

Enquestes de Satisfacció i Opinió del PDI 2018/2019

Juliol 2019

1.	Introducció	2
2.	Metodologia.....	2
3.	Participació.....	2
4.	Evolució.....	4
4.1	Instal·lacions	4
4.2	Fons	5
4.3	Web.....	7
4.4	Serveis.....	8
4.5	Atenció.....	10
4.6	Valoració Global.....	11

1. Introducció

L'informe pretén analitzar els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió amb el Servei de Biblioteques i Documentació, contestades pel personal docent i investigador de la Universitat de València en el curs acadèmic 2018/2019.

2. Metodologia

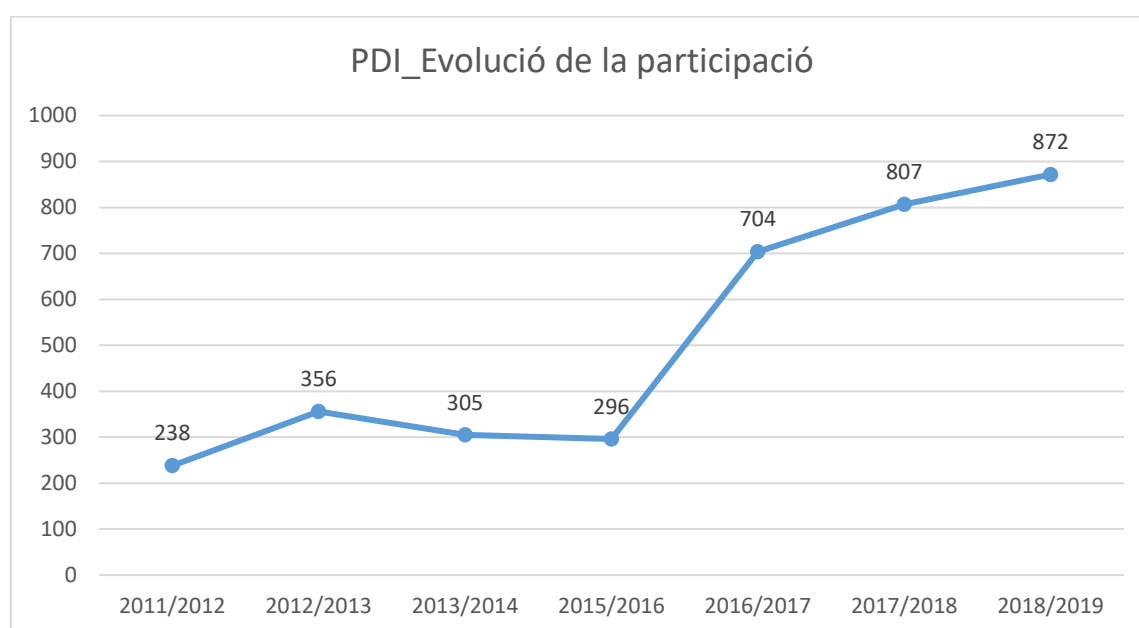
L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (centre de vinculació del PDI, tipologia de PDI, tipus d'ús de la biblioteca i sexe), 27 ítems distribuïts en 5 blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i valoració global i 2 preguntes per assenyalar aspectes positius i negatius.

Algunes de les respostes són de tipus sí/no, encara que la majoria es valoren amb l'escala de Likert que considera els valors següents: 1 molt en desacord, 2 en desacord, 3 acceptable, 4 d'acord, 5 totalment d'acord. A més, es pot triar l'opció no sap/no contesta (ns/nc).

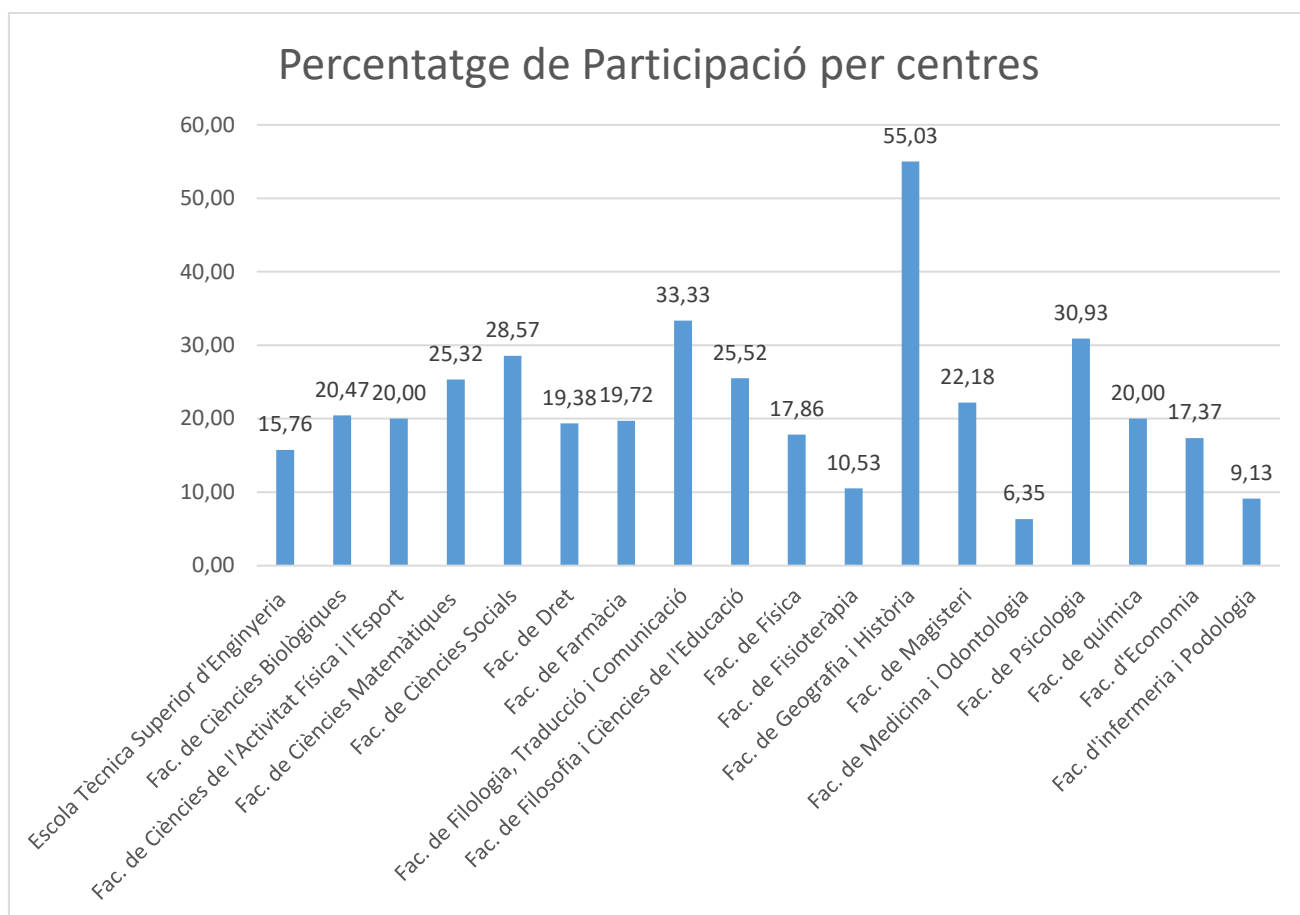
3. Participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 4.946 invitacions per a contestar l'enquesta i s'han recollit 872 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 17.63%.

El nombre d'enquestes en termes absoluts ha tingut una evolució positiva a partir del curs acadèmic 2016/2017. En l'actual període, s'ha obtingut la participació és alta, amb un total de 872 enquestes recollides.



Per a calcular el percentatge de participació per centres, s'han tingut en compte l'apartat 6.1.4 Plantilla d'ocupacions de PDI del recull de dades estadístiques 2017/2018. Hi destaca la participació del PDI de la Facultat de Geografia i Història per damunt del 55%.



A les taules següents s'especifica el percentatge de participació per sexe, tipologia de PDI i ús de la biblioteca.

Participació per sexe

Dones	Homes
48 %	52 %

Tipologia de PDI

CU	21,56 %
TU	30,73 %
CEU	0,46 %

TEU	1,61 %
Contractat doctor	7,45 %
Ajudant doctor	9,98 %
Ajudant	0,57 %
Associats	19,61 %
Altres	8,03 %

Ús de la biblioteca

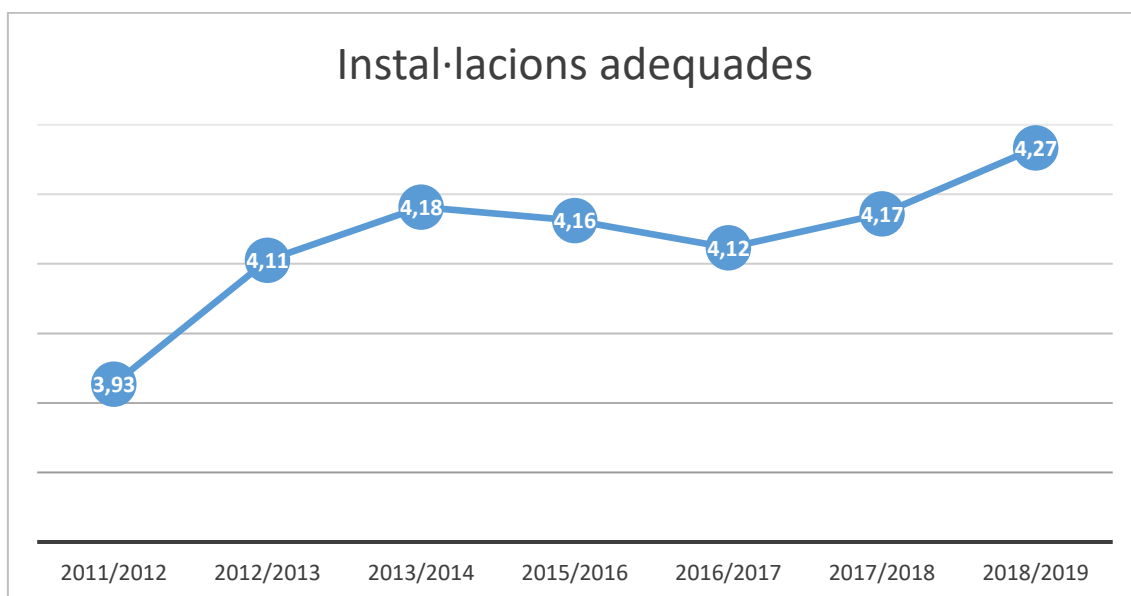
Presencial	11 %
web	25 %
Indistintament	64 %

4. Evolució

En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012

4.1 Instal·lacions

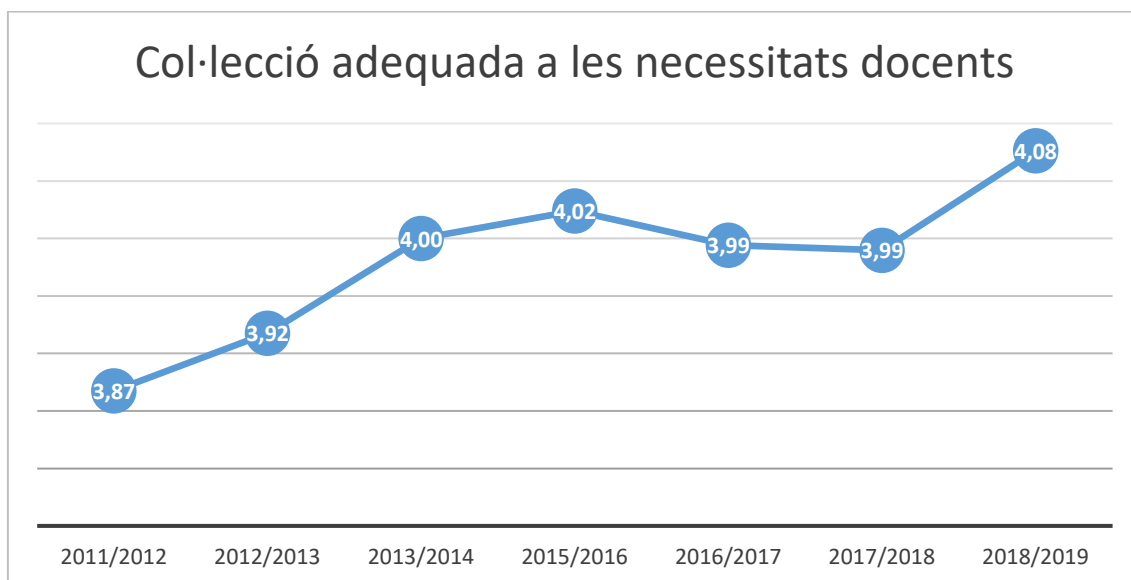
Ítem 1. Les instal·lacions de la biblioteca us semblen adequades



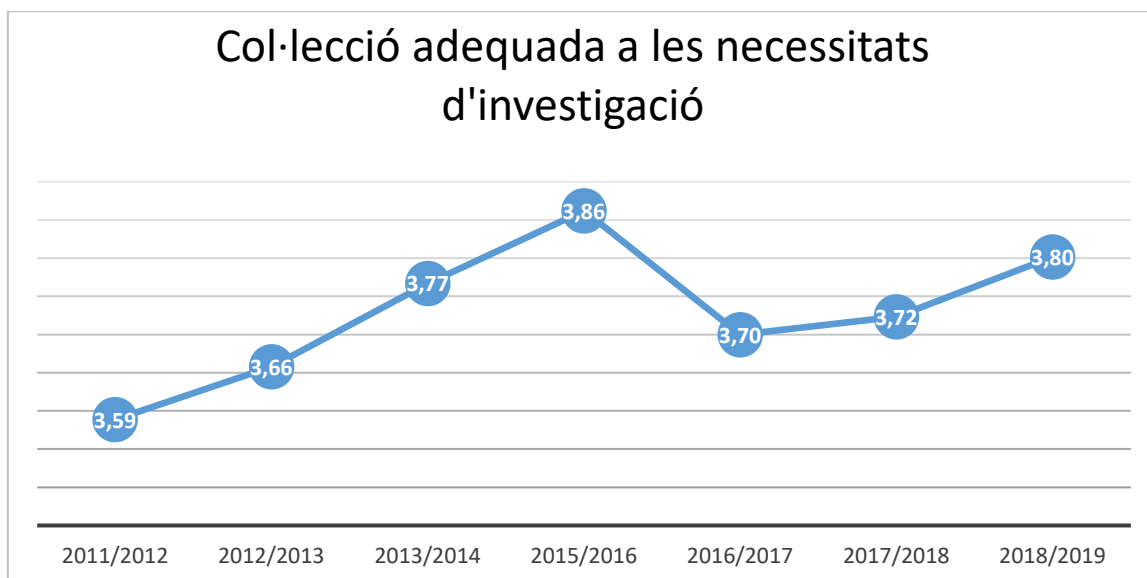
La tendència general en aquesta pregunta és positiva, llevat d'un lleuger descens en la mitjana en les enquestes de 2015/2016 i 2016/2017. Aquest any s'ha aconseguit la valoració més alta amb una mitjana de 4.2

4.2 Fons

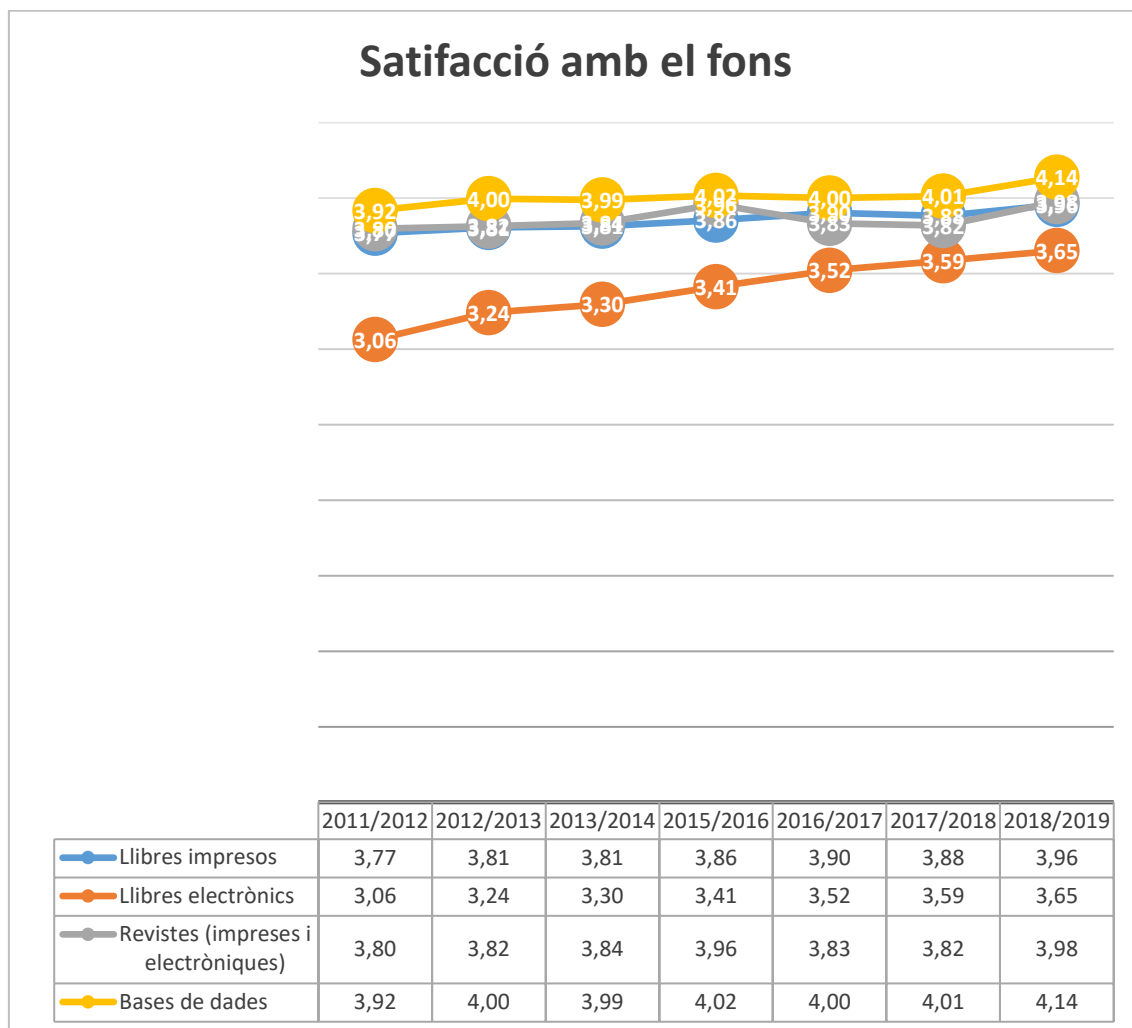
Ítem 2. La col·lecció bibliogràfica de la UV us sembla adequada per a les seues necessitats docents



Ítem 3. La col·lecció bibliogràfica de la UV us sembla adequada a les seues necessitats d'investigació



Ítem 4-7. Satisfacció amb el fons bibliogràfic

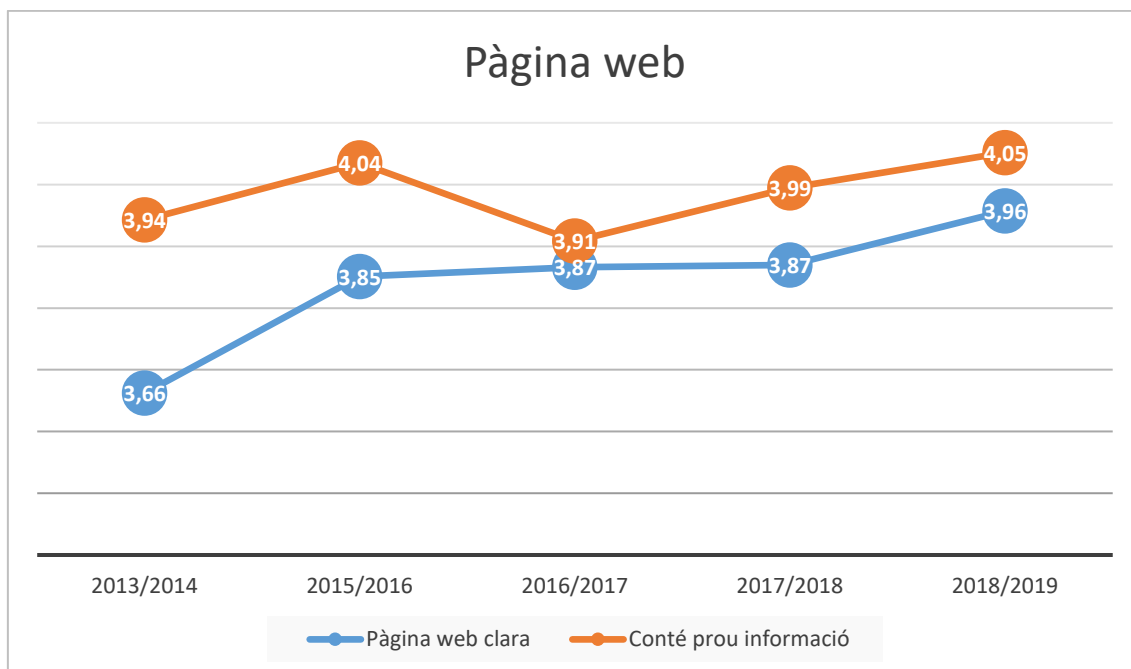


L'adequació de la col·lecció a les necessitats docents està millor valorada que l'adequació a les necessitats per a la investigació. En l'actual període s'ha obtingut la valoració més alta per a la pregunta sobre l'adequació de la col·lecció a les necessitats docent amb una mitjana de 4,08. Pel que fa a l'adequació a les necessitats d'investigació la valoració més alta va ser en les enquestes del curs acadèmic 2015/2016 amb una mitjana del 3,86, seguida per la valoració de les últimes enquestes amb una mitjana del 3,80.

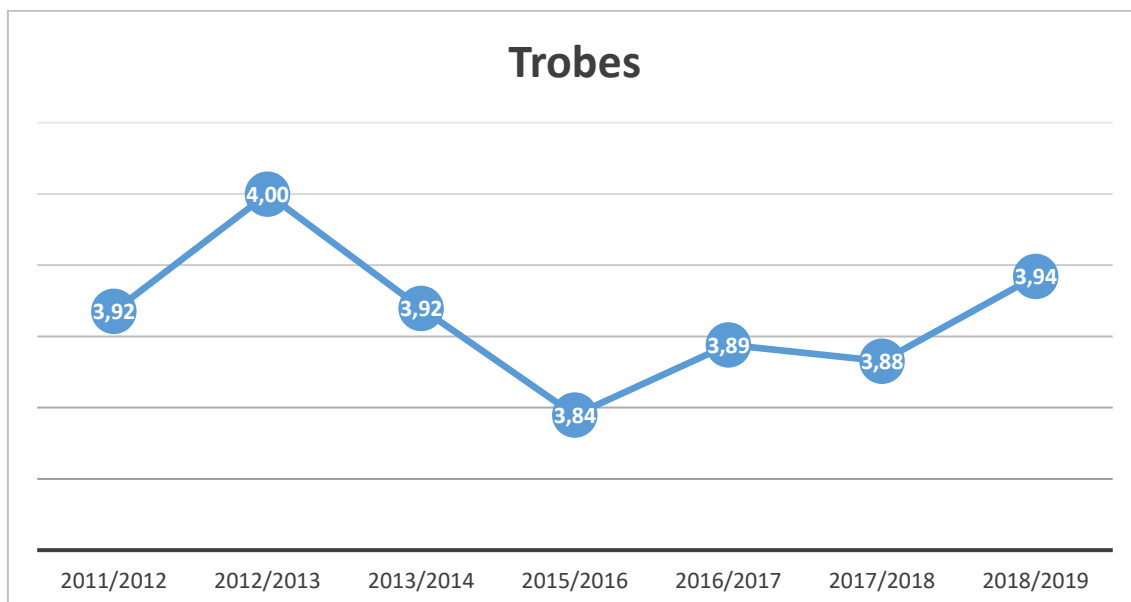
Pel que fa a la satisfacció amb el fons bibliogràfic, observem una tendència positiva en tots els tipus de fons, encara que el més valorat són les bases de dades. Les revistes i els llibres impresos tenen una valoració molt semblant i per últim, els llibres electrònics són els menys valorats, però s'observa una evolució positiva constant des de les primeres enquestes en 2011/2012.

4.3 Web

Ítem 8-9¹. La pàgina web de la biblioteca és clara i conté prou informació

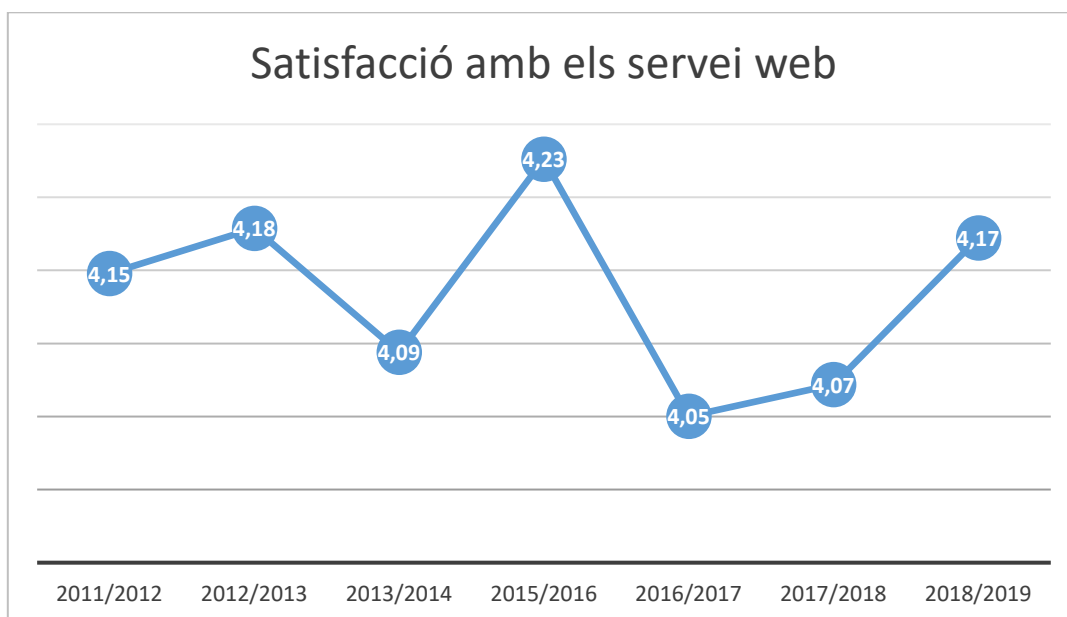


Ítem 10. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar



¹ D'aquestes preguntes tenim dades a partir del curs acadèmic 2013/2014

Ítem 11. Grau de satisfacció amb el funcionament dels serveis web



L'ítem millor valorat del bloc, és la satisfacció amb el funcionament dels serveis web amb una mitjana del 4,17, encara que la puntuació més alta es va obtenir en 2015/2016.

Pel que fa a la claredat i informació de la pàgina web, en el període actual s'obtenen els millor resultats fins al moment, amb una mitjana per damunt del 4 per a la quantitat d'informació de la pàgina web.

L'ítem amb una valoració més baixa correspon a la facilitat per utilitzar el catàleg TROBES, però s'ha millorat respecte als anys anteriors, llevat del curs 2012/2013 en què es va obtenir la millor valoració amb una mitjana de 4.

4.4 Serveis

Ítem 12. Préstec

Ítem 13. Préstec interbibliotecari

Ítem 14. Préstec intercampus

Ítem 15. Subministrament d'articles en PDF

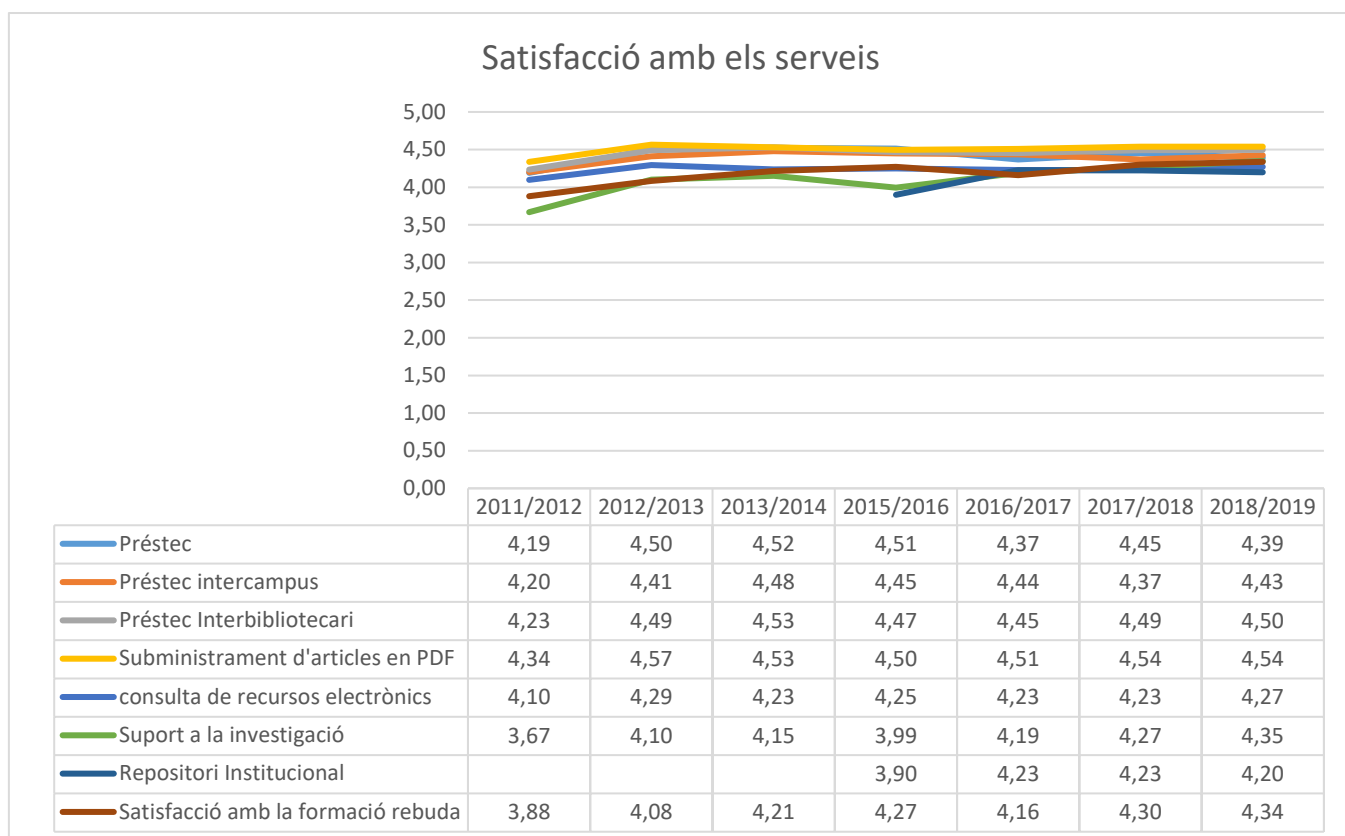
Ítem 16. Consulta de recursos electrònics

Ítem 17. Suport a la investigació

Ítem 18. Repositori institucional RODERIC²

² La pregunta sobre el repositori institucional se inclou en les enquestes del 2015/2016

Ítem 22. Satisfacció amb la formació rebuda.



En general, la valoració del PDI dels serveis que prestem és molt positiva, tots els serveis es valoren amb una mitjana per damunt del 4 i destaquen el servei de préstec interbibliotecari i el servei de subministrament d'articles en pdf.

En relació a les enquestes del curs anterior, els serveis han mantingut o augmentat la valoració, llevat del servei de préstec i el repositori institucional que han baixat molt lleugerament la mitjana.

En la taula següent es mostren els serveis per ordre d'utilització:

<i>Préstec</i>	84,73 %
<i>Consulta de recursos electrònics</i>	82,37 %
<i>Subministrament d'articles en pdf</i>	66,39 %
<i>Repositori institucional RODERIC</i>	51,48 %
<i>Suport a la investigació</i>	48,99 %
<i>Préstec intercampus</i>	48,64%
<i>Préstec interbibliotecari</i>	38,93 %

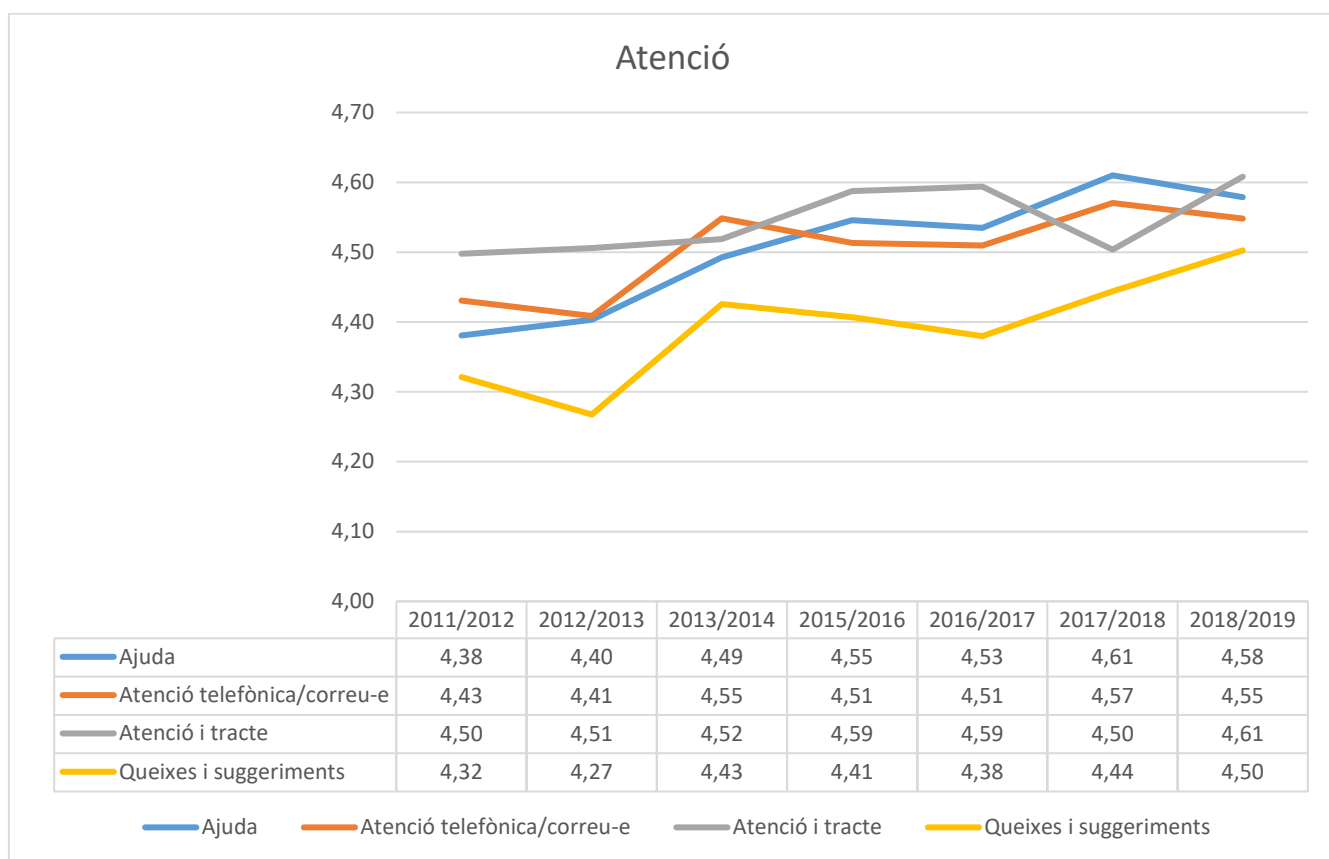
4.5 Atenció

Ítem 23. Esteu satisfets o satisfetes amb l'atenció i tracte personal de la biblioteca

Ítem 24. El personal de la biblioteca us ajuda a trobar la informació i els materials que necessite

Ítem 25. L'atenció telefònica, per correu electrònic o altres mitjans és adequada

Ítem 26. Les vostres queixes i suggeriments s'han atès correctament

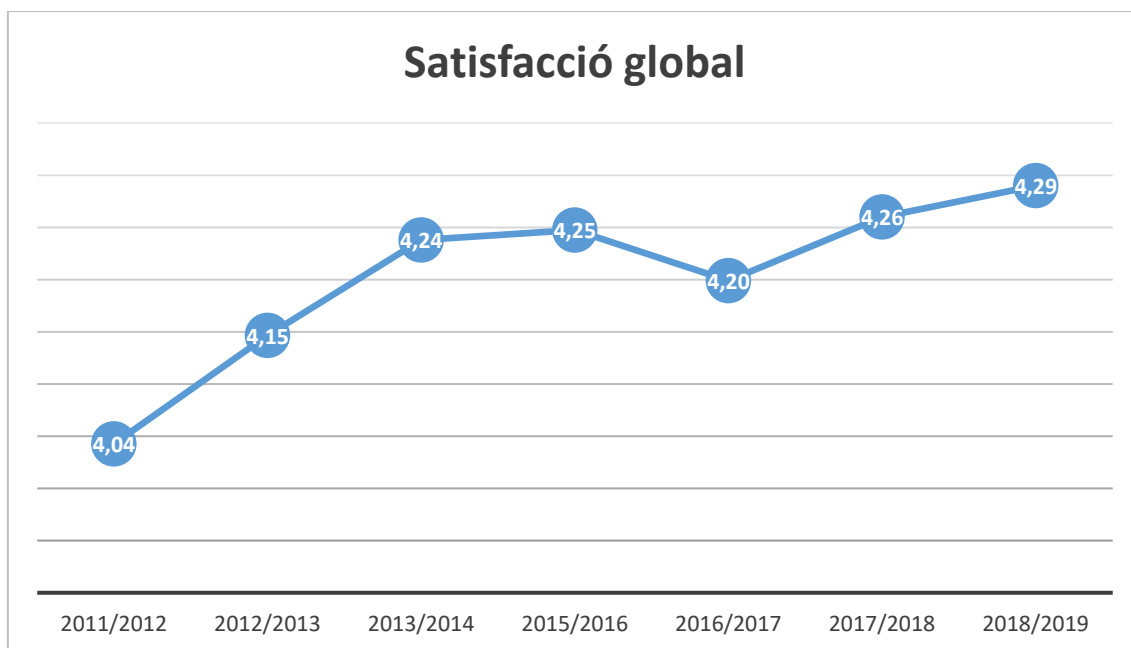


Les preguntes del bloc d'atenció són les millor valorades, tres de les quatre preguntes tenen una mitjana per damunt del 5,50 però han baixat en relació al curs anterior en 0,03 l'ajuda per a trobar informació i els materials i 0,02 l'atenció telefònica i per correu-electrònic.

4.6 Valoració Global

En les actuals enquestes de satisfacció i opinió hem aconseguit la valoració global més alta fins al moment per part del PDI, amb una mitjana del 4,29.

En aquest ítem, l'evolució ha estat positiva llevat del curs 2016/2017 en què la valoració global baixa però sense arribar a les dades de les primeres enquestes.



Per blocs, els millors valorats han sigut l'atenció i els serveis. Tots els blocs estan valorats per damunt d'una mitjana de 4 menys el fons que té una mitjana del 3,94. Pel que fa als fons la tendència ha sigut de - 0,77.

	2017/2018	2018/2019
Instal·lacions	4.17	4.27
Fons	3.84	3.94
Web	3.95	4.03
Serveis	4.37	4.38
Atenció	4.53	4.56

Els aspectes més valorats han estat: l'atenció i tracte del personal de la biblioteca (4,61) i l'ajuda per a trobar informació i materials que necessiten (4,58).

D'altra banda, els aspectes menys valorats són: la satisfacció amb els llibres electrònics (3,65) i l'adequació de la col·lecció a les necessitats per a la investigació (3,80).