

Enquestes de Satisfacció i Opinió Estudiants 2018/2019

Juliol 2019

1. Introducció	2
2. Metodologia.....	2
3. Participació.....	2
4. Evolució.....	4
4.1 Instal·lacions	4
4.2 Fons	6
4.3 Web.....	8
4.4 Serveis.....	11
4.5 Atenció.....	13
4.6 Valoració Global	14

1. Introducció

L'informe pretén analitzar els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió amb el Servei de Biblioteques i Documentació, contestades pels estudiants i estudiantes de la Universitat de València en el curs acadèmic 2018/2019.

2. Metodologia

L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (biblioteca, centre en què es matricula l'estudiant, tipus d'usuari, freqüència d'ús, tasques d'ús, horari d'ús i sexe) i 26 ítems més distribuïts en 5 blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i valoració global.

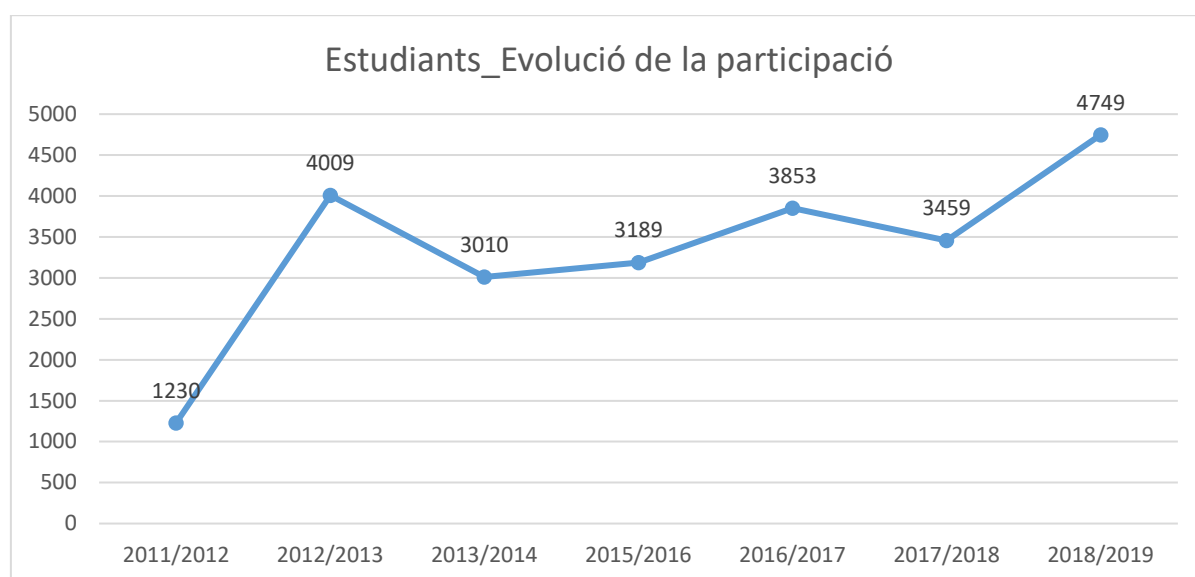
Les respostes són de tipus sí/no i la majoria es valoren amb l'escala de Likert que considera els valors següents: 1 molt en desacord, 2 en desacord, 3 acceptable, 4 d'acord, 5 totalment d'acord. A més, es pot triar l'opció no sap/no contesta (ns/nc).

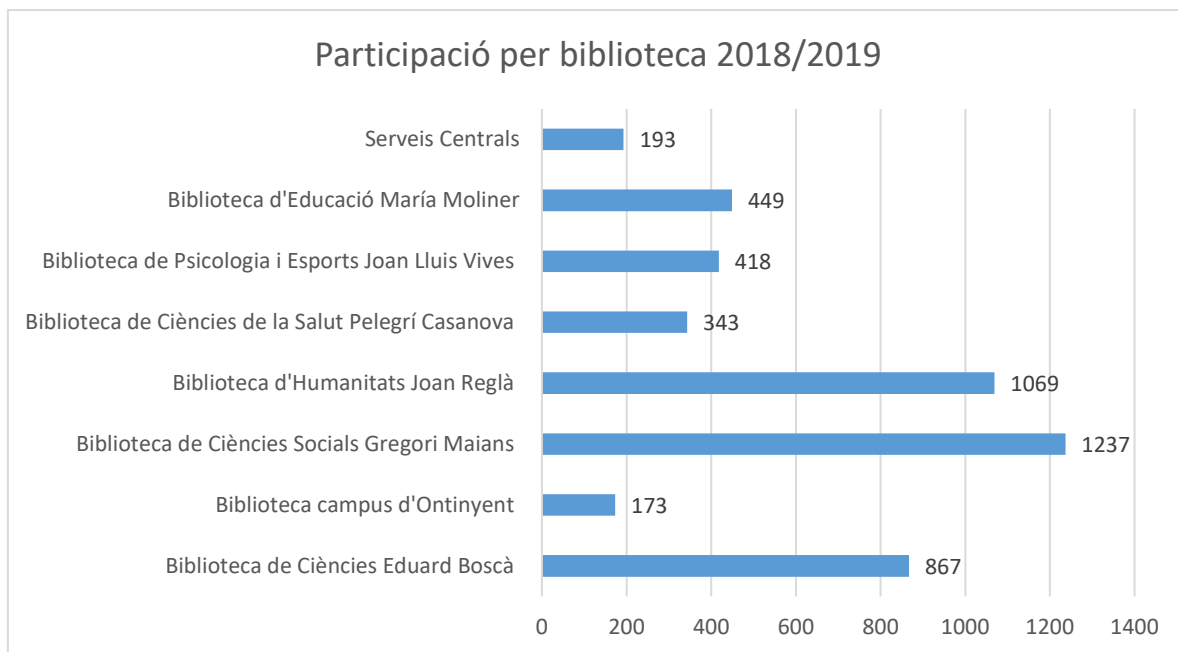
D'altra banda, l'enquesta acaba amb dues preguntes obertes per a valorar els aspectes positius i negatius que l'estudiant considera adients.

3. Participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 78.601 invitacions a estudiants de la UV per a omplir l'enquesta i s'han recollit 4.749 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 6,04%.

El nombre d'enquestes en termes absoluts ha tingut una evolució irregular des de la primera mostra. Com s'observa a la gràfica següent hi ha dos períodes de màxima participació: el curs acadèmic 2013/2014 amb 4009 enquestes i l'actual curs acadèmic 2018/2019 amb 4.749.





A les taules següents s'especifica el percentatge de participació per sexe, tasques d'ús, tipus d'estudi, freqüència d'ús i horari d'ús.

Participació per sexe

Dones	Homes
67 %	33 %

Tasques d'ús

Estudi amb els teus materials	73,43 %
Préstec	60,05 %
Consulta de llibres, revistes...	54,40 %
Treball en grup	49,04 %
Ús d'ordinadors	17,75 %
Sol·licitar informació	9,49 %

Participació per tipus d'estudi

Grau	Màster	Doctorat
80 %	12 %	8 %

Freqüència d'ús de la biblioteca

Habitualment	Ocasionalment	Sols en època d'exàmens
40 %	48 %	12 %

Horari d'ús

Matí	Vesprada	Nit
71,02 %	76,40 %	14,83 %

En conclusió, es pot destacar la participació majoritària de dones, més del doble que homes. D'altra banda, el percentatge més alt, un 73,43% utilitza la biblioteca com a lloc d'estudi, contràriament, sols un 9,49% sol·licita informació.

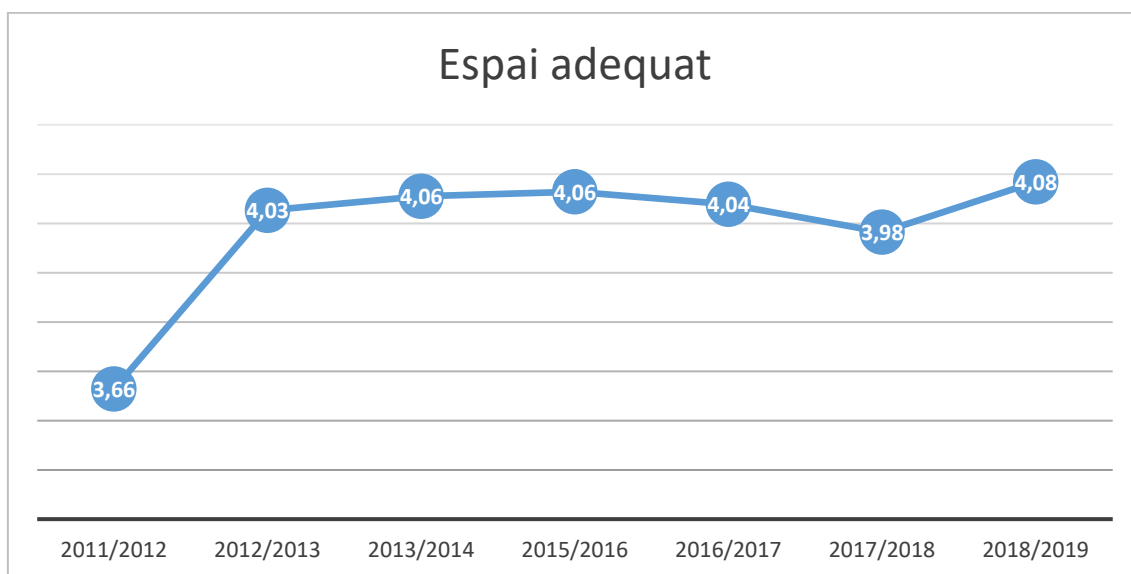
Pel que fa a l'horari d'ús, del total d'enquestes recollides des del curs acadèmic 2011-2012, un total de 23.499, un 72,51% utilitzen les biblioteques en horari de matí, un 76,26% en horari de vesprada i un 13,91% en horari de nit. Cal tenir en compte que aquesta resposta és múltiple i es pot triar més d'una opció. En les enquestes d'aquest curs 2018/2019 un 71,02% utilitza la biblioteca en horari de matí, un 76,40% en horari de vesprada i 14,83 en horari de nit.

4. Evolució

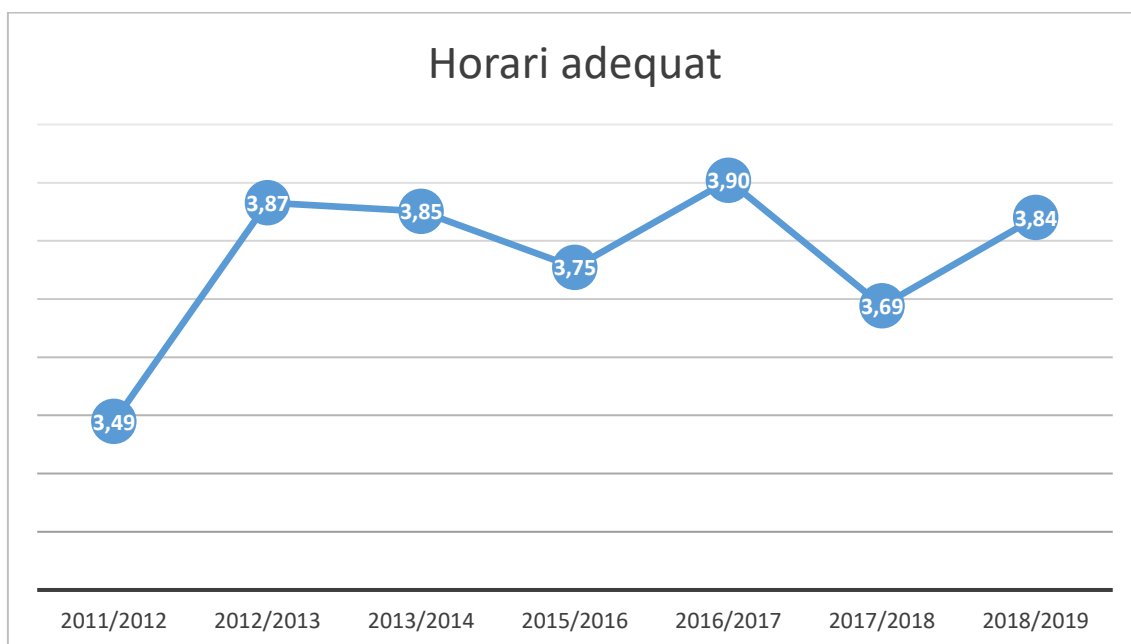
En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012.

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

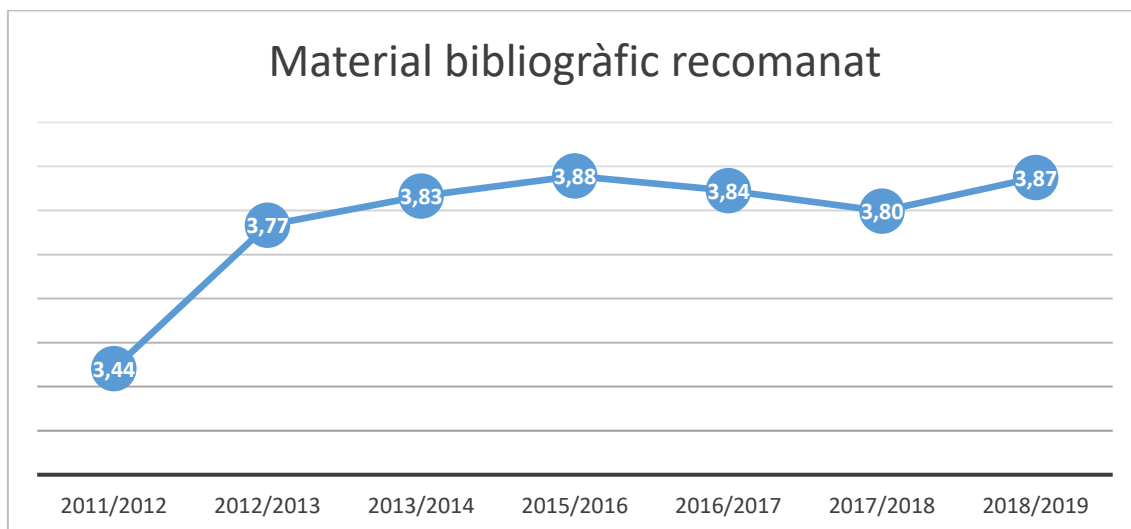


En el bloc Instal·lacions, la pregunta sobre l'espai té la puntuació més alta 4,08, en aquest curs acadèmic, i encara que la tendència és positiva en tots els blocs si tenim en compte el curs anterior, la pregunta sobre els horaris va tenir la valoració més alta de 3,90 en el curs 2016/2017.

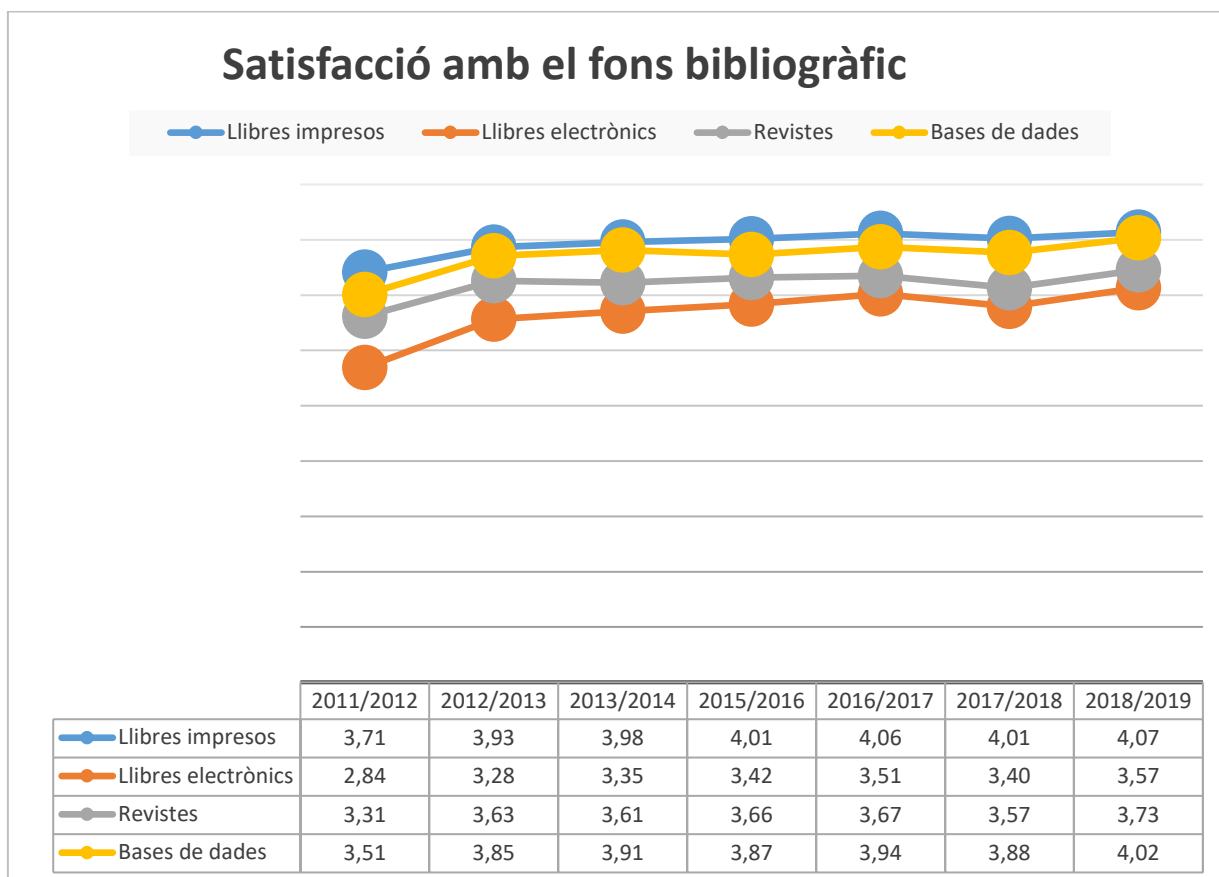
	2017/2018	2018/2019	Tendència
Espais	3,98	4,08	0,10
Horaris	3,69	3,84	0,15
Nombre de llocs és suficient?	14%	17%	3
Nombre d'espais en grup és suficient?	20%	23%	3
Nombre d'accés a Internet és suficient?	69%	73%	4
Mitjana del bloc	3,84	3,96	0,13

4.2 Fons

Ítem 6. El material bibliogràfic recomanat pel professor està disponible

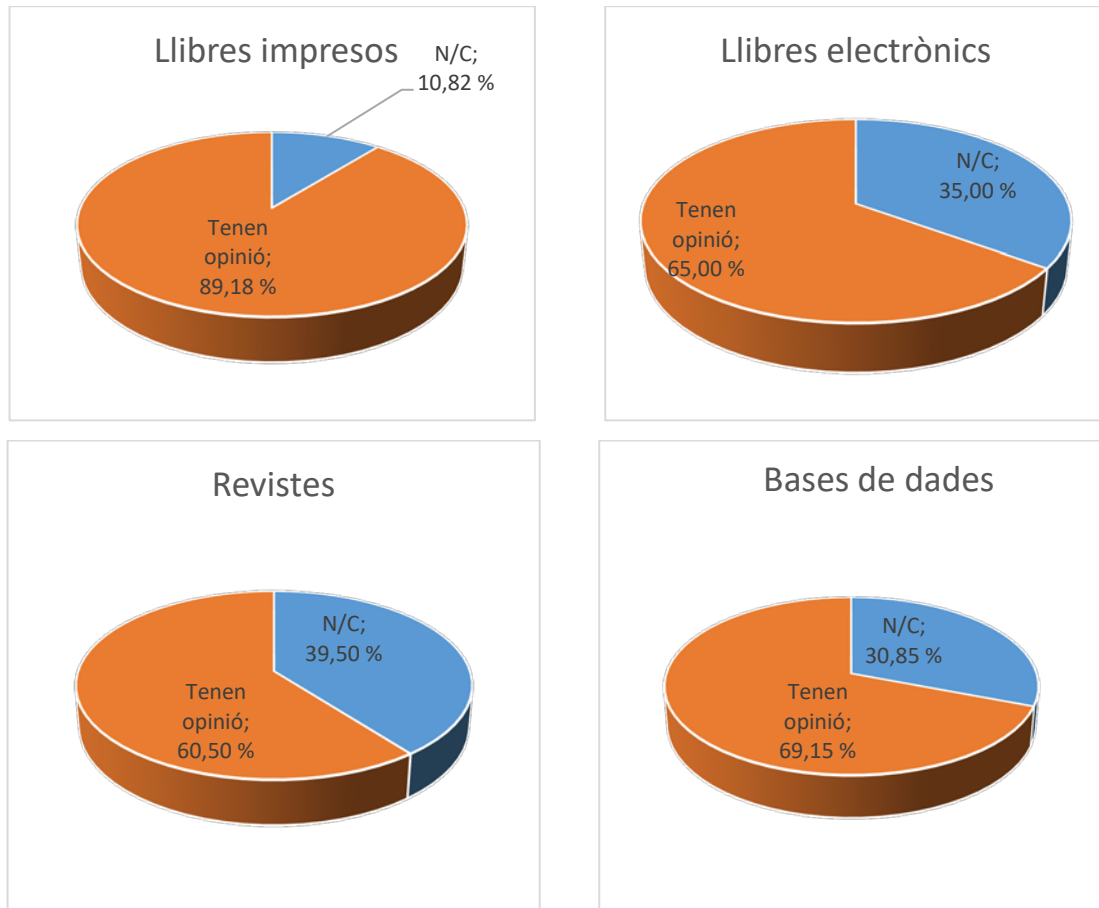


Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic



El bloc Fons té una evolució positiva llevat del curs acadèmic 2017/2018 en què troben una lleugera desviació a la baixa. En general, el fons millor valorat són el llibres impresos, seguit de les bases de dades, les revistes i per últim, els llibres electrònics. Com s'observa en la taula anterior, la valoració de l'actual curs acadèmic és la més alta de moment.

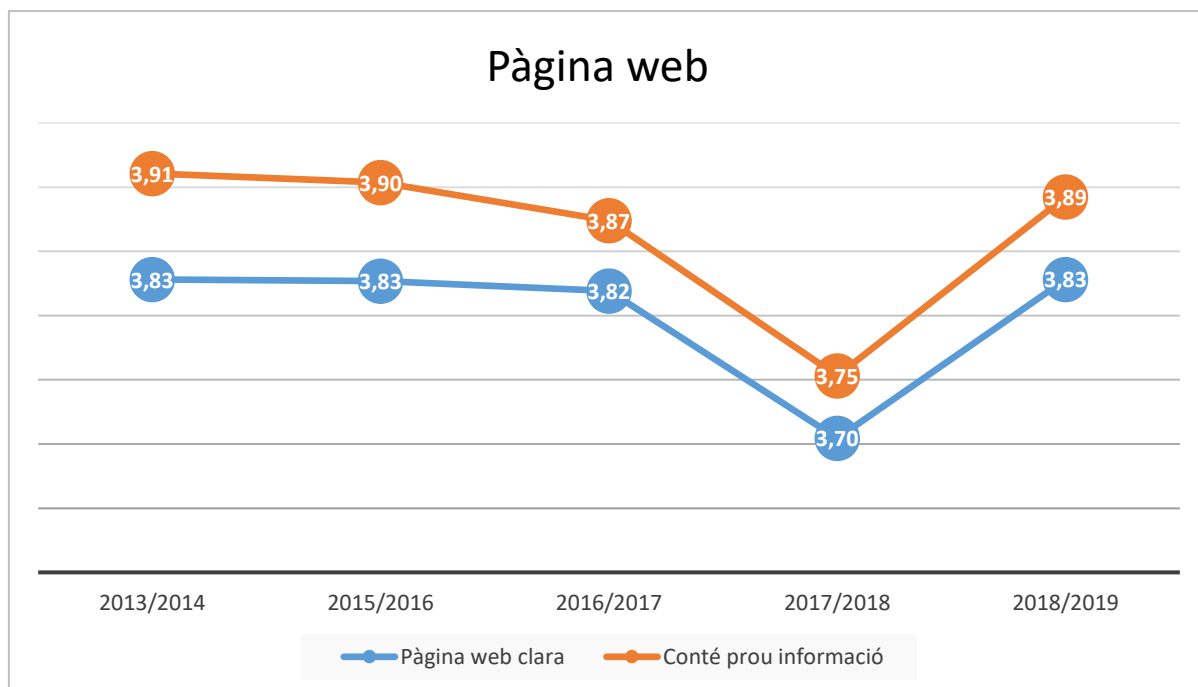
A més, destaquen el percentatge de N/C especialment en la pregunta que fa referència a les revistes impreses i electròniques amb un valor del 39,50%.



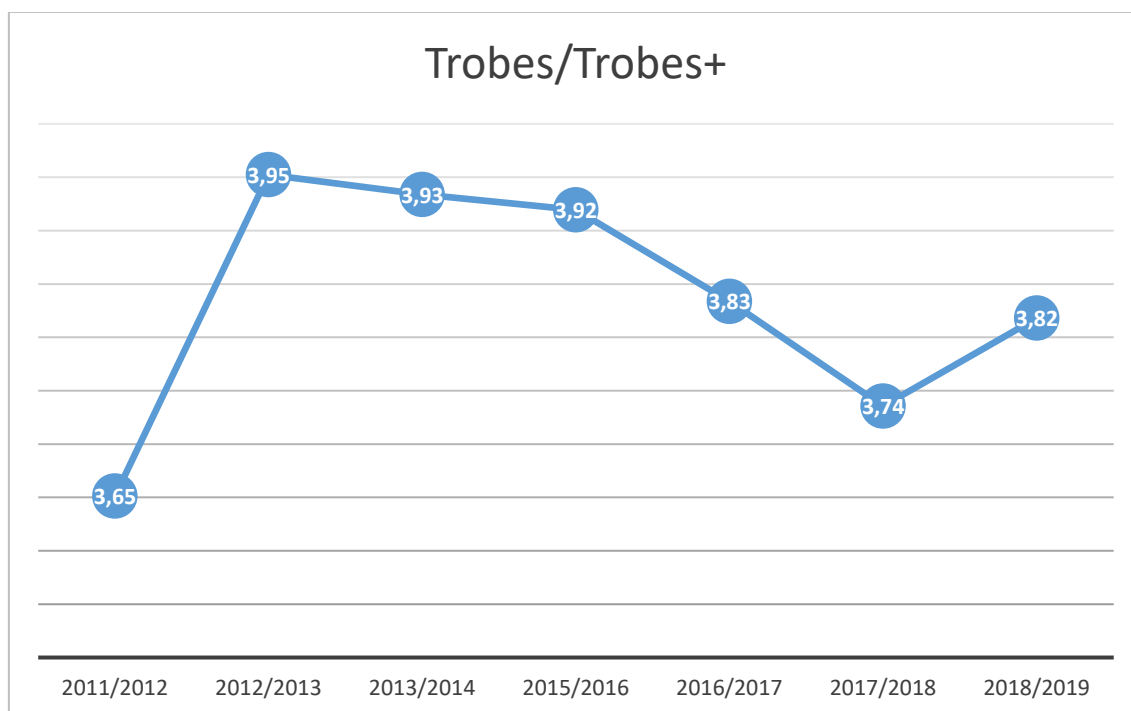
La mitjana de tot el bloc és de 3.85, augmentant en 0'12 punts, la mitjana del curs 2017/2019 (3,73).

4.3 Web

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

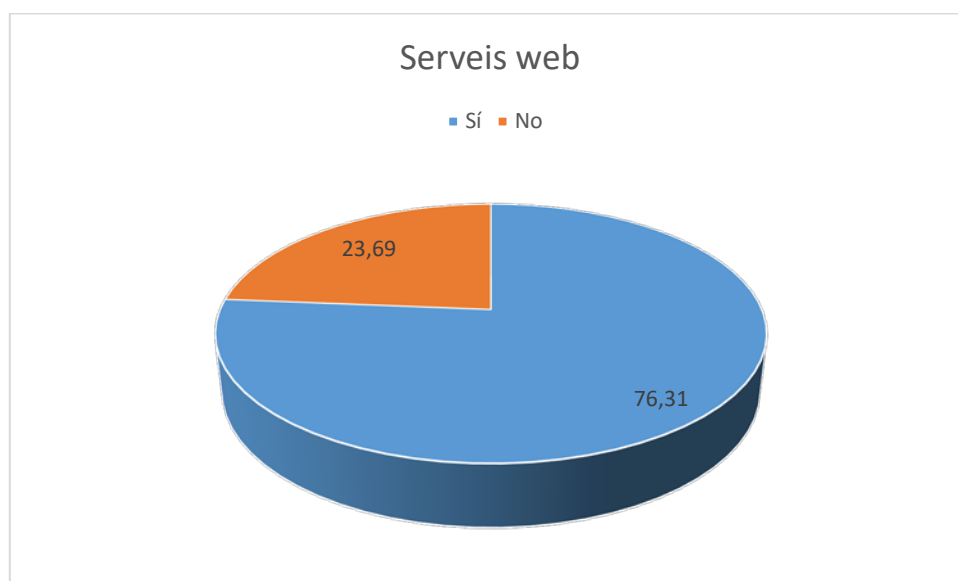


Ítem 13. El catàleg de la biblioteca, TROBES/TROBES+, és fàcil d'usar

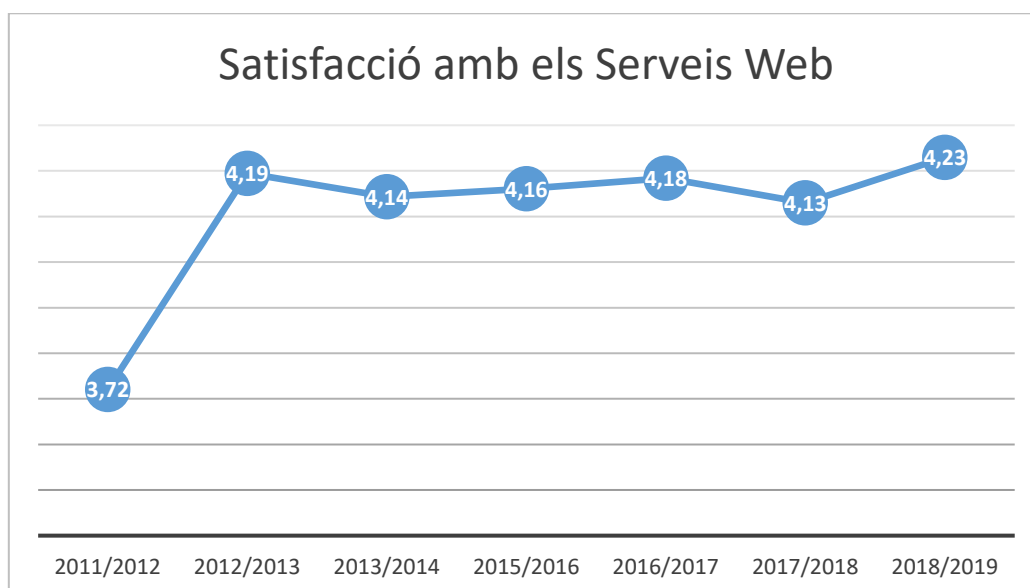


¹ D'aquestes preguntes tenim dades a partir del curs acadèmic 2013/2014

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?



Pel que fa al bloc Web, si tenim en compte la mitjana de tots els ítems, aquest any ha augmentat en 0,12 punts però el valor més alt correspon al curs acadèmic 2012/2013 amb una puntuació del 4,04.

	11/12	12/13	13/14	15/16	16/17	17/18	18/19
<i>WEB</i> (mitjana del bloc)	3,66	4,04	3,95	3,95	3,93	3,83	3,94

L'ítem millor valorat del bloc, és la satisfacció amb els serveis que es poden utilitzar des de la web amb una puntuació de 4,23. Al contrari, la valoració més baixa correspon a la facilitat per a utilitzar el catàleg TROBES/TROBES+. Però en general, tots els ítems han tingut una evolució positiva respecte a les enquestes de l'any anterior.

	2017/2018	2018/2019
Claredat de la web	3,70	3,83
Prou informació en la web	3,75	3,89
Catàleg fàcil d'usar	4,13	3,82
Satisfacció amb els serveis web	3,83	4,23
Mitjana del bloc	3,70	3,94

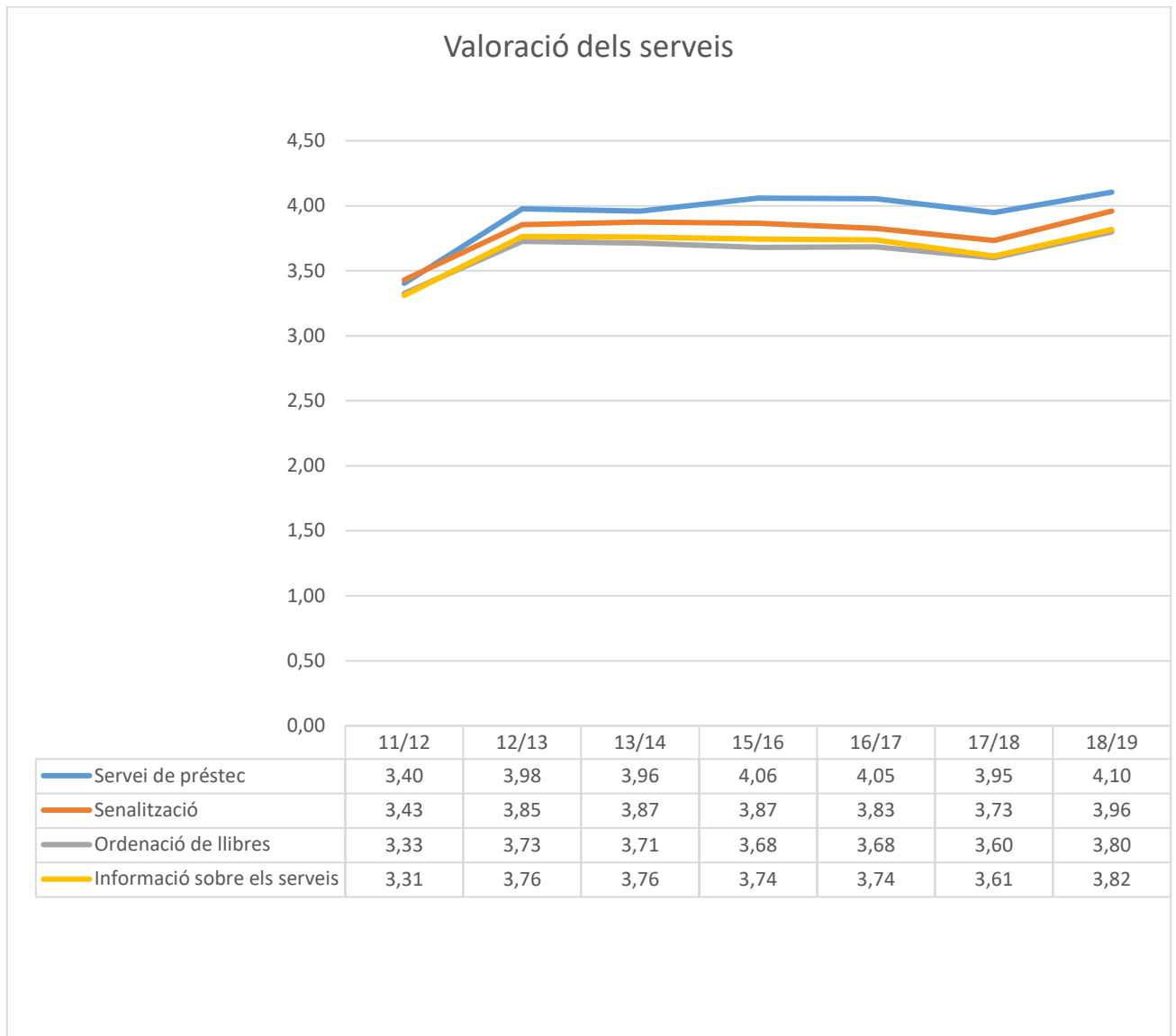
4.4 Serveis

Ítem 16. El servei de préstec satisfà les teues necessitats

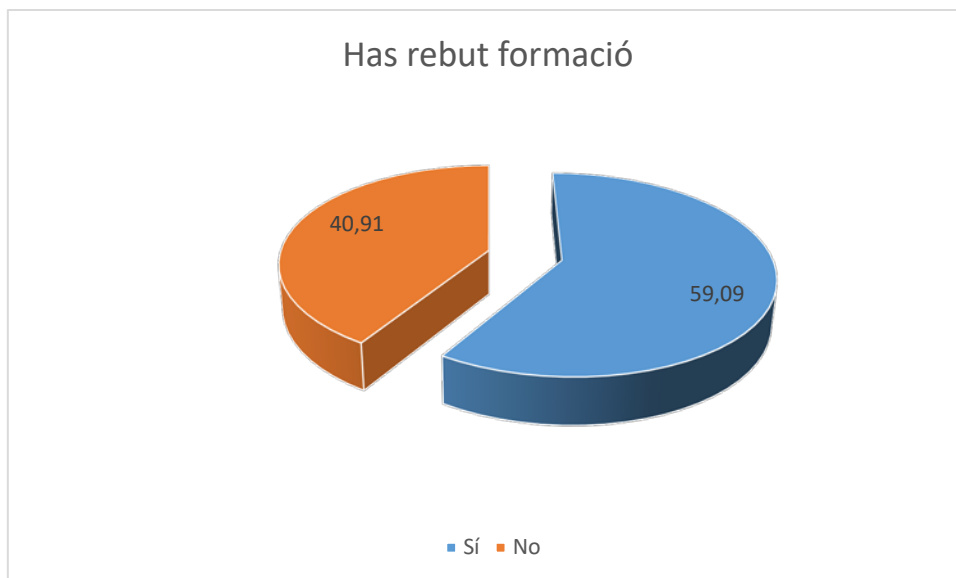
Ítem 17. La senyalització de la biblioteca és clara i adequada

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

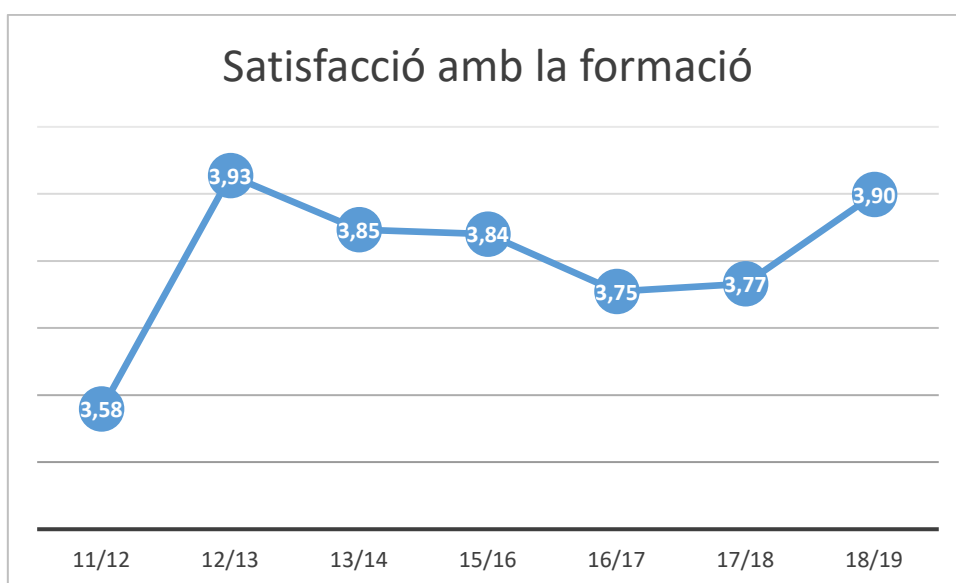
Ítem 19. La informació que tens sobre els serveis de la biblioteca és adequada



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



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



Per damunt d'una mitjana de 4 el servei més valorat és el servei de préstec. En canvi, els estudiants valoren més negativament l'ordenació de llibres en les biblioteques.

Pel que fa al servei de formació, el 59,09% han rebut formació presencial o en línia sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos de formació; i un 40,91% no n'han rebut. El grau de satisfacció amb la formació és de 3,90, el segon valor més alt darrere del curs acadèmic 2012/2013. Pel que fa als motius pels quals no s'ha rebut formació (*ítem 22*), 920 persones afirmen no conèixer la seua realització, 198 que les dates i els horaris no s'ajusten a les teues necessitats i 131 que no els interessa.

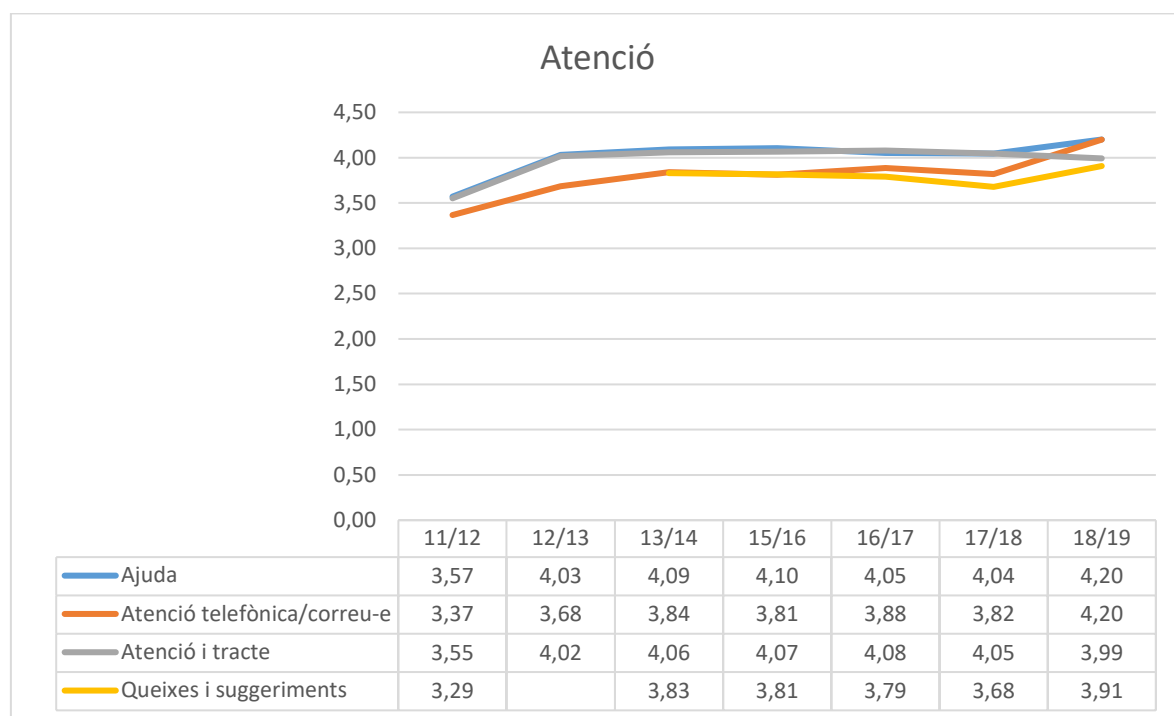
4.5 Atenció

Ítem 22. Grau de satisfacció amb l'atenció i tracte del personal de la biblioteca

Ítem 23. El personal de la biblioteca t'ajuda a trobar la informació i els materials que necessites

Ítem 24. L'atenció, telefònica o per correu electrònic, és adequada

Ítem 25. Les teus queixes i suggeriments s'han atès correctament

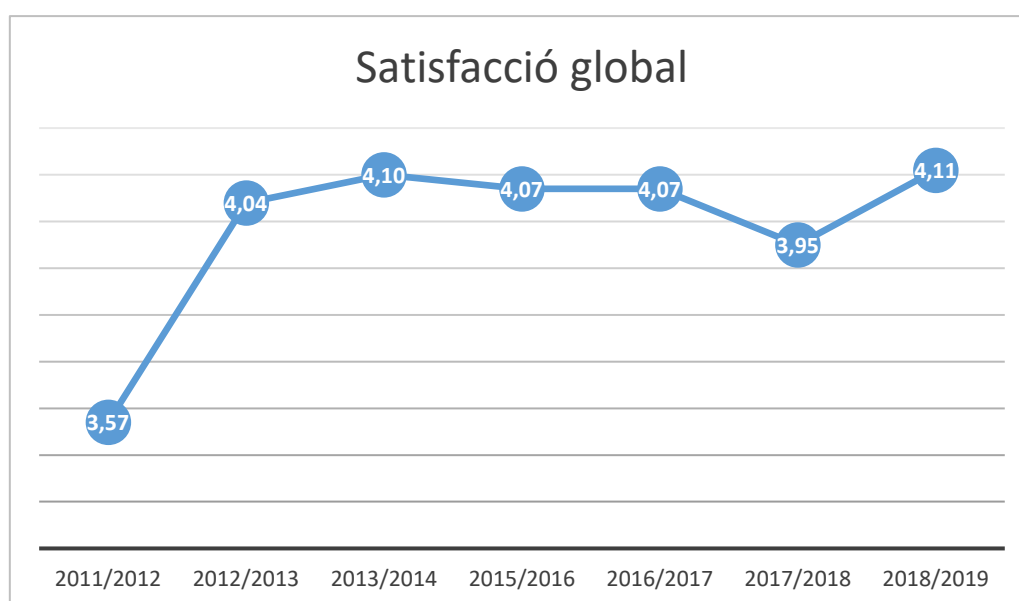


	2017/2018	2018/2019
Satisfacció amb l'atenció i el tracte	4,05	3,99
Informació i ajuda	4,04	4,20
Atenció telefònica o per correu electrònic	3,82	4,20
Queixes i suggeriments atesos correctament	3,68	3,91
Mitjana del bloc	3,90	4,08

En el bloc sobre l'atenció s'ha evolucionat positivament en tots els ítems, menys en el d'atenció i tracte del personal de la biblioteca que s'ha obtingut una mitjana de 3,99.

4.6 Valoració Global

En l'actual curs acadèmic 2018/2019 s'ha obtingut la mitjana més alta amb un 4,11 pel que va a la valoració global que els estudiants de la UV fan del Servei de Biblioteques i Documentació.



Per blocs, s'han tingut una evolució positiva en tots i especialment en el bloc del serveis, en què la mitjana ha augmentat un 0,19.

	2017/2018	2018/2019
Instal·lacions	3.84	3.96
Fons	3.73	3.85
Web	3.83	3.94
Serveis	3.73	3.92
Atenció	3.90	4.08

En concret els aspectes més valorats han estat: la satisfacció amb els serveis web (4,23) i l'ajuda per a trobar informació i materials que necessiten (4,20). Els dos

aspectes menys valorats han estat: la satisfacció amb els llibres electrònics (3,57) i la satisfacció amb les revistes, tant impreses com electròniques (3,73).