

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 tercer 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, como en los años anteriores ha sido confeccionado por el **Comité de Autoevaluación** del SBD. Este año se ha cambiado el orden de algunas preguntas en el bloque de Atención y se han eliminado algunas, en el bloque Servicios, que en la edición anterior habían dado unas cifras altas de NS/NC y que, por tanto, eran poco útiles. En el bloque web se ha desdoblado una pregunta. El procedimiento de pase ha sido on-line, enviándose un correo electrónico a la lista zero del profesorado.

La encuesta consta de **22 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.



Valencia, 11 de marzo de 2015

Por último, hay un ítem para evaluar la satisfacción general con el trabajo y un bloque abierto para las observaciones.

Se recibieron 305 respuestas, 51 respuestas menos que en 2013 y 67 más que en 2012, lo que supone una participación del 8,04% del profesorado, (9,56% en 2013 y 6,64% en 2012).

El **porcentaje de participación respecto al total de PDI** de cada centro varía bastante, las participaciones más altas corresponden a **Filosofía/Ciencias de la Educación** (17,84%) y **Psicología** (16,20%), siendo en 2013 la de Magisterio (21,03%, gran aumento respecto al 10,05 de 2012) y la Facultad de Geografía e Historia (un 20,12%; en la anterior encuesta también hubo una participación alta: 17,28%).

Las participaciones más bajas corresponden al PDI de Medicina (3,11%), Derecho (4,37%) y Economía (4,31%).

Respecto a la **tipología de PDI**, los que más han contestado la encuesta, siguiendo la misma tendencia que en 2012/13, son los profesores titulares de Universidad (139), seguidos de los catedráticos de Universidad (55) y asociados (38).

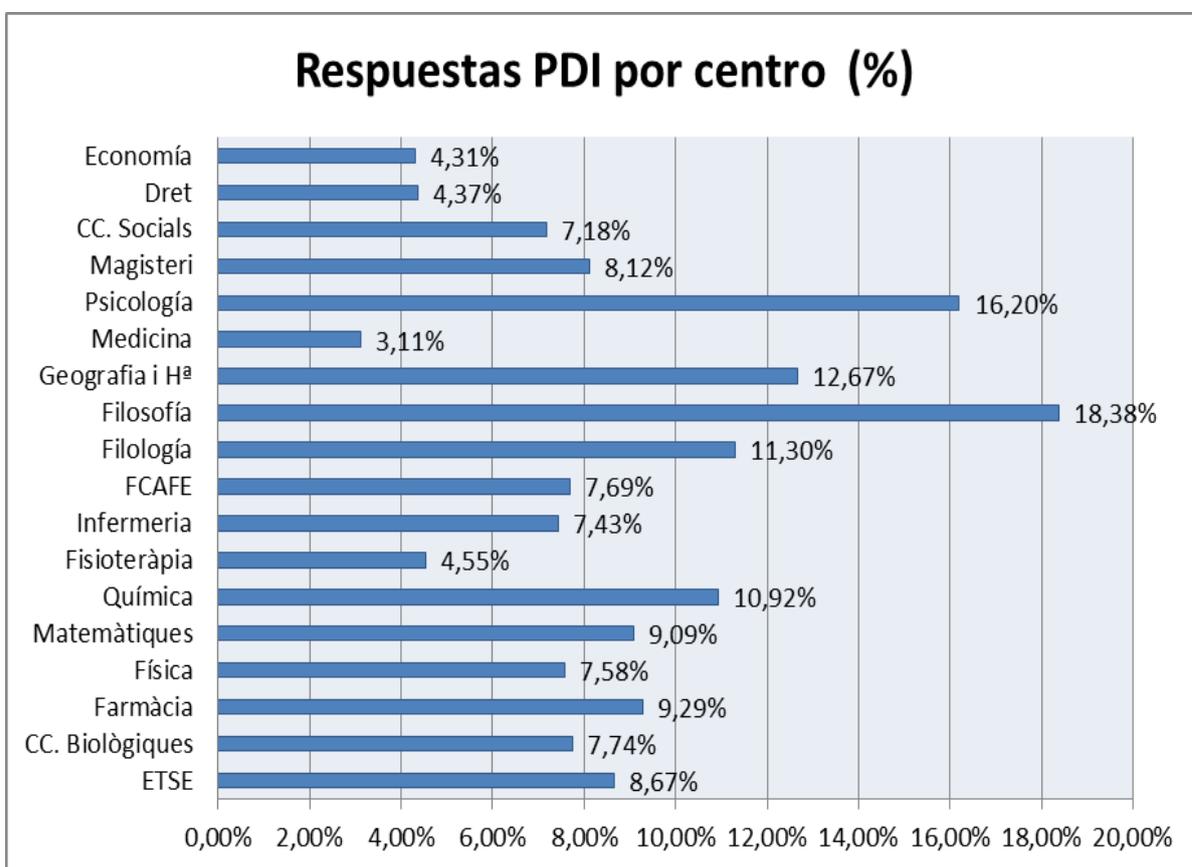
La mayoría de los profesores afirma utilizar la biblioteca tanto presencialmente como vía web, (69%), mejorando en 13 puntos los porcentajes de 2013 (56%)

El porcentaje que afirma utilizar la biblioteca a través de la web ha bajado un punto (25%) respecto a 2013 (26%), pero sigue siendo alto frente al 18% de 2012.

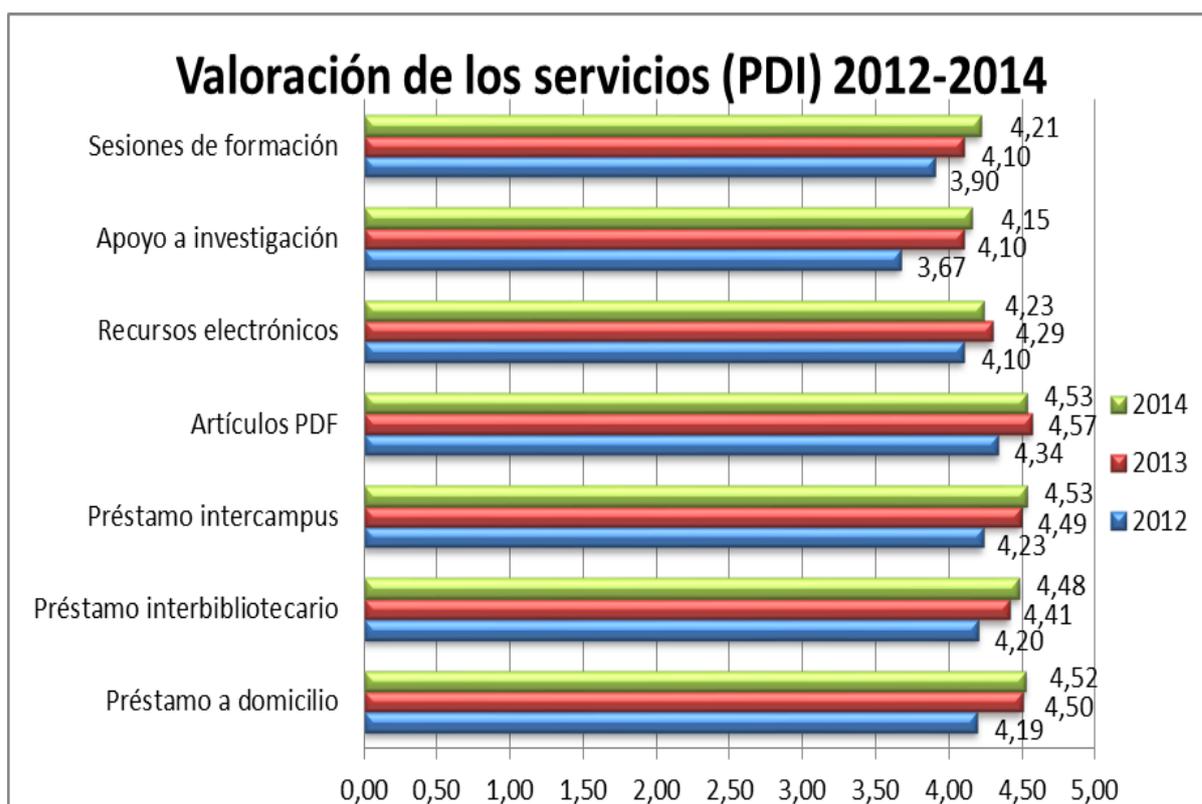
El porcentaje de profesores que han contestado la encuesta, ha disminuido en un punto y medio respecto al año anterior, manteniéndose el bajo porcentaje de participación. ¿Se puede mejorar en la próxima encuesta?



A continuació se mostra un gràfic amb el percentatge de participació per centres:



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 **4,18** de media, un 0,07 más que en 2013 (**4,11**), siguiendo el aumento con relación a la media obtenida en 2012 (**3,93**).

Fondos

Todos los ítems de este bloque, excepto el de Bases de datos, han obtenido una puntuación mejor o igual 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.

- **2014:** 3,78
- **2013:** 3,74
- **2012:** 3,59

Las puntuaciones medias obtenidas en los diferentes recursos oscilan entre **3,30** para los libros-e y **3,99** para las bases de datos

Los libros-e son, sin embargo, el tipo de recurso que más ha mejorado su media (3,30 respecto al anterior 3,24 y 3,06 en 2012); disminuyéndose además el porcentaje de respuestas NS/NC en este ítem 16,39% (2014), 20% (2013) y 28% (2012). En cualquier caso, es necesario continuar con las acciones dirigidas a dar a conocer este recurso (Plan de Difusión de Recursos Electrónicos 2015).

Web

El bloque dedicado a la web y al catálogo, ha tenido una media de **3,90** lo que supone una bajada respecto a 2013 (**4,03**) y a 2102 (**3,96**). La causa de esta peor valoración, creemos que está en el cambio que la Universitat ha hecho de la web institucional.

En este bloque se ha desdoblado el ítem “la página web es clara y contiene suficiente información”. De las 4 preguntas de este bloque, 3 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 (4,09 en este último punto), aunque este ítem ha bajado respecto a 2013 (4,18) y 2012 (4,15).

El ítem peor valorado, en comparación a los años anteriores ha sido “la claridad de la web”

- **2014:** 3,66
- **2013:** 3,92
- **2012:** 3,81

Servicios

La media del bloque de servicios es de **4,38**. En la encuesta de 2013 fue de 4,26 y de 3,89 en 2012. Es el bloque que más ha mejorado en su valoración. En él se pregunta sobre 7 servicios (se han eliminado 2 respecto a 2013: compra de libros y suscripción a revistas) concretos ofrecidos por la biblioteca de interés para el PDI. Todos alcanzan una valoración por encima de 4.

Los servicios señalados como más conocidos por el PDI han sido:

Préstamo: 95,38%. Aun siendo muy alto el porcentaje, ha experimentado un descenso respecto a 2013 (97,42%) de **2,04** puntos

Consulta de recursos electrónicos: 86,14%. Este servicio ha experimentado una subida de 1,33 puntos respecto a 2013 (84,81%)

Artículos en Pdf: 80,53%. Este servicio ha experimentado una subida de 2.02 puntos respecto a 2013 (78,51%)



En el extremo opuesto, el menos conocido es: **apoyo a la investigación (57,76%)** aunque ha experimentado una importante subida respecto a 2013 (46,42%).

En las encuestas de 2012, 2013 y 2014 coinciden los servicios señalados como más y menos conocidos.

El porcentaje de encuestados que afirma no haber asistido a sesiones de formación de usuarios sobre los recursos de la biblioteca, sigue disminuyendo:

- **2014:** 47%
- **2013:** 69%
- **2012:** 72%

El grado de satisfacción en caso de haber asistido ofrece una media de **4,21**, por encima de la que se obtuvo en 2013 (4,10%) y en 2012 (3,90). Estos datos nos indican que debemos seguir trabajando en esta línea.

Atención al público

El último bloque obtiene la media más alta de todos los bloques **4,50** (frente al 4,40 de 2013 y al 4,41 de 2012). La pregunta sobre la atención de las quejas y sugerencias continúa ofreciendo un porcentaje alto de respuestas NS/NC (38,36%), en 2013 (36%). Esto puede deberse a que la mayoría del PDI no ha utilizado este servicio. Para la encuesta de 2015 se podría preguntar si se ha hecho alguna queja o sugerencia, y que se valore si se contesta que sí.

Según los informes 2014 de la gestión de la “Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions”, el SBD ha recibido este año 31 quejas, 10 sugerencias y 3 felicitaciones.

General

De media, la satisfacción general del PDI de la Universitat de València con el Servei de Biblioteques es de **4,24** con un 91,16% que indica estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio.

Se trata de una valoración muy positiva que mejora las obtenidas en 2013 (media de 4,15) y 2012 (media de 4,04)

Gráfico comparativo de la valoración global del PDI por bloques de las encuestas de 2012 a 2014:

