

Enquestes de Satisfacció i Opinió del PDI 2022/2023

Març 2023

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	14
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 de la Universitat de València en el curs acadèmic 2022/2023.

2. Metodologia

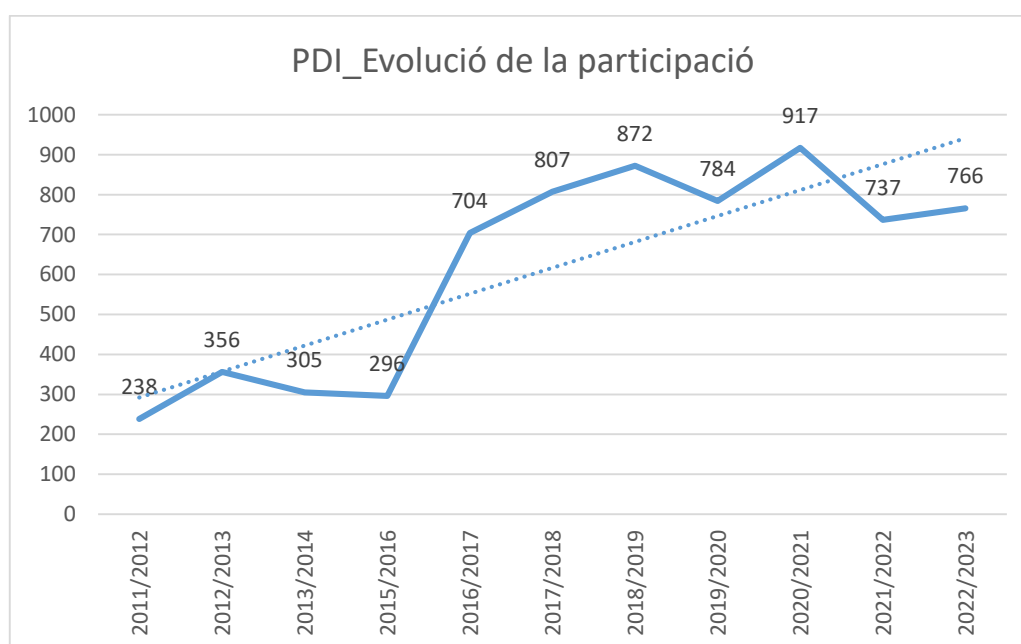
L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (centre de vinculació del PDI, tipologia de PDI, tipus d'ús de la biblioteca i sexe), 27 ítems distribuïts en 5 blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i valoració global i 2 preguntes per assenyalar aspectes positius i negatius.

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 i 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 766 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 14,90%, el que suposa un descens en la participació respecte al curs 2021/2022, amb un 14,34%.

Com s'observa en el gràfic, el descens en la participació és significatiu si mirem les dades de participació del curs 2020/2021, però la tendència torna a ser positiva.

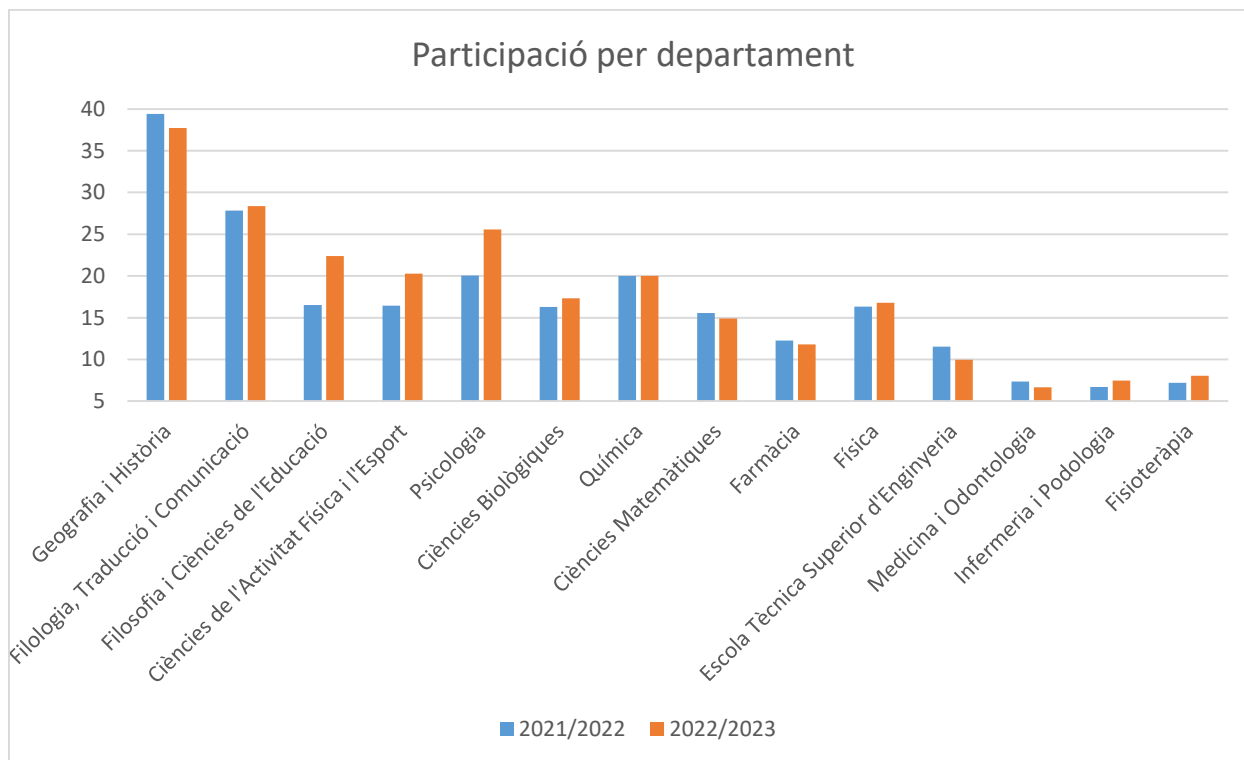


Per a calcular el percentatge de participació per centres, s'han tingut en compte l'apartat 6.1.4 Plantilla d'ocupacions de PDI del recull de dades estadístiques de la UV a data desembre 2022.

Centre	2020/2021	2021/2022	2022/2023
<i>Fac. de Geografia i Història</i>	58,90	39,41	37,72
<i>Fac. de Filologia, Traducció i Comunicació</i>	39,93	27,84	28,38
<i>Fac. de Ciències Socials</i>	28,72	23,94	17,58
<i>Fac. de Magisteri</i>	27,66	23,50	22,63
<i>Fac. de Dret</i>	23,54	18,85	18,32
<i>Fac. de Filosofia i Ciències de l'Educació</i>	23,32	16,50	22,38
<i>Fac. de Psicologia</i>	22,93	20,06	25,56
<i>Fac. d'Economia</i>	20,85	14,91	17,17
<i>Fac. de Ciències Biològiques</i>	19,88	16,28	17,34
<i>Fac. de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport</i>	19,44	16,44	20,27
<i>Fac. de Química</i>	18,58	20,00	20
<i>Fac. de Ciències Matemàtiques</i>	17,24	15,56	14,89
<i>Fac. de Farmàcia</i>	16,97	12,27	11,79
<i>Fac. de Física</i>	14,67	16,31	16,78
<i>Escola Tècnica Superior d'Enginyeria</i>	9,90	11,54	9,95
<i>Fac. de Medicina i Odontologia</i>	8,57	7,34	6,67
<i>Fac. d'infermeria i Podologia</i>	7,92	6,72	7,46
<i>Fac. de Fisioteràpia</i>	7,32	7,20	8,06

La participació ha augmentat en 5,88 punts en la Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació, en 5,5 punts en Psicologia i en quasi 4 punts en el cas de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport.

Hi ha un descens en la participació el PDI de les facultats de Ciències Socials, amb 6,36 punts i més lleugerament en les facultats de Geografia i Història o de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria.



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
47 %	53 %

Tipologia de PDI

CU	19,45%
TU	32,89%
CEU	0,39%
TEU	0,8%
Contractat doctor	11,35%
Ajudant doctor	13,83%
Ajudant	0,65%
Associats	12,01%
Altres	8,61%

Ús de la biblioteca

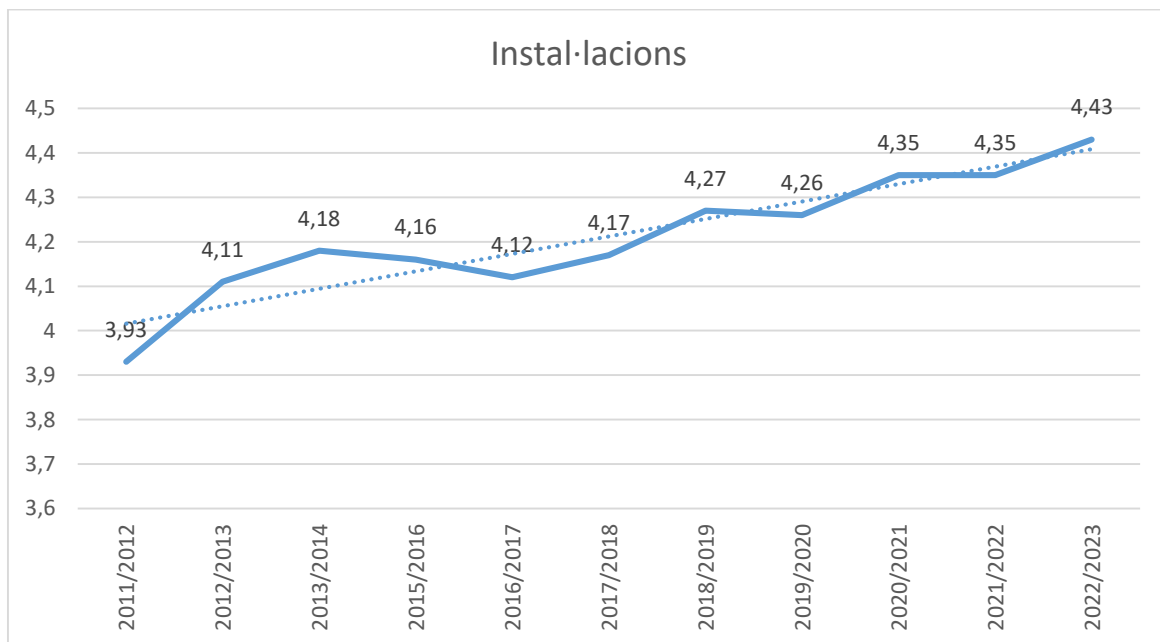
Presencial	7 %
Web	30 %
Indistintament	63 %

4. Evolució

En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012 fins 2022/2023.

4.1 Instal·lacions

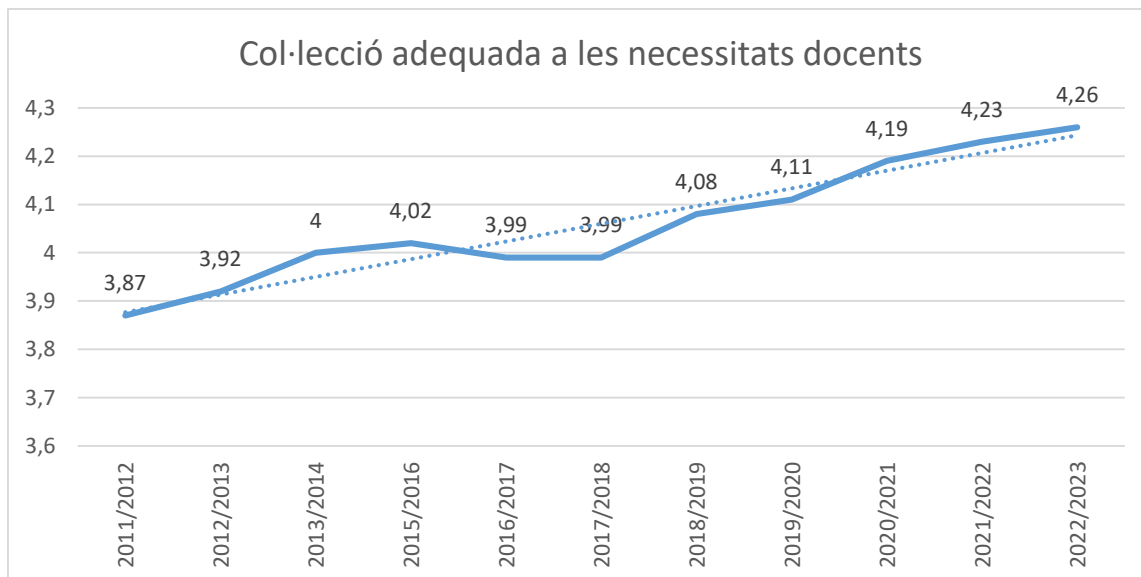
Ítem 1. Les instal·lacions de la biblioteca us semblen adequades



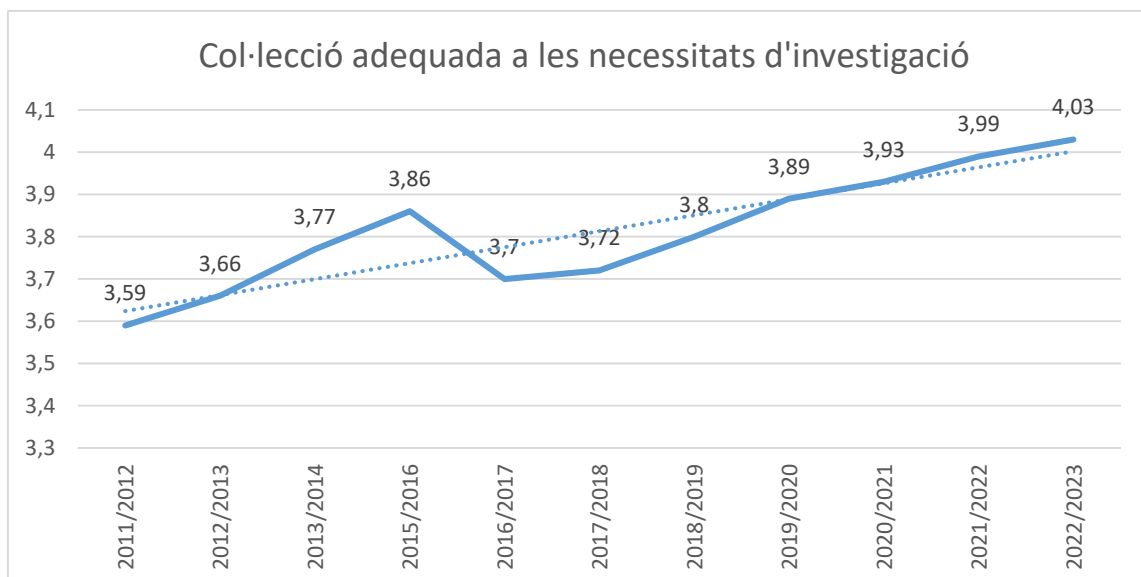
La tendència general en aquesta pregunta és positiva, llevat d'un lleuger descens en la mitjana en les enquestes de 2015/2016 i 2016/2017. Es millora el valor aconseguit el curs passat, amb un 4,43.

4.2 Fons

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



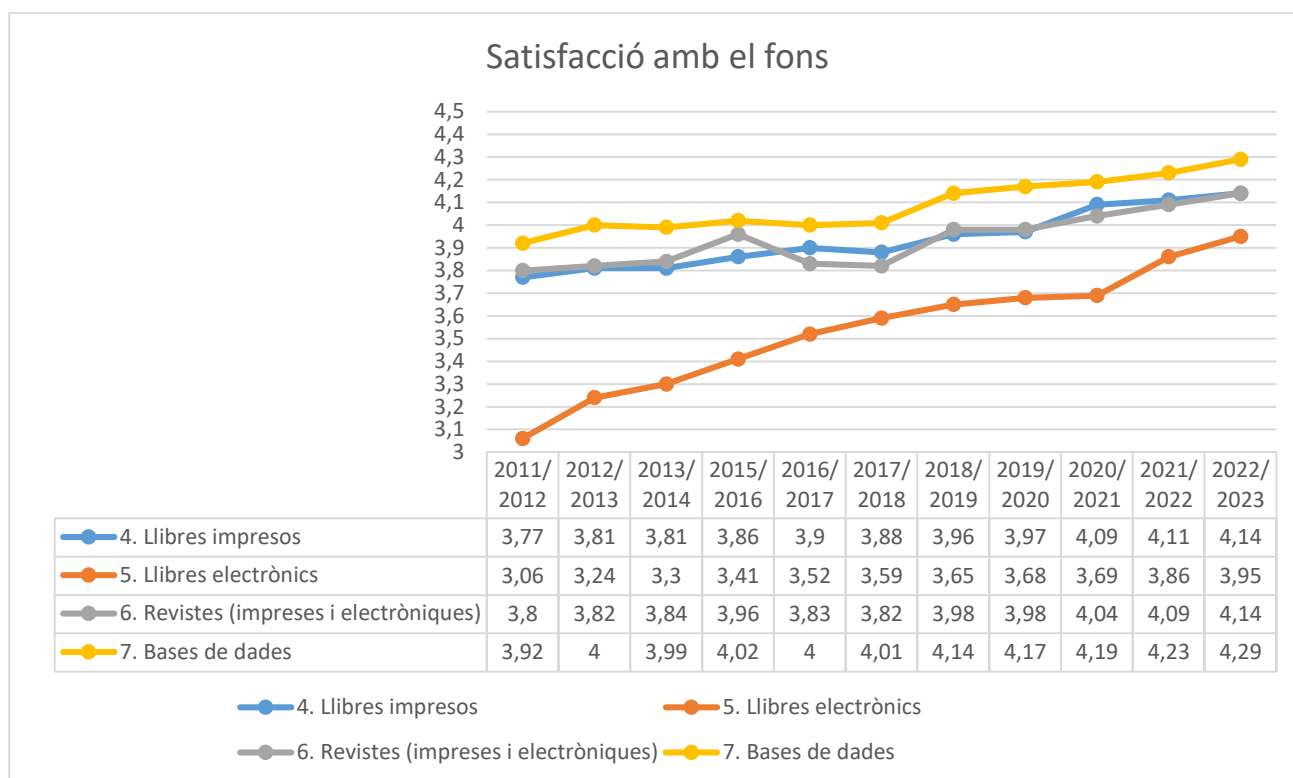
Ítem 3. La col·lecció bibliogràfica de la UV us sembla adequada a les seues necessitats d'investigació



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 2022/2023. Per ordre el més valorat són les bases de dades, els llibres impresos i les revistes i els llibres electrònics. Tres de

les quatre preguntes han superat la mitjana de 4 i els llibres electrònics augmenten ràpidament des del curs 2020/2021.

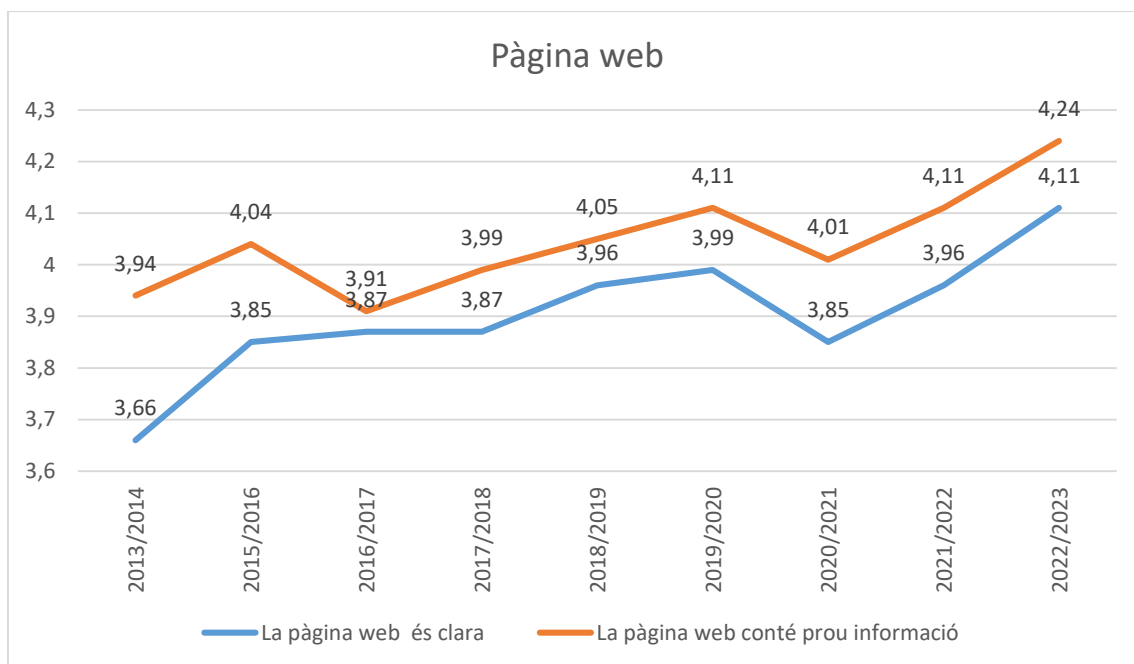


Es continua la tendència d'enquestes anteriors, i es valora positivament l'adequació de la col·lecció a les necessitats docents així com l'adequació a les necessitats per a la investigació.

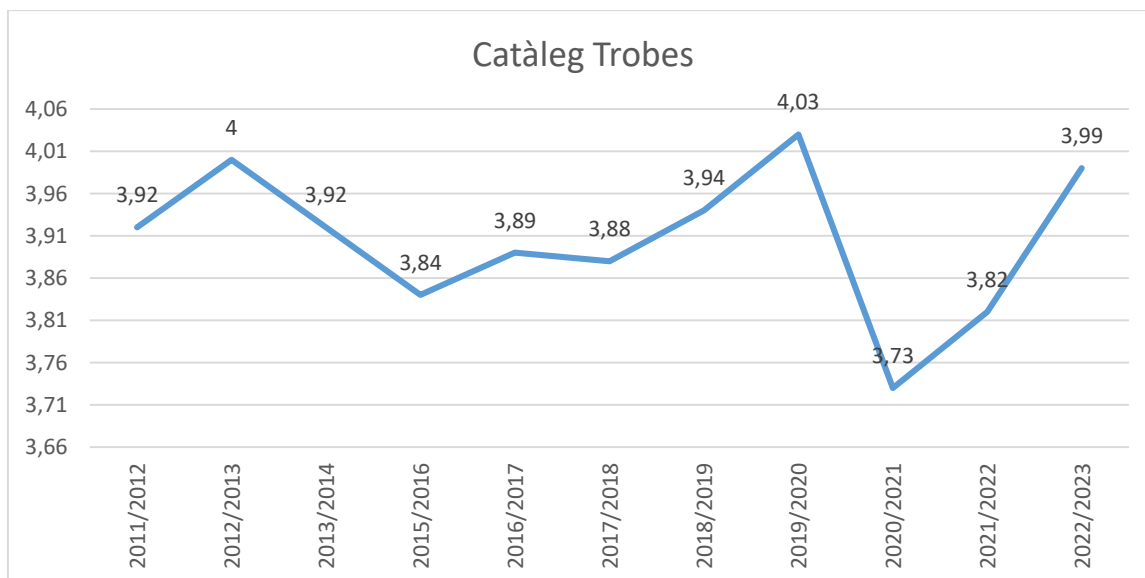
	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
<i>Adequada a les necessitats docents</i>	4,11	4,19	4,23	4,26
<i>Adequada a les necessitats d'investigació</i>	3,89	3,93	3,99	4,03
<i>Llibres impresos</i>	3,97	4,09	4,11	4,14
<i>Llibres electrònics</i>	3,68	3,69	3,86	3,95
<i>Revistes</i>	3,98	4,04	4,09	4,14
<i>Bases de dades</i>	4,17	4,19	4,19	4,29
<i>Mitjana del bloc</i>	3,97	4,02	4,08	4,13

4.3 Web

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

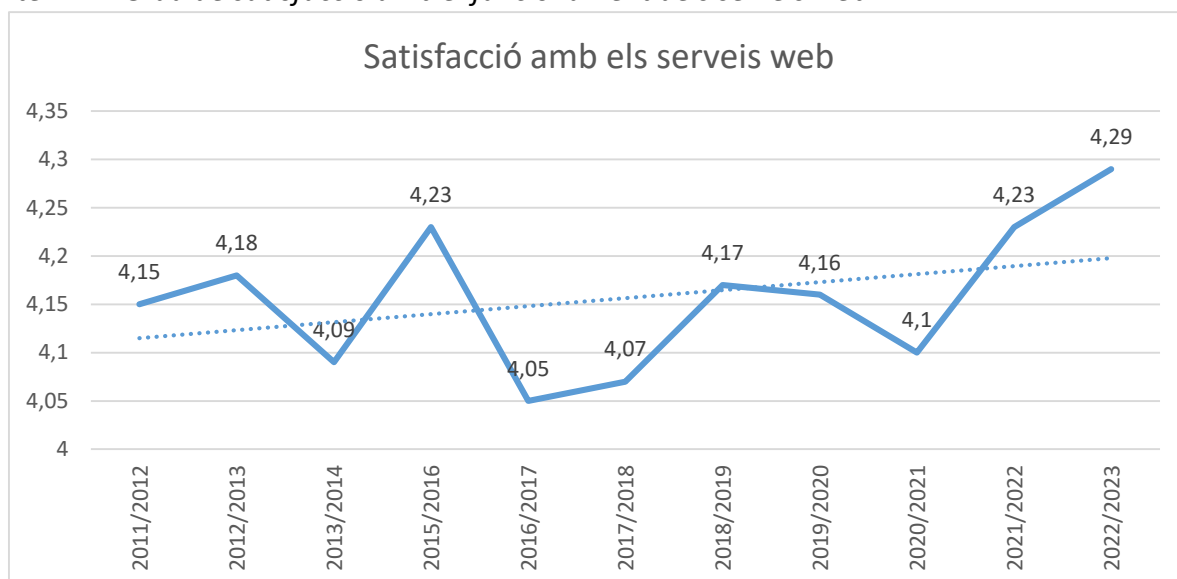


Ítem 10. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar



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	2022/2023
<i>Claredat del web</i>	3,99	3,85	3,96	4,11
<i>Informació del web</i>	4,11	4,01	4,11	4,24
<i>Catàleg (Trobes)</i>	4,03	3,73	3,82	3,99
<i>Satisfacció serveis web</i>	4,16	4,10	4,23	4,29
<i>Mitjana del bloc</i>	4,07	3,92	4,03	4,16

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 amb una mitjana del 4,29 i el menys valorat, amb un 3,99 és la facilitat d'ús del catàleg, encara que continua amb una tendència positiva des de la implantació del nou sistema.

4.4 Serveis

Ítem 12. Préstec

Ítem 13. Préstec interbibliotecari

Ítem 14. Préstec intercampus

Ítem 15. Subministrament d'articles en PDF

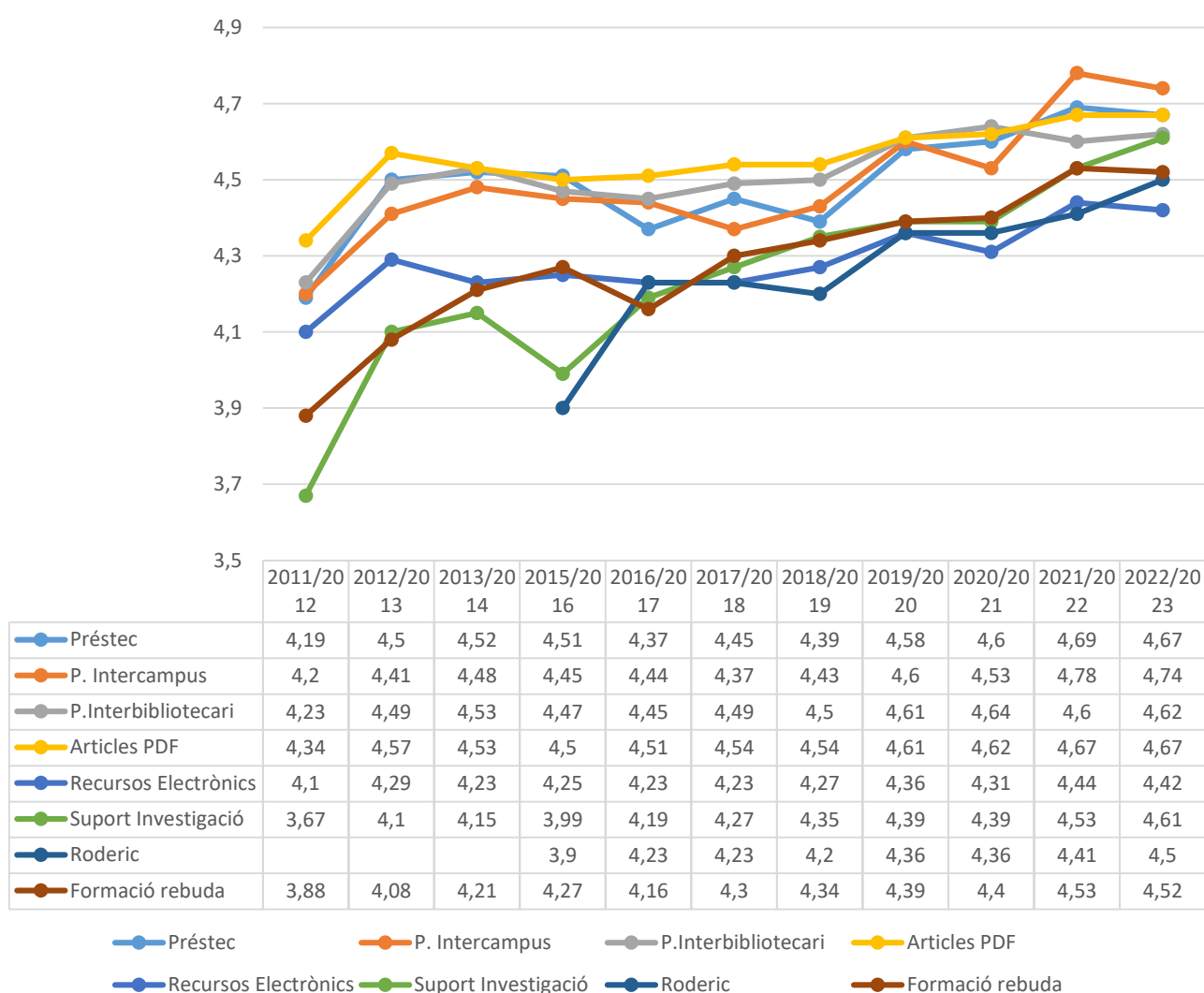
Ítem 16. Consulta de recursos electrònics

Ítem 17. Suport a la investigació

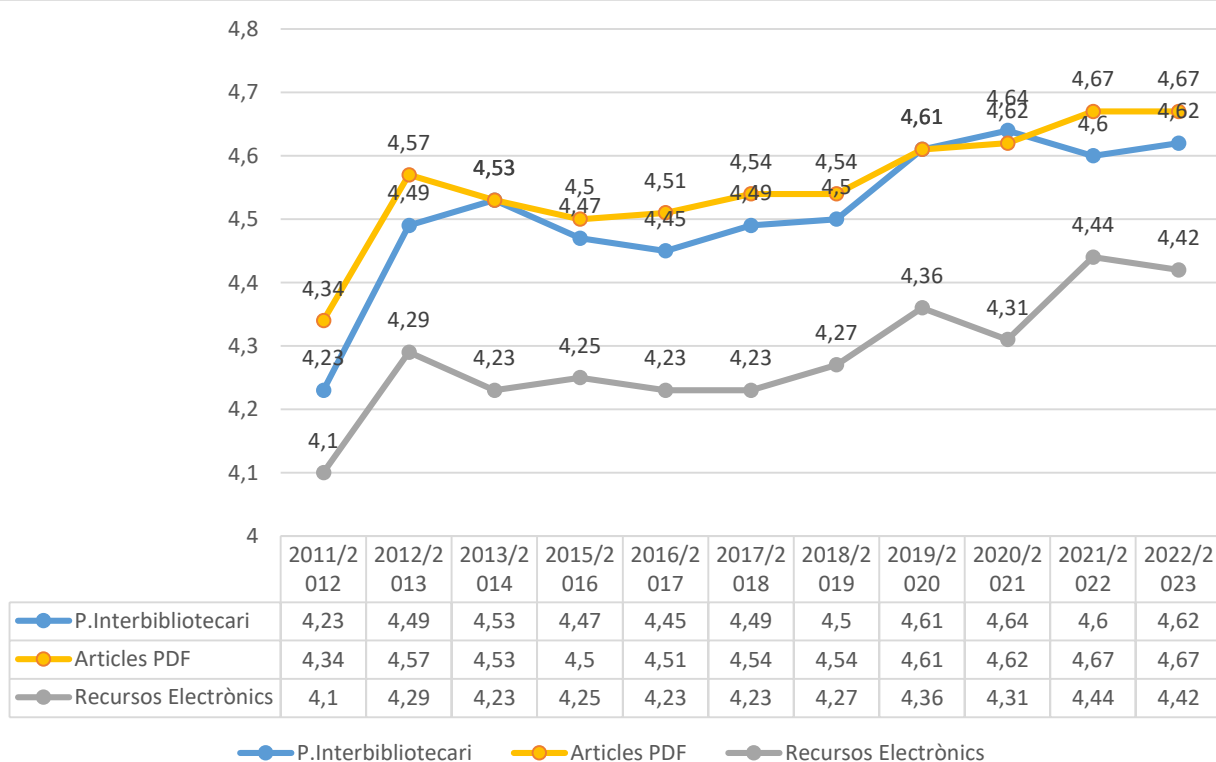
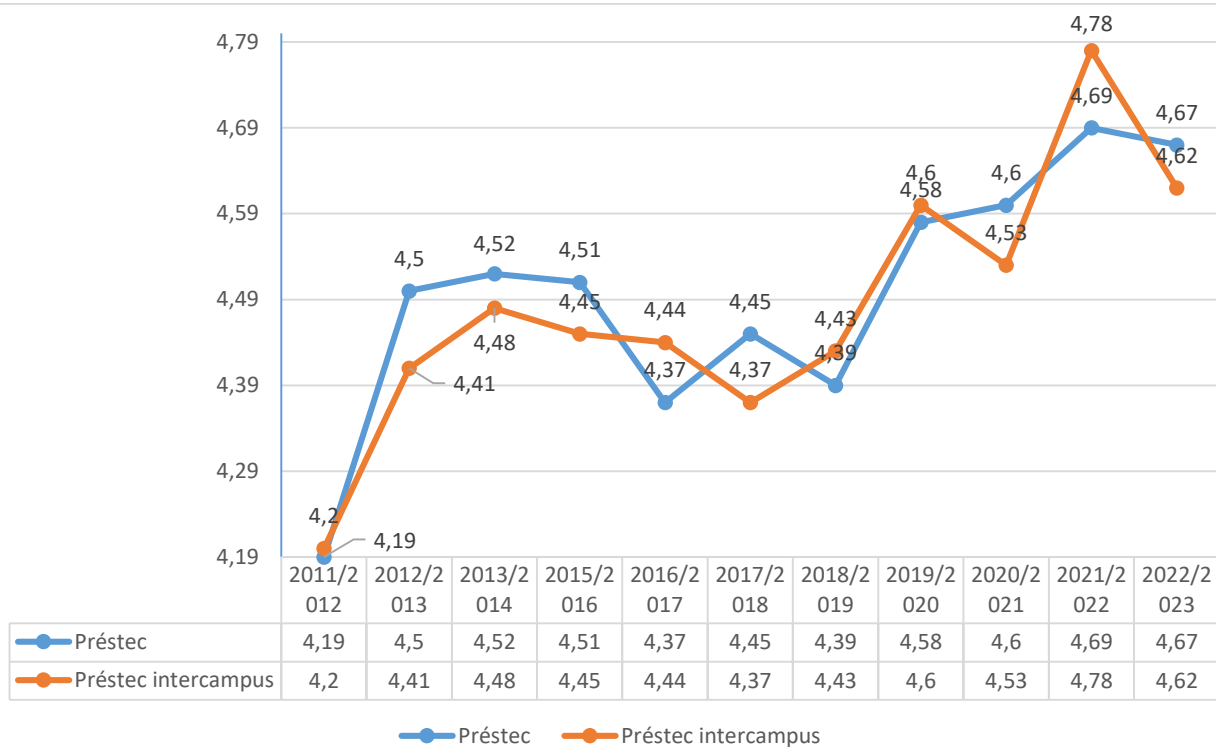
Ítem 18. Repositori institucional RODERIC²

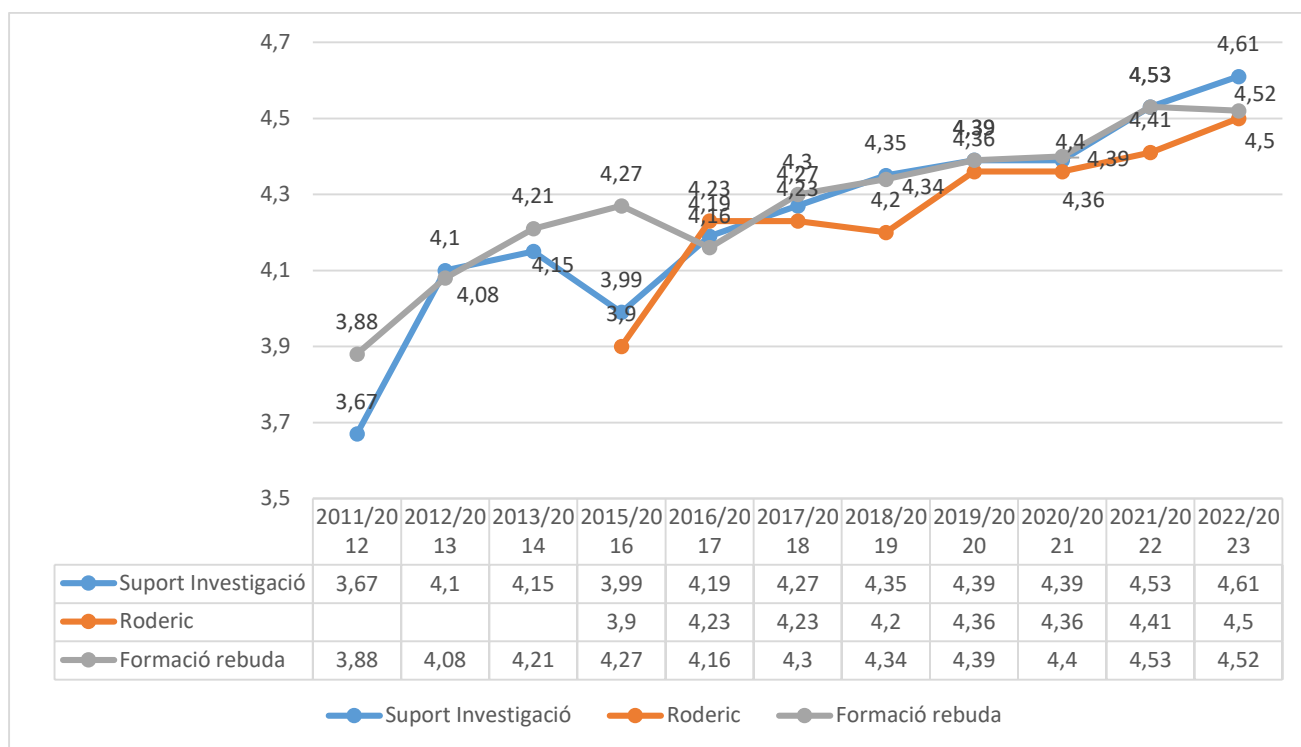
Ítem 22. Satisfacció amb la formació rebuda.

Satisfacció amb serveis



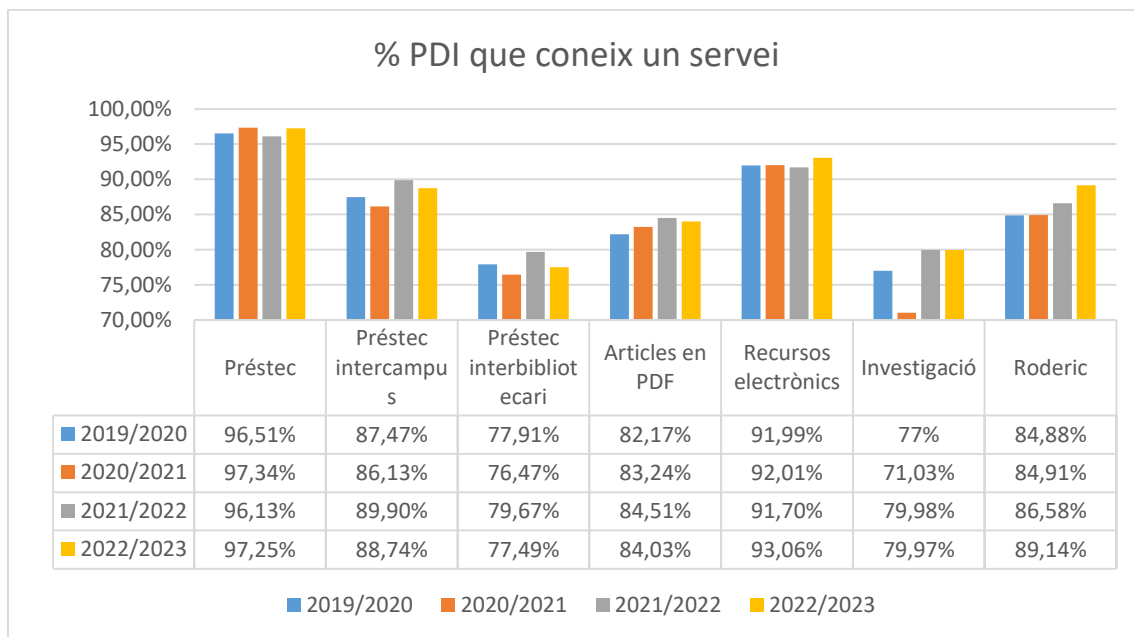
² La pregunta sobre el repositori institucional se inclou en les enquestes del 2015/2016



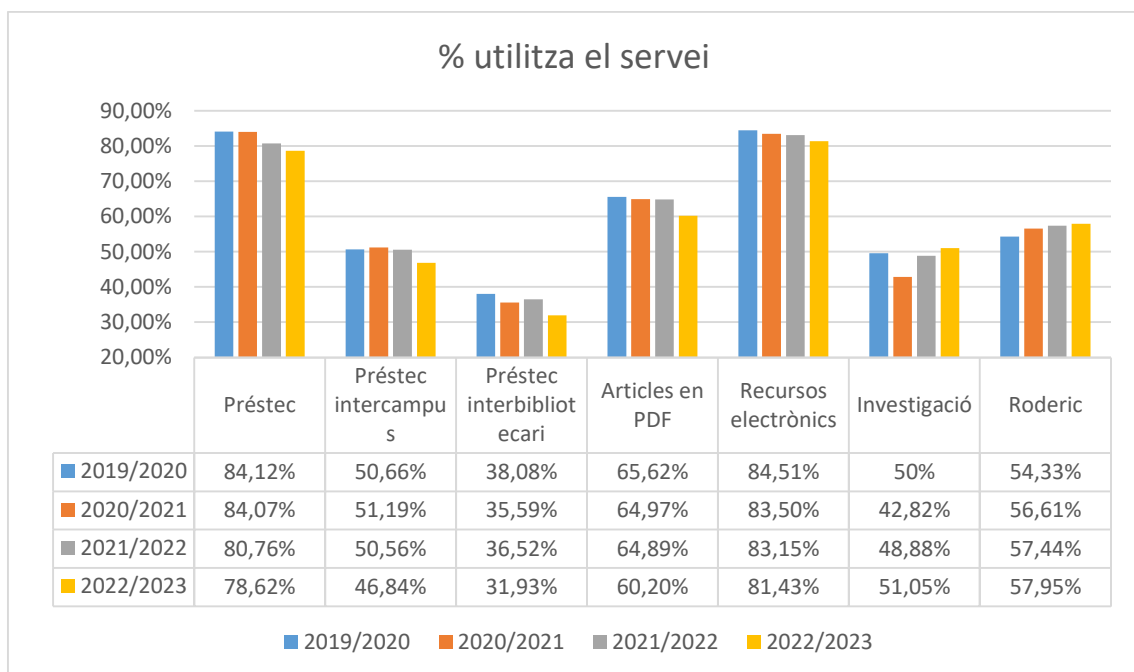


Dels huit serveis consultats, tots estan per damunt del 4, arribant a superar el 4,5 en el subministrament d'articles en PDF i els diferents tipus de préstecs , encara que el préstec general i l'intercampus han baixat lleugerament respecte al curs 2021/2022.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Mitjana bloc serveis	4,49	4,48	4,58	4,59



Si analitzem la pregunta de serveis que coneixen, s'observa un augment en el percentatge de PDI que coneix el préstec general, el repositori institucional i la consulta de recursos electrònics. El servei de préstec interbibliotecari es manté com a servei menys conegut, amb un 77,49% de respostes afirmatives.



D'altra banda, pel que fa a l'ús, destacar la tendència negativa en la utilització del servei de préstec. Els serveis que han tingut un increment són Suport a la investigació i el Repositori Institucional Roderic.

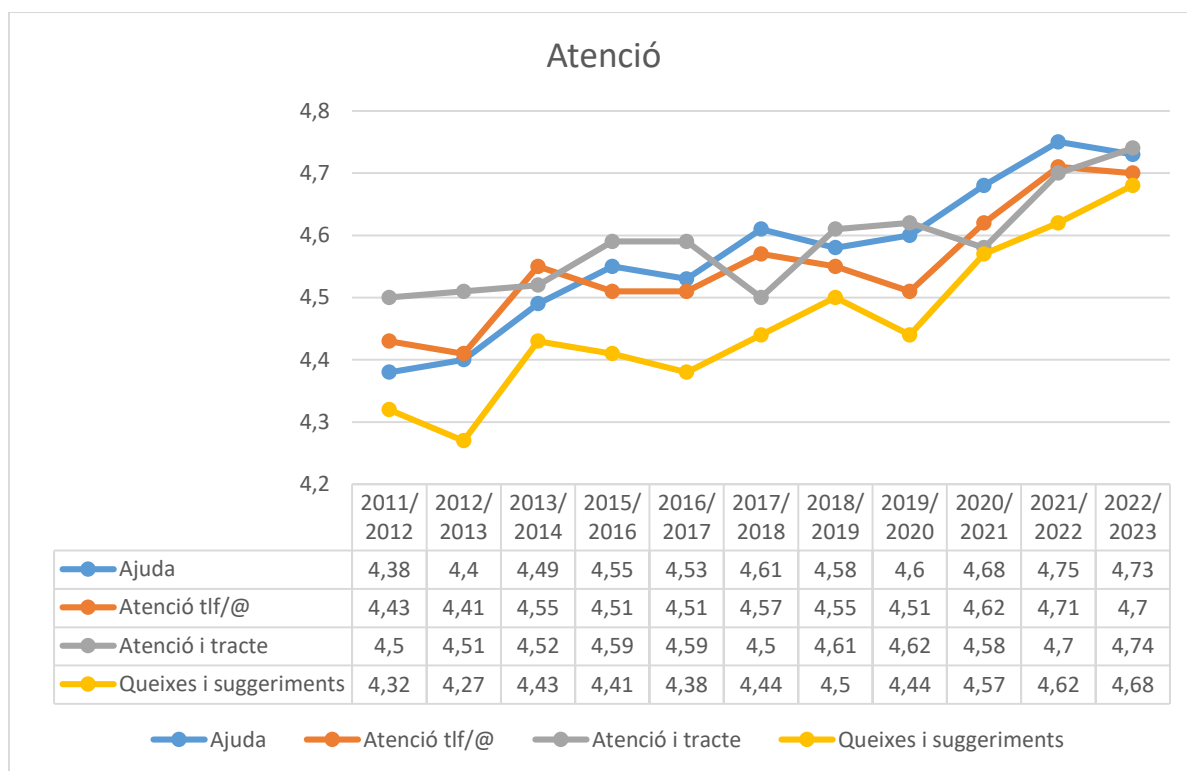
4.5 Atenció

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



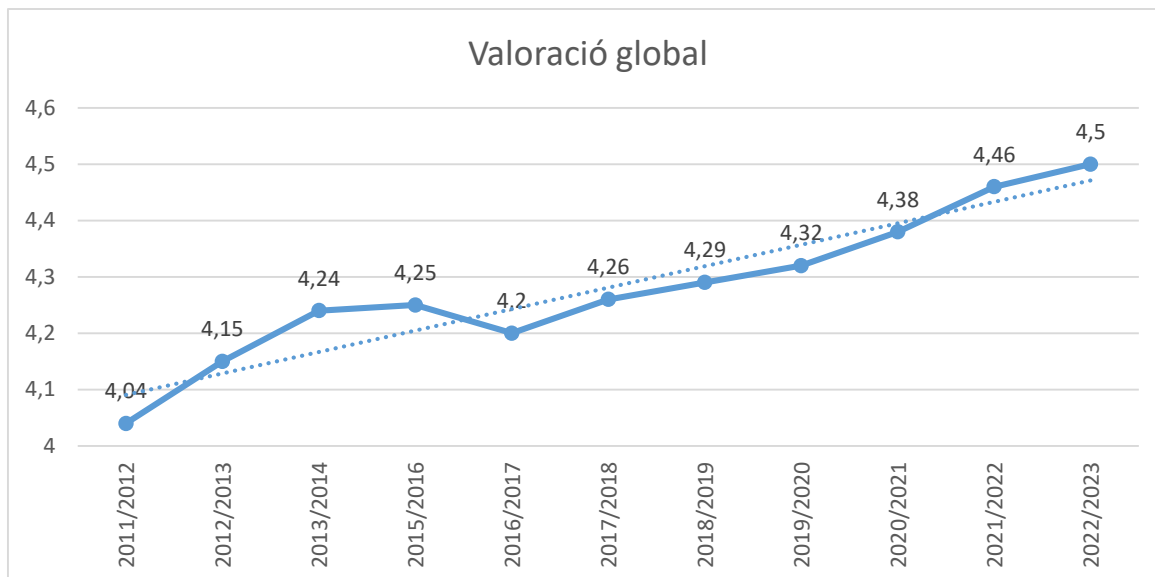
Aquest curs totes les preguntes del bloc mantenen una mitjana per damunt del 4,5, on destaca l'increment en la satisfacció amb l'atenció i el tracte presencial i en la resolució de les queixes i suggeriments.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Atenció i tracte	4,62	4,68	4,70	4,74
Ajuda	4,60	4,62	4,75	4,73
Atenció telefònica/@	4,51	4,58	4,71	4,7
Queixes i suggeriments	4,44	5,57	4,62	4,68
Mitjana del bloc	4,54	4,61	4,69	4,71

L'apartat Atenció presenta una evolució positiva des del curs 2019/2020.

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 4,50.



Ha augmentat la satisfacció en tots els blocs i els millors valorats han sigut l'atenció per part del personal i els serveis oferts.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
<i>Instal·lacions</i>	4,26	4,35	4,35	4,43
<i>Fons</i>	3,97	4,02	4,09	4,13
<i>Web</i>	4,07	3,92	4,03	4,16
<i>Serveis</i>	4,49	4,48	4,58	4,59
<i>Atenció</i>	4,54	4,61	4,70	4,71

Els aspectes més valorats són l'atenció i el tracte del personal (4,74), l'ajuda oferta pel personal de la biblioteca (4,73) i el servei de préstec intercampus (4,74).

D'altra banda, els aspectes menys valorats són la satisfacció amb els llibres electrònics (3,95) i l'ús del catàleg Trobes (3,99), els mateixos que l'any passat, encara que han millorat lleugerament respecte a les enquestes anteriors.