



Valencia, 20 de Junio de 2018

## 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.

El número de encuestas recogidas es de 807, la facultad en la que más profesorado ha respondido a la encuesta es la de Filología, Traducció i Comunicació con 96 respuestas.

Por tipologías, destacan los TU con 286 respuestas.

Destaca el uso preferente de la web con 201 respuestas.

### **Instalaciones**

El PDI opina que las instalaciones de la biblioteca son adecuadas, obteniendo el único ítem de este apartado un **4,17** frente al 4,12 de 2016

## Fondos

La puntuación media obtenida en este bloque es de **3,99** frente al 3,05 de 2016, siendo el ítem más valorado el de las bases de datos (**4,01**) y los libros impresos (**3,88**)

## Web

El bloque dedicado a la web y al catálogo, ha tenido una media de **3,87** (3.93 en 2016)

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 (**4,07** en este último punto. 4,05 en 2016).

## Servicios

La media del bloque de servicios es de **4,37** (4,34 en 2016). Los servicios señalados como más conocidos por el PDI han sido:

**Artículos en Pdf: 4,54** de media

**Préstamo intercampus: 4,49** de media

**Préstamo a domicilio: 4,45**

En el extremo opuesto, aunque suben, los menos conocidos son RODERIC y consulta de recursos electrónicos con un **4,23** ambos.

La media de encuestados que afirma estar satisfecho con las sesiones de formación es de **4,30** (4,16 en 2016).

Destacar que el **48%** de los encuestados contesta que no ha recibido formación sobre la biblioteca, servicios, etc

## Atención al público



---

El último bloque obtiene la media obtiene una media de **4,53** ( 4,60 en 2016).

### **General**

De media, la satisfacción general del PDI de la Universitat de València con el Servei de Biblioteques es de **4,26 (4,20 en 2016)**.