

RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2023/2024 - BIBLIOTECA D'HUMANITATS

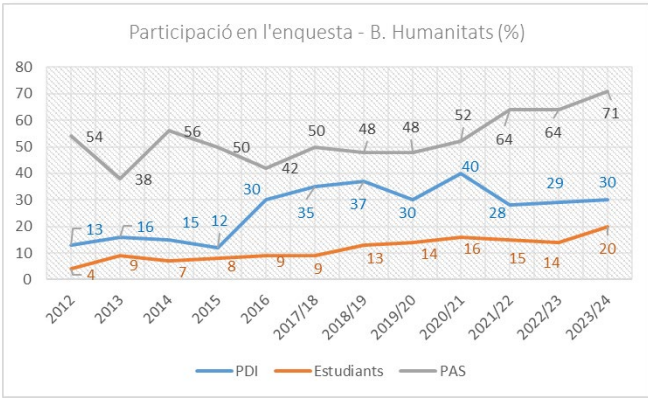
Els resultats de l'enquesta d'opinió i satisfacció de la Biblioteca d'Humanitats *Joan Reglà*, per el curs 2023/2024, dins del sistema d'autoavaluació que du a terme el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València, han estat els següents:

Participació

PDI - La participació del professorat respecte a l'any passat ha augmentat molt lleugerament, del 29% al **30%**.

ESTUDIANTS – La participació ha augmentat significativament, des del 15% al **20%**.

PAS – La participació ha augmentat també, des del 64 % fins al **71%**.



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.)	81	83	48	212
	Col·lectiu (dades RECU LL UV taula 6.1.4)	174	319	220	713
	% participació	47%	26%	22%	30%
Nº PREG	PREGUNTA	2023/24			
1	INSTAL·LACIONS	4,34	4,36	4,27	4,32
2	Col·lecció per a necessitats docents	4,32	4,21	4,13	4,22
3	Col·lecció per a necessitats d'investigació	3,75	3,80	3,92	3,82
4	Satisfacció Llibres impresos	4,08	4,07	4,02	4,06
5	Satisfacció Llibres-e	3,86	3,99	3,87	3,91
6	Satisfacció Revistes (impreses + elect)	4,01	3,77	4,24	4,01
7	Satisfacció Bases de dades	3,86	3,91	4,28	4,02
	FONS (mitjana dels fons, sense instal·lacions)	3,98	3,96	4,08	4,01
8	Claritat del web	4,14	4,28	4,17	4,20
9	Informació del web	4,29	4,44	4,32	4,35
10	Catàleg (Trobes/Trobes Plus)	3,91	4,23	4,17	4,10
11	Satisfacció serveis web	4,32	4,47	4,25	4,35
	WEB (mitjana del bloc)	4,17	4,36	4,23	4,25
12	Préstec a domicili	4,84	4,81	4,70	4,78
13	Préstec interbibliotecari	4,57	4,76	4,64	4,66
14	Préstec intercampus	4,81	4,77	4,79	4,79
15	Articles en PDF	4,61	4,76	4,73	4,70
16	Consulta Recursos-e	4,21	4,48	4,58	4,42
17	Suport a la investigació	4,63	4,62	4,60	4,62
18	Roderic (nueva en 2015)	4,35	4,50	4,52	4,46
19	Satisfacció sessions formació	4,54	4,50	4,37	4,47
	SERVEIS (mitjana del bloc)	4,57	4,65	4,62	4,61
20	Tracte	4,80	4,84	4,79	4,81
21	Ajuda	4,78	4,82	4,69	4,76
22	Atenció telefònica, email, etc	4,73	4,86	4,59	4,73
23	Queixes i suggeriments	4,57	4,81	4,58	4,65
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)	4,72	4,83	4,66	4,74
24	Satisfacció general	4,49	4,56	4,43	4,49
25	Biblioteques difonen i creen coneixement	4,45	4,56	4,36	4,46
26	Recomanaria les biblioteques?	4,60	4,68	4,55	4,61
	SATISFACCIÓ GENERAL (mitjana del bloc)	4,51	4,60	4,45	4,52

Resum dels comentaris del PDI

ASPECTES POSITIUS (total, 82 comentaris)

- El personal, la atenció, la professionalitat... (66 comentaris)
- Els fons i recursos-e (18)
- El suport a la investigació (12)
- La modernització dels serveis (10)
- Els espais i instal·lacions (8)

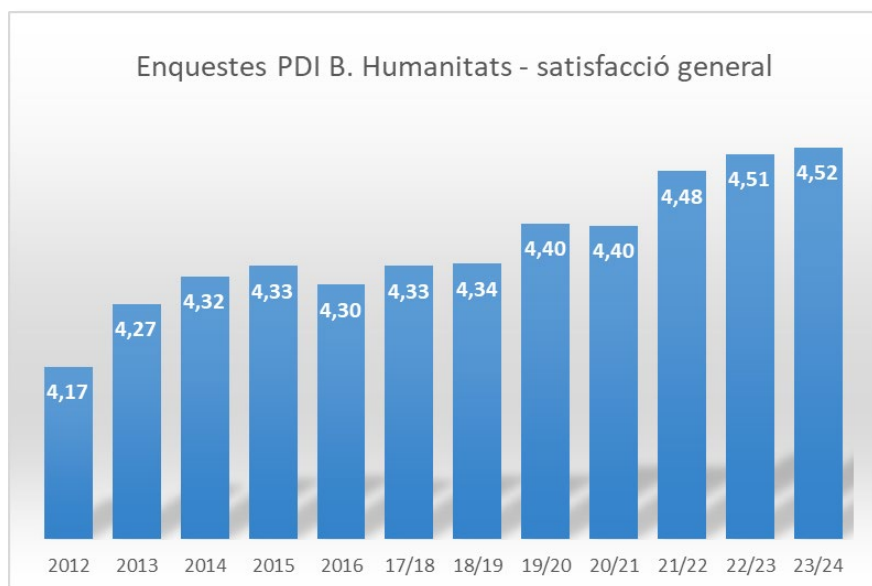
ASPECTES A MILLORAR (total, 88 comentaris)

- Falten fons d'investigació en algunes especialitats (21 comentaris)
- Falten recursos-e i ajuda per accedir-hi (18)
- Edifici insuficient, manca espai (13)
- Millorar les cerques en Trobes i Roderic (10)
- Recollir els llibres de PI a la biblioteca (7)
- Compres més àgils en fons d'investigació (6)

NECESSITATS I EXPECTATIVES (total, 69 comentaris)

- Serveis de suport a la investigació: edició electrònica i OJS, Humanitats digitals, IA, sexennis, etc. (19)
- Més fons especialitzats impresos (12)
- Més accés a revistes-e i bases de dades (12)
- Suport a la docència (5)
- Més fons en altres idiomes i en valencià (3)

Evolució dels resultats del PDI i valoració



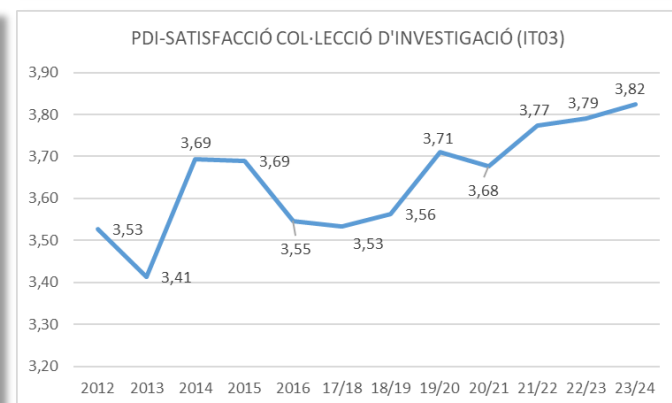
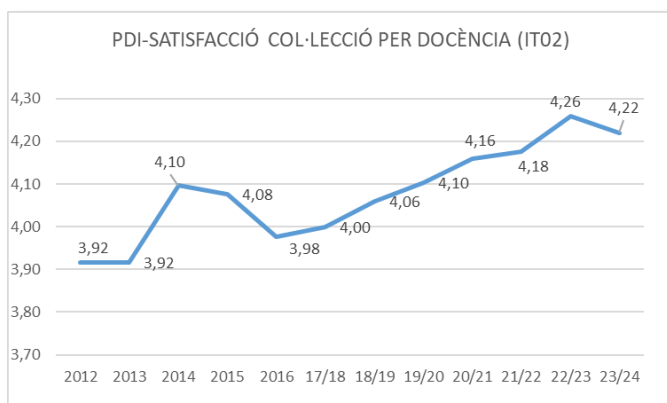
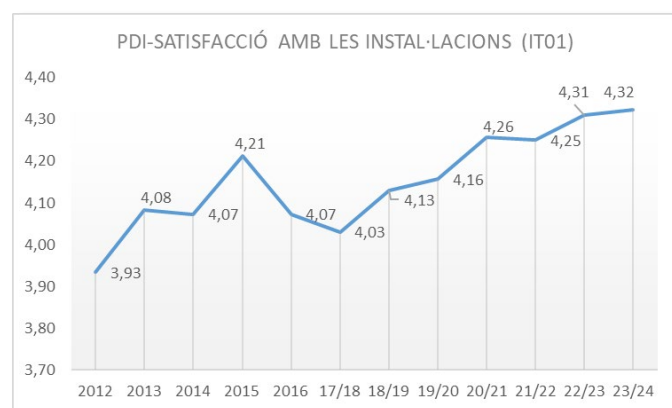
La **satisfacció global del professorat** es manté en valors molt elevats arribant al **4,52**, lleugerament per baix de la mitjana del Servei (4,55)

**Nota: Enguany les enquestes han modificat les preguntes sobre satisfacció global afegint dues noves preguntes. S'ha pres la mitjana del bloc.*

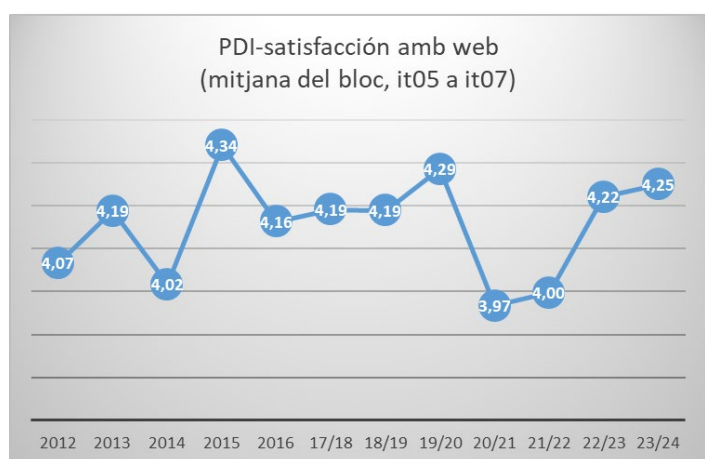
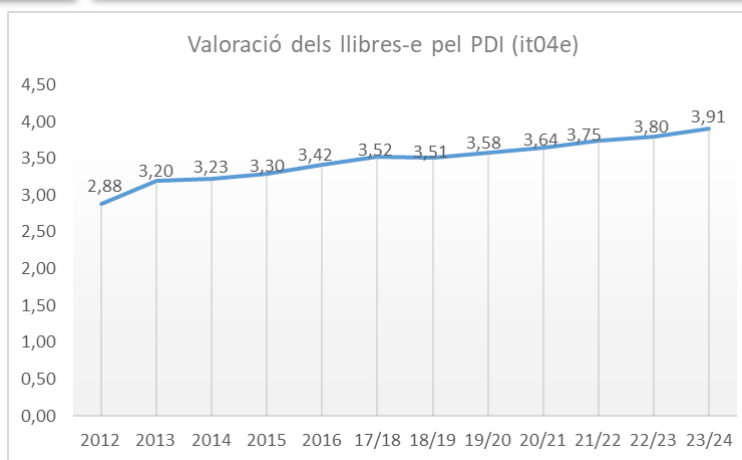
Els **resultats detallats** són també en general molt alts, la major part d'ells per damunt de 4.

La valoració de les **instal·lacions** ha pujat fins el **4,32**

En les preguntes relacionades amb els **fons** ha baixat lleugerament la satisfacció amb la col·lecció per a docència (4,22) mentre que puja també lleugerament la de la col·lecció d'investigació (3,82) encara que aquesta segona sempre rep una valoració més baixa per part del PDI.

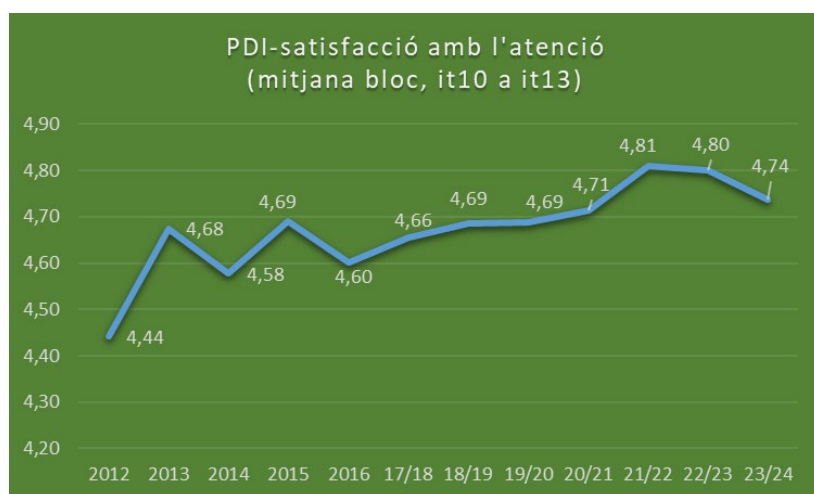
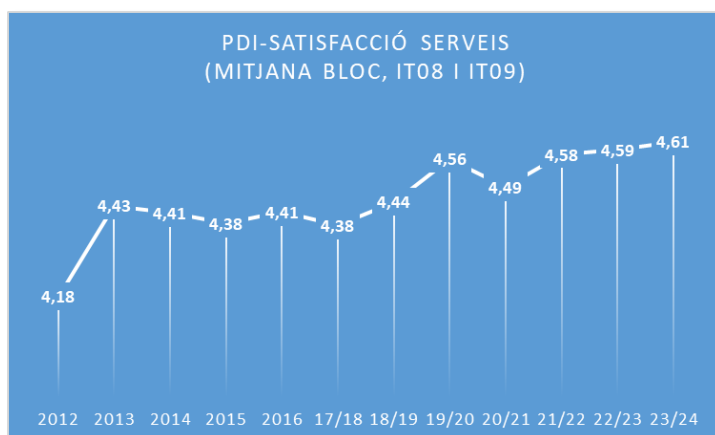


Per **tipus de material**, la valoració més alta la reben els llibres impresos (4,06) i després les bases de dades (4,02), revistes tant en format paper com electrònic (4,01) i els llibres electrònics (3,91). Cal assenyalar que aquest últims mostren una lenta però continuada tendència a millorar les seues valoracions.



Continuen pujant 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 per damunt del 4: el préstec intercampus (4,79), el préstec a domicili (4,78), el subministrament d'articles (4,70), el préstec interbibliotecari (4,66), els serveis de suport a la investigació (4,62) i les sessions de formació (4,47).



Com en anys anteriors, 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 com en els nombrosos comentaris positius escrits a les enquestes.

No obstant això, les valoracions d'enguany han conegut un lleuger descens

(**4,74**) respecte als dos anys anteriors. 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		1.612
	Col·lectiu (dades RECULL UV, Grau + Postgrau taules 1.2.0.1 + 2.2.0.4)		8.237
	% participació		20%
Nº PREG	PREGUNTA		23/24
1	Espais	it01	4,32
2	Horari	it02	4,49
a	Nº llocs és suficient? (SI)		25%
b	Nº espais treball en grup és suficient? (SI)		34%
c	Nº llocs amb accés a internet suficient? (SI)		80%
	INSTAL·LACIONS (mitjana del bloc)		4,41
3	Disponibilitat material bibliogràfic recomanat	it06	4,05
4	Satisfacció Llibres impresos	it07_1	4,28
5	Satisfacció Llibres-e	it07_2	3,86
6	Satisfacció Revistes	it07_3	3,99
7	Satisfacció Bases de dades	it07_4	4,10
	FONS (mitjana del bloc)		4,06
8	Claritat del web	it08_1	4,08
9	Informació del web	it08_2	4,15
10	Catàleg	it09	4,08
11	Satisfacció serveis web	it10_afirma	4,39
	WEB (mitjana del bloc)		4,18
12	Servei de préstec	it11	4,43
13	Senyalització	it12	4,35
14	Ordenació dels llibres	it13	4,16
15	Informació sobre els serveis	it14	4,18
16	Satisfacció sessions formació	it15_afirma	4,27
	% Ha rebut formació		60%
	SERVEIS (mitjana del bloc)		4,28
17	Tracte	it18	4,55
18	Informació i Ajuda	it16	4,58
19	Atenció telefònica, email, altres	it17	4,35
20	Queixes i suggeriments	it19	4,36
	ATENCIÓ (mitjana del bloc)		4,46
21	Satisfacció general	it20	4,42
22	Biblioteques difonen i creen coneixement		4,30
23	Recomanaria les biblioteques?		4,53
	SATISFACCIÓ GENERAL (mitjana del bloc)		4,42

Resum dels comentaris dels estudiants

ASPECTES POSITIUS (total, 862 aportacions)

- Instal·lacions, espai i ambient agradable per a l'estudi (307 comentaris)
- Tracte personal, actitud, professionalitat (286)
- Fons bibliogràfics (207)
- Horari habitual, caps de setmana i 24h (150)
- Organització i ordre (64)
- Sistema de préstec i reserva (74)
- Cabines de treball en grup (50)
- Neteja (27)

ASPECTES A MILLORAR (total, 866 aportacions)

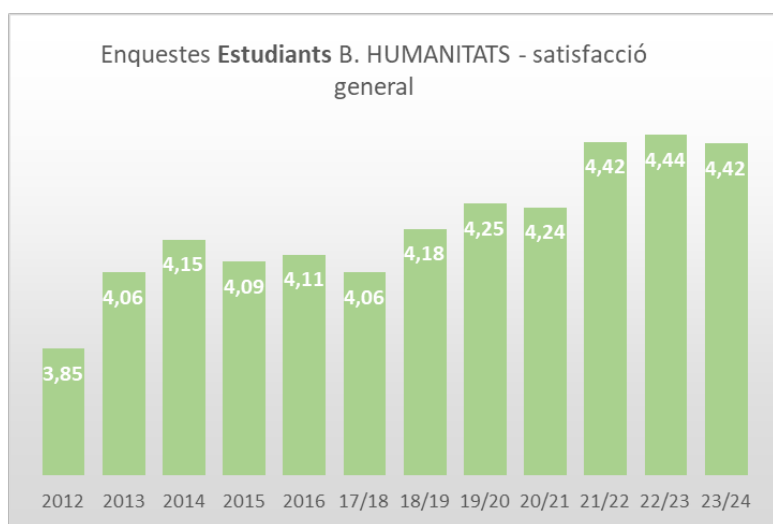
- Falta espai en períodes d'exàmens (192 comentaris)
- Més cabines per a treball en grup, millor insonoritzades, més fàcils de reservar (124)
- Infraestructures: climatització, banys, ascensors, il·luminació, font d'aigua (85)
- Falten recursos-e (llibres) i exemplars de bibliografia recomanada (60)
- Horari més ampli, tancar més tard, anticipar 24H (54)
- Que no entren xiquets no universitaris, fan soroll (53)
- Col·leccions envellides, falten novetats, llibres d'oci, en altres llengües... (44)
- Ocupació de llocs en temps d'exàmens amb folis (43)
- Zones diferenciades: silenci absolut, zona tupper, zona de descans i oci, zona a l'aire lliure, etc. (43)

NECESSITATS I EXPECTATIVES (total, 664 aportacions)

- Que continue com fins ara (**121 comentaris**)
- Més llocs disponibles en època d'exàmens (**66**)
- Modernització dels espais: cadires còmodes, llocs de silenci, espais agradables de descans, climatització (**55**)
- Més cabines de treball en grup, millor insonoritzades (**44**)
- Trobar tota la bibliografia recomanada i les materials necessaris per al TFG i TFM (**44**)
- Més recursos-e, més llibres en suport electrònic (**34**)

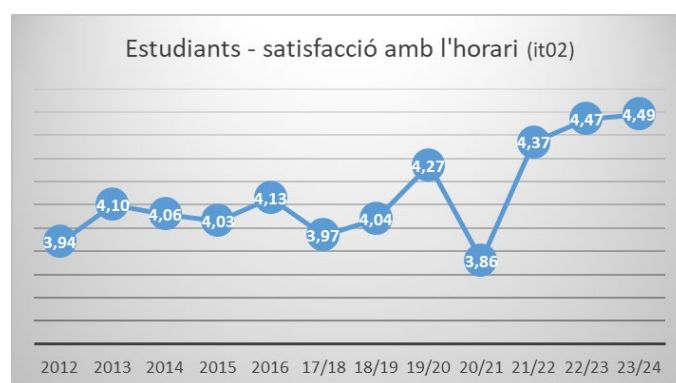
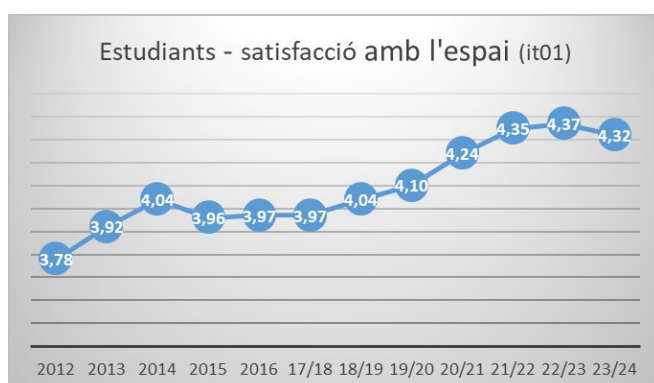
Evolució dels resultats dels ESTUDIANTS i valoració

La satisfacció general baixa molt lleugerament a un **4,42**, puntuació per damunt de la mitjana d'enguany de les biblioteques UV (4,39)



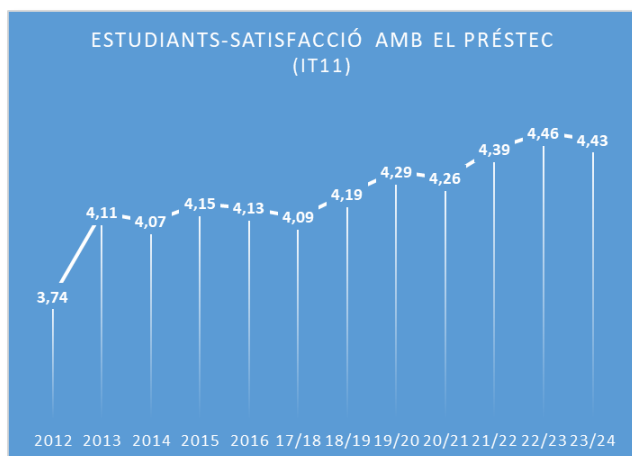
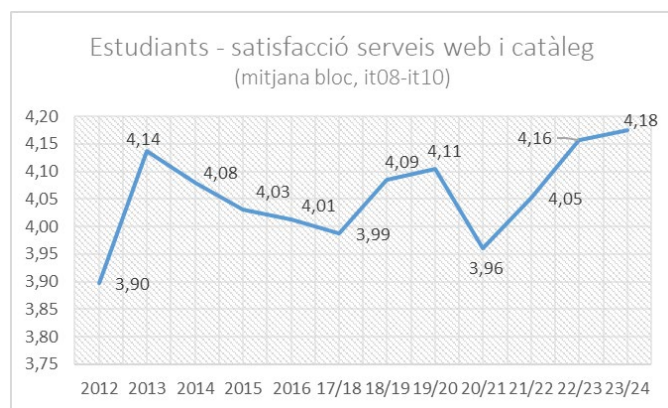
*Nota: Enguany les enquestes han modificat les preguntes sobre satisfacció global afegint dues noves preguntes. S'ha pres la mitjana del bloc.

Les instal·lacions de la biblioteca i l'existència d'espais adequats per a l'estudi i el treball en grup es reflecteix en la valoració d'aquest aspecte en les enquestes (**4,32**). L'horari d'obertura en quasi tots els caps de setmana també ha segut molt ben valorat pels estudiants (**4,49**)



La satisfacció dels estudiants amb la col·lecció es manté en les mateixes valoracions que l'any passat (**4,06**). Encara que s'han rebut molts comentaris positius, alguns aspectes són susceptibles de millora.

El col·lectiu d'estudiants pareix familiaritzat amb l'ús del catàleg Trobes i dels serveis web i els valora positivament (**4,18**). Després de la baixada del 2020 les puntuacions han tornat a pujar clarament i es mantenen.

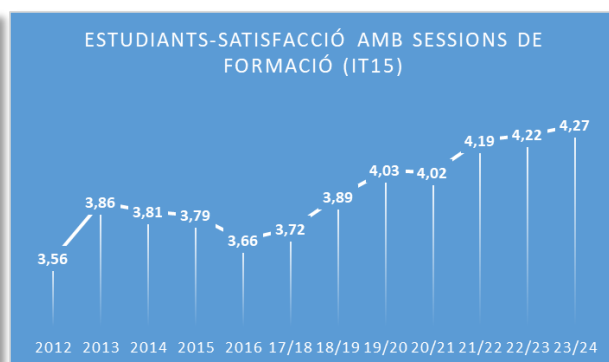
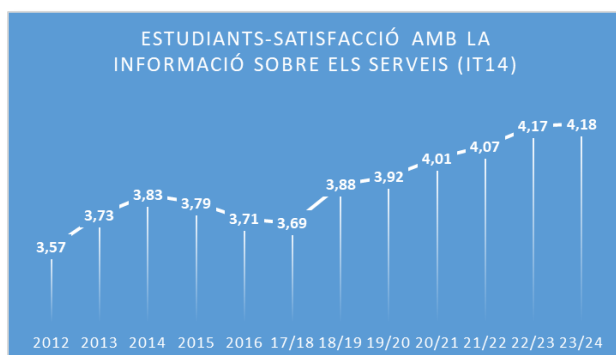


Dins del bloc de serveis, el préstec continua sent el que rep una valoració més alta (**4,43**)

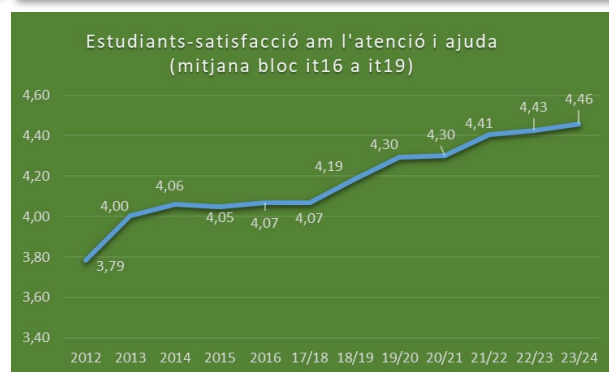
Els aspectes relatius a la senyalització (**4,35**) i ordenació dels llibres (**4,16**) mantenen també les mateixes valoracions per damunt del 4.

La informació sobre les activitats i serveis de la biblioteca mantenen una bona valoració (**4,18**). 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 (**4,27**) 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 (**4,46**). 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 és 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		30
	Col·lectiu (dades RLT UV)		42
	% participació		71%
Nº PREC	PREGUNTA		23/24
1	Espais	it01	3,63
2	Recursos materials	it02	3,47
3	Aplicacions informàtiques	it03	3,83
4	Intranet	it04	3,77
	RECURSOS (mitjana del bloc)		3,68
5	Coneix la CS del SBD	it05	4,03
6	Coneix missió SBD	it06	
7	Coneix el Pla Director SBD	it07	3,93
8	Model organitzatiu SBD	it08	3,17
9	Participació accions i projectes SBD	it09	3,10
10	Participació BIB	it10	3,07
11	BibliotequesUV és referent en CV	it11	3,42
11b	SBD treballa per difondre fons i coneix.		3,75
	POLITICA I ESTRATEGIA (mitjana del bloc)		3,50
12	Processos identificats	it12	3,46
13	Processos documentats	it13	3,45
14	Coneix els responsables	it14	3,72
15	Coordinació entre seccions	it15	2,48
16	A quí recorre si dubtes	it16	3,70
	PROCESSOS (mitjana del bloc)		3,36
17	Coneix tasques	it17	4,17
18	Participa en les decisions	it18	3,23
19	Carrega de treball del lloc	it19	2,90
20	Distrib. carregues treball en la bib.	it20	2,30
21	Treball en equip	it21	3,07
22	Info actualitzada	it22	3,72
23	Formació rebuda	it23	3,52
24	Possibilitats de promoció	it24	2,83
25	Repercussió del meu treball	it25	3,64
26	Treball reconegut i valorat	it26	3,04
27	Comunicació en bib	it27	2,86
28	Ambient de treball	it28	3,31
	PERSONES (mitjana del bloc)		3,22
29	Implicació del SBD en UV	it29	3,43
30	Dir SBD recolça	it30	3,30
31	Dir SBD clima comunicació	it31	3,41
32	Informat de les decisions	it32	3,17
33	Dir Bca/Secció recolça	it33	3,07
34	Dir Bca/Secció clima comunicació	it34	2,93
	LIDERATGE (mitjana del bloc)		3,22
35	Satisfacció general	it35	3,83
36	Recomanaria treballar a l'SBD?	it36	3,96
	SATISFACCIÓ GENERAL (mitjana bloc)		3,90

Resum de les observacions del PAS

ASPECTES POSITIUS (16 comentaris)

- Ambient entre els companys (10 comentaris)
- Oferir un servei d'ajuda a l'usuari (6)
- L'edifici, l'espai, la ubicació (4)

ASPECTES A MILLORAR (18 comentaris)

- Falta de personal en préstec (9)
- Falta de comunicació i coordinació entre seccions i direcció (8 comentaris)
- Problemes de distribució de tasques i reconeixement dels grups C2 i C1 (5)
- Falta de suport informàtic i de suport tècnic (SBD vesprades) (4)

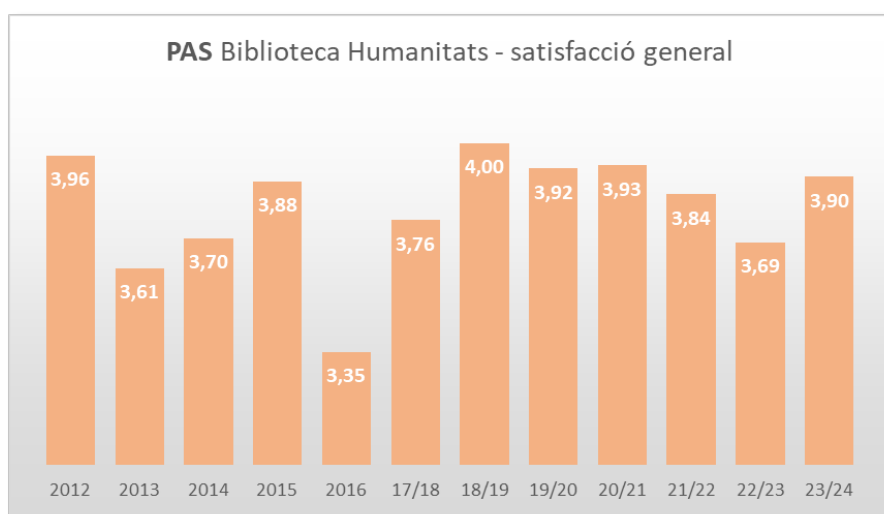
NECESSITATS I EXPECTATIVES (11 comentaris)

- Promoció del grup C2 a C1 i definició clara de les tasques del grup C1 (5)
- Estabilització laboral (3)
- Redistribució de carregues de treball (2)

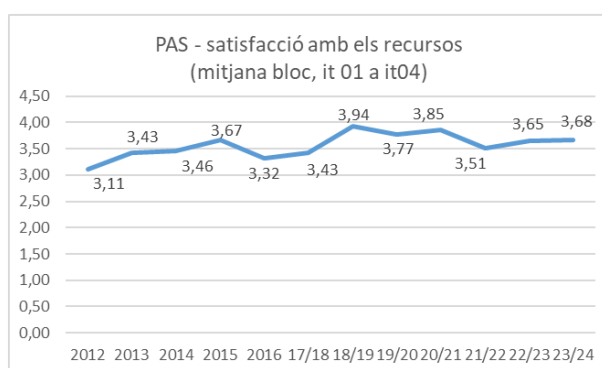
Evolució dels resultats del PAS i valoració

Enguany ha pujat la valoració de la satisfacció general a **3,90**, encara que està per baix de la mitjana del Servei (4,16).

**Nota: Enguany les enquestes han modificat les preguntes sobre satisfacció global afegint una nova pregunta. S'ha pres la mitjana del bloc.*

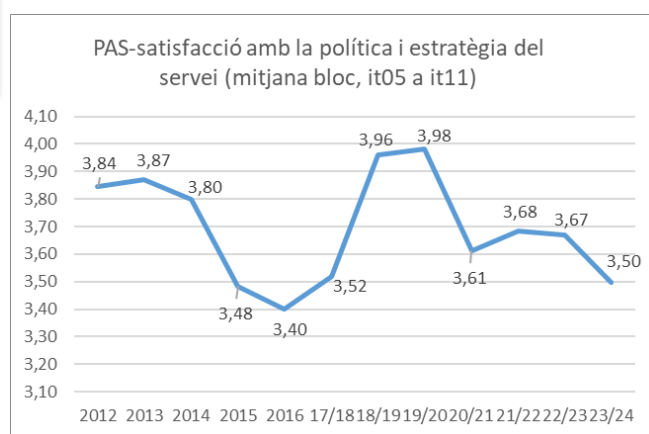


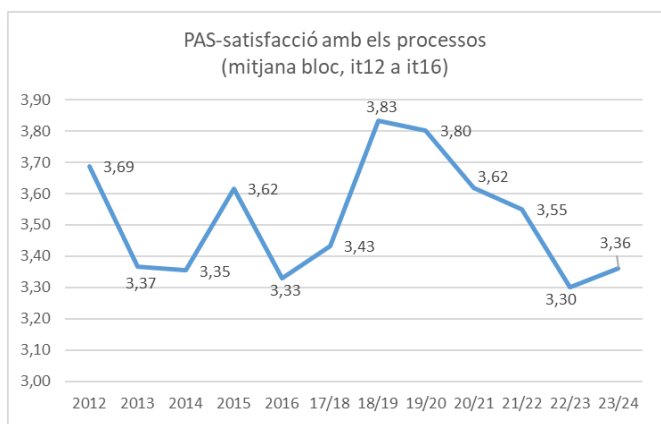
La valoració dels distints blocs es la següent:



El bloc dels recursos es manté estable (3,68)

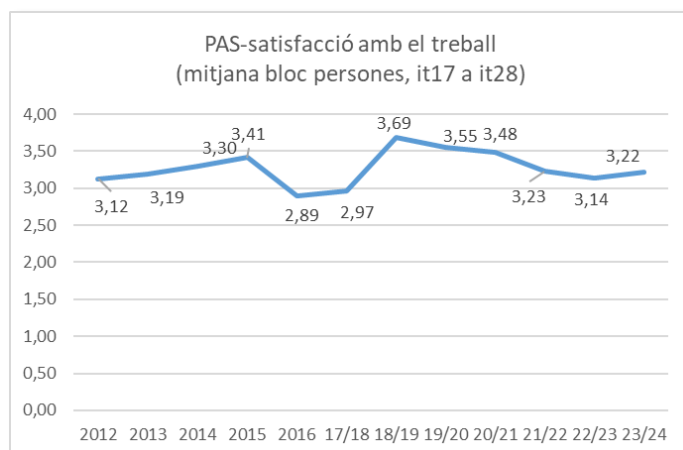
En el bloc de política i estratègia baixen en general les valoracions (3,50). Els ítems relatius al coneixement de la Carta de Serveis (4,03) i del Pla Director (3,93) obtenen puntuacions altes. No obstant, els ítems relatius a la participació en accions i projectes de l'SBD(3,10) i de la biblioteca (3,07) reben puntuacions més baixes.



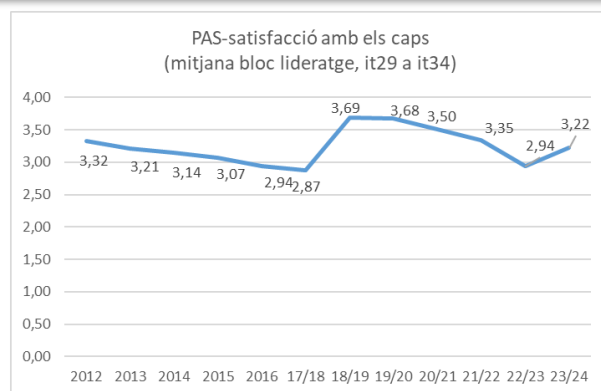


En el bloc dels processos la valoració més baixa (2,48) es una volta més la referent a la coordinació entre seccions, mentre que altres ítems (*coneix els responsables* i *sé a qui acudir en cas de dubte*) es situen en puntuacions més altes (3,72).

En el bloc de persones puja la valoració d'alguns ítems: *coneix les tasques* (4,17), *participa en les decisions* (3,23), *compte amb informació actualitzada* (3,72), *la formació rebuda és adequada* (3,52), *coneix la repercussió del meu treball* (3,64), si bé altres es mantenen per baix del 3: *càrrega del lloc de treball* (2,90), *distribució de les càrregues de treball* (2,30), *possibilitats de promoció* (2,83) i *comunicació dins la biblioteca* (2,86)



La valoració general del lideratge puja enguany respecte a l'any anterior situant-se ara en un 3,22. L'ítem pitjor valorat es refereix a la *creació d'un clima de comunicació per part dels líders* (2,93)



Aspectes susceptibles de millora i accions proposades

Veure la possibilitat de crear zones diferenciades per a distints usos: zones de silenci absolut i separació entre llocs, zones de treball en grup, zones de socialització i descans (interiors i exteriors, zona tupper...)

- *Estudiar la possible zonificació dels espais, dedicant algunes sales a l'estudi individual en silenci i altres al treball en comú. Estudiar alguns canvis en el mobiliari (taules rodones en la Sala 0.1, panells de separació individual en algunes sales...)*
- *Estudiar la creació d'una zona de descans (similar a la que han creat en la biblioteca de Salut) en algun lloc de la biblioteca (possible tercer pis o bé en Sala 1.0)*

- *Intentar oferir al web informació del grau d'ocupació de les biblioteques, especialment en els períodes de 24H (aplicació de tecnologies com ara els comptadors de Techcovery, Affluences o similars)*
- *Intentar oferir més llocs d'estudi en època d'exàmens bé a altres biblioteques o a les facultats properes*
- *Demanar millores a l'espai exterior de la biblioteca (més mobiliari, reparació del terra...)*
- *Parlar amb les facultats veïnes (Filosofia i CC.EE) per a habilitar una "zona tupper" quan la cafeteria està tancada. Instal·lar una font d'aigua junt a les màquines de "vending"*
- **Climatització i il·luminació deficientes en algunes zones**
 - *Millorar la infraestructura de climatització i estudiar a mig termini la ampliació de les màquines d'aire condicionat*
 - *Substituir progressivament la il·luminació de neó per altra més moderna LED (amb el suport d'altres serveis de la UV)*
- **Millores en la col·lecció: adquisició de fons d'investigació (PDI) i de llibres més actuals, en valencià i en altres llengües i llibres per a oci (Estudiants)**
 - *Potenciar la comunicació estreta amb el professorat per a que participen més activament en la selecció de les obres i oferir informació de l'estat del procés de compra de les sol·licituds fetes a la biblioteca*
 - *Adquirir més obres actuals i d'oci, més obres en valencià i altres llengües*
- **Problemes en la distribució de les tasques i en la coordinació i comunicació interna (PAS)**
 - *Demanar una actualització del informe de càrregues de treball del personal en les biblioteques i proposar un reforç en els casos en que es detecten carències (C2 de matí). Estudiar a nivell del Servei la distribució de les tasques a realitzar pels C1 i C2.*
 - *Proposar la formació per a tot el personal en eines i habilitats comunicatives*