

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 **17 ítems** repartidos en **cinco**. 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.

Destacar el gran aumento de respuestas por parte del PDI: **704** respuestas. En 2014 ,296

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

	2015	2016	%
Altres 10	4	10	1,50
FACULTAT DE FÍSICA	2	28	13,00
FACULTAT DE QUÍMICA		17	
FACULTAT DE DRET	8	82	9,25
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	10	64	5,40
FACULTAT D'ECONOMIA	9	50	4,56
FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ	9	86	8,56
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	13	22	0,69
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	14	43	2,07
FACULTAT DE FARMÀCIA	7	23	2,29
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	9	41	3,56
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA	33	15	-0,55
FACULTAT DE MAGISTERI	10	56	4,60
FACULTAT DE PSICOLOGIA	24	67	1,79
FACULTAT DE FISIOTERÀPIA	28	13	-0,54
FACULTAT DE CIÈNCIES MATEMÀTIQUES	16	19	0,19
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I DE L'ES	19	7	-0,63



Valencia, 20 de febrero de 2016

FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	30	38	0,27
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	21	23	0,10
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	13	22	0,69
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	14	43	2,07
FACULTAT DE FARMÀCIA	7	23	2,29
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	9	41	3,56
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA	33	15	-0,55
FACULTAT DE MAGISTERI	10	56	4,60
FACULTAT DE PSICOLOGIA	24	67	1,79
FACULTAT DE FISIOTERÀPIA	28	13	-0,54
FACULTAT DE CIÈNCIES MATEMÀTIQUES	16	19	0,19
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I DE L'ES	19	7	-0,63
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	30	38	0,27
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	21	23	0,10
TOTALES	305	704	



Los resultados obtenidos, respecto a los **servicios** en cada uno de los bloques son los siguientes:

Satisfacció PDI 2016 global

	2016
INSTALACIONS	4,12
FONS	3,05
WEB	3,93
SERVEIS	4,34
ATENCIÓ	4,6
SATISFACCIÓ GENERAL	4,2

Instalaciones

El PDI opina que las instalaciones de la biblioteca son adecuadas, obteniendo el único ítem de este apartado un **4,12** (4,16 en 2015)

Fondos

La puntuación media obtenida en este bloque es de **3,05**, siendo el ítem más valorado el de las bases de datos (**4,00**) y los libros impresos (3.90)

Web

El bloque dedicado a la web y al catálogo, ha tenido una media de **3.93** vs 3,99 de 2015

De las 4 preguntas de este bloque, 3 tienen valores altos (superiores a 3,89), 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 (4,05 en este último punto).



Servicios

La media del bloque de servicios es de **4,34** vs 4,90 de 2014. Los servicios señalados como más conocidos por el PDI han sido:

Artículos en Pdf: 4,51 de media

Préstamo intercampus: 4,45 de media

Préstamo interbibliotecario: 4,44 de media

En el extremo opuesto, el menos conocido es RODERIC y consulta de recursos electrónicos con un **3,25** ambos.

El la media de encuestados que afirma estar satisfecho con las sesiones de formación es de **4,16** vs 4,27 de 2016.

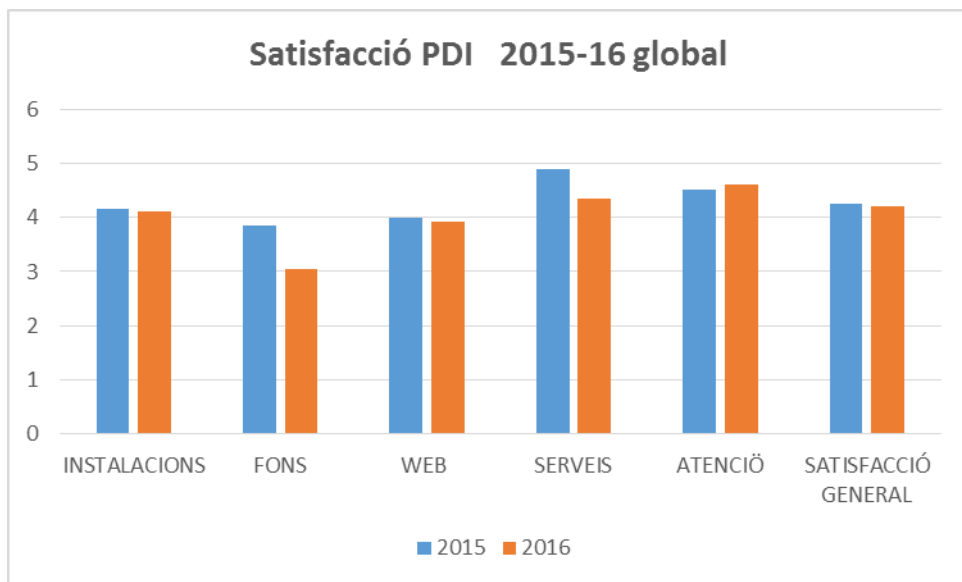
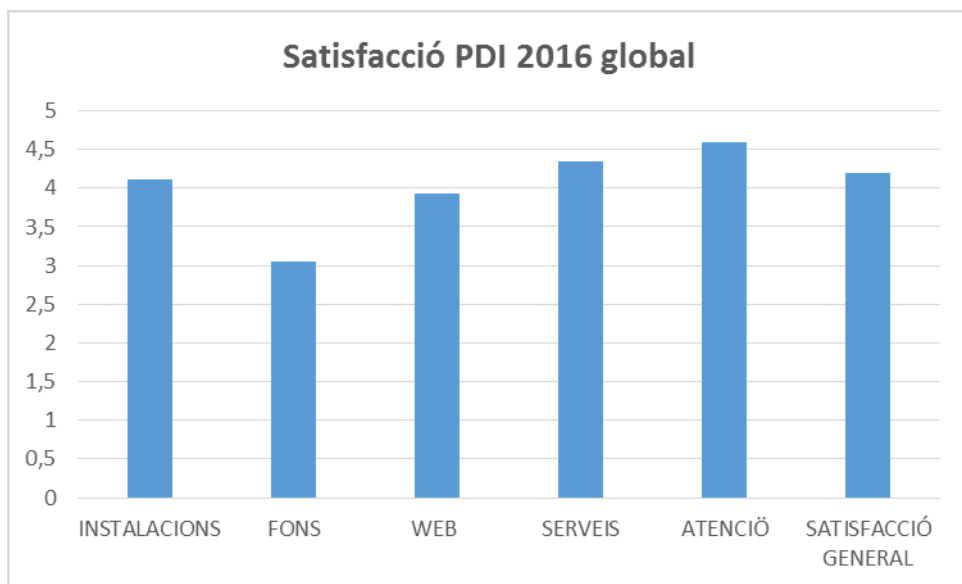
Atención al público

El último bloque obtiene la media obtiene una media de **4,60** vs 4,25 vs. de 2016 La pregunta sobre la atención de las quejas y sugerencias continúa ofreciendo un nº alto de respuestas NS/NC (**267**).

General

De media, la satisfacción general del PDI de la Universitat de València con el Servei de Biblioteques es de **4,2** vs **4,25** de 2015

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





Valencia, 20 de febrero de 2016