

Enquestes de Satisfacció i Opinió Estudiants 2023/2024

Maig 2024

bibliotequès^{UV}

1. Introducció.....	2
2. Metodologia.....	2
3. Participació	2
4. Evolució.....	4
4.1 Instal·lacions	4
4.2 Fons.....	6
4.3 Web	7
4.4 Serveis	9
4.5 Atenció	11
4.6 Valoració Global	12

1. Introducció

L'informe analitza els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió amb el Servei de Biblioteques i Documentació contestades pels estudiants de la Universitat de València durant el curs acadèmic 2023/2024.

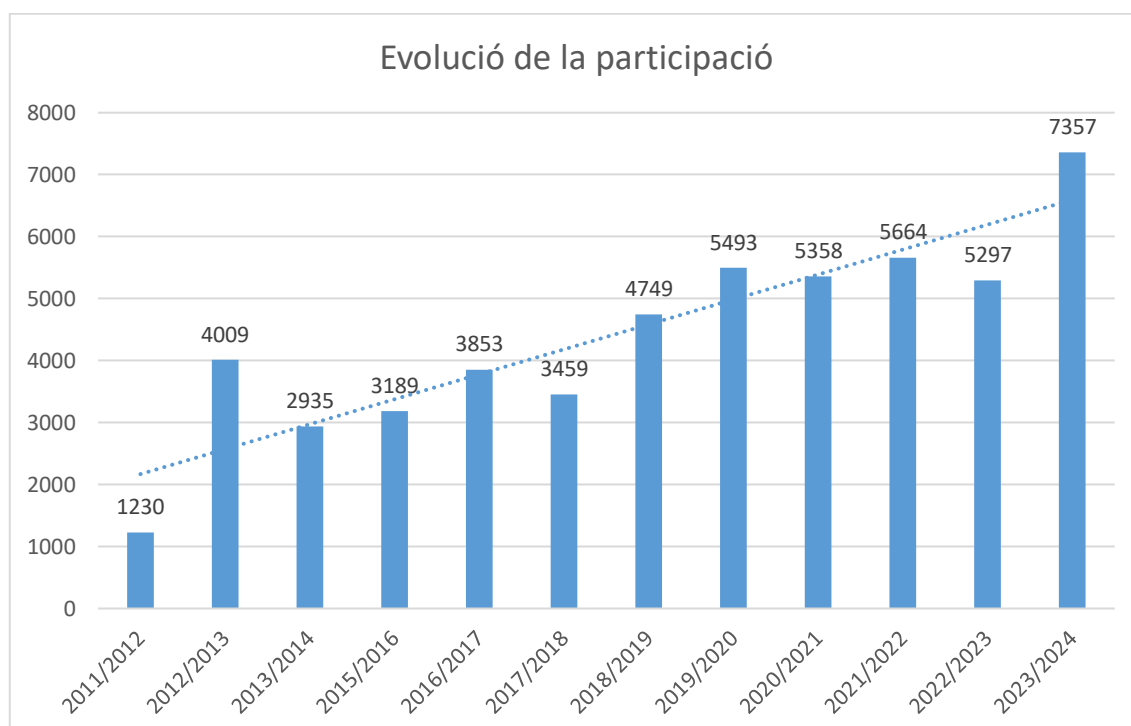
Aquest informe proporciona una visió detallada dels punts forts i àrees de millora identificades en les enquestes de satisfacció i opinió dels estudiants de la Universitat de València per al curs 2023/2024. Les propostes de millora estan dissenyades per abordar les preocupacions i reforçar els aspectes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

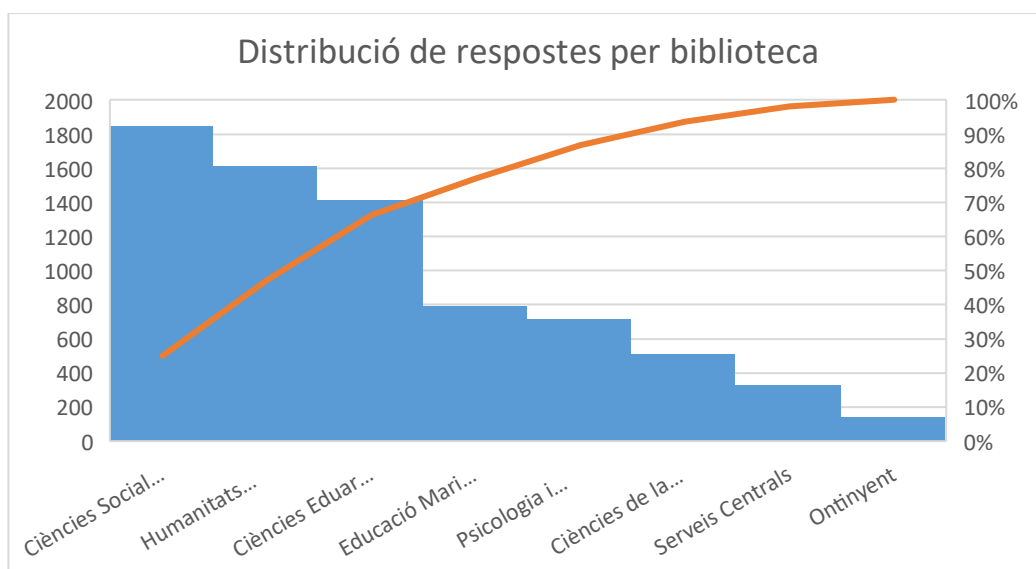
2. Metodologia

L'enquesta inclou 25 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 56.541 invitacions per respondre a l'enquesta, amb un total de 7.357 respostes (69% dones, 31% homes), el que suposa una participació del 13,01%, superior al 8.91% de l'any anterior.





Participació per sexe

Dones	Homes
69 %	31 %

Tasques d'ús

Estudi amb els teus materials	80,82 %
Treball en grup	47,47 %
Préstec	33,81 %
Consulta de llibres, revistes...	35,10 %
Sol·licitar informació	5,60 %
Ús d'ordinadors	6,32 %

Participació per tipus d'estudi

Grau	Màster	Doctorat
80 %	12 %	8 %

Freqüència d'ús de la biblioteca

Habitualment	Ocasionalment	Sols en època d'exàmens
31 %	48 %	21 %

Horari d'ús

Matí	Vesprada	Nit
70,10 %	76,73 %	12,03 %

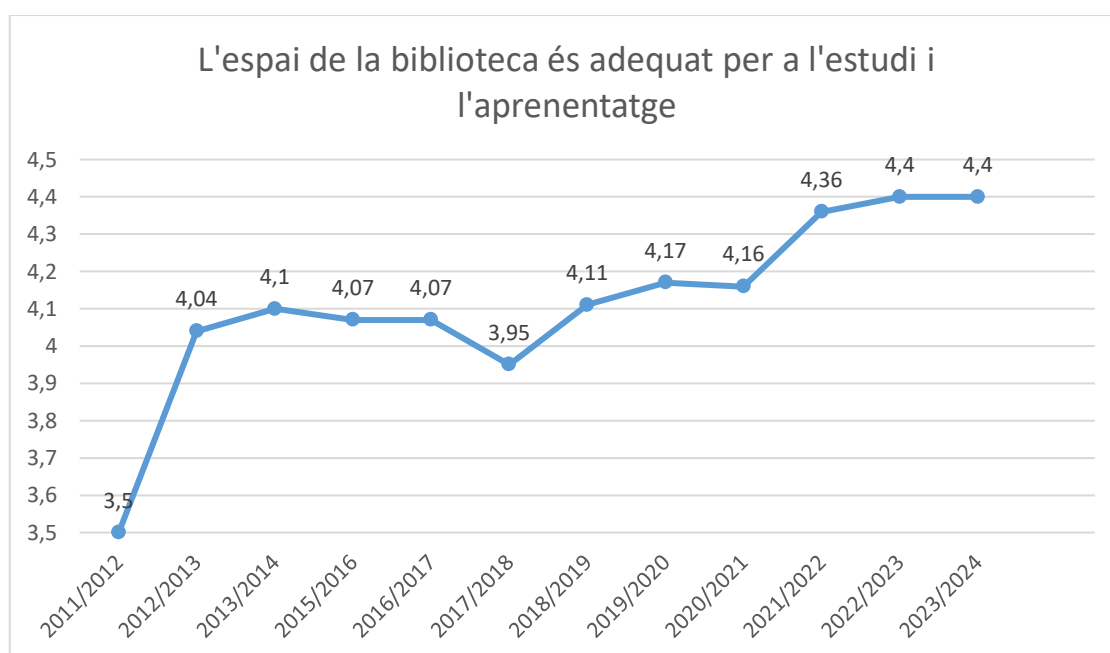
Seguint la tendència d'altres anys, el percentatge més alt, un 80,82% utilitza la biblioteca com a lloc d'estudi amb els seus materials. L'increment més notable s'observa en l'ús de les biblioteques per treballar en grup respecte al curs 2021/2022, que passa del 39,75% al 47,47%.

4. Evolució

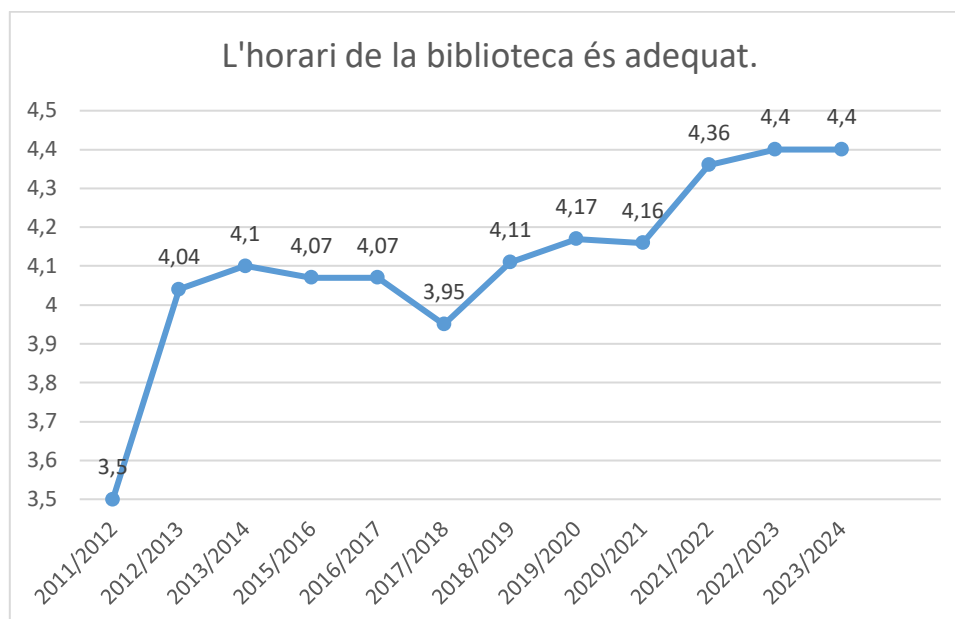
En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012.

4.1 Instal·lacions

Ítem 1. L'espai de la biblioteca és adequat per a l'estudi i l'aprenentatge



Ítem 2. L'horari de la biblioteca és adequat



En el bloc Instal·lacions ha pujat la mitjana respecte al curs anterior, continuant amb la tendència de l'any passat, amb un increment quasi general en la valoració de tots els ítems, destaca el nombre de llocs de lectura que baixa respecte a l'any anterior

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Espais	4,11	4,26	4,35	4,4	4,41
Horaris	3,92	3,71	4,13	4,25	4,26
Nombre de llocs és suficient?	17%	26%	32%	32%	30%
Nombre d'espais en grup és suficient?	23%	25%	35%	37%	37%
Nombre d'accés a Internet és suficient?	74%	71%	75%	79%	80%
<i>Mitjana del bloc</i>	<i>4,15</i>	<i>3,99</i>	<i>4,24</i>	<i>4,32</i>	<i>4,33</i>

4.2 Fons

Ítem 6. El material bibliogràfic recomanat pel professor està disponible

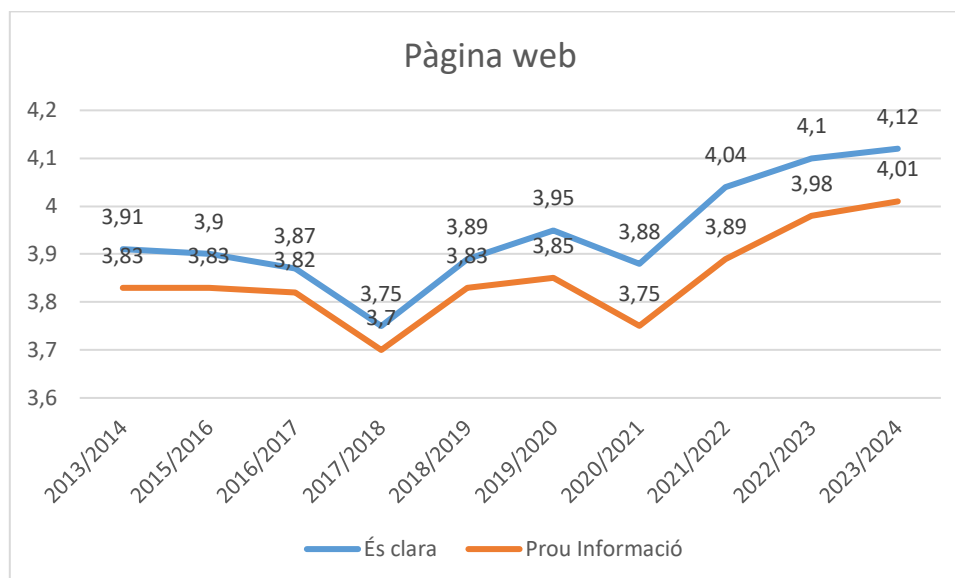


Es continua amb una tendència positiva respecte als cursos anteriors i es manté l'ordre de preferència: els fons millor valorats són els llibres impresos, seguit molt de prop per les bases de dades, i amb una relativa distància per les revistes i els llibres electrònics. La mitjana del bloc ha pujat lleugerament amb la pujada de la satisfacció amb els llibres electrònics i les revistes.

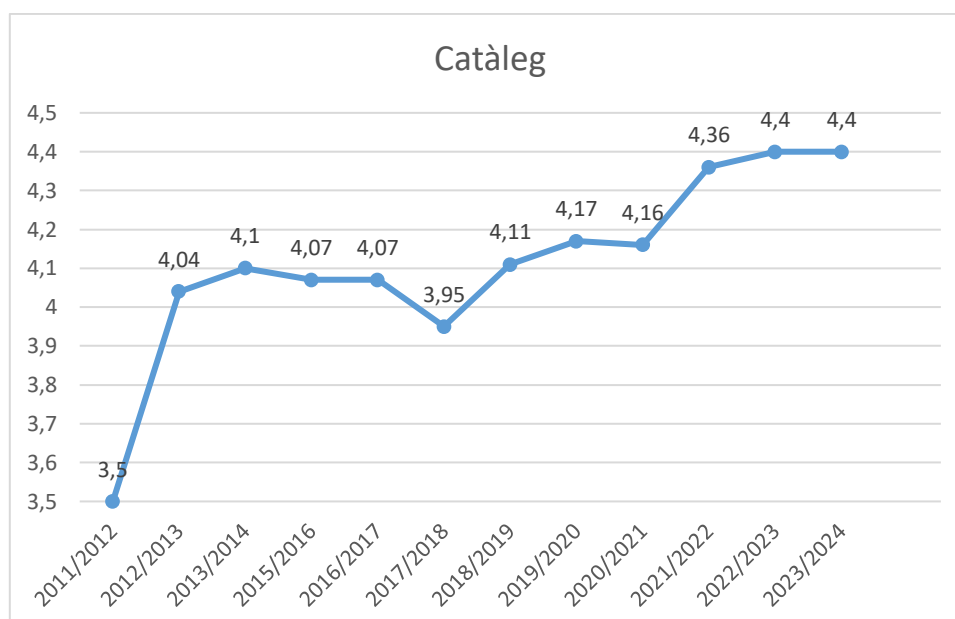
	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Disponibilitat bibliografia recomanada	3,97	3,93	4,05	4,10	4,08
Llibres impresos	4,15	4,13	4,22	4,25	4,25
Llibres electrònics	3,63	3,66	3,91	3,98	4,00
Revistes	3,80	3,81	3,97	4,01	4,03
Bases de dades	4,05	4,06	4,18	4,23	4,22
Mitjana del bloc	3,92	3,92	4,07	4,10	4,11

4.3 Web

Ítem 11-12¹. La pàgina web de la biblioteca és clara i conté prou informació

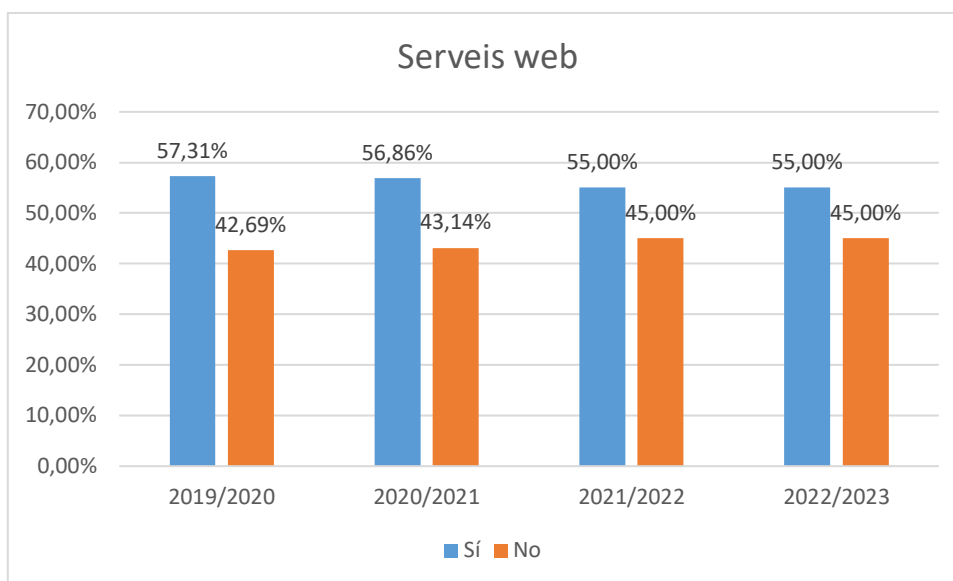


Ítem 13. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar

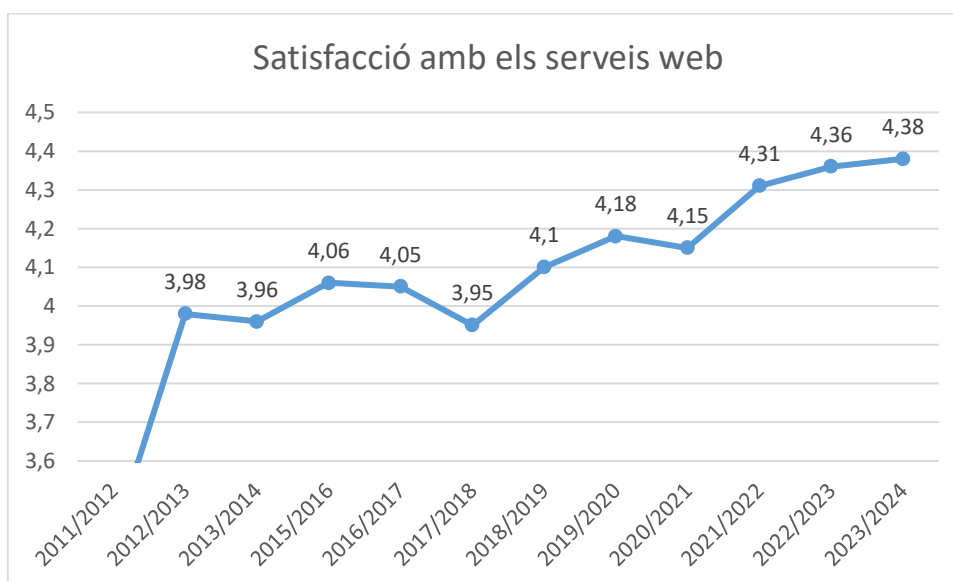


¹ D'aquestes preguntes tenim dades a partir del curs acadèmic 2013/2014

Ítem 14. Coneixes el serveis de la biblioteca que pots utilitzar des de la web (renovar un préstec, fer una reserva, fer consultes...)?



Ítem 15. En cas de resposta afirmativa, assenyala el grau de satisfacció



L'ítem millor valorat del bloc és la satisfacció amb els serveis que es poden utilitzar des de la web, amb una puntuació de 4,34. Tots els ítems han tingut una lleugera evolució positiva respecte a les enquestes de l'any anterior.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Claredat de la web	3,85	3,75	3,89	3,98	4,01
Prou informació en la web	3,95	3,88	4,04	4,10	4,12
Catàleg fàcil d'usar	3,84	3,73	3,84	3,94	3,99
Satisfacció amb els serveis web	4,26	4,22	4,29	4,34	4,34
Mitjana del bloc	3,98	3,90	4,02	4,09	4,11

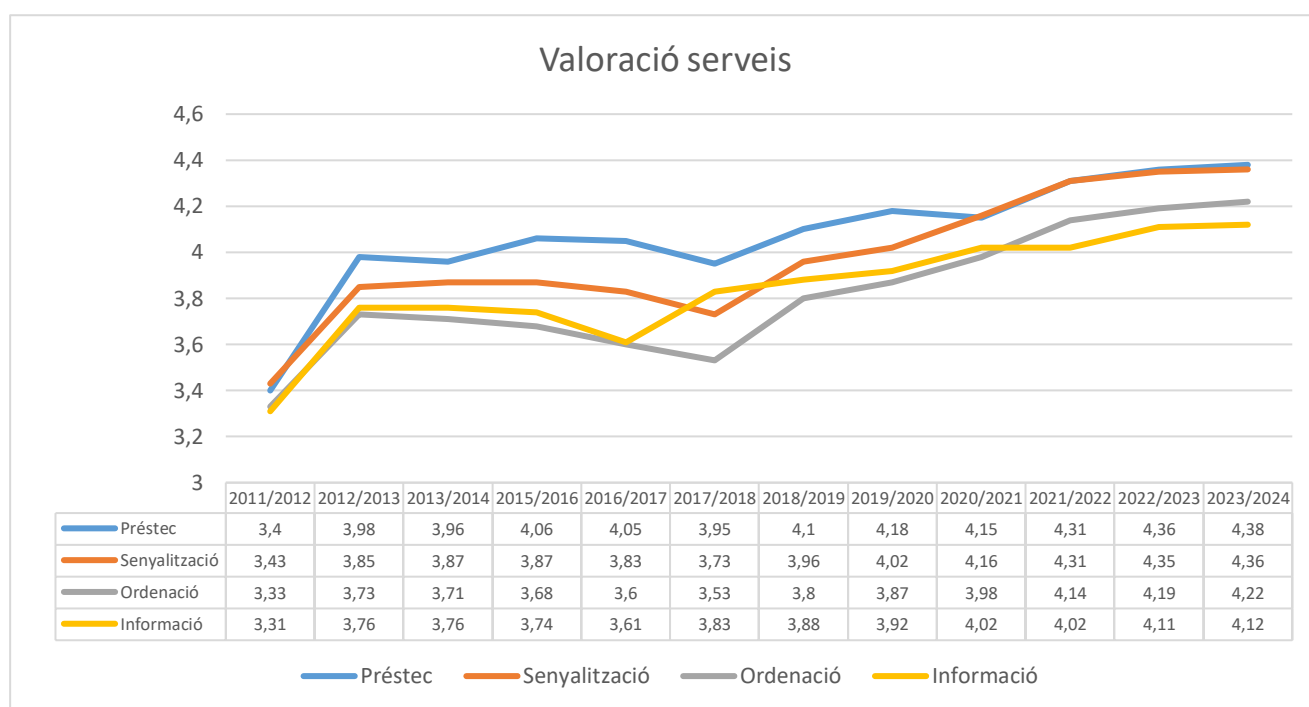
4.4 Serveis

Ítem 16. El servei de préstec satisfà les teues necessitats

Ítem 17. La senyalització de la biblioteca és clara i adequada

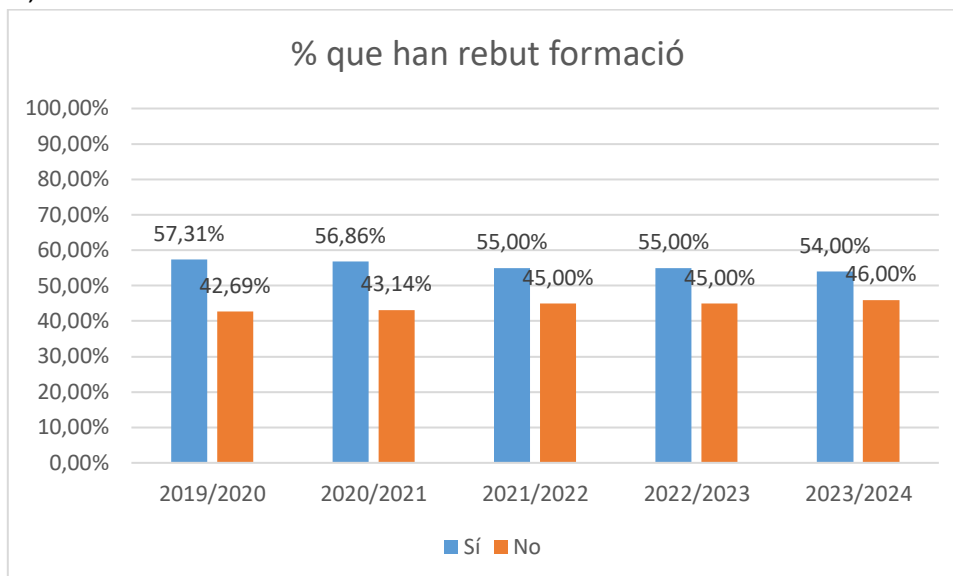
Ítem 18. L'ordenació dels llibres és fàcil i adequada

Ítem 19. La informació que tens sobre els serveis de la biblioteca és adequada



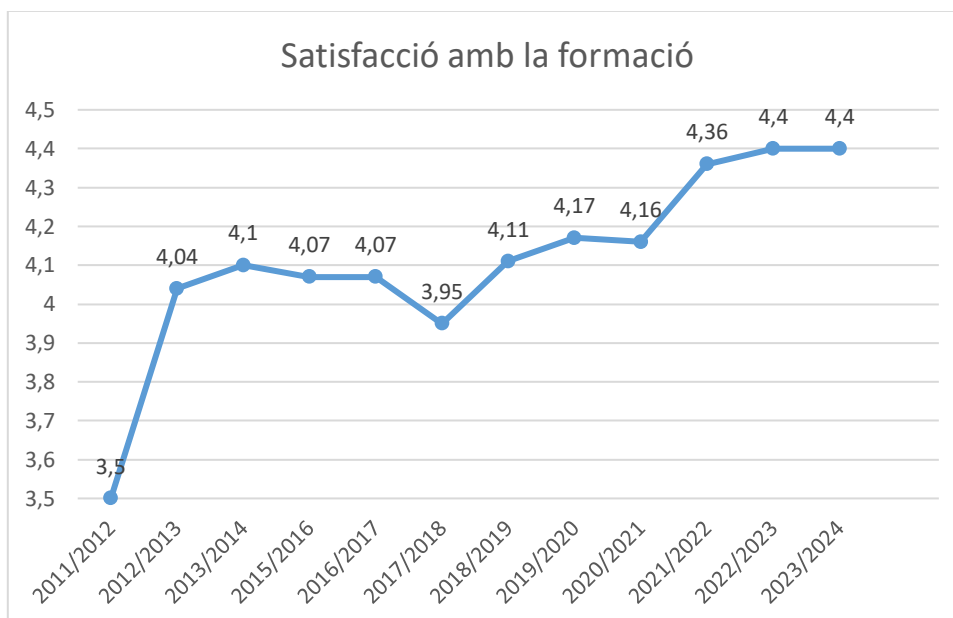
El servei de préstec i la senyalització de les biblioteques són els ítems més valorats. Aquest any es pot observar que tots els serveis estan valorats per damunt de 4, continuant amb la tendència general de millora del l'any passat.

Ítem 20. Has rebut formació (presencial/online) sobre la biblioteca, els seus serveis, recursos d'informació, etc.?



El percentatge d'alumnes que han rebut formació baixa lleugerament respecte al curs anterior. Pel que fa als motius pels quals no s'ha rebut formació (*ítem 22*), 1.587 persones afirmen no conèixer la seua realització (78,29%), 251 que les dates i els horaris no s'ajusten a les teues necessitats i 250 que no els interessa.

Ítem 21. En cas de resposta afirmativa, indica el grau de satisfacció



	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Servei de préstec	4,18	4,15	4,31	4,36	4,38
Senyalització	4,02	4,16	4,31	4,35	4,36
Ordenació dels llibres	3,87	3,98	4,14	4,19	4,22
Informació sobre els serveis	3,88	3,92	4,02	4,11	4,12
Formació	4,00	4,00	4,18	4,21	4,24
Mitjana del bloc	3,99	4,04	4,19	4,24	4,26

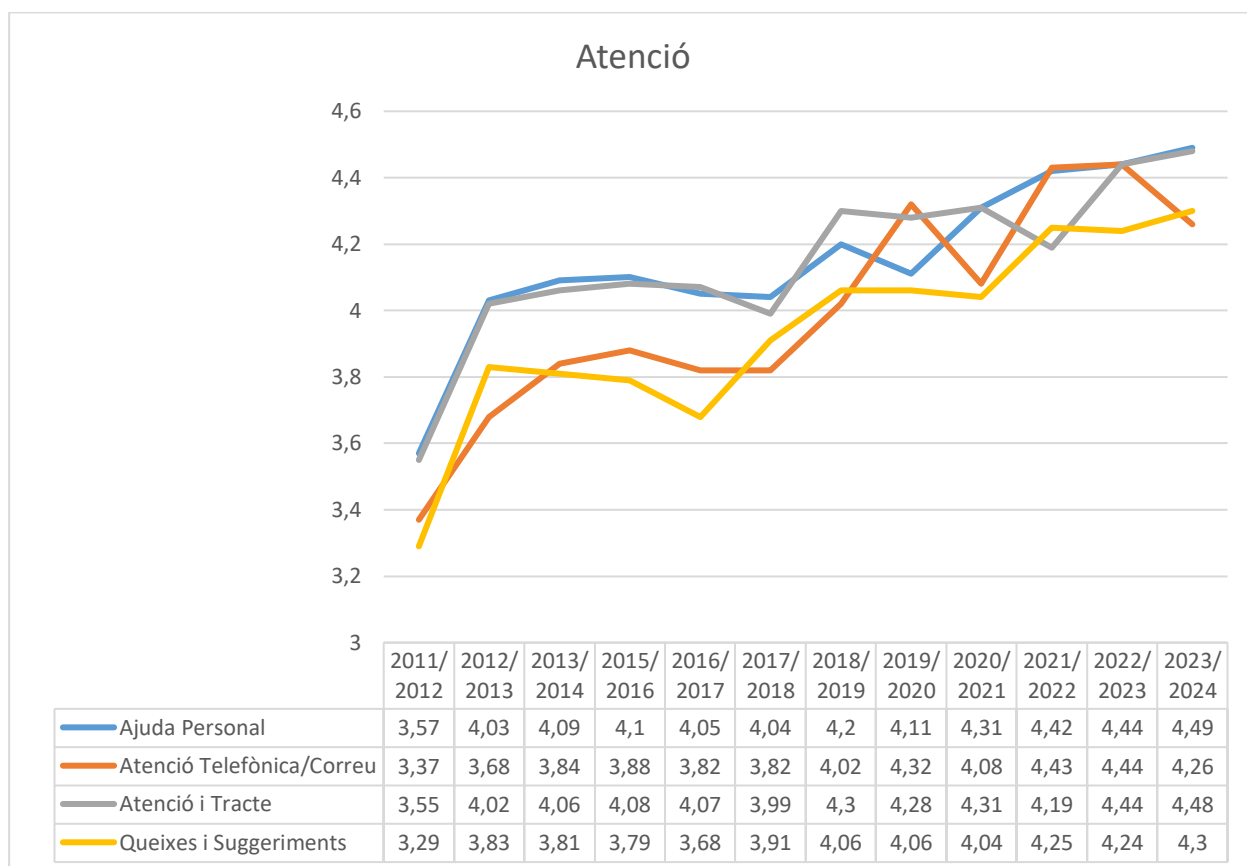
4.5 Atenció

Ítem 23. Grau de satisfacció amb l'atenció i tracte del personal de la biblioteca

Ítem 24. El personal de la biblioteca t'ajuda a trobar la informació i els materials que necessites

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

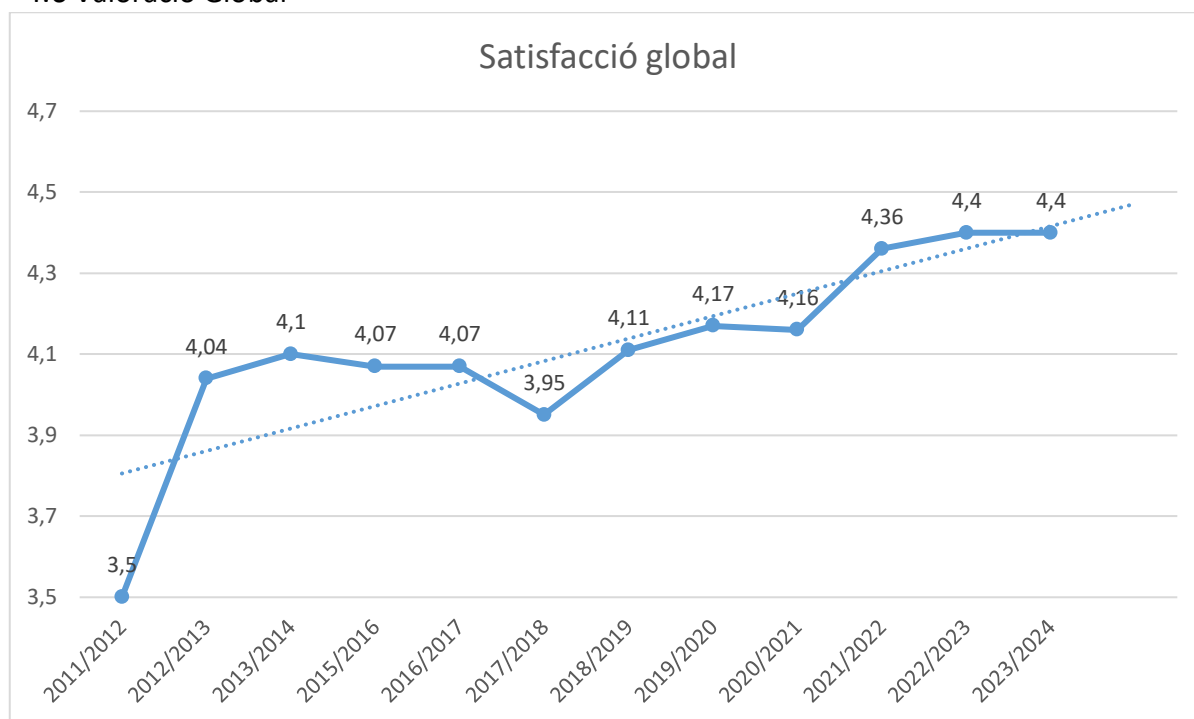
Ítem 26. Les teus queixes i suggeriments s'han atès correctament



	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ajuda del personal	4,11	4,31	4,42	4,44	4,49
Atenció telefònica o per correu-e	4,32	4,08	4,43	4,23	4,26
Atenció i tracte	4,28	4,31	4,19	4,44	4,48
Queixes i suggeriments	4,06	4,04	4,25	4,24	4,30
Mitjana del bloc	4,19	4,19	4,32	4,34	4,38

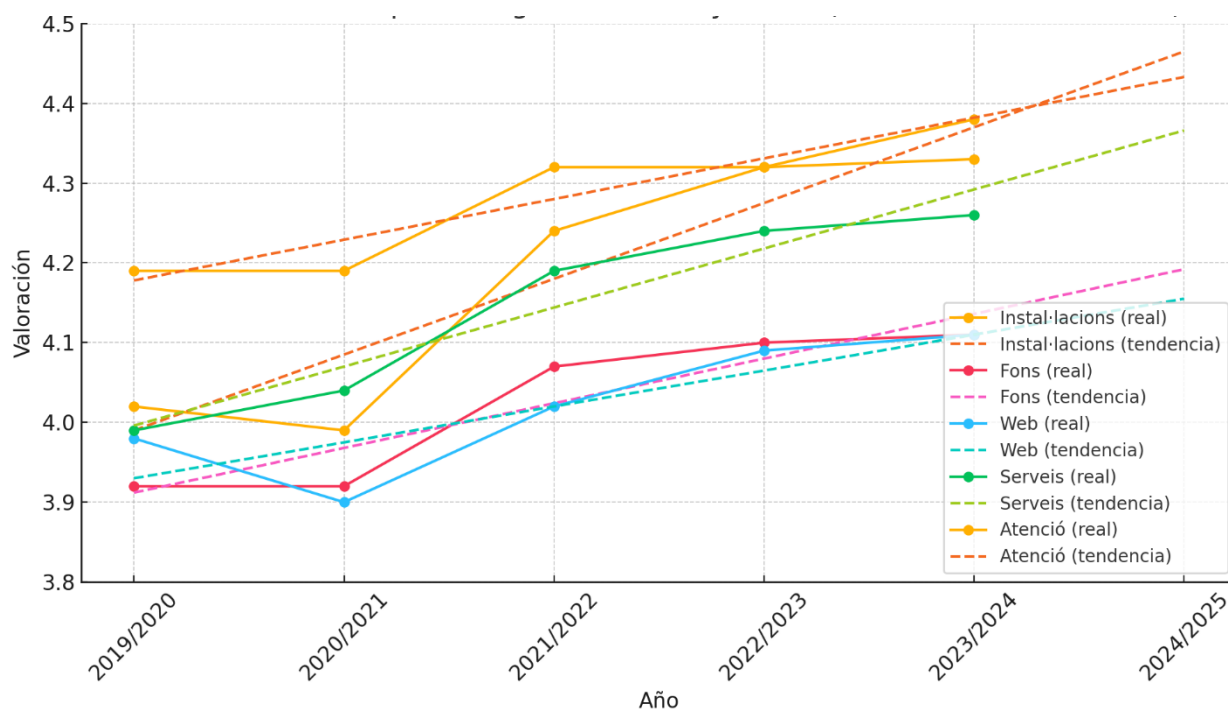
En el bloc sobre l'atenció han tingut una evolució positiva tots els ítems. Encara que la mitjana ha pujat de 4,34 a 4,38.

4.6 Valoració Global



	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
<i>Instal·lacions</i>	4,02	3,99	4,24	4,32	4,33
<i>Fons</i>	3,92	3,92	4,07	4,10	4,11
<i>Web</i>	3,98	3,90	4,02	4,09	4,11
<i>Serveis</i>	3,99	4,04	4,19	4,24	4,26

Atenció	4,19	4,19	4,32	4,32	4,38
---------	------	------	------	------	------



Es mostren les valoracions de diferents categories (Instal·lacions, Fons, Web, Serveis, i Atenció) des de l'any 2019/2020 fins al 2023/2024, incloent-hi una projecció per a l'any 2024/2025 basada en les tendències lineals.

Anàlisi de les tendències:

- **Instal·lacions i Atenció** mostren una tendència de millora constant, projectant-se cap a un increment lleuger en les valoracions per a 2024/2025.
- **Serveis i Fons** també tenen una tendència a l'alça, encara que amb una pendent més moderada.
- **Web** es projecta amb un creixement més suau, però es manté en un rang pròxim a les altres categories.

Noves preguntes:

Aquest any, s'han ampliat les preguntes de l'enquesta per aprofundir en la percepció dels usuaris sobre el paper de les biblioteques de la Universitat de València. Els resultats mostren que una gran part de la comunitat universitària és conscient del nostre propòsit, valorant amb un **4,28** (sobre 5) l'afirmació que les biblioteques treballen activament per gestionar i difondre els recursos d'informació, així com col·laborar en la creació de coneixement. A més, la pregunta sobre la recomanació dels serveis i les instal·lacions de les biblioteques ha obtingut una excel·lent puntuació de **4,50**, indicant un alt nivell de satisfacció i confiança dels usuaris en la qualitat dels serveis que oferim. Aquesta valoració reflecteix l'èxit de les nostres iniciatives i el compromís de les biblioteques amb la comunitat universitària.

Els dos aspectes més valorats aquest curs són l'atenció i el tracte per part del personal i l'ajuda rebuda per trobar informació, amb puntuacions de 4,48 i 4,49 respectivament, a més de l'espai adquat per a l'estudi i l'aprenentatge. L'aspecte menys valorat, per baix un 4 en l'escala de Likert, és la facilitat d'ús del catàleg.

De la mateixa manera que el curs anterior, cal destacar que, de les 23 preguntes valorades amb l'escala de Likert, 22 han obtingut una puntuació superior a 4, i l'única que no ho ha aconseguit ha obtingut un 3,99.