

Enquestes de Satisfacció i Opinió del PDI 2019/2020

Abril 2020

1. Introducció	2
2. Metodologia.....	2
3. Participació.....	2
4. Evolució.....	5
4.1 Instal·lacions	5
4.2 Fons	5
4.3 Web.....	8
4.4 Serveis.....	9
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 2019/2020.

2. Metodologia

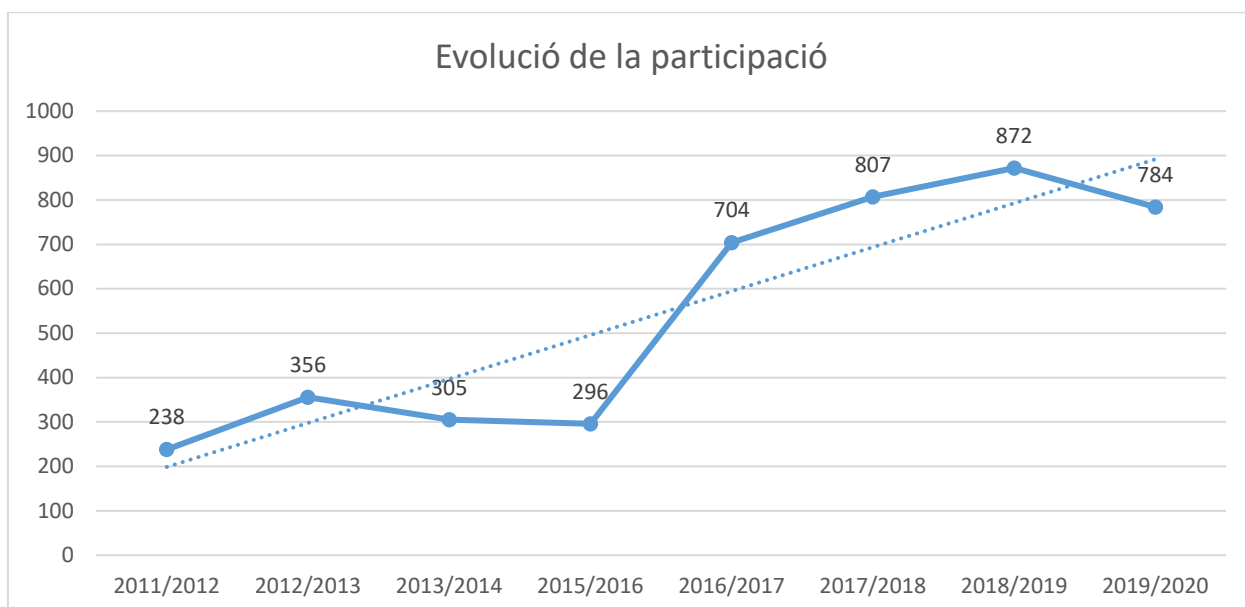
L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (centre de vinculació del PDI, tipologia de PDI, tipus d'ús de la biblioteca i sexe), 27 ítems distribuïts en 5 blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i valoració global i 2 preguntes per assenyalar aspectes positius i negatius.

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 4.973 invitacions per a contestar l'enquesta i s'han recollit 784 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 15,76% el que suposa un descens en la participació respecte al curs 2018/2019 amb 17,63%.

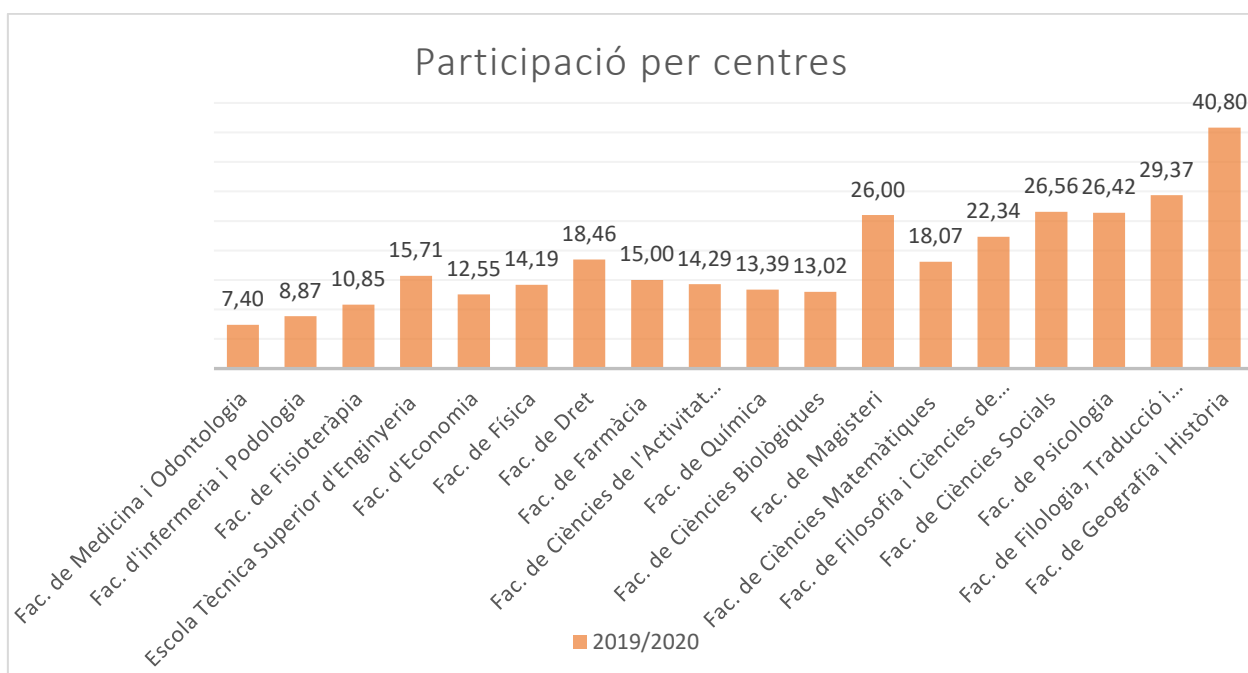
Com s'observa en el gràfic següent, en termes absoluts també s'observa un descens de la participació però sense arribar a les dades més baixes de les primeres enquestes.



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 a data desembre 2018 i desembre 2019. El percentatge de participació ha baixat en la majoria de centres, però ha augmentat en la Facultat de Fisioteràpia un 0,33 %, la Facultat de Medicina i Odontologia un 1,05 % i la Facultat de Magisteri un 3,82%. No obstant això, els centres amb major participació son la Facultat de Geografia i Història amb un 40,80 %, la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació amb un 29,37 % i la Facultat de Ciències Socials amb un 26,42 %.

Centre	2018/2019
Fac. de Geografia i Història	55,03
Fac. de Filologia, Traducció i Comunicació	33,33
Fac. de Psicologia	30,93
Fac. de Ciències Socials	28,57
Fac. de Filosofia i Ciències de l'Educació	25,52
Fac. de Ciències Matemàtiques	25,32
Fac. de Magisteri	22,18
Fac. de Ciències Biològiques	20,47
Fac. de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	20,00
Fac. de Química	20,00
Fac. de Farmàcia	19,72
Fac. de Dret	19,38
Fac. de Física	17,86
Fac. d'Economia	17,37
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	15,76
Fac. de Fisioteràpia	10,53
Fac. d'infermeria i Podologia	9,13
Fac. de Medicina i Odontologia	6,35

Centre	2019/2020
Fac. de Geografia i Història	40,80
Fac. de Filologia, Traducció i Comunicació	29,37
Fac. de Ciències Socials	26,56
Fac. de Psicologia	26,42
Fac. de Magisteri	26,00
Fac. de Filosofia i Ciències de l'Educació	22,34
Fac. de Dret	18,46
Fac. de Ciències Matemàtiques	18,07
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	15,71
Fac. de Farmàcia	15,00
Fac. de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	14,29
Fac. de Física	14,19
Fac. de Química	13,39
Fac. de Ciències Biològiques	13,02
Fac. d'Economia	12,55
Fac. de Fisioteràpia	10,85
Fac. d'infermeria i Podologia	8,87
Fac. de Medicina i Odontologia	7,40



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
54 %	46 %

Tipologia de PDI

CU	18,24 %
TU	33,67 %
CEU	0,38 %
TEU	1,02 %
Contractat doctor	10,46 %
Ajudant doctor	9,69 %
Ajudant	0,89 %
Associats	18,49 %
Altres	7,14 %

Ús de la biblioteca

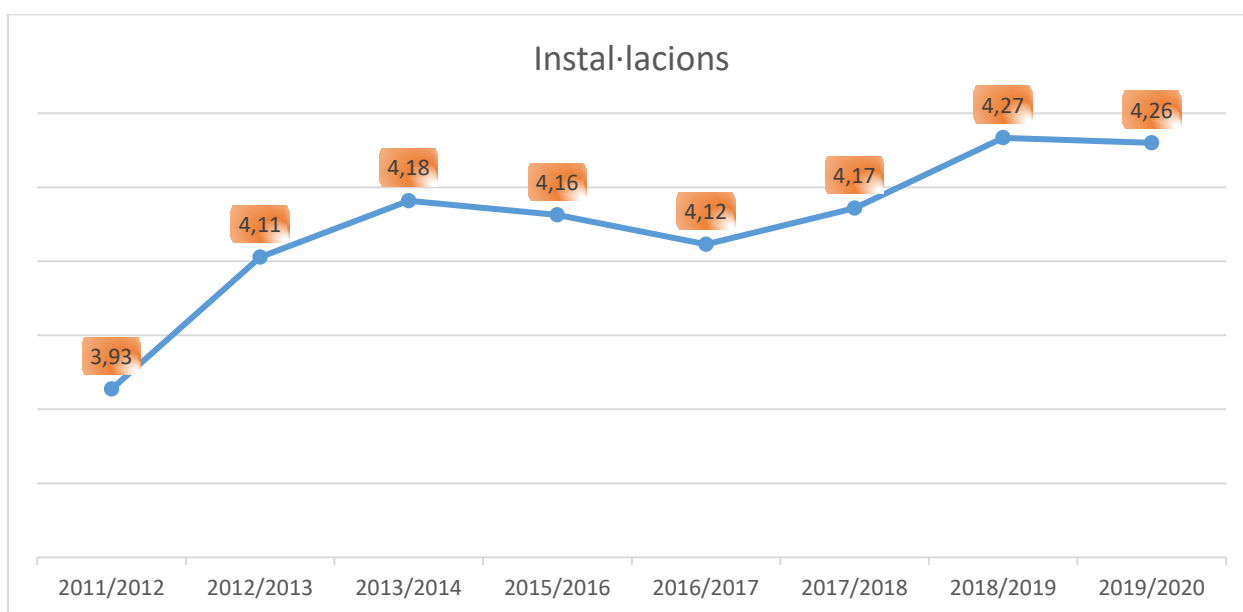
Presencial	9 %
web	26 %
Indistintament	65%

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

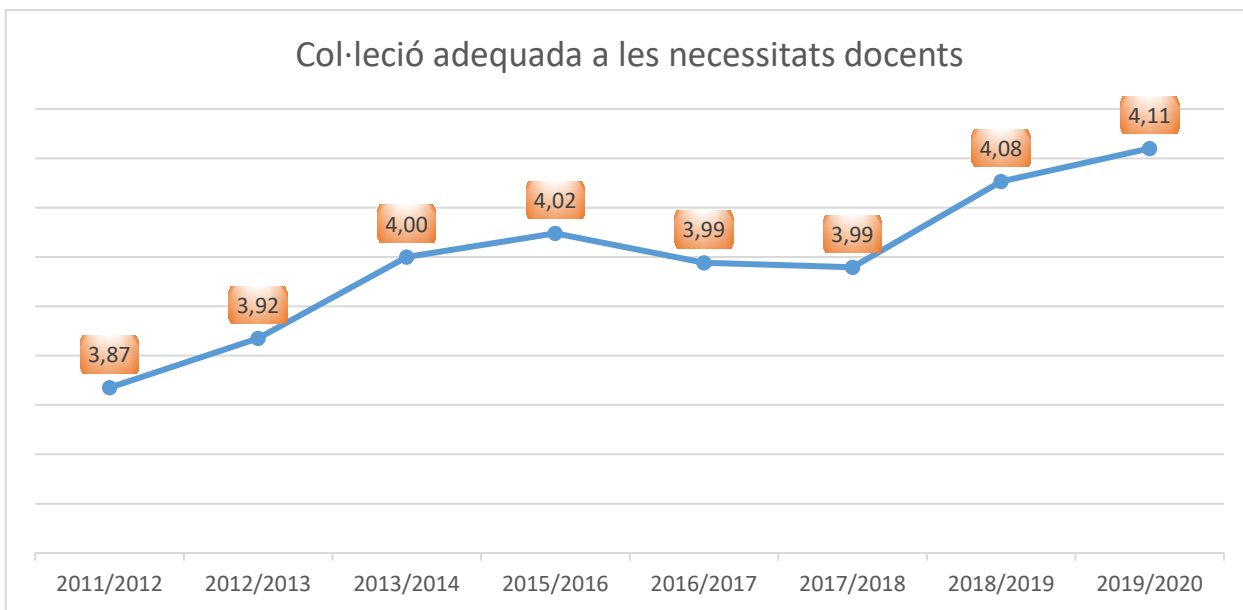
Ítem 1. Les instal·lacions de la biblioteca us semblen adequades



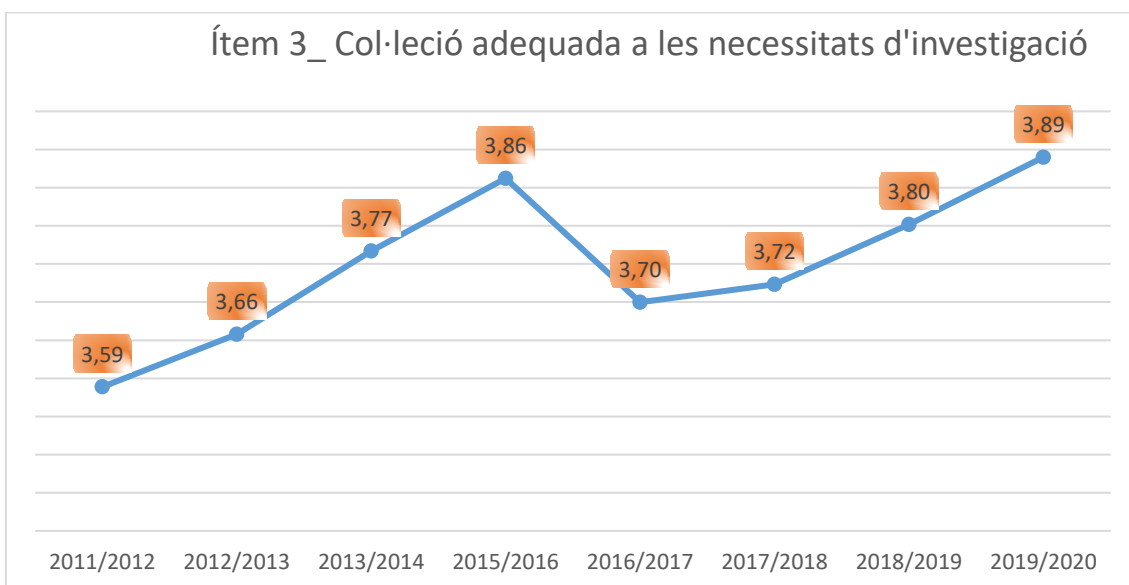
La tendència general en aquesta pregunta és positiva, llevat d'un lleuger descens en la mitjana en les enquestes de 2015/2016 i 2016/2017. El valor més alta és de 4,27 en 2018/2019, aquest curs la mitjana és de 4.26

4.2 Fons

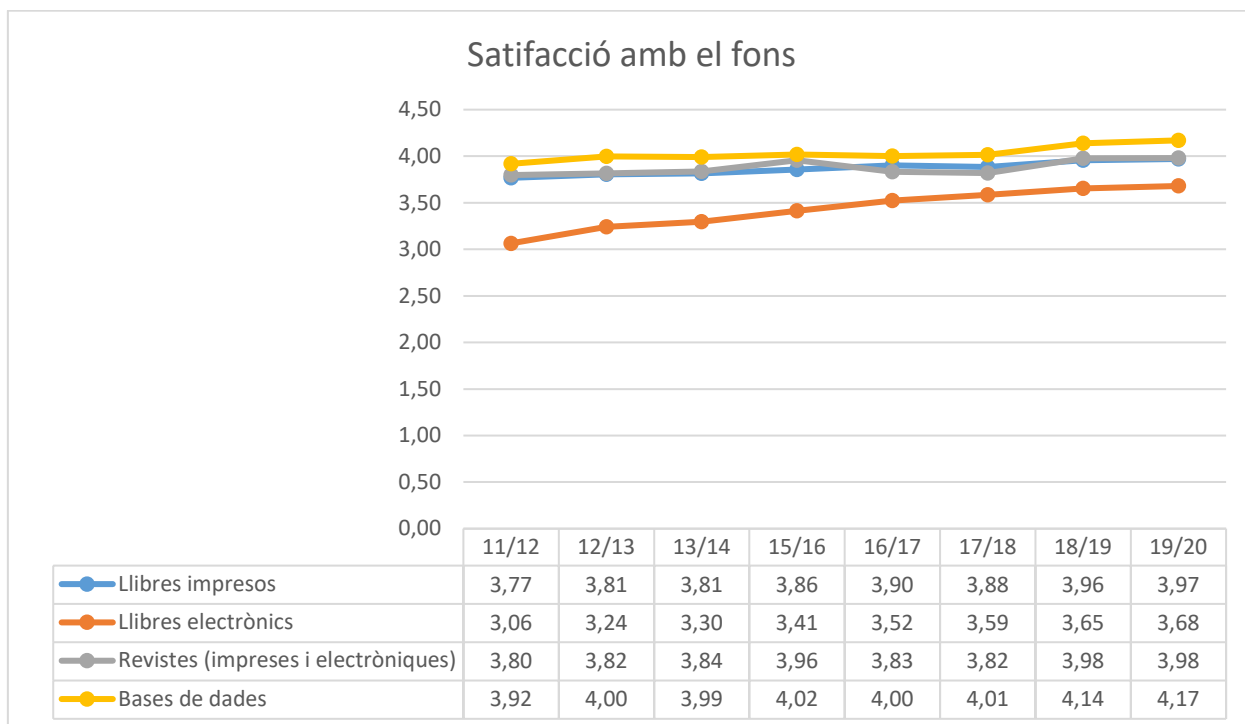
Ítem 2. La col·lecció bibliogràfica de la UV us sembla adequada per a les seues necessitats docents



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



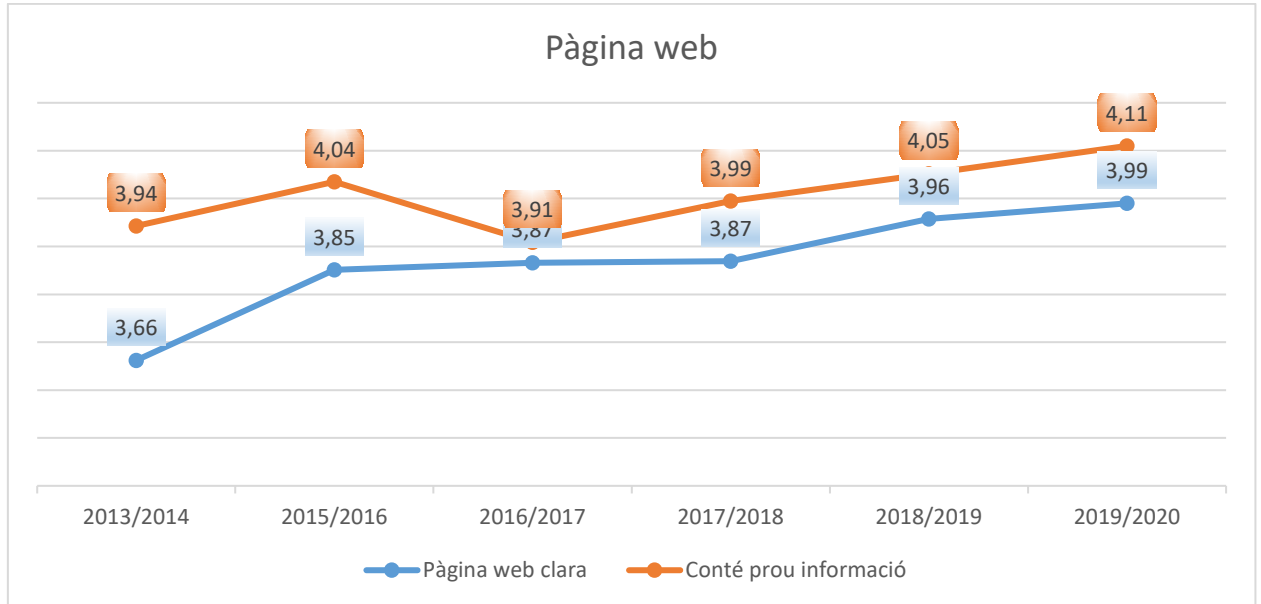
Es continua la tendència d'enquestes anterior i es valora per damunt l'adequació de la col·lecció a les necessitats docents a les necessitats per a la investigació. En l'actual període s'ha obtingut la valoració més alta per als dos ítems

Pel que fa a la satisfacció amb el fons bibliogràfic, continua la tendència positiva, llevat de la satisfacció amb les revistes en què es manté la mateixa valoració. Per ordre el més valorat són les bases de dades, les revistes, els llibres impresos i els llibres electrònics.

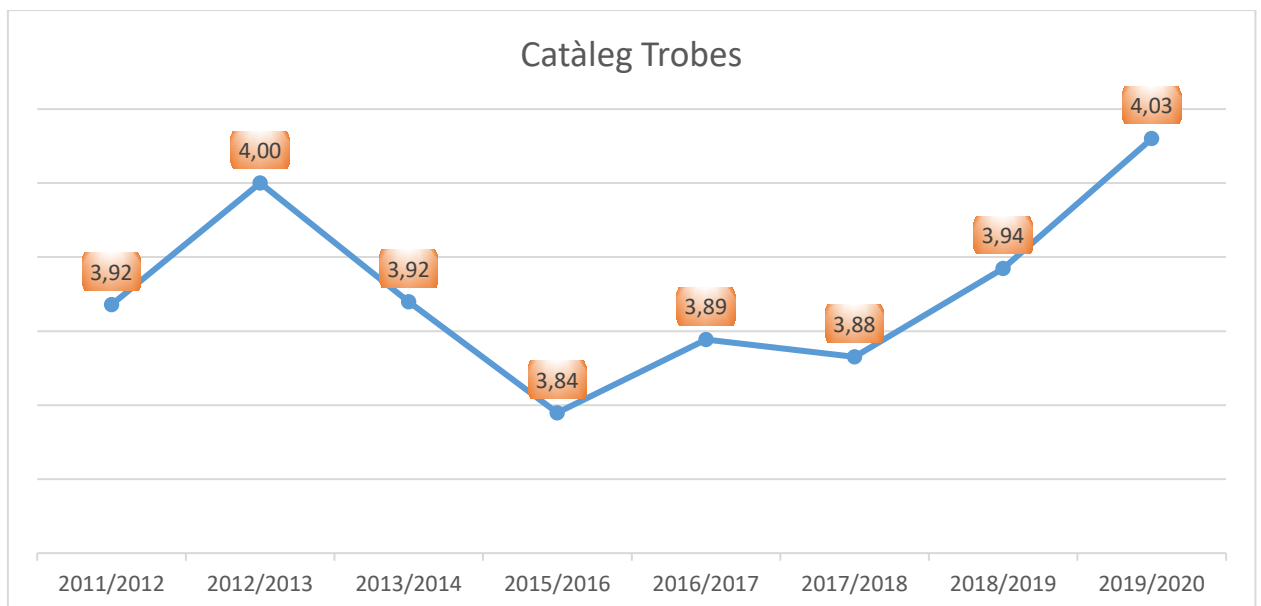
	<i>2017/2018</i>	<i>2018/2019</i>	<i>2019/2020</i>
Adequada a les necessitats docents	3,99	4,08	4,11
Adequada a les necessitats d'investigació	3,72	3,80	3,89
Llibres impresos	3,88	3,96	3,97
Llibres electrònics	3,59	3,65	3,68
Revistes	3,82	3,98	3,98
Bases de dades	4,01	4,14	4,17
Mitjana del bloc	3,84	3,94	3,97

4.3 Web

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

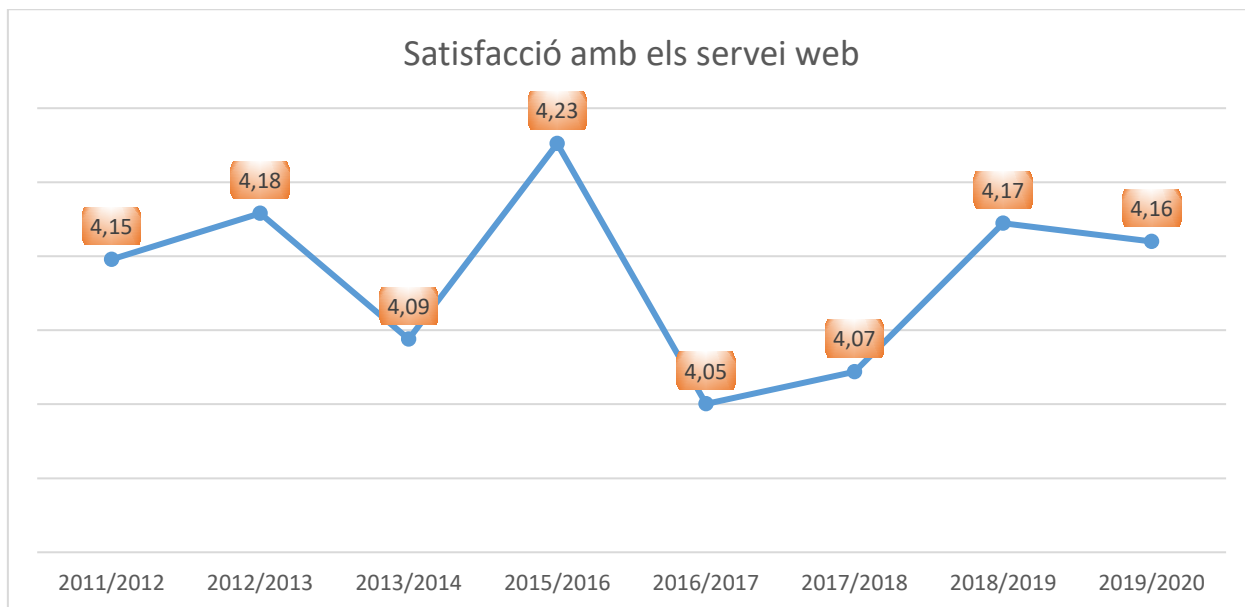


Ítem 10. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar



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

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



	2017/2018	2018/2019	2019/2020
<i>Claredat del web</i>	3,87	3,96	3,99
<i>Informació del web</i>	3,99	4,05	4,11
<i>Catàleg (Trobres/Trobres Plus)</i>	3,88	3,94	4,03
<i>Satisfacció serveis web</i>	4,07	4,17	4,16
<i>Mitjana del bloc</i>	3,95	4,03	4,07

L'ítem millor valorat del bloc és la satisfacció amb el funcionament dels serveis web amb una mitjana del 4,16, encara que la puntuació més alta es va obtenir en 2015/2016 amb un 4,23.

Pel que fa a la claredat i informació de la pàgina web, continua la tendència positiva i en el període actual s'obtenen els millor resultats fins al moment.

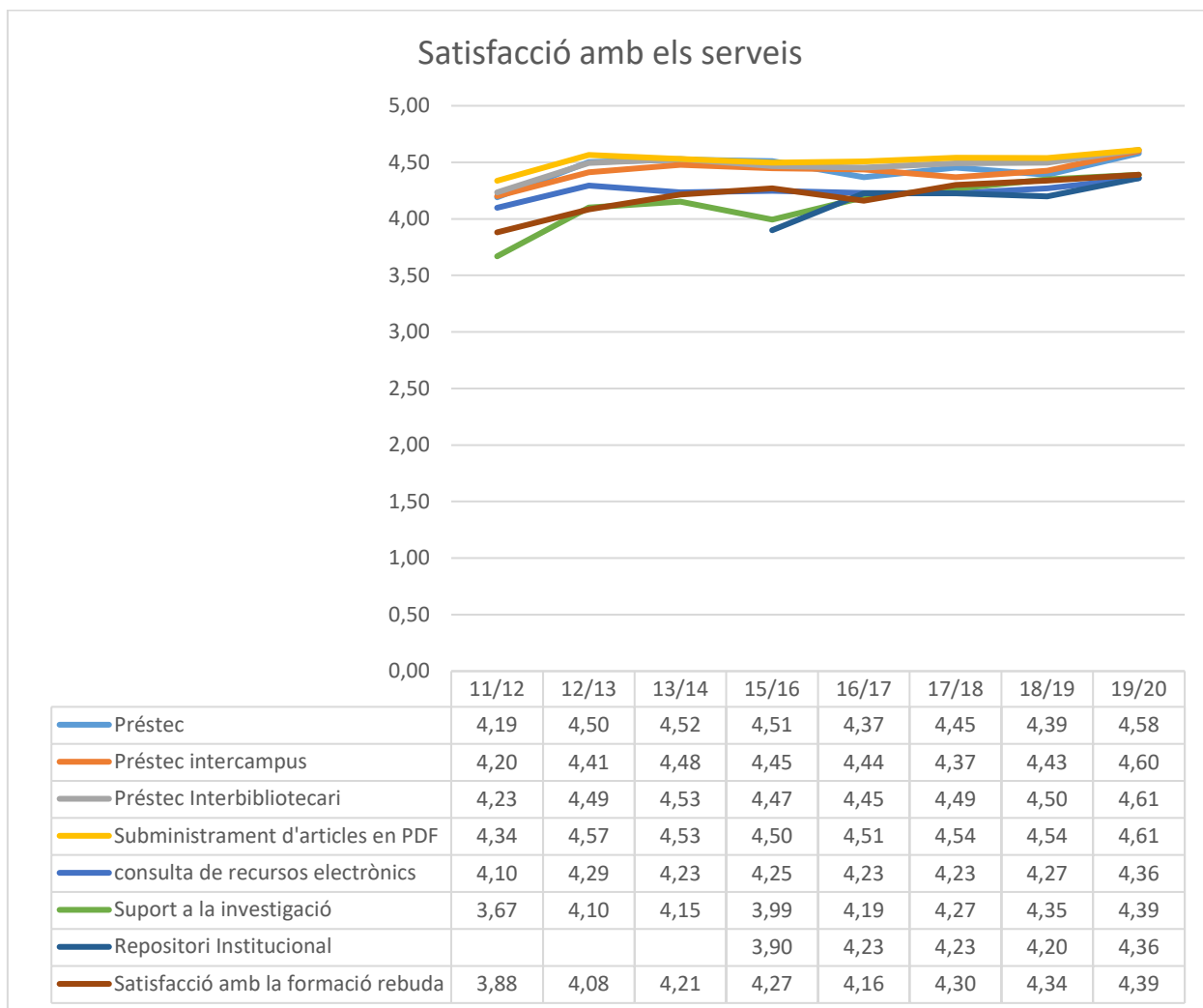
L'ítem amb un creixement més alt del bloc és la facilitat per utilitzar el catàleg TROBES, que ha superat al mitjana més alta que era la del curs 2012/2013.

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.

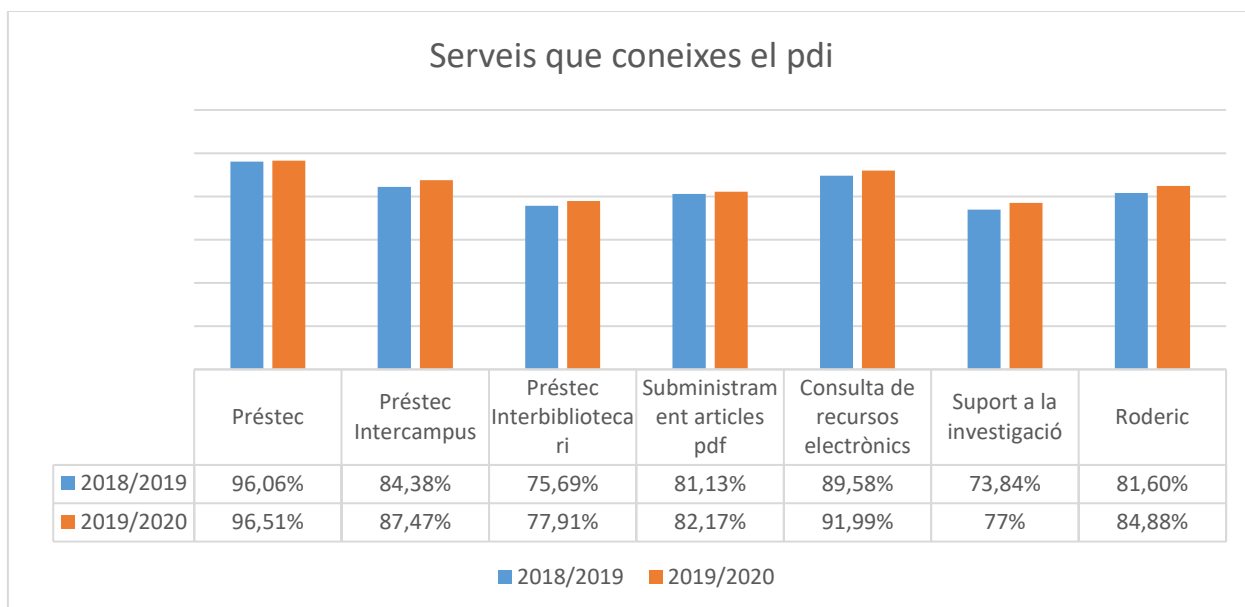


Tots els serveis han augmentat la seua valoració, dels huit servei consultats el servei de préstec, el préstec intercampus i interbibliotecari i el subministrament d'articles pdf estan per damunt del 4,5. El serveis que més augmentat la seua mitjana respecte a les enquestes anteriors són el de préstec (0,19), el de préstec interbibliotecari (0,17) i Roderic (0,16). Tots els serveis mostren les mitjanes més altes en aquest curs acadèmic.

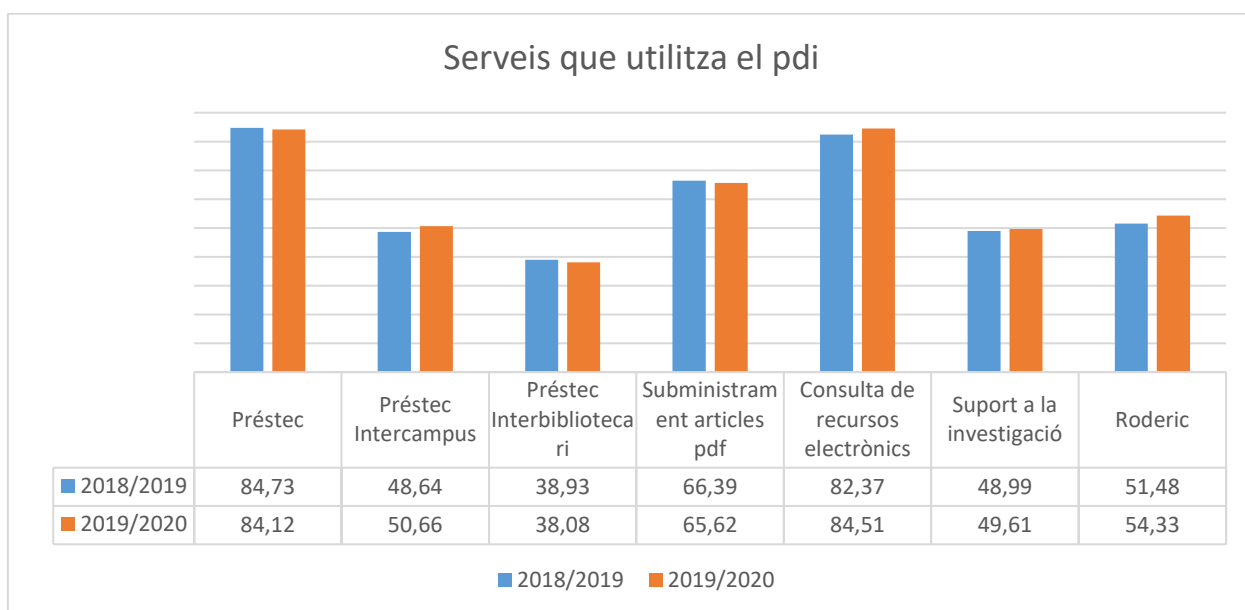
	2017/2018	2018/2019	2019/2019
Mitjana bloc serveis	4,37	4,38	4,49

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

Si analitzem la pregunta de serveis que coneixen, es manté el mateix ordre que l'any anterior, és a dir, préstec, consulta de recursos electrònics, préstec intercampus, Roderic, subministrament d'articles en pdf, préstec interbibliotecari i suport a la investigació. A més, com s'observa en el gràfic següent els percentatges han augmentat lleugerament en el coneixement de tots els serveis i el que més ha augmentat ha sigut Roderic amb un 3,28 %.



D'altra banda, pel que fa a l'ús, també els percentatges són similars en les enquestes dels últims dos anys com s'observa en la gràfica següent. A més, destacar que el Servei que ha tingut un augment més alt d'ús respecte al curs anterior ha sigut Roderic amb un 2,85 %.



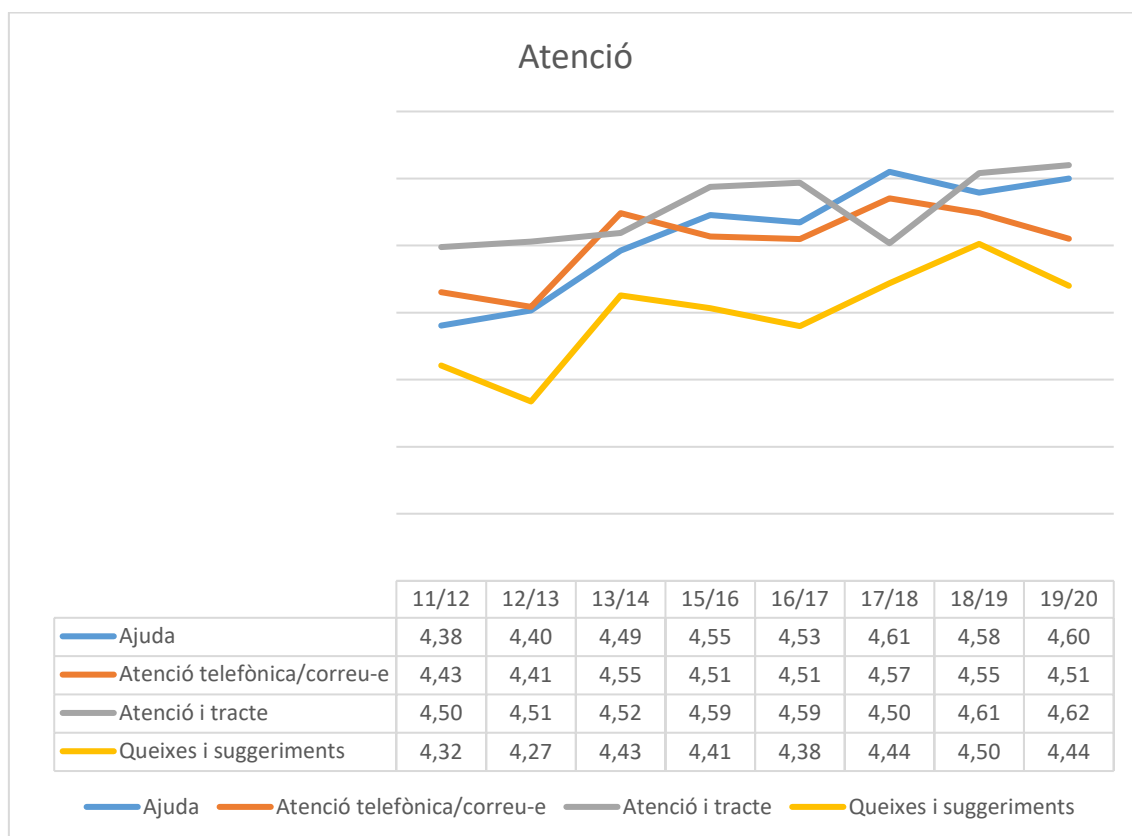
4.5 Atenció

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



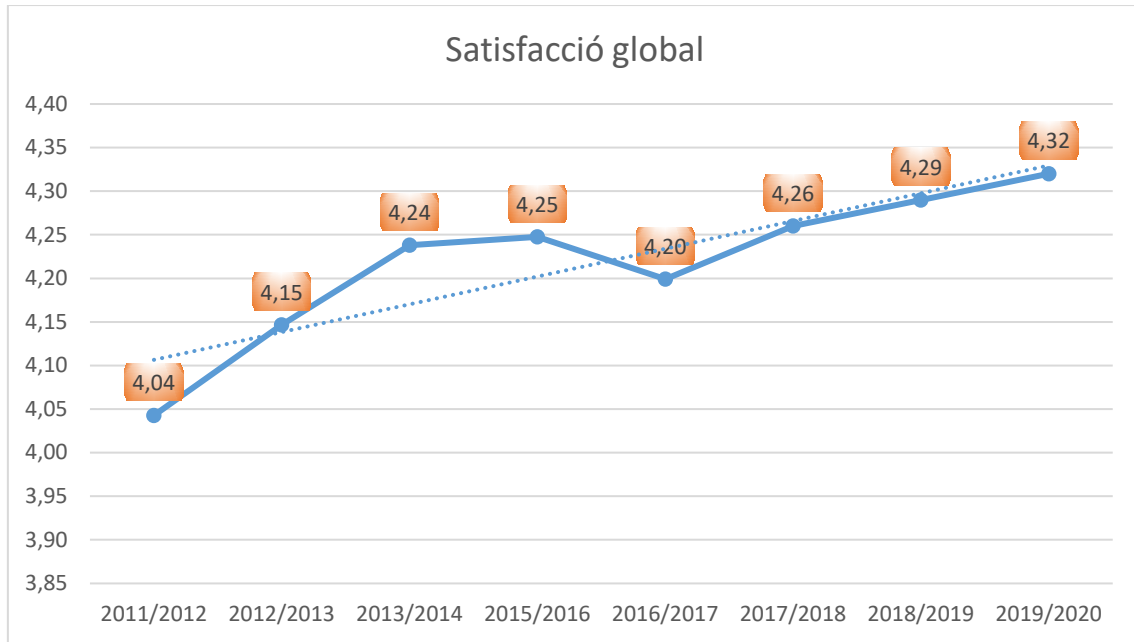
Les preguntes del bloc d'atenció són amb el bloc serveis de les millor valorades, tres de les quatre preguntes tenen una mitjana per damunt del 4,50. Aquest anys, l'ítem sobre ajuda i el d'atenció i tracte han tingut una evolució positiva, el de queixes i suggeriments i el d'atenció telefònica i correu electrònic tenen una desviació negativa.

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Atenció i tracte	4,50	4,61	4,62
Ajuda	4,61	4,58	4,60
Atenció telefònica, email ,etc	4,57	4,55	4,51
Queixes i suggeriments	4,44	4,5	4,44
Mitjana del bloc	4,53	4,56	4,54

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 4,32.

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, encara que el d'atenció ha tingut una xicoteta desviació de -0,02 i el de serveis és el que més ha augmentat en 0,11 punts. Tots els blocs estan valorats per damunt d'una mitjana de 4 menys el fons que té una mitjana del 3,97 però amb una evolució positiva respecte a anys anteriors

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
<i>Instal·lacions</i>	4,17	4,27	4,26
<i>Fons</i>	3,84	3,94	3,97
<i>Web</i>	3,95	4,03	4,07
<i>Serveis</i>	4,37	4,38	4,49
<i>Atenció</i>	4,53	4,56	4,54

Els aspectes més valorats han estat: l'atenció i tracte del personal de la biblioteca (4,62), els serveis de préstec intercampus (4,61) i el d'articles en pdf (4,61).

D'altra banda, els aspectes menys valorats són coincideixen amb els resultats de les enquestes anterior, i a més, es continua la tendència positiva: la satisfacció amb els llibres electrònics (3,68) i l'adequació de la col·lecció a les necessitats per a la investigació (3,89).