

Enquestes de Satisfacció i Opinió del PDI 2023/2024

Maig 2024

bibliotequèsUV

1.	Introducció.....	2
2.	Metodologia.....	2
3.	Participació.....	2
4.	Evolució.....	4
4.1	Instal·lacions	4
4.2	Fons.....	5
4.3	Web.....	8
4.4	Serveis.....	10
4.5	Atenció.....	13
4.6	Valoració global.....	15

1. Introducció

L'informe analitza els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió amb el Servei de Biblioteques i Documentació contestades pel personal docent i investigador (PDI) de la Universitat de València durant el curs acadèmic 2023/2024.

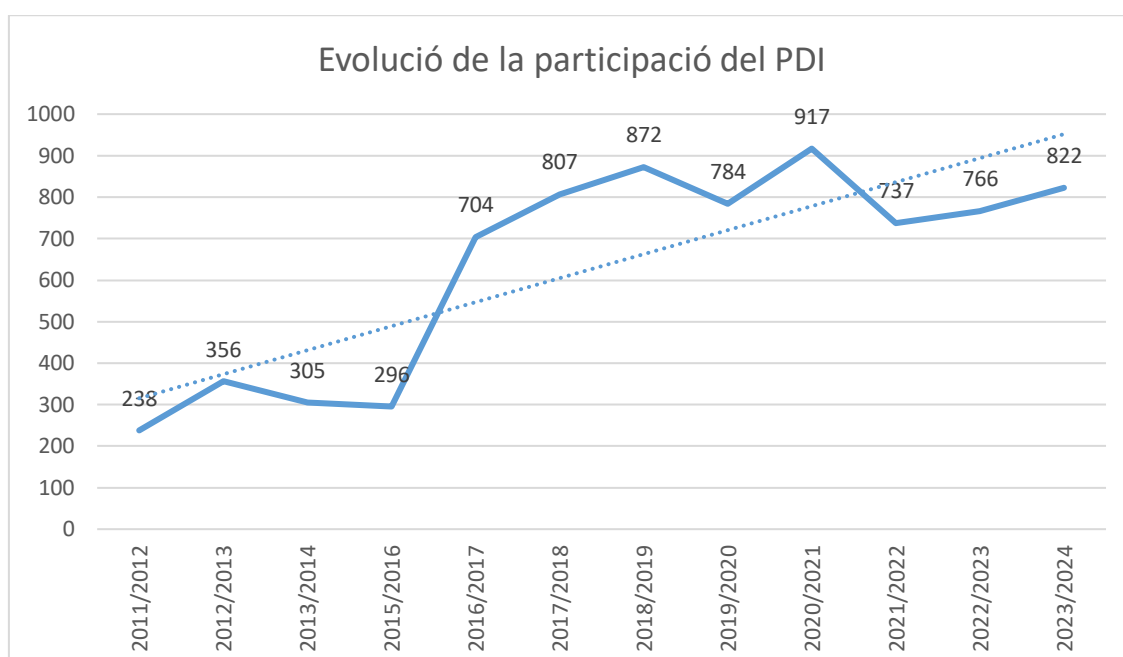
Aquest informe proporciona una visió detallada dels punts forts i àrees de millora identificades en les enquestes de satisfacció i opinió del PDI de la Universitat de València per al curs 2023/2024. Les propostes de millora estan dissenyades per abordar les preocupacions i reforçar els aspectes positius ja existents

2. Metodologia

L'enquesta inclou 28 ítems distribuïts en sis blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i valoració global. També inclou tres preguntes obertes noves sobre aspectes positius, aspectes a millorar i necessitats i expectatives a curt i llarg termini.

3. Participació

S'han enviat 5.271 invitacions per respondre a l'enquesta, amb un total de 822 respostes (49% dones, 51% homes), el que suposa una participació del 15,59%, superior al 14,90% del curs anterior. Com s'observa en el gràfic, la participació manté la dinàmica d'ascens dels cursos anteriors, des de la caiguda del curs 2021/2022.



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

Participació per sexe

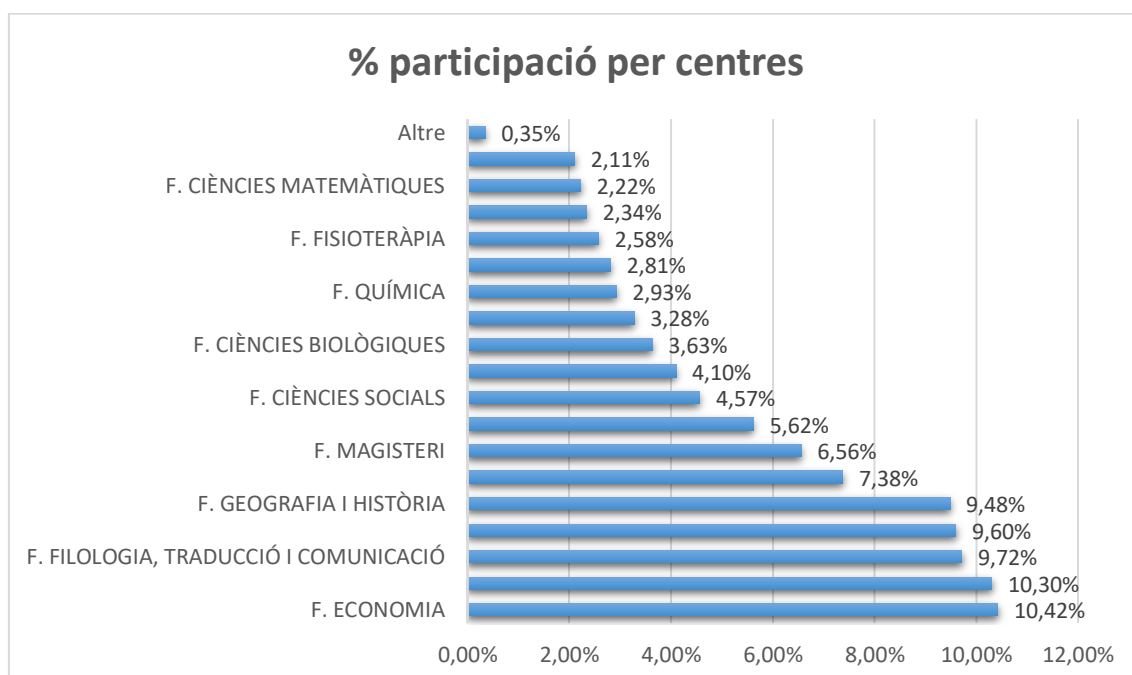
Dones	Homes
49 %	51 %

Tipologia de PDI

CU	18,37%
TU	31,14%
CEU	0,12%
TEU	0,85%
Contractat doctor	12,41%
Ajudant doctor	14,11%
Ajudant	0,12%
Associats	12,53%
Altres	10,34%

Ús de la biblioteca

Presencial	8 %
Web	29 %
Indistintament	63 %



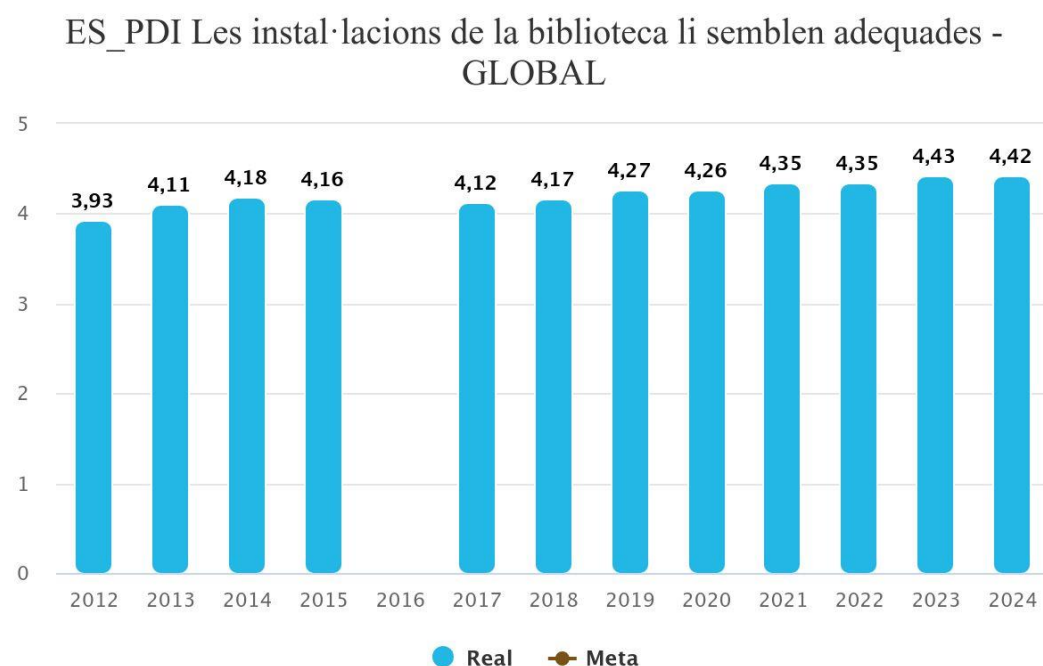
4. Evolució

En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012 fins 2023/2024

4.1 Instal·lacions

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

El valor en 2023/2024 va ser de 4,42 amb el qual, la tendència general en aquesta pregunta es manté, encara que amb un lleuger descens respecte al 4,43 del curs anterior.

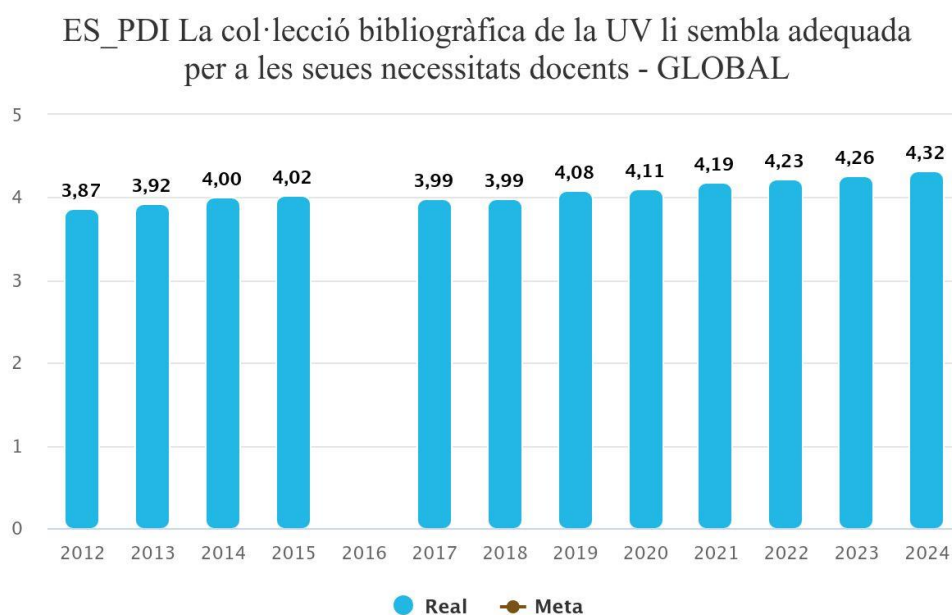


Aspectes Positius:
1. Adequació de les instal·lacions: La puntuació es manté igual amb 4.42.
Aspectes Negatius:
1. Manca d'espais adequats en algunes biblioteques específiques.
Propostes de Millora:
1. Millorar les instal·lacions en aquelles biblioteques que presenten deficiències.
2. Ampliar els espais d'estudi i de treball col·laboratiu.

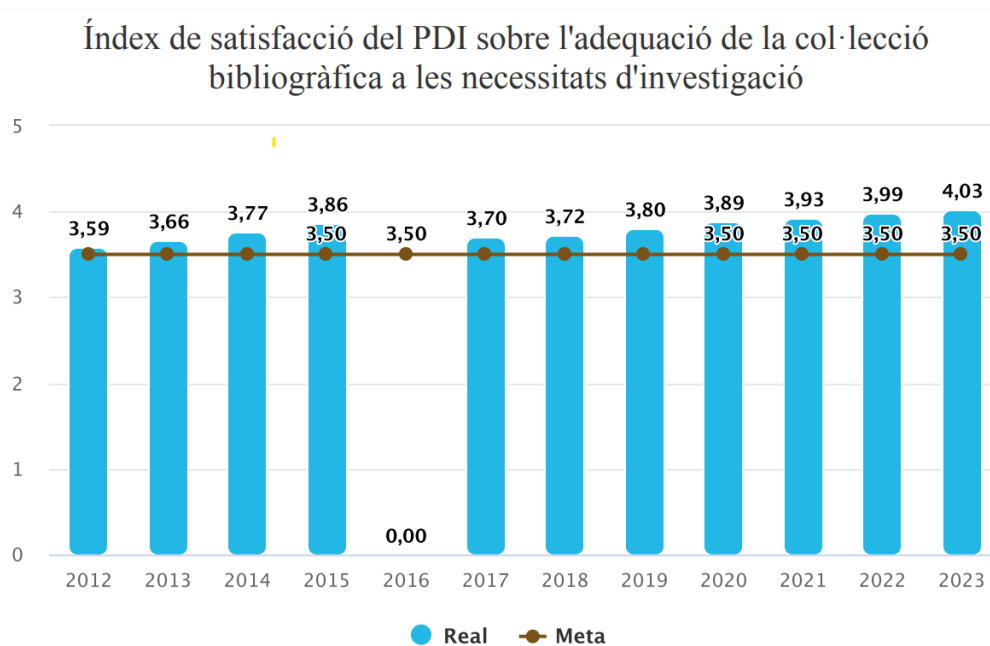
4.2 Fons

Pel que fa a la satisfacció amb el fons bibliogràfic, continua la tendència positiva i s'obtenen les valoracions més altes en aquest curs 2023/2024 respecte a les necessitats tant de docència com d'investigació.

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

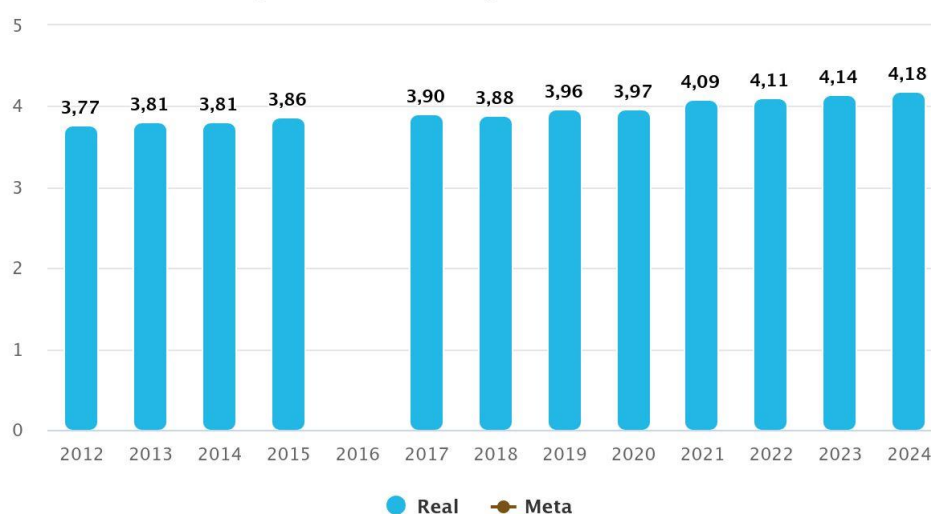


Pel que fa a la satisfacció amb el fons bibliogràfic, continua la tendència positiva, assolint les valoracions més altes en aquest curs 2023/2024, excepte en el cas de les bases de dades, que mantenen el seu nivell de satisfacció i continuen sent el tipus de recurs més valorat, per davant dels llibres impresos, les revistes i els llibres electrònics.

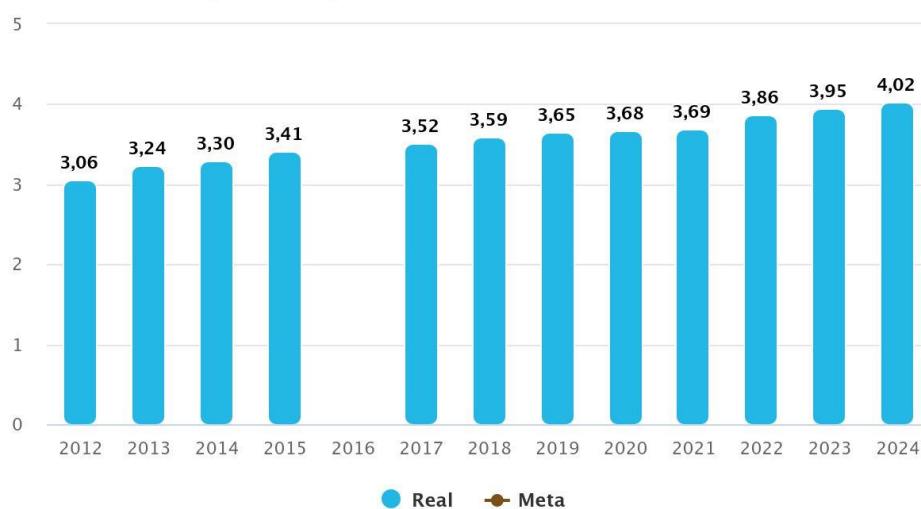
Per primera vegada des que es realitzen les enquestes de satisfacció, les quatre preguntes han superat la mitjana de 4.

Ítem 4-7. Satisfacció amb el fons bibliogràfic

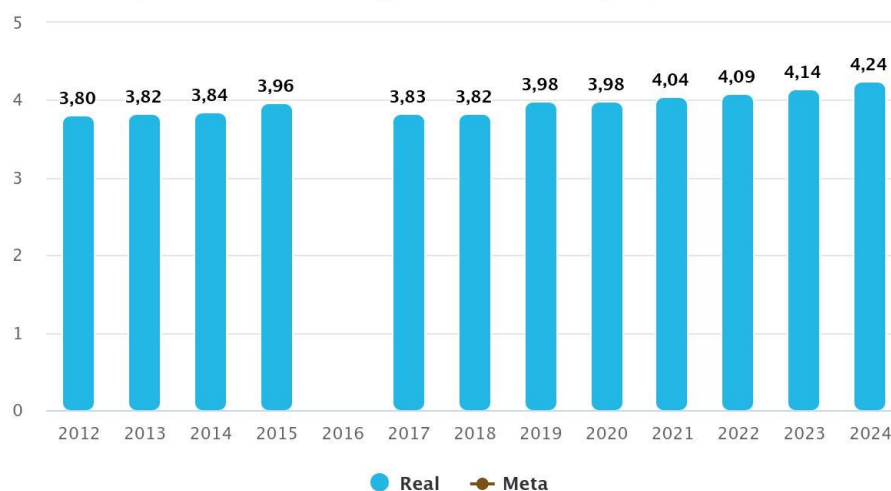
ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els fons bibliogràfics
següents: Llibres impresos - GLOBAL



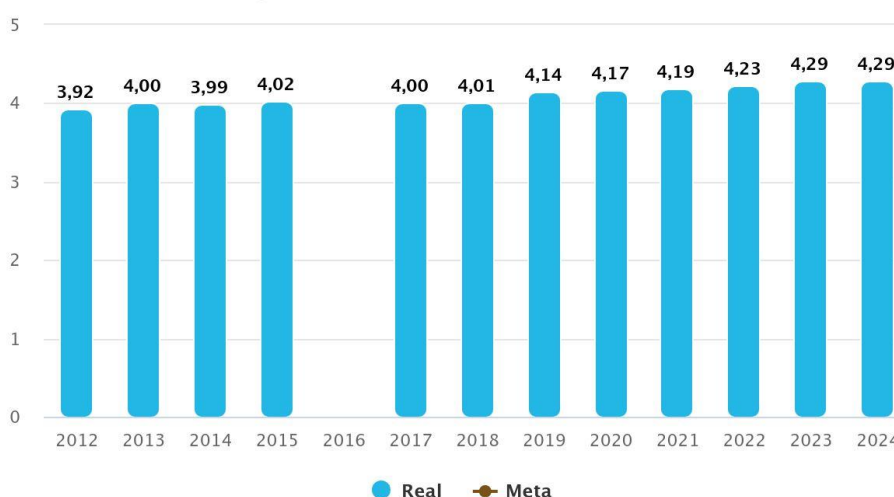
ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els fons
bibliogràfics següents: Llibres electrònics - GLOBAL



ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els fons bibliogràfics
següents: Revistes (impreses i electròniques) - GLOBAL



ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els fons bibliogràfics
següents: Bases de dades - GLOBAL



Aspectes Positius:
1. Col·lecció bibliogràfica adequada per a la docència: Puntuació elevada.
2. Col·lecció bibliogràfica adequada per a la investigació: Puntuació elevada.
3. Satisfacció general amb el fons bibliogràfic: Totes les preguntes superen la mitjana de 4.
Aspectes Negatius:
1. Bases de dades: Tot i ser ben valorades, no han incrementat la seva puntuació.
Propostes de Millora:
1. Augmentar la disponibilitat de recursos digitals i bases de dades especialitzades.
2. Actualitzar regularment el fons bibliogràfic per cobrir noves necessitats docents i d'investigació.

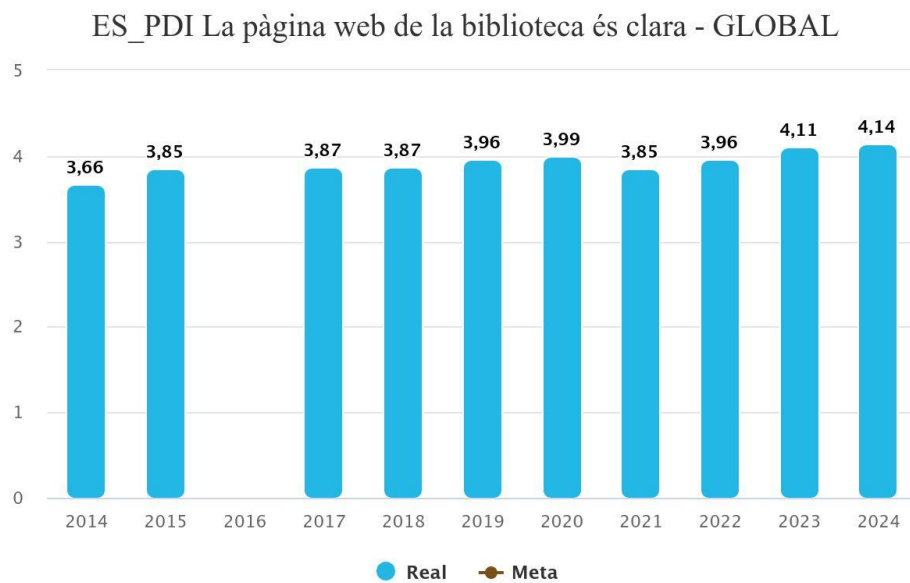
4.3 Web

Aquest bloc de preguntes presenta una evolució positiva respecte als cursos anteriors.

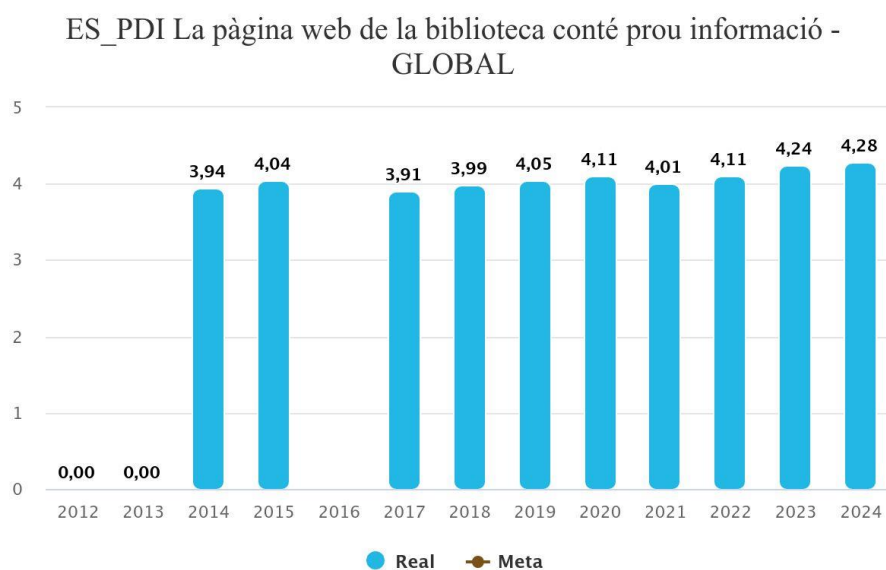
L'ítem millor valorat del bloc és La satisfacció amb el funcionament dels serveis web i la informació que conté la web, són els ítems millors valorats.

Per primera vegada des que es realitzen les enquestes de satisfacció, totes les preguntes d'aquest bloc han superat la mitjana de 4

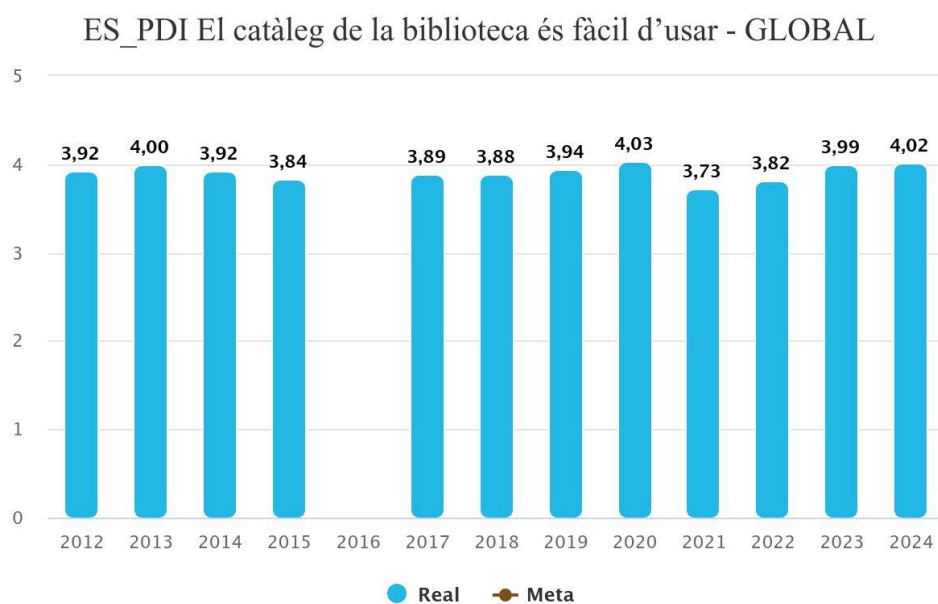
Ítem 8. La pàgina web de la biblioteca és clara



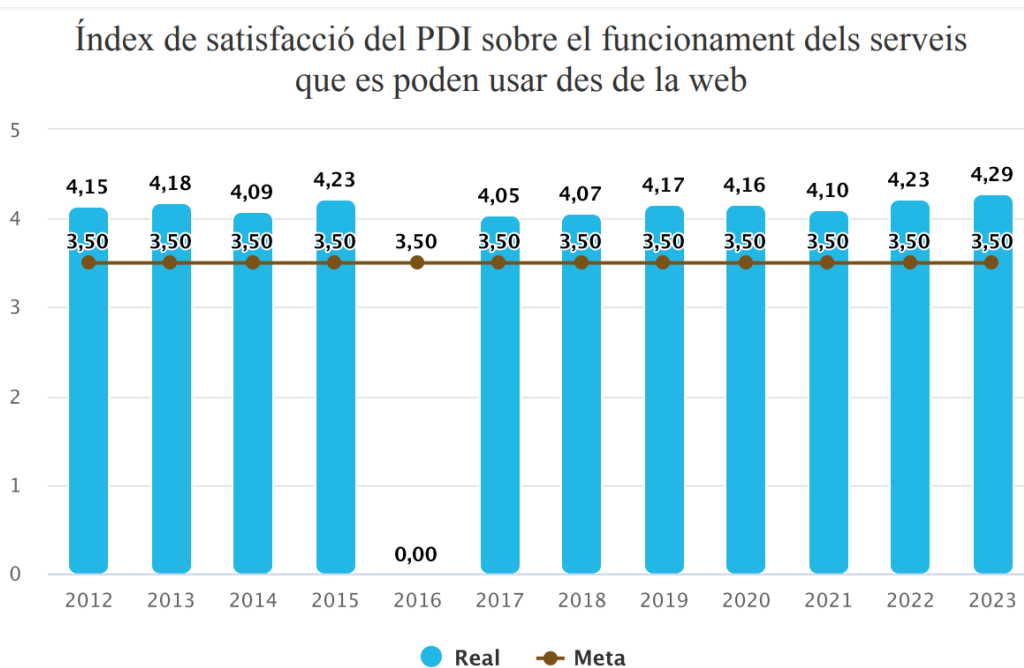
Ítem 9. La pàgina web de la biblioteca conté prou informació



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



Ítem 11. Grau de satisfacció amb el funcionament dels serveis que es poden usar des de la web



Aspectes Positius:

1. Claredat i informació de la web: Puntuació de 4.29.
2. Facilitat d'ús del catàleg: Puntuació alta.
3. Satisfacció amb els serveis web: Totes les preguntes superen la mitjana de 4.

Aspectes Negatius:

1. Alguns usuaris troben la navegació web complexa.

Propostes de Millora:

1. Simplificar la navegació de la pàgina web.
2. Millorar la interfície del catàleg per facilitar la recerca de materials.

4.4 Serveis

Aquets bloc està integrat per 8 ítems per a trobar el grau de satisfacció de serveis i 2 que pregunten per el coneixement i la utilització dels mateixos

Dels huit serveis consultats, tots estan per damunt del 4, arribant a superar el 4,5 sis d'ells. Cal destacar el 4.76 el préstec l'intercampus i només el servei de préstec i Roderic han baixat la seua mitjana respecte al curs passat.

Ítem 12. Préstec

Ítem 13. Préstec interbibliotecari

Ítem 14. Préstec intercampus

Ítem 15. Subministrament d'articles en PDF

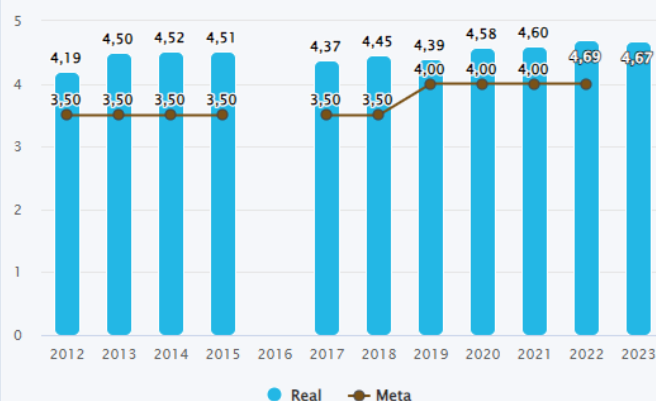
Ítem 16. Consulta de recursos electrònics

Ítem 17. Suport a la investigació

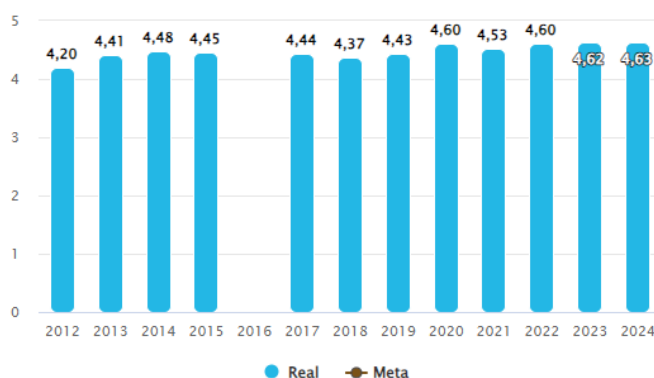
Ítem 18. Repositori institucional RODERIC

Ítem 22. Satisfacció amb la formació rebuda.

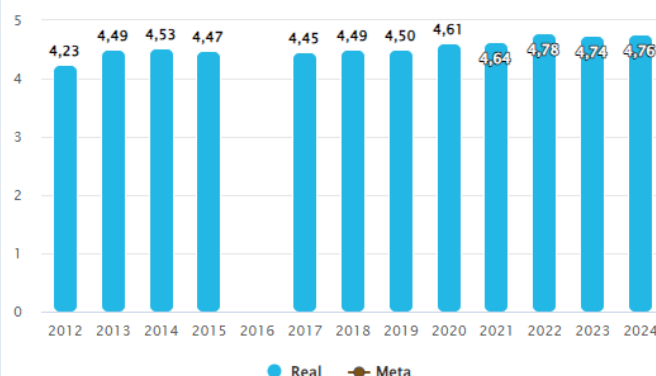
Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec



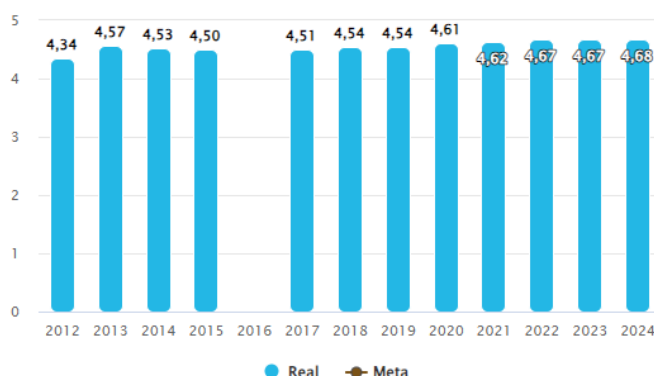
ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els següents serveis: Préstec Interbibliotecari - GLOBAL



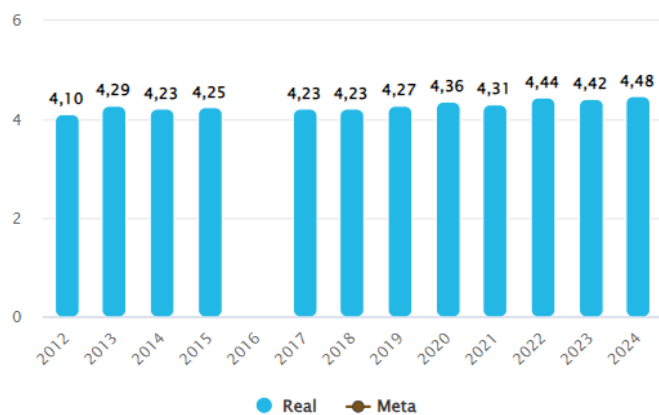
ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els següents serveis: Préstec Intercampus - GLOBAL



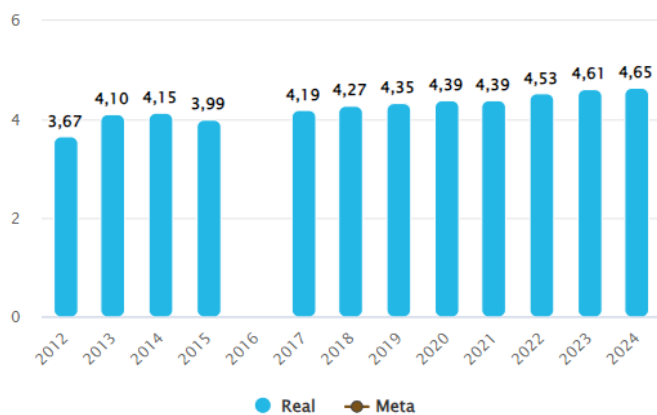
ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els següents serveis: Subministrament d'articles en PDF - GLOBAL



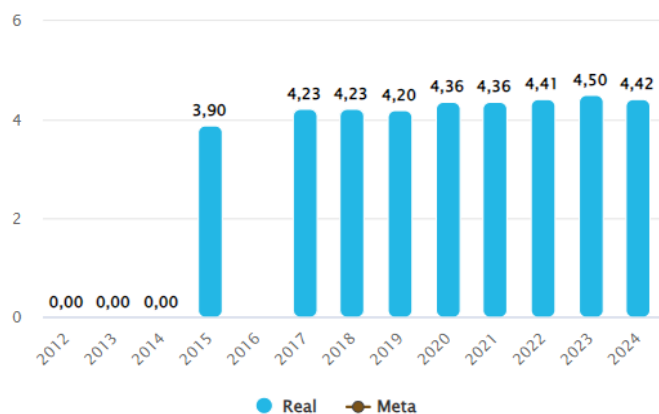
ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els següents serveis: Consulta de recursos electrònics – GLOBAL



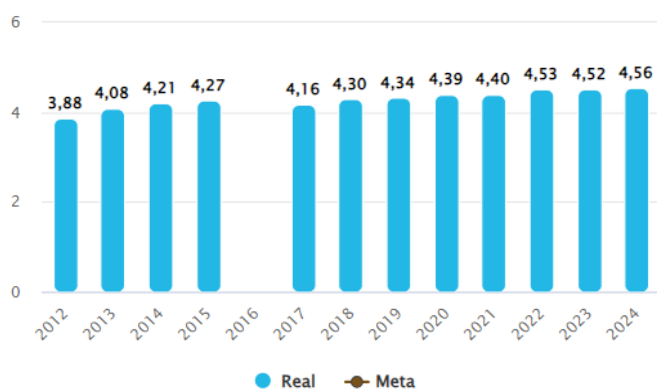
ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els següents serveis: Suport a la investigació – GLOBAL



ES_PDI Valore el grau de satisfacció amb els següents serveis: Repositori institucional RODERIC – GLOBAL

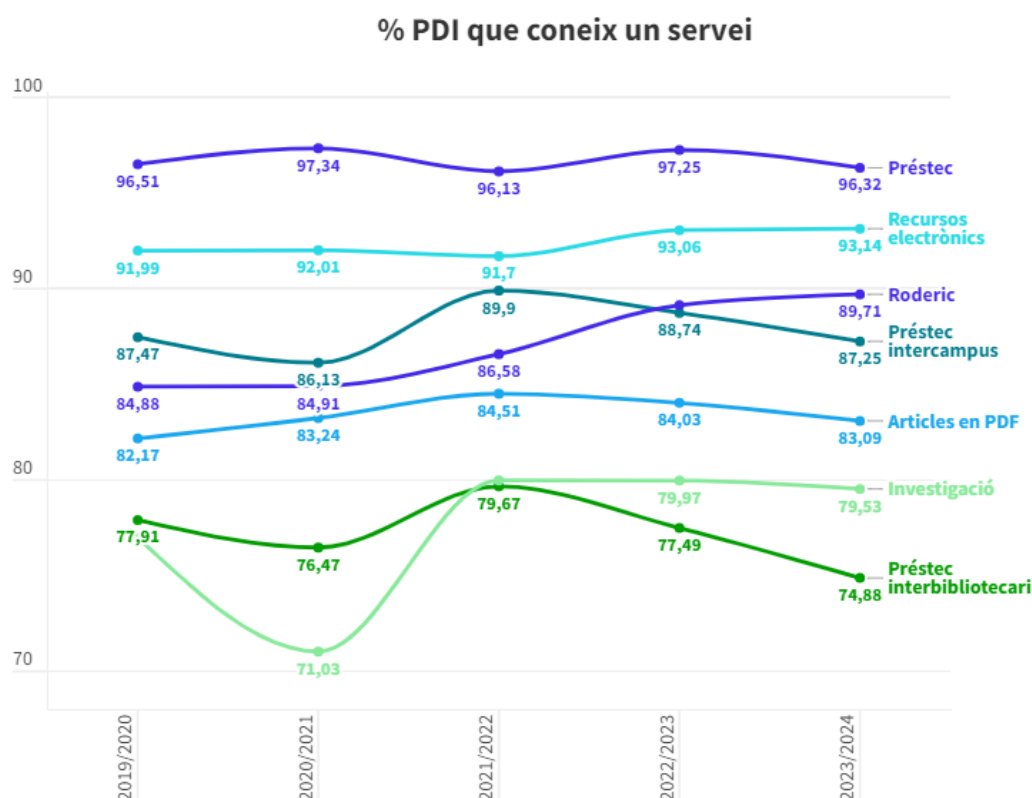


ES_PDI Grau de satisfacció del PDI en relació amb la formació (presencial/en línia) sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos d'informació – GLOBAL



Ítem 23 % del PDI que coneix un servei

En el següent gràfic sobre el **coneixement** dels serveis, es pot observar una tendència a la estabilització de la majoria, amb algunes fluctuacions. El servei de préstec manté un percentatge alt i consistent al voltant del 96%, mentre que els recursos electrònics han augmentat lleugerament fins al 93,14% en 2023/2024. El servei de Roderic destaca amb un augment constant, arribant a 89,71%. D'altra banda, el préstec interbibliotecari és el servei amb el percentatge més baix i que presenta una tendència de caiguda des del curs 2020/2021.



Ítem 24 % del PDI que utilitza un servei

En gràfic següent es pot observar una lleugera tendència a la baixa en la **utilització** dels serveis, amb algunes excepcions notables com ara Roderic. Els recursos electrònics mantenen el percentatge d'ús més alt i prou estable. El servei de Roderic mostra un increment notable en el seu ús en l'últim any, probablement relacionada amb els nous criteris publicats per l'ANECA en desembre del 2023, arribant al 67,37%. Els serveis d'articles en PDF i préstec interbibliotecari mostren una tendència descendent, amb una caiguda més destacada en el préstec interbibliotecari, del 38,08% al 29,21%.

% PDI que utilitza un servei



Aspectes Positius:
1. Préstec: Puntuació de 4,76.
2. Consulta de recursos electrònics: Alta satisfacció.
3. Repositori institucional RODERIC: Bona valoració.
Aspectes Negatius:
1. Préstec interbibliotecari: L'ítem amb la puntuació més baixa i en descens.
Propostes de Millora:
1. Millorar l'eficiència del servei de préstec interbibliotecari.
2. Promoure l'ús del repositori RODERIC i altres serveis menys utilitzats.

4.5 Atenció

L'apartat Atenció presenta una evolució positiva amb tendència a l'estabilització des del curs 2019/2020.

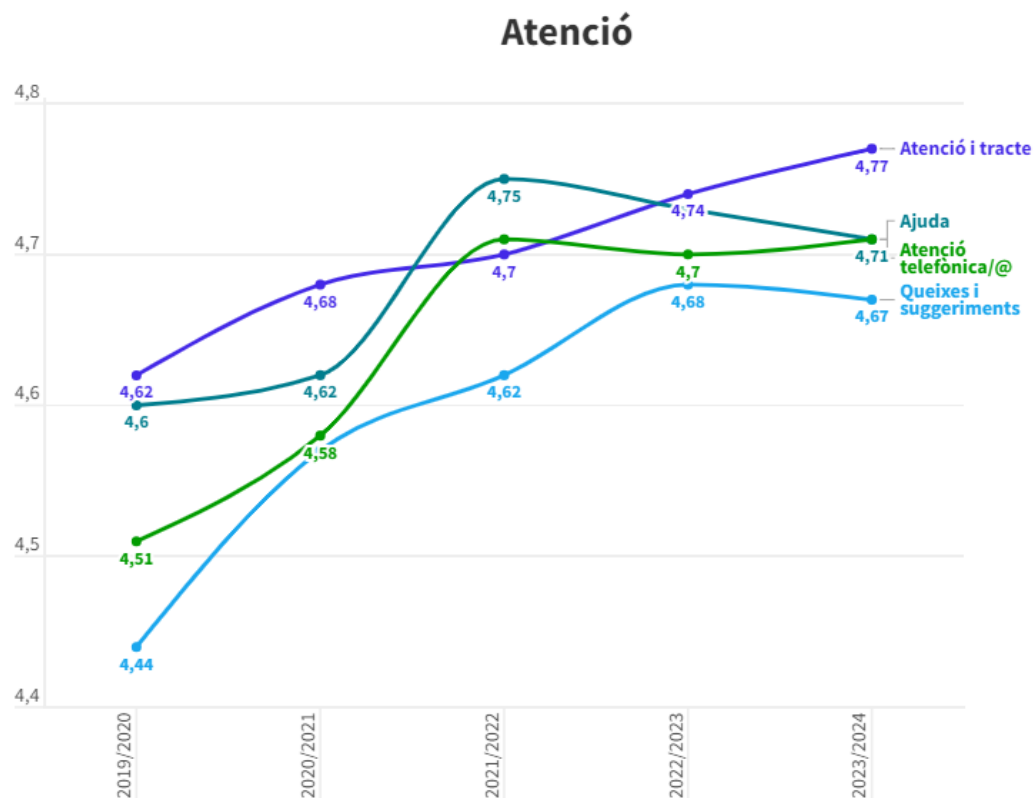
Tots els serveis han mantingut les seues puntuacions durant aquest període respecte a l'any passar, excepte l'atenció i tracte, que ha tingut un augment constant arribant a 4,77 en 2023/2024, convertint-se en el servei millor valorat. També cal observar l'ítem de l'ajuda a trobar la informació i els materials baixa lleugerament la seua puntuació per segon curs consecutiu.

Ítem 25. Esteu satisfets o satisfetes amb l'atenció i tracte personal de la biblioteca

Ítem 26. El personal de la biblioteca us ajuda a trobar la informació i els materials que necessiteu

Ítem 27. L'atenció telefònica, per correu electrònic o altres mitjans és adequada

Ítem 28. Les vostres queixes i suggeriments s'han atés correctament



Aspectes Positius:

1. Atenció i tracte personal: Puntuació de 4.77, la més alta del bloc.
2. Adequació de l'atenció telefònica i per correu electrònic.

Aspectes Negatius:

1. L'ajuda per trobar informació i materials ha disminuït lleugerament.

Propostes de Millora:

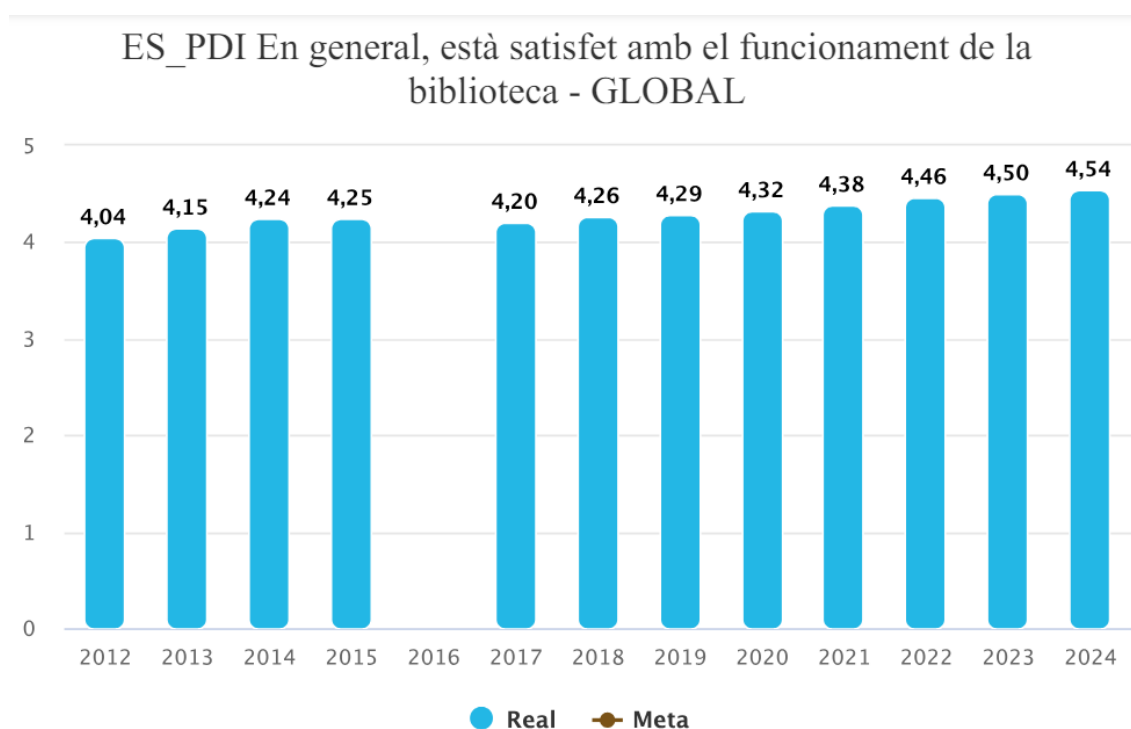
1. Formar contínuament el personal per millorar l'atenció.
2. Implementar un sistema de seguiment de queixes i suggeriments per assegurar-ne la resolució adequada.

4.6 Valoració global

A aquest bloc trobem les noves preguntes incloses enguany a les enquestes de satisfacció de l'SBD per al PDI.

Ítem *“En general, està satisfet o satisfeta amb el funcionament de la biblioteca”*

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 4,54.



Ítem *“Les biblioteques de la Universitat de València treballen activament per gestionar i difondre els recursos d'informació així com col·laborar en la creació de coneixement.”*

Ítem *“Recomanaria els serveis i les instal·lacions de les biblioteques de la Universitat de València”*

Les mitjanes per a aquests nous ítems han sigut de 4,52 i 4,63 respectivament.

