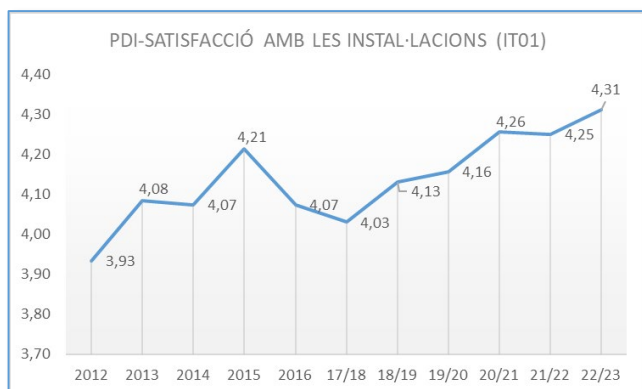
NEGATIUS (total, 64)

- Faltes recursos-e i un accés més fàcil (16 comentaris)
- Falten fons per a investigació (14)
- Edifici insuficient, manca d'espai (11)
- Dificultat en l'ús de Trobes (9)
- Fons deteriorats i pobres, localització i descripció inadequades (8)
- Més personal per a suport a la investigació (3)

Evolució dels resultats del PDI i valoració

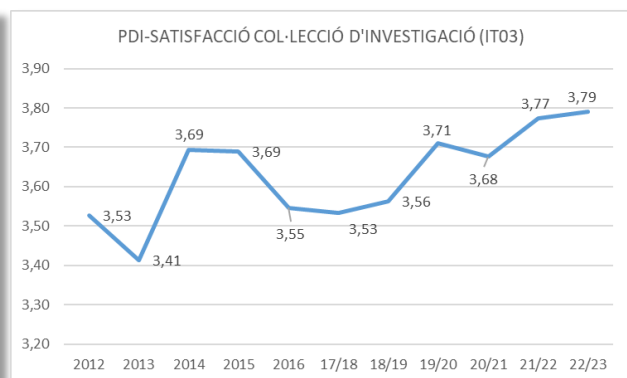
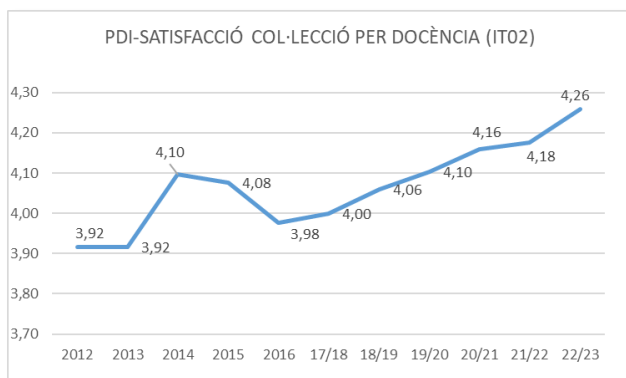


Encara que les dades d'anys anteriors ja eren altes, la **satisfacció general** mostra enguany també una pujada fins arribar al **4,51**, pràcticament al mateix nivell de la mitjana del Servei (4,50). Els **resultats detallats** són també en general molt alts, la major part d'ells per damunt de 4.

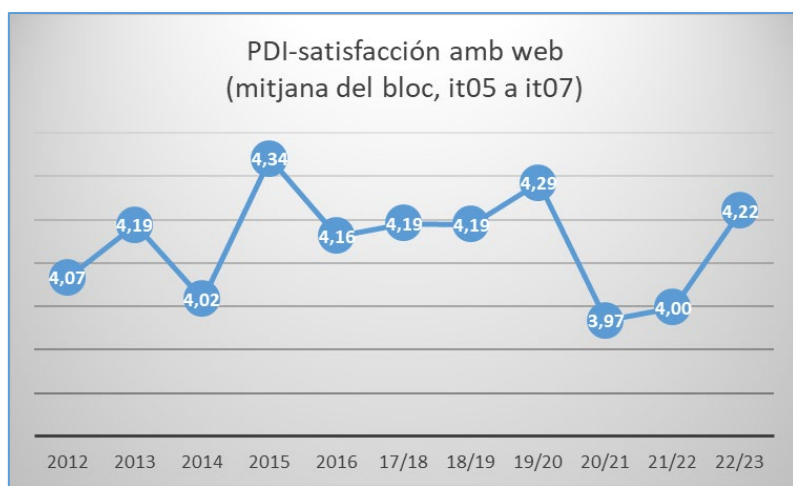


La valoració de les instal·lacions ha pujat fins el 4,31.

En les preguntes relacionades amb els fons augmenta la satisfacció tant amb la col·lecció per a docència (4,26) com per a investigació (3,79) encara que aquesta segona sempre rep una pitjor valoració del PDI.

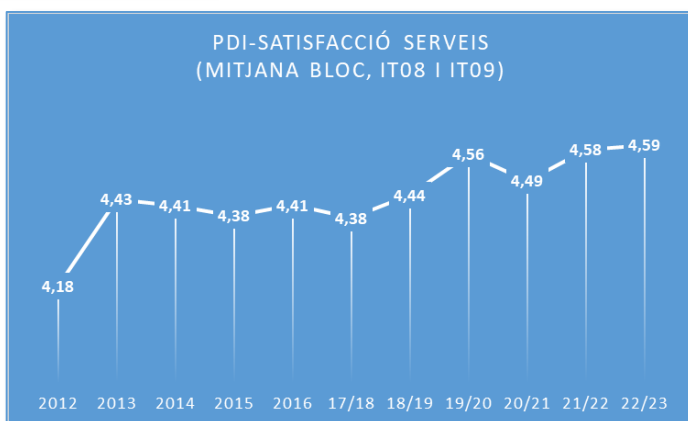


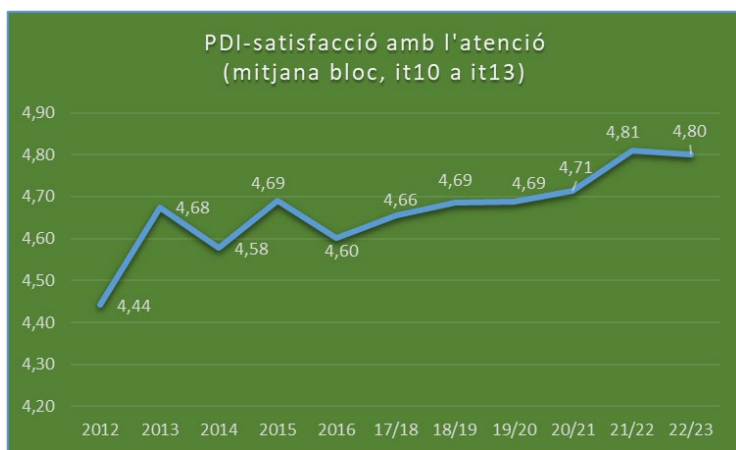
Per tipus de material, la valoració més alta la reben els llibres impresos (4,08) i després les revistes (3,94), les bases de dades (3,96) i els llibres electrònics (3,80).



S'han recuperat les valoracions relacionades amb el catàleg Trobes i els serveis web, una volta superat el període d'adaptació als canvis en les interfícies realitzats l'any 2020.

Les valoracions dels serveis es mantenen totes en puntuacions molt altes: el préstec a domicili (4,78), el préstec intercampus (4,77), el préstec interbibliotecari (4,68), el subministrament d'articles (4,66), les sessions de formació (4,53) i els serveis de suport a la investigació i Roderic (4,49).





Com tots els anys, els aspectes millor valorats pel PDI són el tracte, amabilitat, ajuda i professionalitat amb la que són atesos pel personal. Això es reflexa tant en les puntuacions **(4,80)** com en els nombrosos comentaris positius escrits a les enquestes.

Aquest aspecte és sens dubte un punt fort de la biblioteca que reflexa l'alta implicació i les bones

pràctiques que aplica tot el personal en el desenvolupament de les seues tasques i 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		1.127
	Col·lectiu (dades RECULL UV, Grau + Postgrau taules 1.2.0.1 + 2.1.0.3)		8.229
	% participació		14%
Nº PREG	PREGUNTA		22/23
1	Espais	it01	4,37
2	Horari	it02	4,47
a	Nº llocs és suficient? (Si)		21%
b	Nº espais treball en grup és suficient? (Si)		34%
c	Nº llocs amb accés a internet suficient? (Si)		77%
	INSTAL·LACIONS (mitjana del bloc)		4,42
3	Disponibilitat material bibliogràfic recomanat	it06	4,09
4	Satisfacció Llibres impresos	it07_1	4,27
5	Satisfacció Llibres-e	it07_2	3,84
6	Satisfacció Revistes	it07_3	3,95
7	Satisfacció Bases de dades	it07_4	4,13
	FONS (mitjana del bloc)		4,06
8	Claritat del web	it08_1	4,05
9	Informació del web	it08_2	4,12
10	Catàleg	it09	4,04
11	Satisfacció serveis web	it10_afirma	4,42
	WEB (mitjana del bloc)		4,16
12	Servei de préstec	it11	4,46
13	Senyalització	it12	4,35
14	Ordenació dels llibres	it13	4,18
15	Informació sobre els serveis	it14	4,17
16	Satisfacció sessions formació	it15_afirma	4,22
	% Ha rebut formació		62%
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,28
17	Tracte	it18	4,51
18	Informació i Ajuda	it16	4,54
19	Atenció telefònica, email, altres	it17	4,32
20	Queixes i suggeriments	it19	4,34
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,43
21	SATISFACCIÓ GENERAL	it20	4,44

Resum dels comentaris dels estudiants

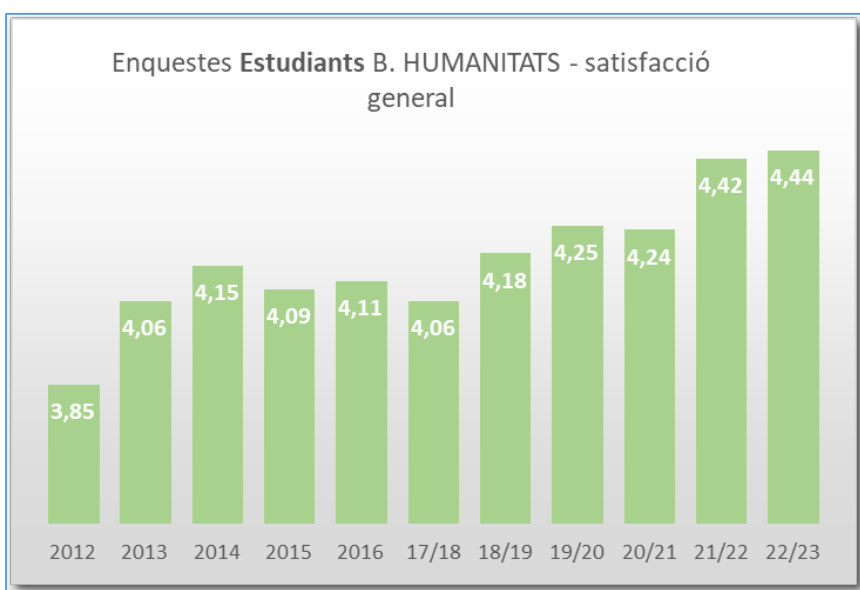
POSITIUS (total, 340 comentaris)

- Instal·lacions, espai i ambient agradable per a l'estudi (242 comentaris)
- Tracte personal, actitud, professionalitat (157)
- Fons bibliogràfics (70)
- Horari habitual, caps de setmana i 24h (66)
- Sistema de préstec i reserva (50)
- Organització i ordre (38)
- Cabines de treball en grup (26)

NEGATIUS (total, 364 comentaris)

- Falta d'espai en el període de exàmens (117 comentaris)
- Instal·lacions (fred per finestres obertes, soroll al carrer i sala 1.0, cadires, pintura) (73)
- Fons, falten i alguns molt deteriorats (30)
- Llocs ocupats per altres (20)
- Més espai per a treball en grup (19)

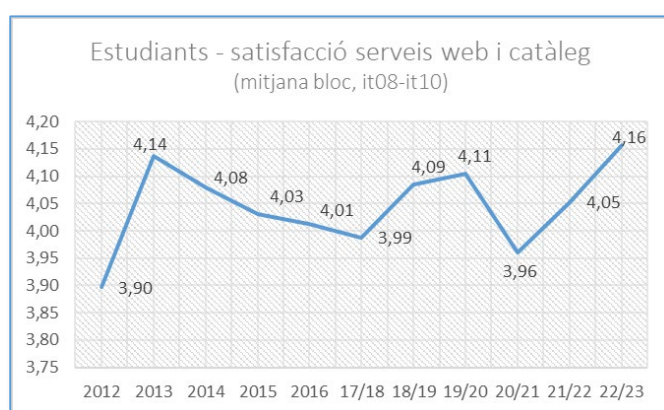
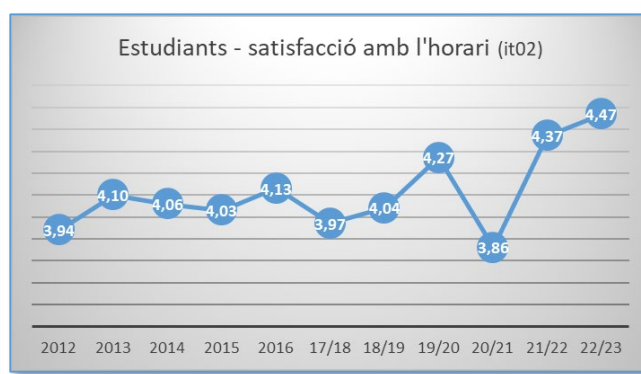
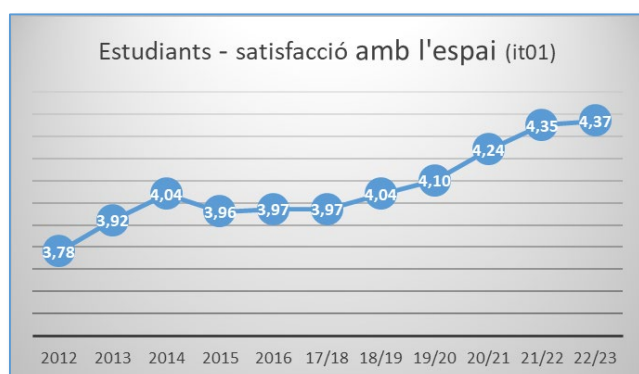
Evolució dels resultats dels ESTUDIANTS i valoració



La satisfacció general coneix una lleugera pujada fins arribar al **4,44** puntuació un poc per damunt de la mitjana d'enguany de les biblioteques UV (4,40)

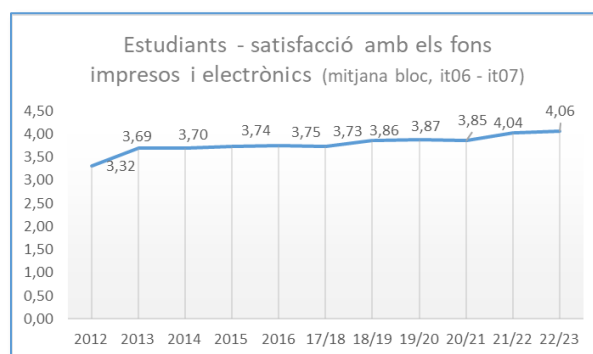
Les instal·lacions de la biblioteca i la existència d'espais adequats per a l'estudi, el treball en grup, però

també per al descans i la socialització es reflecteix en la valoració d'aquest aspecte en les enquestes (**4,37**) i en nombrosos comentaris positius. L'horari d'obertura en quasi tots els caps de setmana també ha segut molt ben valorat pels estudiants (**4,47**)

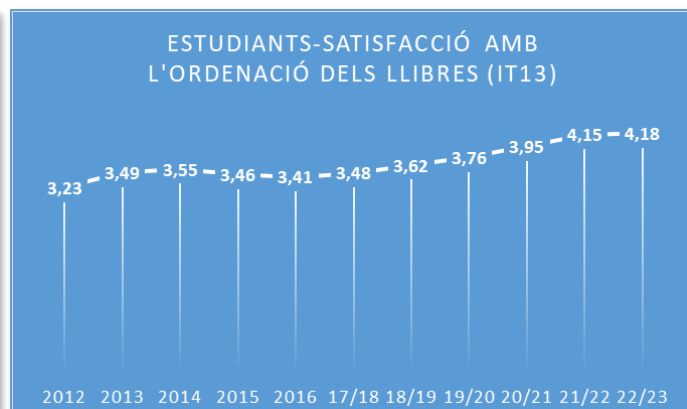
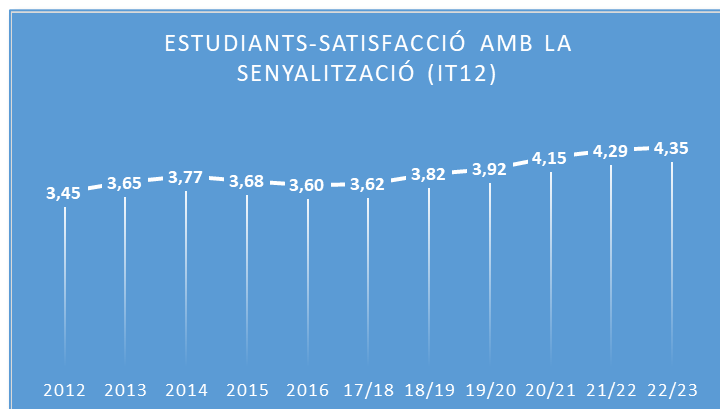


El col·lectiu d'estudiants pareix ja familiaritzat amb la nova interfície del catàleg Trobes i d'alguns serveis web i els valora positivament (**4,16**) Després de la baixada del 2020 les puntuacions han tornat a pujar clarament.

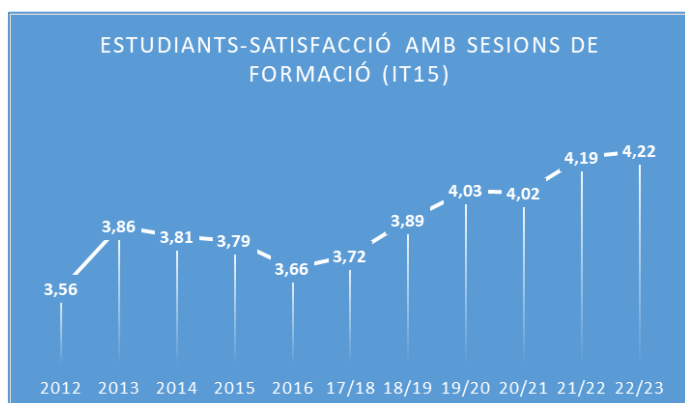
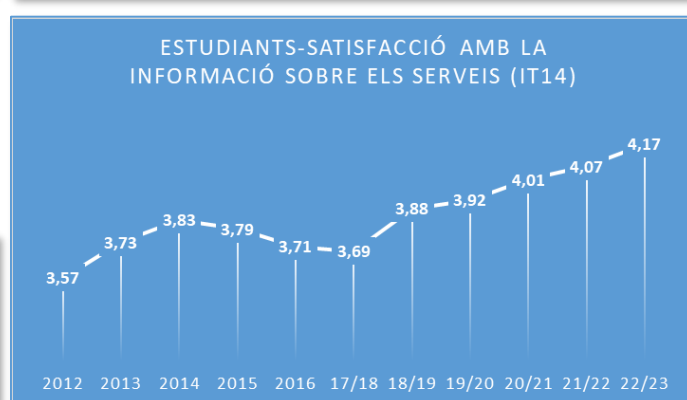
La satisfacció dels estudiants amb la col·lecció coneix una tendència a millorar lentament (**4,06**). També s'han rebut molts comentaris positius, encara que alguns aspectes son encara susceptibles de millora.



Els aspectes relatius a la senyalització (**4,35**) i ordenació dels llibres (**4,18**) 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.

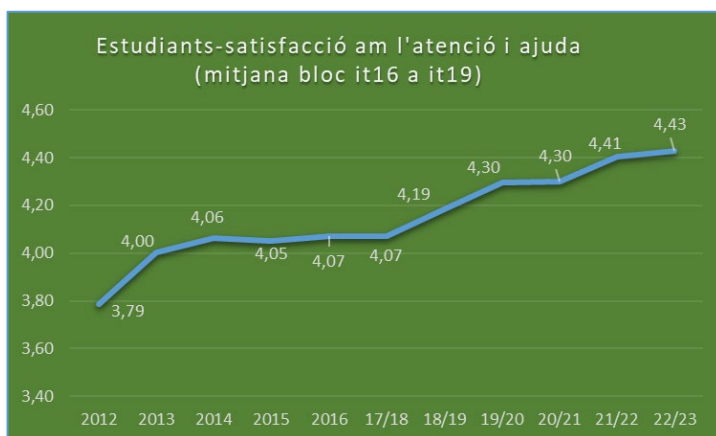


La informació sobre les activitats i serveis de la biblioteca continua pujant de valoració (**4,17**). Això es resultat de l'esforç fet per a comunicar per distints medis i de forma àgil amb el col·lectiu dels estudiants.



Les sessions de formació han pujat significativament la seua valoració (**4,22**) 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 (**4,43**). 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 PREG	PREGUNTA		22/23
1	Espais	it01	3,62
2	Recursos materials	it02	3,76
3	Aplicacions informàtiques	it03	3,85
4	Intranet	it04	3,38
	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,65
5	Coneix CS del SBD	it05	4,42
6	Coneix missió SBD	it06	4,36
7	Coneix Pla Operatiu SBD	it07	4,12
8	Model organitzatiu SBD	it08	3,09
9	Participació SBD	it09	2,91
10	Participació BIB	it10	3,24
11	UV és referent	it11	3,55
	POLITICA I ESTRATEGIA (mitjana del bloc)		3,67
12	Processos identificats	it12	3,59
13	Processos documentats	it13	3,06
14	Coneix els responsables	it14	3,73
15	Coordinació entre seccions	it15	2,59
16	A quí recorre si dubtes	it16	3,53
	PROCESSOS (mitjana del bloc)		3,30
17	Coneix tasques	it17	4,06
18	Participa en les decisions	it18	3,06
19	Carrega de treball del lloc	it19	3,47
20	Distrib. carregues treball en la bib.	it20	2,48
21	Treball en equip	it21	3,00
22	Info actualitzada	it22	3,42
23	Formació rebuda	it23	3,12
24	Possibilitats de promoció	it24	2,58
25	Repercussió del meu treball	it25	3,38
26	Treball reconegut i valorat	it26	3,06
27	Comunicació en bib	it27	2,73
28	Ambient de treball	it28	3,33
	PERSONES (mitjana del bloc)		3,14
29	Implicació del SBD en UV	it29	3,22
30	Dir SBD recolça	it30	2,69
31	Dir SBD clima comunicació	it31	2,62
32	Informat de les decisions	it32	2,84
33	Dir Bca/Secció recolça	it33	3,10
34	Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	3,16
	LIDERATGE (mitjana del bloc)		2,94
35	SATISFACCIÓ GENERAL	it35	3,69

Resum de les observacions del PAS

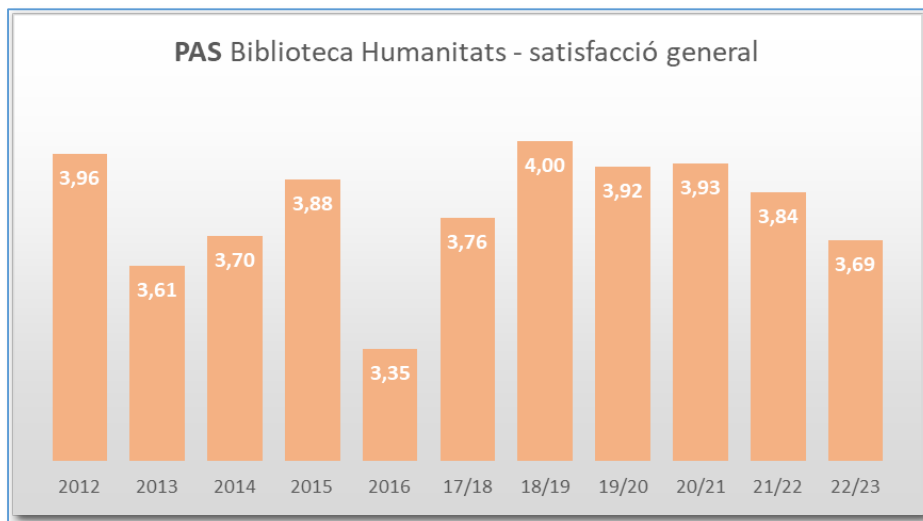
POSITIUS (11 comentaris)

- Ambient entre els companys (5 comentaris)
- Treball agradable i motivador (5)

NEGATIUS (16 comentaris)

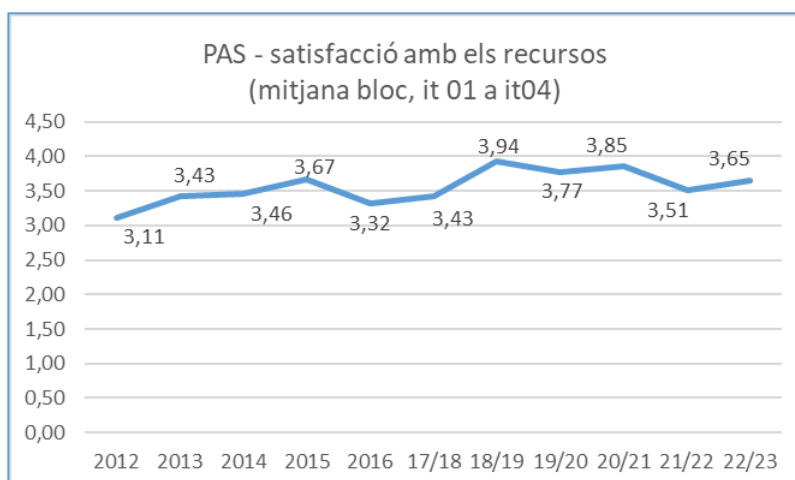
- Falta de comunicació interna, falta de organització i coordinació entre seccions (8 comentaris)
- No es facilita la participació en les decisions, poc reconeixement, mala direcció (7)
- Inestabilitat laboral, sistemes de promoció poc transparents (6)
- Mal ambient (4)

Evolució dels resultats del PAS i valoració

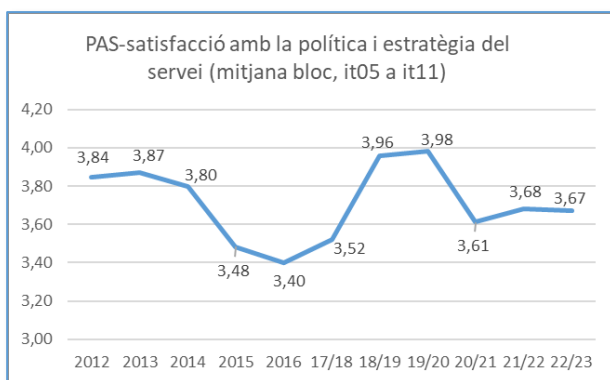


Enguany torna a baixar la valoració general a **3,69**, per baix de la mitjana del Servei (3,99)

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

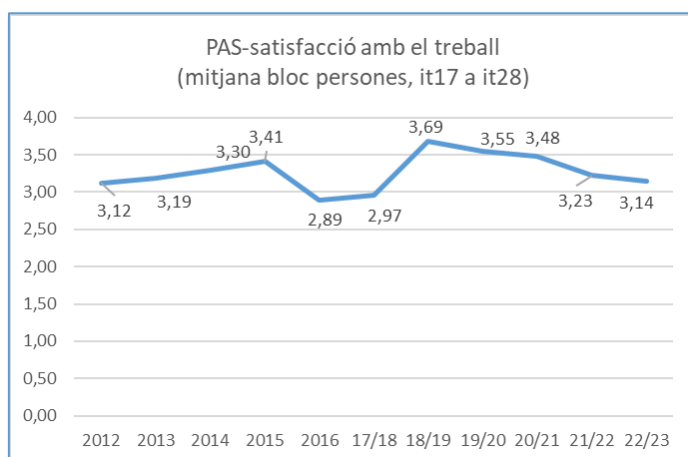
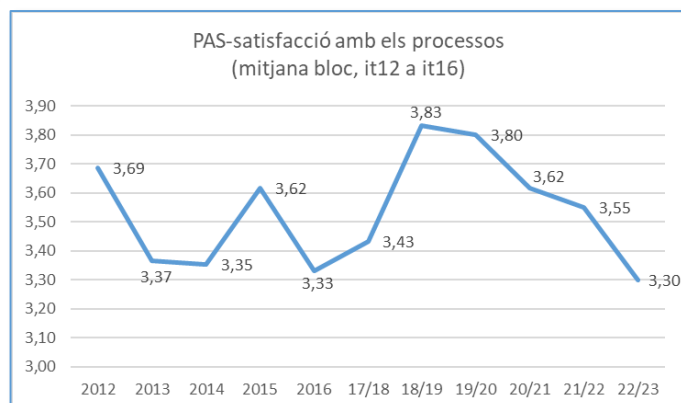


El bloc dels recursos es manté estable encara que es produeix una pujada moderada (3,65)



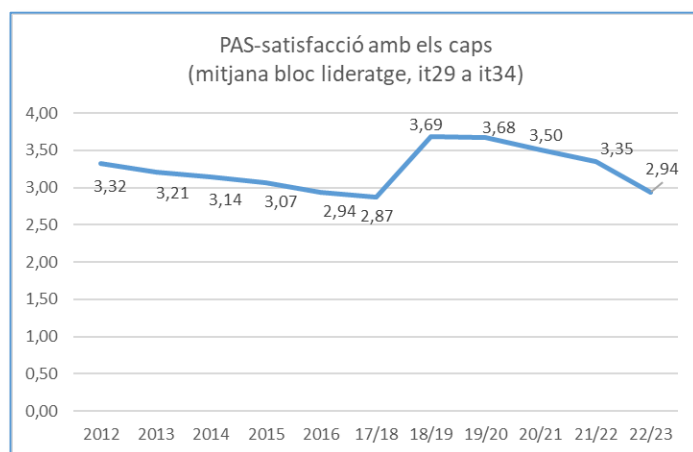
El bloc de política i estratègia es manté estable. Els ítems relatius al coneixement de la carta de serveis (4,42), la missió de l'SBD (4,36) i el Pla Operatiu (4,12) obtenen puntuacions molt altes. No obstant, els ítems relatius a la adequació del model organitzatiu de l'SBD (3,09) i la participació (2,91) reben puntuacions baixes

En el bloc dels processos la valoració més baixa (2,59) es una volta més la referent a la coordinació entre seccions, mentre que altres ítems (*coneix els responsables* i *sé a qui acudir en cas de dubte*) es situen en puntuacions més altes (3,73).



En el bloc de persones baixen moderadament alguns ítems, destaquen els que no superen el 3: *distribució de les càrregues de treball* (2,48), *possibilitats de promoció* (2,58) i *comunicació dins la biblioteca* (2,73) Això coincideix amb els comentaris negatius referent a la falta de comunicació i a la inestabilitat laboral en un any amb nombrosos processos selectius.

La valoració del lideratge també baixa respecte a l'any anterior situant-se per baix del 3 i amb alguns ítems que també baixen clarament.



Aspectes susceptibles de millora i accions proposades

- Dins la valoració de la col·lecció, els llibres electrònics són el material que obté pitjors puntuacions (PDI i Estudiants)
Planificar activitats o crear materials de difusió de la col·lecció de llibres-e que faciliten la localització a Trobes, la utilització i les possibilitats dels llibres electrònics disponibles
- Alguns llibres estan en mal estat (PDI i Estudiants)
Utilitzar la codificació dels exemplars en Alma per a identificar de forma sistemàtica els llibres deteriorats i estudiar la possibilitat o conveniència de la seua substitució per exemplars nous
- Les cadires son incòmodes, pesades i fan molt de soroll (Estudiants)
S'estudiarà algun sistema de taps que minimitzen el soroll de les cadires. S'estudiarà la substitució gradual de les cadires per altres més lleugeres i ergonòmiques
- Hi ha problemes de seguretat i robatoris (Estudiants)
Se va a actualitzar el sistema de càmeres de vigilància tant al interior de la biblioteca como a l'exterior, especialment en la zona de aparcabicycles
- La il·luminació dels llocs de lectura no es adequada (Estudiants)
Es van a substituir els neons actuals per lluminàries led en totes les taules d'estudi. També es millorarà la il·luminació de les sales 0.2 i 1.0
- Problemes en la coordinació i comunicació interna (PAS)
 - *Es duren a terme reunions periòdiques amb la direcció i tots els coordinadors per compartir les línies de treball de cada secció i coordinar aquells aspectes que afecten a més de una*
 - *A l'àrea de Adquisició, procés tècnic i gestió de la col·lecció, s'ha començat a utilitzar l'eina Teams per organitzar i distribuir les tasques entre el personal que intervé, tant de matí com de vesprada*
 - *Es revisarà i actualitzarà la documentació disponible en la part de la intranet de la biblioteca*
 - *Es revisarà el Manual de Benvinguda i el protocol a seguir quan s'incorpore algú a la biblioteca*
 - *Es posarà una tabla amb la disponibilitat del personal fent menció dels dies de exclusiva i teletreball de forma que tot el món sàpiga a qui pot adreçar-se en cas de dubte*
 - *Es potenciarà el treball transversal i la implicació del personal, especialment en dos àrees de treball: gestió de la col·lecció i activitats culturals*