



## ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN AL PDI DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA SOBRE EL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

Dentro del proceso de **autoevaluación** iniciado por el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD), se ha llevado a cabo, por segundo año consecutivo una **encuesta de opinión y satisfacción al PDI** de la Universitat de València. Esta encuesta se pasó por **primera vez** en el curso 2011-2012.

Una vez más, se ha contado con la colaboración de la **Unitat de Qualitat** de la Universitat. El cuestionario, confeccionado por el **Comité de Autoevaluación** del SBD, se ha **mejorado** cambiando la redacción de algunas preguntas que en la edición anterior habían dado unas cifras altas de NS/NC y que, por tanto, eran poco útiles, reduciendo las opciones ofrecidas en algunas preguntas y añadiendo dos preguntas previas a la valoración de los servicios. El procedimiento de pase ha sido on-line, enviándose un correo electrónico a la lista zero del profesorado.

La encuesta consta de **23 ítems** repartidos en **cinco** bloques. En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la 5 como totalmente de acuerdo, así como la opción no sabe/no contesta (NS/NC).

Previo a los 5 bloques hay una pregunta relacionada con el uso general que se hace de la biblioteca (presencial, web, indistintamente).

Los bloques son los siguientes:

1. Instalaciones
2. Fondos: se evalúa la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades docentes y de investigación de los encuestados, así como el grado de satisfacción con los diferentes tipos de documentos que forman la colección bibliográfica de la UV
3. Web: en este bloque se pregunta sobre el conocimiento y el uso de la página web del servicio, del catálogo y de los servicios que se pueden realizar vía web
4. Servicios: este bloque valora la satisfacción con cada uno de los servicios ofrecidos al PDI
5. Atención: este apartado se dedica a evaluar la atención recibida por parte del personal del SBD por diferentes vías

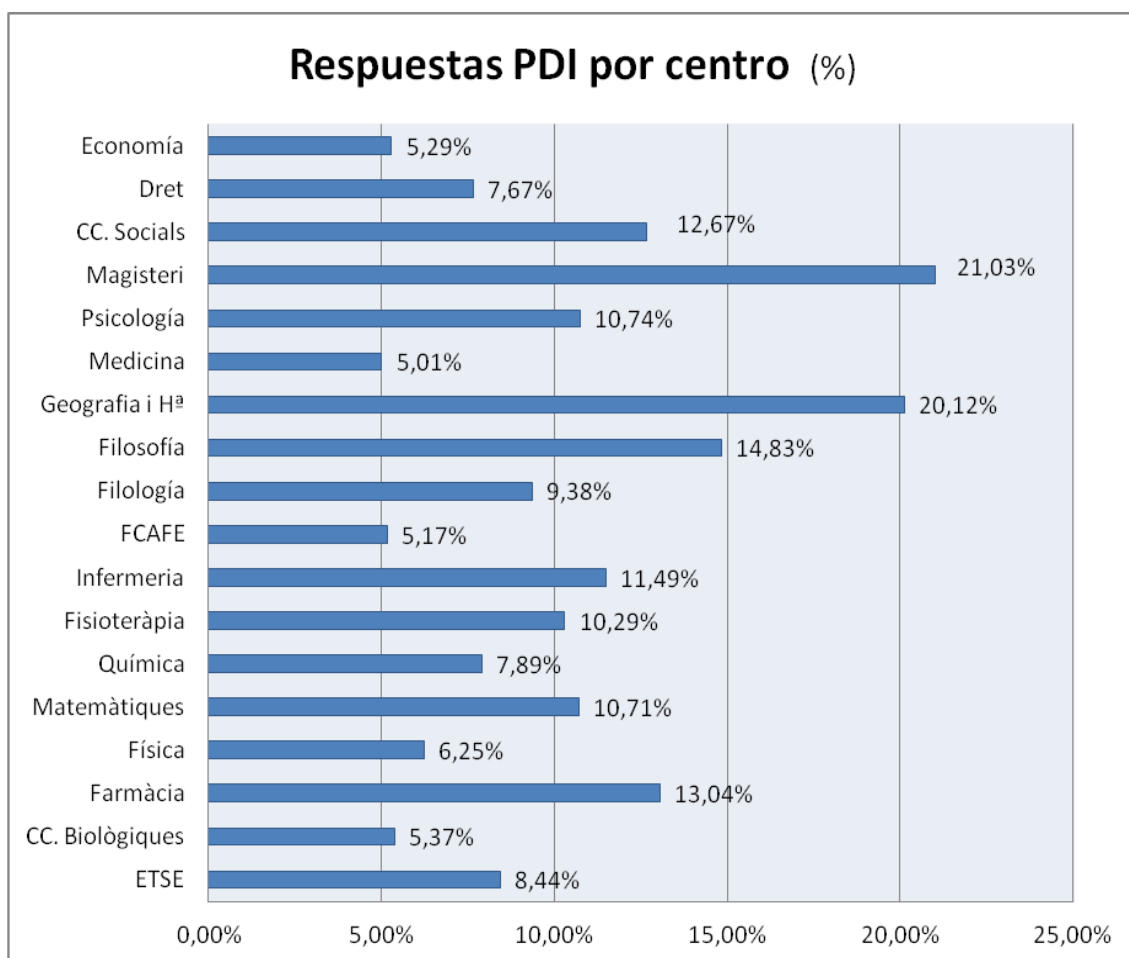
Por último, se añadió un ítem para evaluar la satisfacción general con el funcionamiento de la biblioteca y un bloque abierto para las observaciones.

**Se recibieron 356 respuestas**, frente a las 238 recibidas el año anterior, lo que supone una participación del 9,56% del profesorado, (6,64% en la anterior encuesta). El porcentaje de participación respecto al total de PDI de cada centro varía bastante, siendo las participaciones más altas las correspondientes a Magisterio (21,03%, gran aumento respecto al 10,05 de la anterior edición) y de la Facultad de Geografía e Historia (un 20,12%; en la anterior encuesta también hubo una participación alta: 17,28%).

Respecto a la tipología de PDI, los que más han contestado la encuesta son los profesores titulares de Universidad (148), seguidos de los catedráticos de Universidad (70) y asociados (69).

El porcentaje de profesores que han contestado la encuesta, aunque ha aumentado en tres puntos respecto al año anterior, es bajo, con lo que en próximas encuestas se debe insistir en mejorar.

A continuación se muestra un gráfico con el porcentaje de participación por centros:





La mayoría de los profesores afirma utilizar la biblioteca tanto presencialmente como vía web pero es interesante destacar que este porcentaje ha bajado bastante (56% frente a 75% obtenido en la anterior encuesta) mientras que el porcentaje que afirma utilizar la biblioteca a través de la web ha aumentado considerablemente (26% frente a 18% anterior).

Los resultados obtenidos en cada uno de los bloques son los siguientes:

### Instalaciones

El PDI opina que las instalaciones de la biblioteca son adecuadas, obteniendo el único ítem de este apartado un **4,11** de media, suponiendo un aumento con relación a la media obtenida en la anterior encuesta (3,93).

### Fondos

Todos los ítems de este bloque han obtenido una puntuación mejor que en la encuesta anterior. La satisfacción con la colección bibliográfica que muestran las respuestas, tanto desde el punto de vista de la docencia como del de la investigación, es alta (media de **3,74** frente a la anterior 3,59), aunque continúa variando según el tipo de recurso sobre el que se pregunta. Las puntuaciones medias obtenidas en los diferentes recursos oscilan entre 3,24 para los libros-e y 4 para las bases de datos. En 2013 se ha eliminado la opción "otros" al estimar el Comité que podía confundir al PDI.

Los libros-e son, sin embargo, el tipo de recurso que más ha mejorado su media (3,24 respecto al anterior 3,06); disminuyéndose además el porcentaje de respuestas NS/NC en este ítem (20% respecto al 28%). En cualquier caso, es necesario continuar con las acciones dirigidas a dar a conocer este recurso.

### Web

El bloque dedicado a la web y al catálogo, también ofrece una mejora en todos los ítems y tiene una media de **4,03** que supone una ligera mejora respecto al 3,96 de la anterior encuesta. Las tres preguntas incluidas tienen valores muy altos (superiores a 3,90), lo que indica que el PDI está muy satisfecho con la información que recibe a través de la página web, con la facilidad de uso del catálogo y con los servicios ofrecidos a través de esta vía (4,18 en este último punto).

### Servicios

La media del bloque de servicios es de **4,26**. En la encuesta anterior era de 3,89; se trata del bloque que más ha mejorado en su valoración. En él se pregunta sobre 9 servicios concretos ofrecidos por la biblioteca de interés para el PDI. De éstos, 7 alcanzan una valoración por encima de 4.

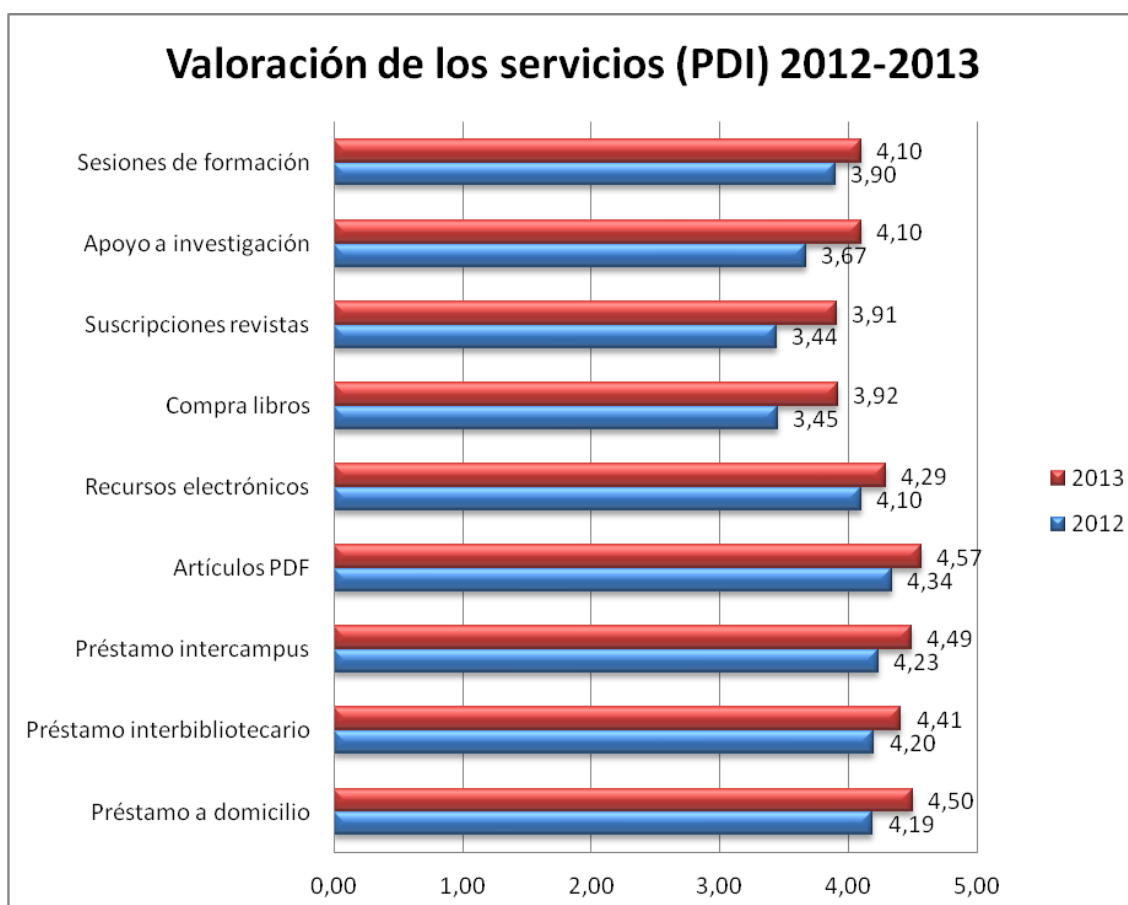
Con la intención de poder interpretar mejor las respuestas NS/NC obtenidas en la encuesta anterior, en 2013 se han añadido dos preguntas previas a la valoración de los servicios: marca los servicios que conoces que se ofrecen en la biblioteca y marca los servicios que utilizas en la biblioteca, ofreciendo en ambos casos un listado de servicios.



Los servicios señalados como más conocidos por el PDI han sido: préstamo (97,42%) y consulta de recursos electrónicos (84,81%). En el extremo opuesto, los menos conocidos son: compra de libros (40,11%) y apoyo a la investigación (46,42%). Por lo que respecta a los servicios más utilizados, el PDI ha señalado los mismos (préstamo 89,05% y consulta de recursos-e 78,39%). En cambio, los menos utilizados muestran alguna diferencia: apoyo a la investigación (27,95%) y suscripción a revistas y bases de datos (38,04%).

En 2013 se ha eliminado la opción “Apoyo a la docencia” puesto que el Comité ha considerado que ya se pregunta sobre este aspecto en otros ítems.

El porcentaje de encuestados que afirma no haber asistido a sesiones de formación de usuarios sobre los recursos de la biblioteca, aunque ha disminuido, continúa siendo alto (69%, frente a un 72% el año anterior). El grado de satisfacción en caso de haber asistido ofrece una media de 4,10, por encima de la que se obtuvo en 2012 (3,90). También en este punto se debe seguir incidiendo en dar a conocer este servicio, muy útil para la docencia y para la investigación.



### Atención al público

El último bloque obtiene la media más alta de todos los bloques (4,40 frente a 4,41 del año anterior). La pregunta sobre la atención de las quejas y sugerencias continúa ofreciendo un porcentaje alto de respuestas NS/NC (36%). Esto puede deberse a que la mayoría del PDI no ha utilizado aún este servicio. Según los informes 2013 de la gestión de la “Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions”, el SBD ha recibido este año 1 queja, 0 sugerencias y 3 felicitaciones.

### General

De media, la satisfacción general del PDI de la Universitat de València con el Servei de Biblioteques es de **4,15**, con un 88,79% que indica estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio. Se trata de una valoración muy positiva que mejora la obtenida el año pasado (media de 4,04)

Gráfico de la valoración global del PDI, según los bloques de la encuesta:

