



Valencia, Valencia, 20-06-2018

ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA SOBRE EL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

Dentro del proceso de **autoevaluación** iniciado por el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD), se ha llevado a cabo, por quinto año consecutivo una **encuesta de opinión y satisfacción a los estudiantes** de la Universitat de València. Esta encuesta se pasó por **primera vez** en el curso 2011-2012.

Una vez más, se ha contado con la colaboración de la **Unitat de Qualitat** de la Universitat. El cuestionario, confeccionado por el **Comité de Autoevaluación** del SBD, se ha **mejorado** con el cambio de la redacción de algunas preguntas que en la edición anterior habían dado unas cifras altas de NS/NC y que, por tanto, eran poco útiles y reduciendo las opciones ofrecidas en algunas preguntas. El procedimiento de pase ha sido on-line, enviándose un correo electrónico a la lista zero de los estudiantes.

La encuesta consta de **17 ítems** repartidos en **cinco** bloques. En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la 5 como totalmente de acuerdo, así como la opción no sabe/no contesta (NS/NC).

Previo a los 5 bloques hay tres preguntas relacionadas con el uso general que se hace de la biblioteca (finalidad, frecuencia de uso y horario).

Los bloques son los siguientes:

1. **Instalaciones:** en este bloque se incluyen cuestiones como el espacio, el horario o el número de puestos de lectura o de trabajo en grupo
2. **Fondos:** se evalúa el nivel de satisfacción con los diferentes tipos de documentos que forman la colección bibliográfica de la UV
3. **Web:** en el que se indica el conocimiento y uso de la página web del servicio y del catálogo TROBES
4. **Servicios:** en este bloque se pregunta por la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades de los estudiantes
5. **Atención:** el último apartado está dedicado a evaluar la atención recibida por parte del personal, por cualquier vía

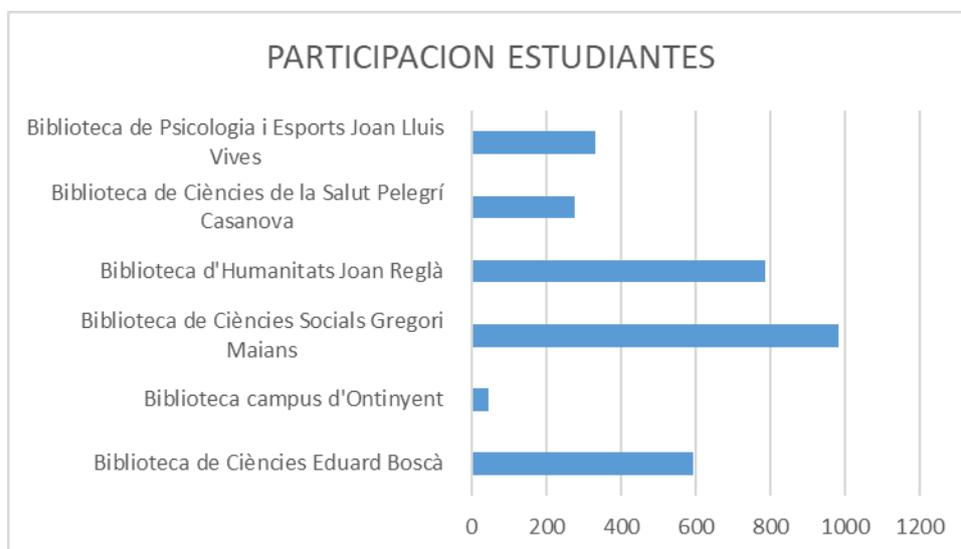
Por último, hay un ítem para evaluar la satisfacción general con el servicio prestado y un bloque abierto para las observaciones.



El número total de respuestas es de **3.459**.

La encuesta es anónima y en las preguntas identificativas previas sólo se pregunta sobre la biblioteca más utilizada y el tipo de estudio que se está realizando.

A continuación, se incluye un gráfico resumen de los porcentajes de respuesta de los estudiantes por bibliotecas:





Respecto a las **instalaciones**, hay una disminución de la media. La puntuación es de **3,83** frente al 3,97 de 2016, destacando como ítem peor valorado el “número de espacios para el trabajo en grupo” que es insuficiente para 1453 de las respuestas.

En el apartado de **fondos**, también ha bajado la media: **3,73** en 2017 mientras que en 2016 fue de un 3,8. Los fondos bibliográficos mejor valorados son los libros impresos con un 4,01 seguido de las bases de datos con un 3,88.

La satisfacción con la **página web** también ha sufrido descenso, se pasa de 3,93 en 2016 a **3,83** en 2017.

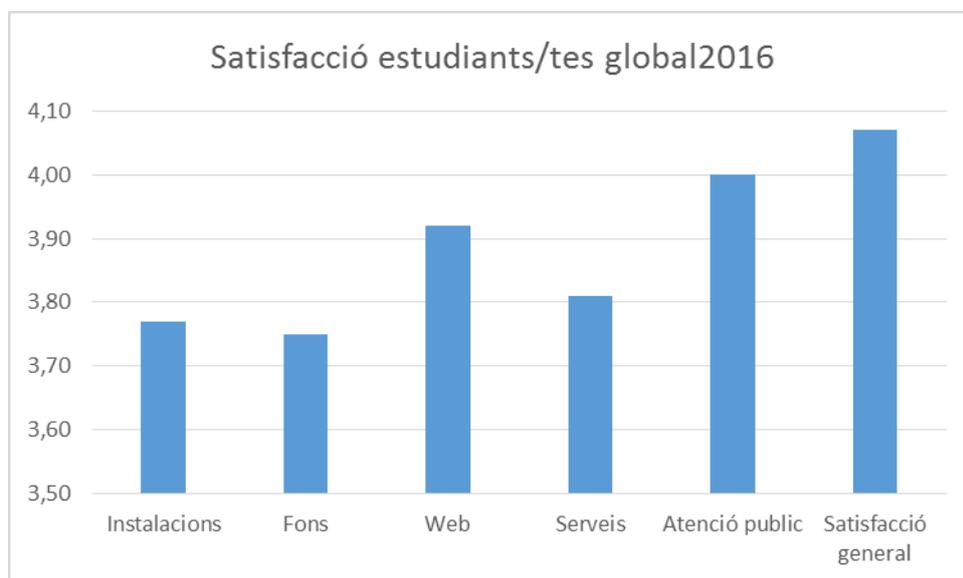
En lo que se refiere **servicios**, el préstamo es el mejor valorado (**3,95**) aunque ha bajado respecto a 2016 (4,05)

Destacar que hay un aumento (**62%**) de estudiantes que afirman haber recibido formación sobre la biblioteca, sus servicios y recursos. En 2016 era de un 57%.

Sigue siendo alto el nº de respuestas negativas (**70,73**) que alegan desconocimiento de la existencia de los cursos impartidos.

En cuanto a la **atención** la media es **3,90**. Cinco 5 décimas baja que en 2016. Destacan los ítems referentes al grado de satisfacción con la atención y trato del personal de la biblioteca y el de la ayuda y apoyo que ofrece el personal para encontrar información y materiales.

La **satisfacción global** es de **3,95** (4,07 en 2016)



	2016
Instalacions	3,77
Fons	3,75
Web	3,92
Serveis	3,81
Atenció public	4,00
Satisfacció general	4,07

El bloque Instalaciones obtiene una valoración de **3,77** frente al 3,85 de 2015. Los estudiantes siguen valorando positivamente las instalaciones de las bibliotecas. La pregunta sobre si el número de puestos de lectura/estudio es suficiente, el **15%** responde que sí y el **9%** que no.

En relación con **los espacios de trabajo** en grupo siguen mejorando los resultados: aunque el **43%** responde que no son suficientes frente al **44%** de 2015.

Sigue siendo alto, aunque ha mejorado un punto, el porcentaje de estudiantes que opinan que esto depende de la época del año (**73%**) Mejora la valoración de **los espacios de trabajo en grupo**: aunque el **43%** responde que no son suficiente frente al 44% de 2015



Sobre los espacios sigue siendo alto, aunque ha mejorado 4 puntos, el porcentaje de estudiantes que opinan que esto depende de la época del año (**73%** frente al 77% de 2015): no hay espacio suficiente en periodo de exámenes.

En relación con **los espacios de trabajo** en grupo siguen mejorando los resultados: aunque el **44%** responde que no son suficientes frente al 42% de 2014

Fondos

En el bloque destinado a valorar la satisfacción con la colección bibliográfica, la media ha sido de **3.75 3,76** frente al **3,76** de 2016. El ítem con menor valoración en este grupo sigue siendo el de los **libros electrónicos (3.51)** aunque se aprecia una mejora continua:

En los **libros impresos** observamos una mejora continua. Siguen siendo el recurso mejor valorado, **4.06** frente a 4,01 de 2015.

Las **bases de datos** son el segundo ítem más valorado y también experimentan una mejora continua, **3.94** frente al 3,87 de 2015.

Hemos de destacar en este bloque los altos valores que se siguen obteniendo en las respuestas NS/NC **los libros electrónicos, (1474)** y **las revistas (1575)**.

Web

La media es de **3.92** baja 3 puntos respecto a 2015.

Todos los ítems obtienen respuestas cercanas al 4.

El **76%** de estudiantes conoce la existencia de estos servicios, frente al 87% de 2015.

Servicios

Por lo que respecta al bloque de los servicios, la media es de **3.81** frente 3,83 de 2015. Ha experimentado una bajada de 2 décimas.

El ítem más valorado es el servicio de **préstamo: 4.05** frente al 4,06 de 2015.



La valoración de la **formación** ha sido de **3.75** frente al 3,84 de 2015.

Ha disminuido notablemente, respecto a 2015 (68%), el porcentaje de usuarios que indican haber asistido a las sesiones de formación impartidas por las bibliotecas: **57%**.

En cuanto a los que no han asistido, el motivo principal señalado sigue siendo el desconocimiento de estas sesiones, **75,20%** (55,02%), frente al 55,02% de 2015.

Atención

En el último bloque, que evalúa la atención que da el personal del servicio a través de diversas vías, la media obtenida sube respecto al año anterior de un 3,94 en 2015 a **4** en 2016. Las preguntas que obtienen puntuaciones más altas siguen siendo las mismas que en 2015, mejorando los resultados de estos años:

- el personal ayuda a encontrar la información necesaria (**4.05** frente al 4,10 de 2015)
- grado de satisfacción con la atención y el trato del personal de biblioteca (**4.08 3,94** frente al **3,94** de 2015)

Satisfacción general

La satisfacción de los estudiantes con el Servei de Biblioteques se mantiene, como en 2015, en **4,07**.