

Enquestes de
Satisfacció i
Opinió del PDI
2021/2022

Abril 2022

bibliotequèsUV

1. Introducció	2
2. Metodologia.....	2
3. Participació.....	2
4. Evolució.....	5
4.1 Instal·lacions	5
4.2 Fons	6
4.3 Web.....	8
4.4 Serveis.....	10
4.5 Atenció.....	12
4.6 Valoració Global.....	13

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 de la Universitat de València en el curs acadèmic 2021/2022.

2. Metodologia

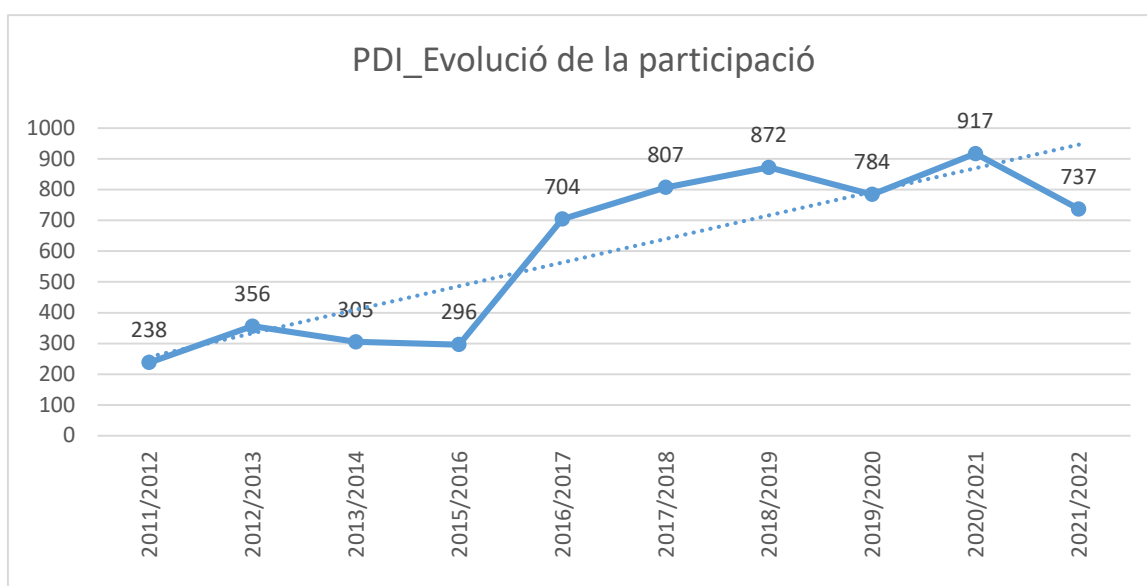
L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (centre de vinculació del PDI, tipologia de PDI, tipus d'ús de la biblioteca i sexe), 27 ítems distribuïts en 5 blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i valoració global i 2 preguntes per assenyalar aspectes positius i negatius.

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

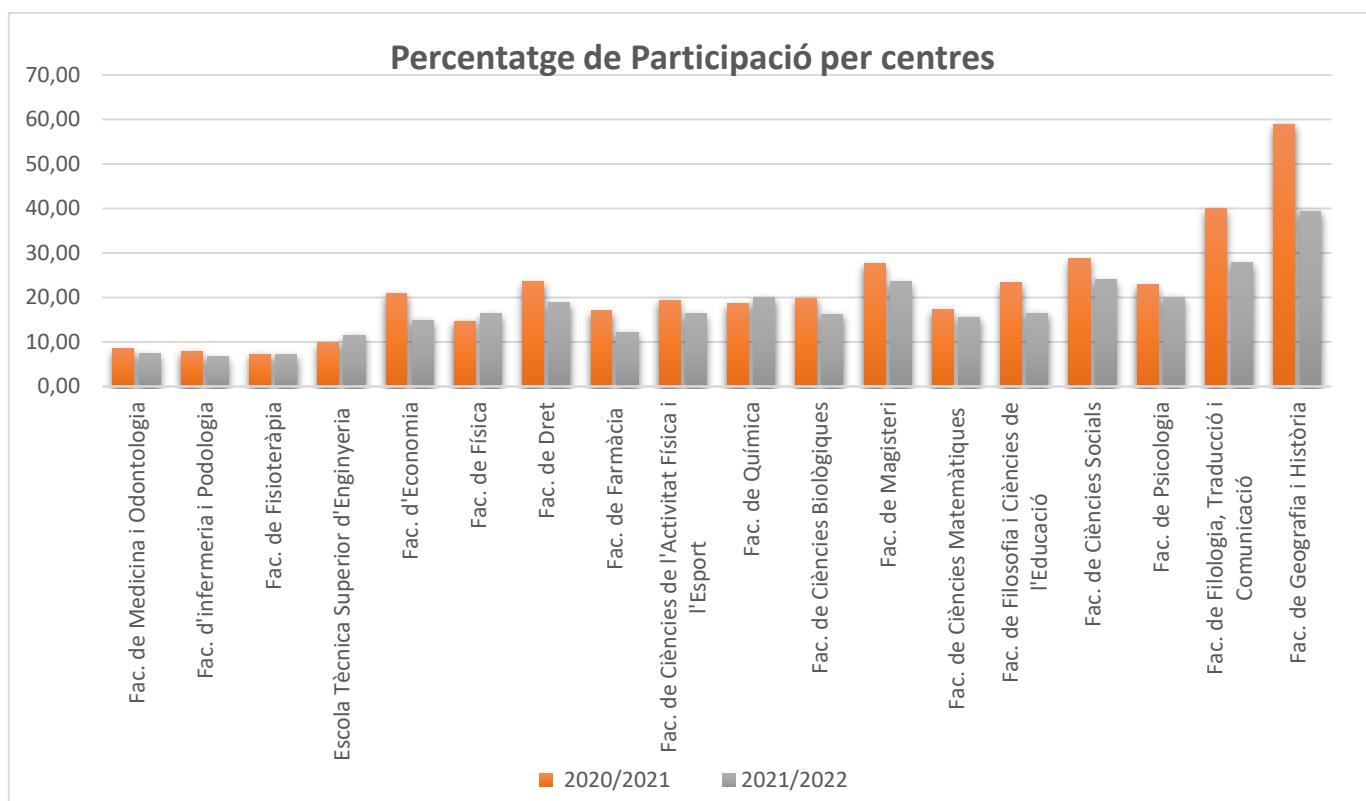
S'ha enviat per correu electrònic un total de 5.138 invitacions per a contestar l'enquesta i s'han recollit 737 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 14,34%, el que suposa un descens en la participació respecte al curs 2020/2021, amb un 18,12%.

Com s'observa en el gràfic, el descens en la participació és significatiu, trencant la dinàmica dels cursos anteriors, en els quals, excepte en el cas de 2019/2020, la línia era ascendent.



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 de la UV a data desembre 2021. La participació ha augmentat en quasi dos punts en el cas de Química, Física i l'ETSE.

Centre	2020/2021	2021/2022
Fac. de Geografia i Història	58,90	39,41
Fac. de Filologia, Traducció i Comunicació	39,93	27,84
Fac. de Ciències Socials	28,72	23,94
Fac. de Magisteri	27,66	23,50
Fac. de Dret	23,54	18,85
Fac. de Filosofia i Ciències de l'Educació	23,32	16,50
Fac. de Psicologia	22,93	20,06
Fac. d'Economia	20,85	14,91
Fac. de Ciències Biològiques	19,88	16,28
Fac. de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	19,44	16,44
Fac. de Química	18,58	20,00
Fac. de Ciències Matemàtiques	17,24	15,56
Fac. de Farmàcia	16,97	12,27
Fac. de Física	14,67	16,31
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	9,90	11,54
Fac. de Medicina i Odontologia	8,57	7,34
Fac. d'infermeria i Podologia	7,92	6,72
Fac. de Fisioteràpia	7,32	7,20



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
43 %	57 %

Tipologia de PDI

CU	20,1%
TU	32,4%
CEU	0,4%
TEU	0,8%
Contractat doctor	9,1%
Ajudant doctor	13%
Ajudant	0,9%
Associats	15,9%
Altres	7,3%

Ús de la biblioteca

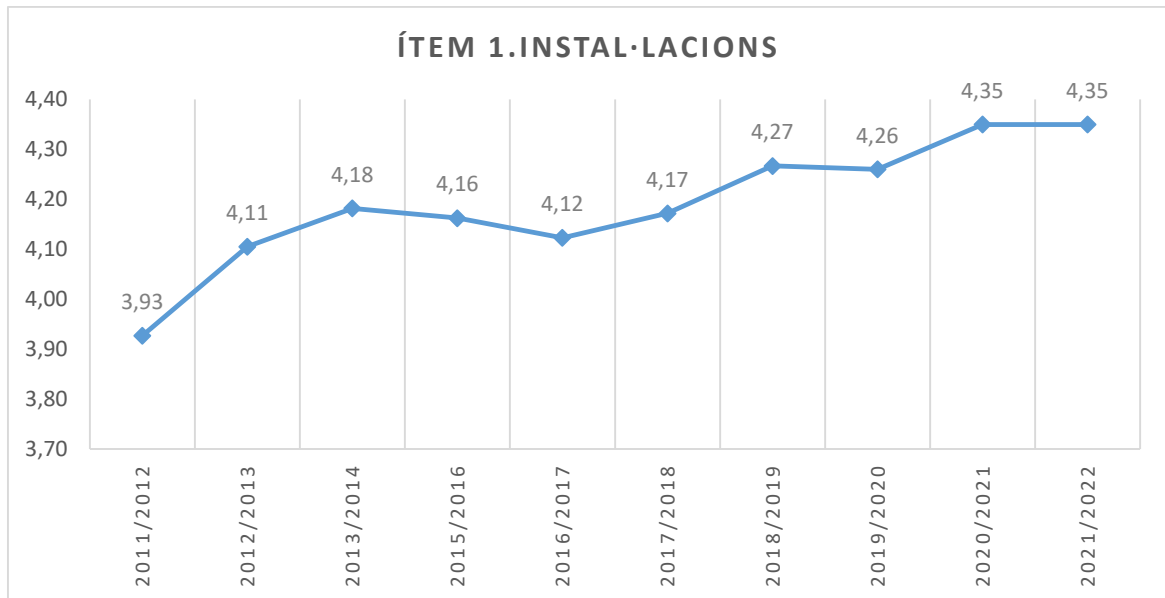
Presencial	7 %
web	32 %
Indistintament	61 %

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

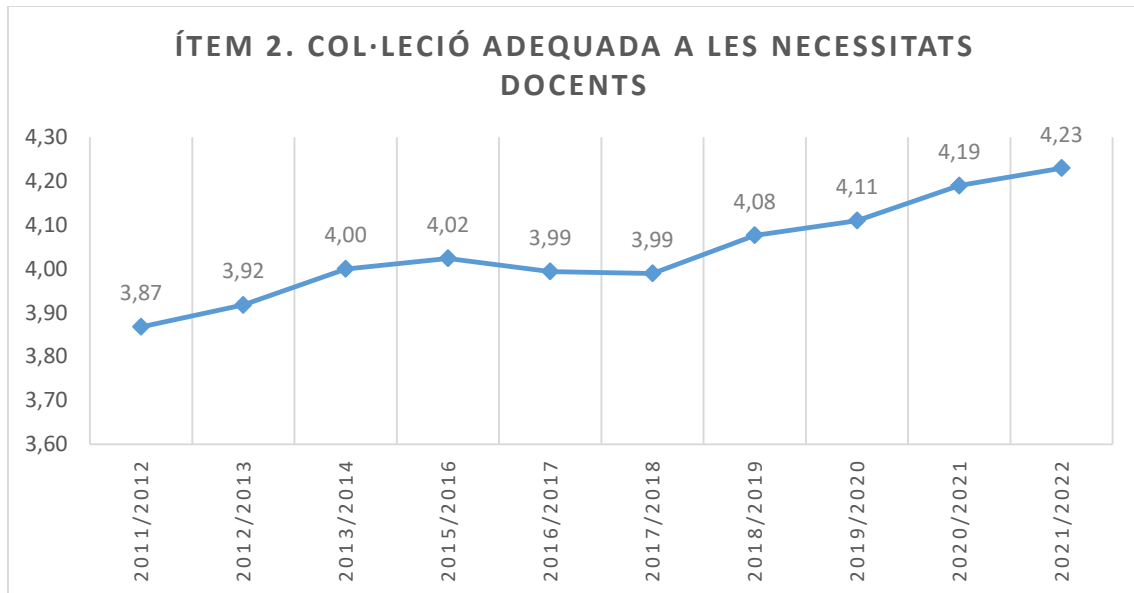
Ítem 1. Les instal·lacions de la biblioteca us semblen adequades



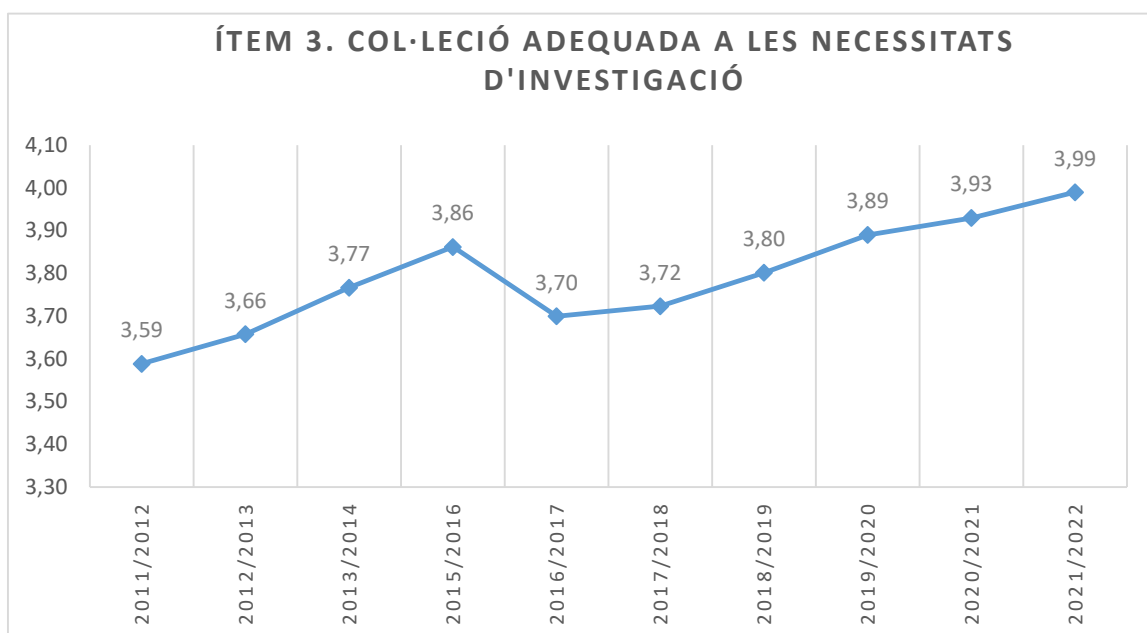
La tendència general en aquesta pregunta és positiva, llevat d'un lleuger descens en la mitjana en les enquestes de 2015/2016 i 2016/2017. Es manté el valor aconseguit el curs passat, amb un 4,35.

4.2 Fons

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

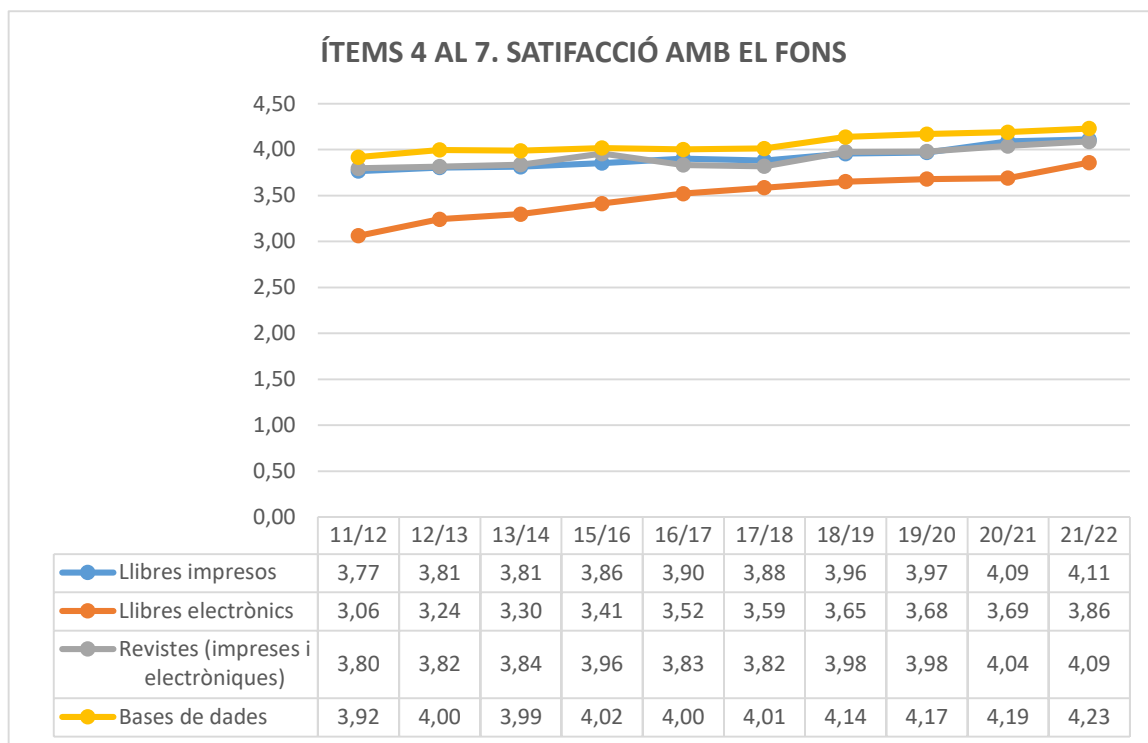


Ítem 3. La col·lecció bibliogràfica de la UV us sembla adequada a les seues necessitats d'investigació



Ítem 4-7. Satisfacció amb el fons bibliogràfic

Pel que fa a la satisfacció amb el fons bibliogràfic, continua la tendència positiva i s'obtenen les valoracions més altes en aquest curs 21/22. Per ordre el més valorat són les bases de dades, els llibres impresos, les revistes i els llibres electrònics. Tres de les quatre preguntes han superat la mitjana de 4.

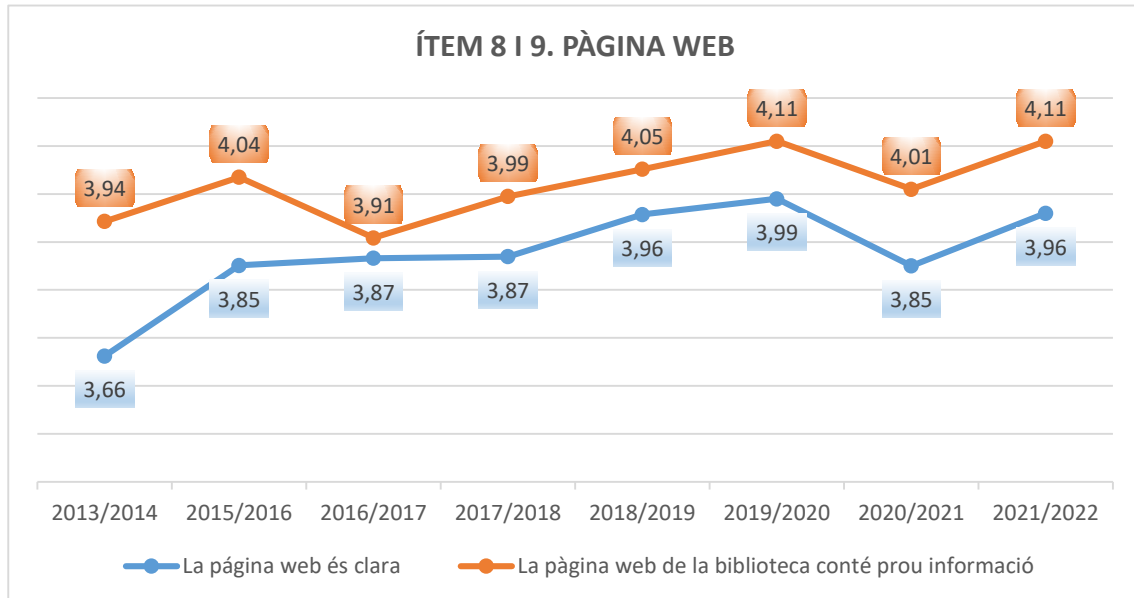


Es continua la tendència d'enquestes anteriors, i es valora per damunt l'adequació de la col·lecció a les necessitats docents que l'adequació a les necessitats per a la investigació. En l'actual període s'ha obtingut la valoració més alta per als dos ítems.

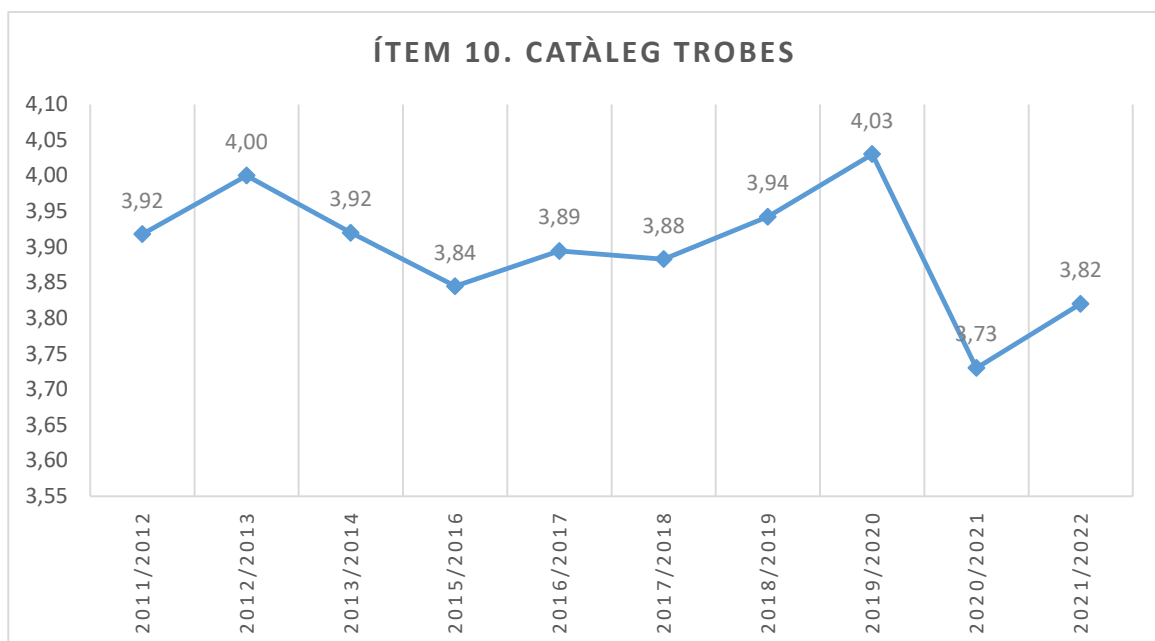
	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Adequada a les necessitats docents	4,11	4,19	4,23
Adequada a les necessitats d'investigació	3,89	3,93	3,99
Llibres impresos	3,97	4,09	4,11
Llibres electrònics	3,68	3,69	3,86
Revistes	3,98	4,04	4,09
Bases de dades	4,17	4,19	4,19
Mitjana del bloc	3,97	4,02	4,08

4.3 Web

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

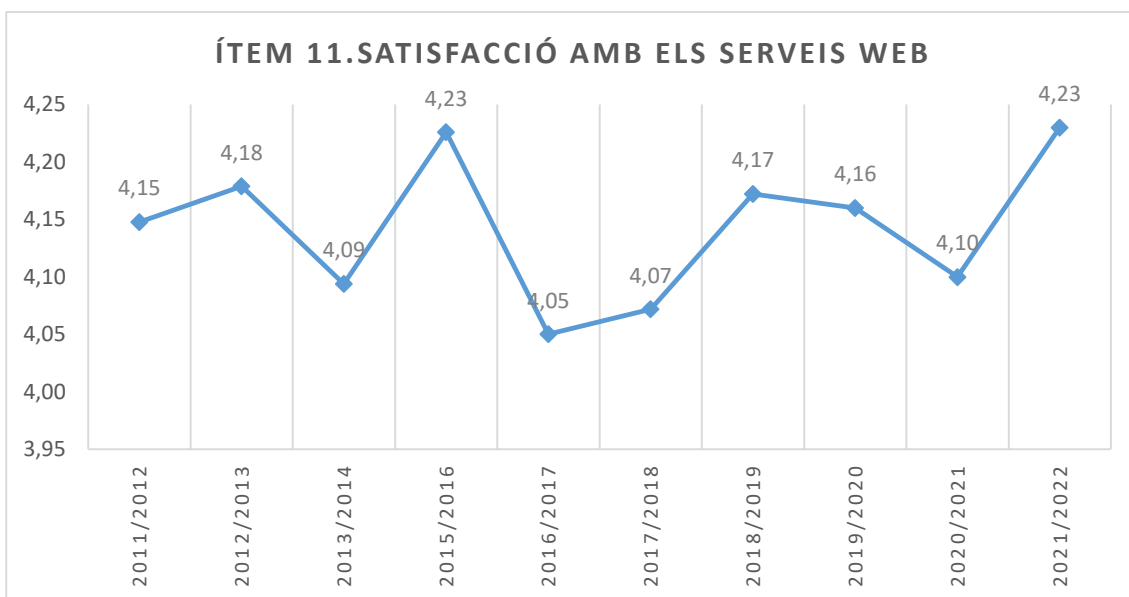


Ítem 10. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar



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

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



	2019/2020	2020/2021	2021/2022
<i>Claredat del web</i>	3,99	3,85	3,96
<i>Informació del web</i>	4,11	4,01	4,11
<i>Catàleg (Trobes)</i>	4,03	3,73	3,82
<i>Satisfacció serveis web</i>	4,16	4,10	4,23
<i>Mitjana del bloc</i>	4,07	3,92	4,03

Aquest bloc de preguntes ha tingut una desviació positiva respecte al curs anterior. La puntuació de la pregunta sobre la facilitat d'ús del catàleg, encara que no arriba als 4,03 punts del curs 2019/2020, ha pujat lleugerament respecte al curs passat.

L'ítem millor valorat del bloc és la satisfacció amb el funcionament dels serveis web amb una mitjana del 4,23.

4.4 Serveis

Ítem 12. Préstec

Ítem 13. Préstec interbibliotecari

Ítem 14. Préstec intercampus

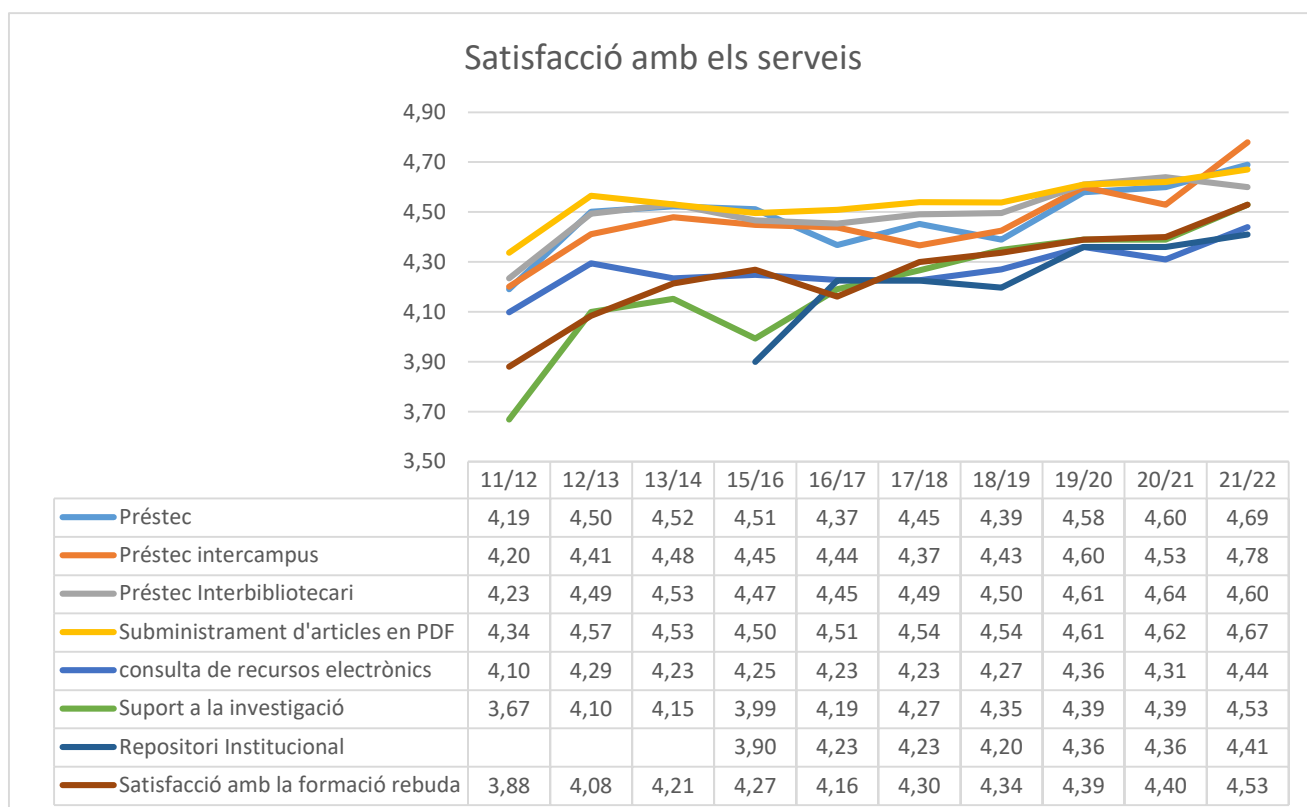
Ítem 15. Subministrament d'articles en PDF

Ítem 16. Consulta de recursos electrònics

Ítem 17. Suport a la investigació

Ítem 18. Repositori institucional RODERIC²

Ítem 22. Satisfacció amb la formació rebuda.

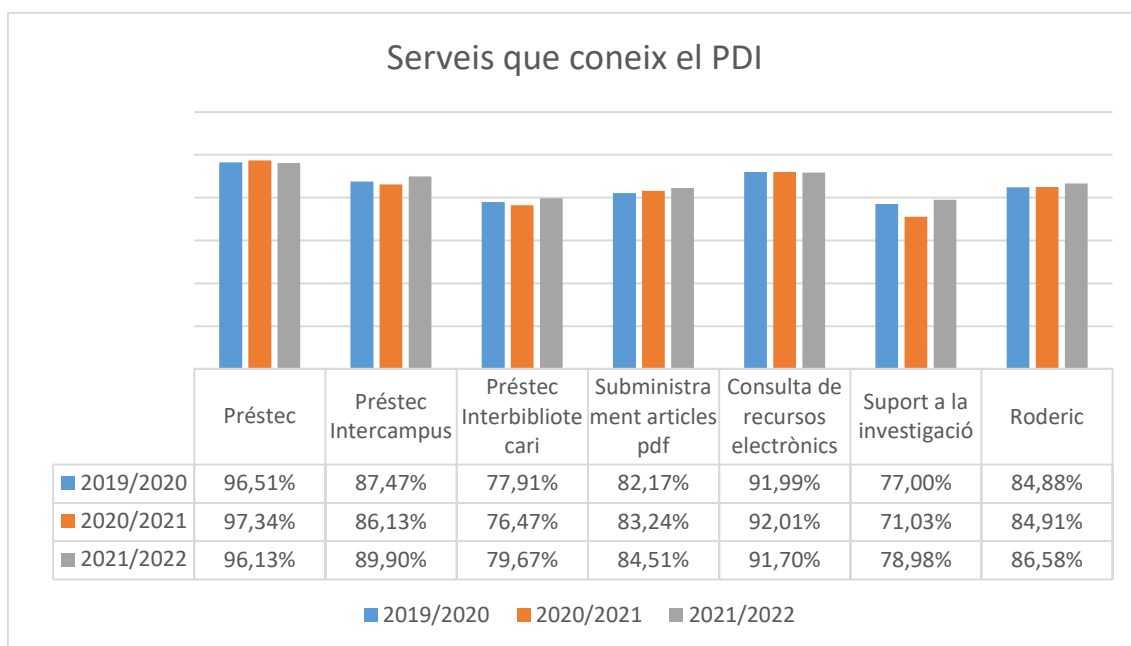


Dels huit serveis consultats, tots, excepte el repositori i la consulta de recursos electrònics, estan per damunt del 4,5. L'únic servei que ha patit un lleuger descens és el de préstec interbibliotecari, que ha passat de 4,64 a 4,60.

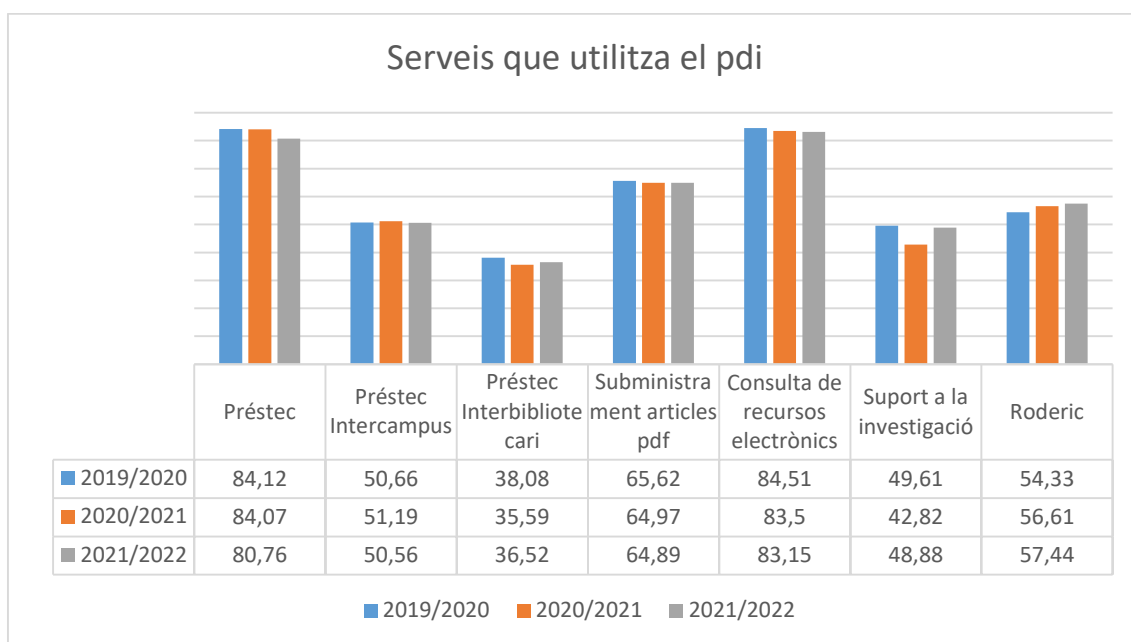
	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Mitjana bloc serveis	4,49	4,48	4,58

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

Si analitzem la pregunta de serveis que coneixen, s'observa un descens en el percentatge de PDI que coneix el préstec i la consulta de recursos electrònics. És significatiu l'augment en el servei de Suport a la investigació.



D'altra banda, pel que fa a l'ús, destacar que el repositori i el préstec interbibliotecari continuen amb la tendència positiva. El servei que ha tingut un increment més notable és el de Suport a la investigació. Al contrari, el servei de Préstec és el que ha baixat quasi 4 punts el percentatge d'utilització.



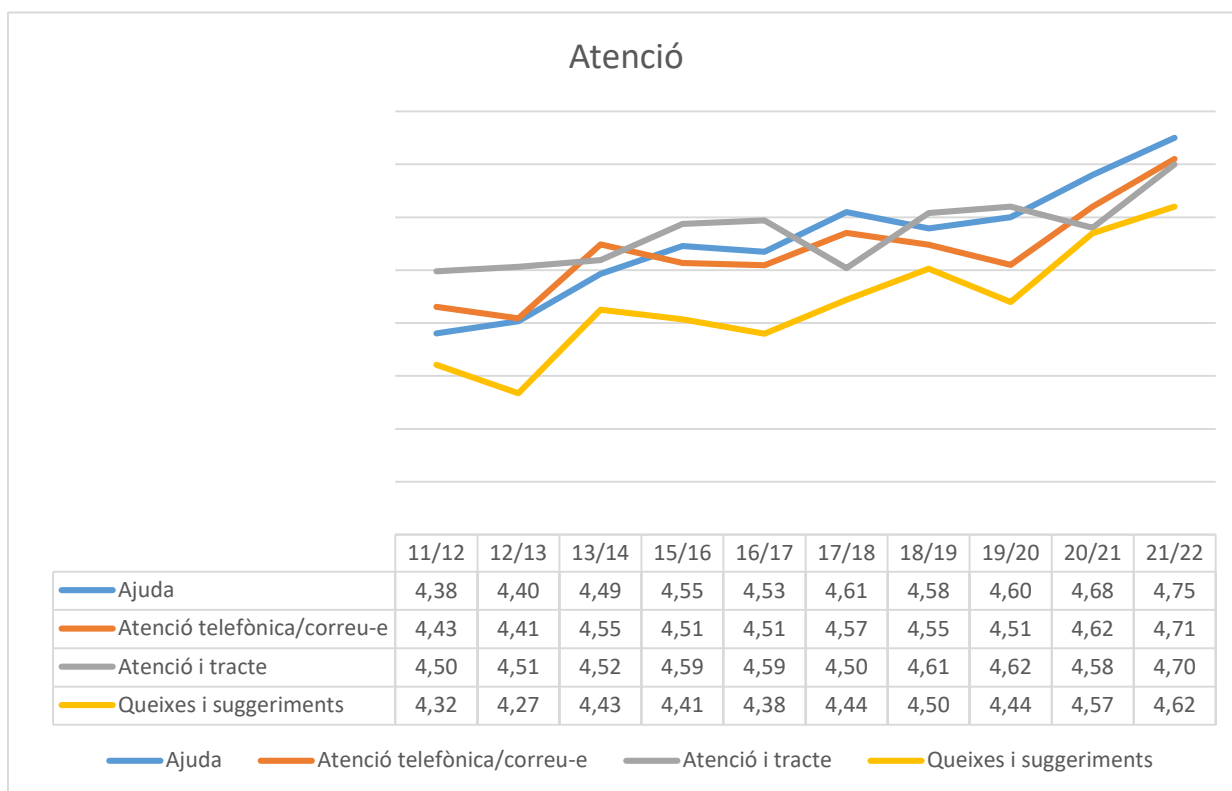
4.5 Atenció

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 necessiteu

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

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

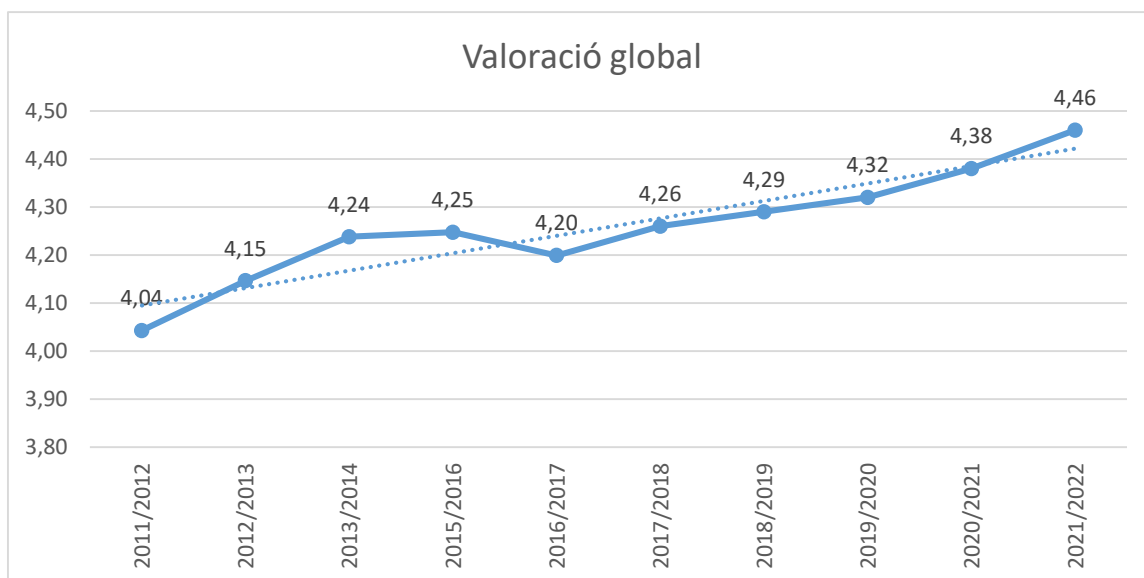


Aquest curs totes les preguntes del bloc tenen una mitjana per damunt del 4,50. A més, tres dels quatre ítems han evolucionat positivament.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022
<i>Atenció i tracte</i>	4,62	4,68	4,70
<i>Ajuda</i>	4,60	4,62	4,75
<i>Atenció telefònica, email ,etc</i>	4,51	4,58	4,71
<i>Queixes i suggeriments</i>	4,44	5,57	4,62
<i>Mitjana del bloc</i>	4,54	4,61	4,69

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 4,46.



Per blocs, els millors valorats han sigut l'atenció i els serveis. El bloc de web ha augmentat aquest curs i se situa per dalt del 4.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022
<i>Instal·lacions</i>	4,26	4,35	4,35
<i>Fons</i>	3,97	4,02	4,09
<i>Web</i>	4,07	3,92	4,03
<i>Serveis</i>	4,49	4,48	4,58
<i>Atenció</i>	4,54	4,61	4,70

Els aspectes més valorats han estat: l'ajuda oferta pel personal de la biblioteca (4,75) i el servei de préstec intercampus (4,78).

D'altra banda, els aspectes menys valorats són la satisfacció amb els llibres electrònics (3,86) i l'ús del catàleg Trobes (3,82).