

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 cuarto 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

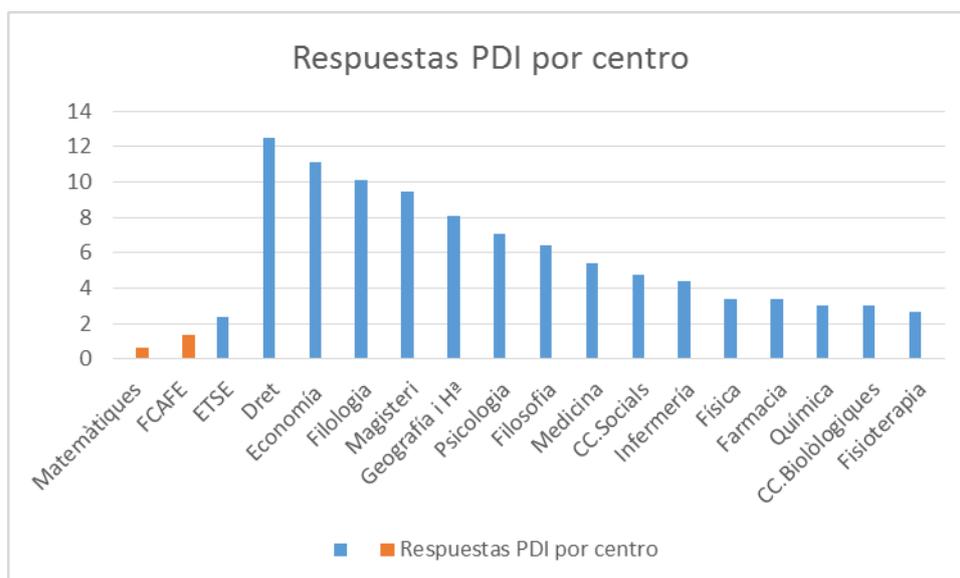


Por último, hay un ítem para evaluar la satisfacción general con el trabajo y un bloque abierto para las observaciones.

Se recibieron 296 respuestas frente a las 305 de 2014

El **porcentaje de participación respecto al total de PDI** de cada centro varía bastante, tal como se muestra en el cuadro y grafico siguientes :

ETSE	2,36
Dret	12,5
Economía	11,14
Filología	10,13
Magisteri	9,45
Geografía i H ^a	8,1
Psicología	7,09
Filosofia	6,41
Medicina	5,4
CC.Socials	4,74
Infermeria	4,39
Física	3,37
Farmacía	3,37
Química	3,04
CC.Biològiques	3,04
Fisioteràpia	2,7





Valencia, 20 de febrero de 2016

Respecto a la **tipología de PDI**, los que más han contestado la encuesta, siguiendo la misma tendencia de los años anteriores, son los profesores titulares de Universidad (**125** vs.139 de 2014), seguidos de los catedráticos de Universidad (**51** vs.55 de 2014) y asociados (45 vs 38 de 2014).

La mayoría de los profesores afirma utilizar la biblioteca tanto presencialmente como vía web, (**4%** vs. El 7% e 2014).

El porcentaje que afirma utilizar la biblioteca a través de la web es de un **22%** vs.25 de 2014.

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



Los resultados obtenidos, respecto a los **servicios** 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 **4,16** vs. 4,18 de 2014.

Fondos

Las puntuaciones medias obtenidas en los diferentes recursos oscilan entre **3,41** para los libros-e y **4,02** para las bases de datos.

Web

El bloque dedicado a la web y al catálogo, ha tenido una media de **3,99** vs. 3,90 de 2014

De las 4 preguntas de este bloque, 3 tienen valores altos (superiores a 3,84), 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 (4,23 en este último punto).

Servicios

La media del bloque de servicios es de **4,90** vs. 4,38 de 2014. Los servicios señalados como más conocidos por el PDI han sido:

Préstamo: 4,47 de media vs 4,51 de 2014

Consulta de recursos electrónicos: 4,25 de media vs. 4,23 de 2015.

Artículos en Pdf: 4,50 vs al 4,53 de 2014

. En el extremo opuesto, el menos conocido es RODERIC con 3,90 de media.

El la media de encuestados que afirma estar satisfecho con las sesiones de formación es de **4,27** vs al 4,21 de 2014.



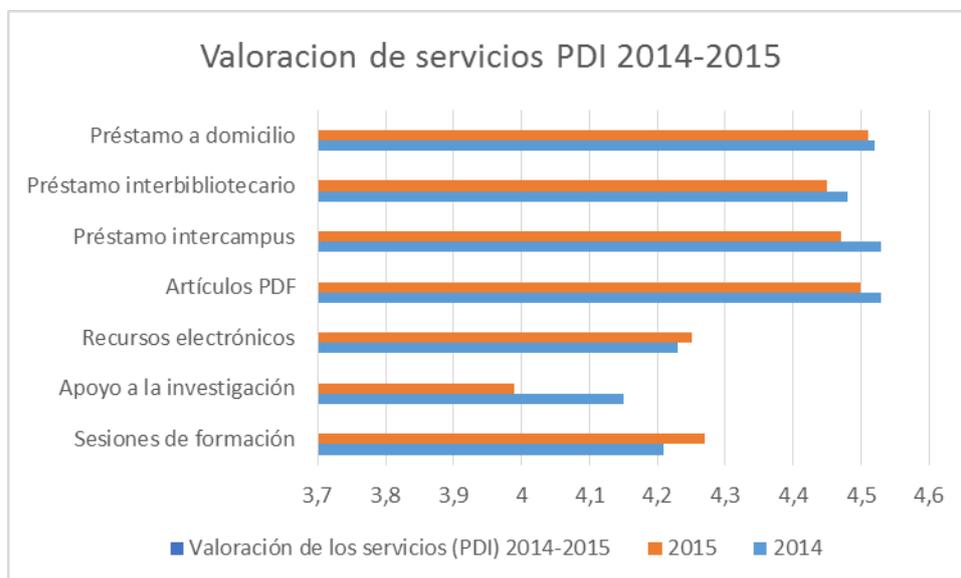
Atención al público

El último bloque obtiene la media obtiene una media de 4,25 vs. **4,50** de 2014. La pregunta sobre la atención de las quejas y sugerencias continúa ofreciendo un nº alto de respuestas NS/NC (92).

General

De media, la satisfacción general del PDI de la Universitat de València con el Servei de Biblioteques es de **4,25** vs. 4,24 de 2014 con un 91,15% que indica estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio.

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





Valencia, 20 de febrero de 2016