

Enquestes de Satisfacció i Opinió Estudiants 2020/2021

Maig 2021

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 i les estudiantes de la Universitat de València en el curs acadèmic 2020/2021.

2. Metodologia

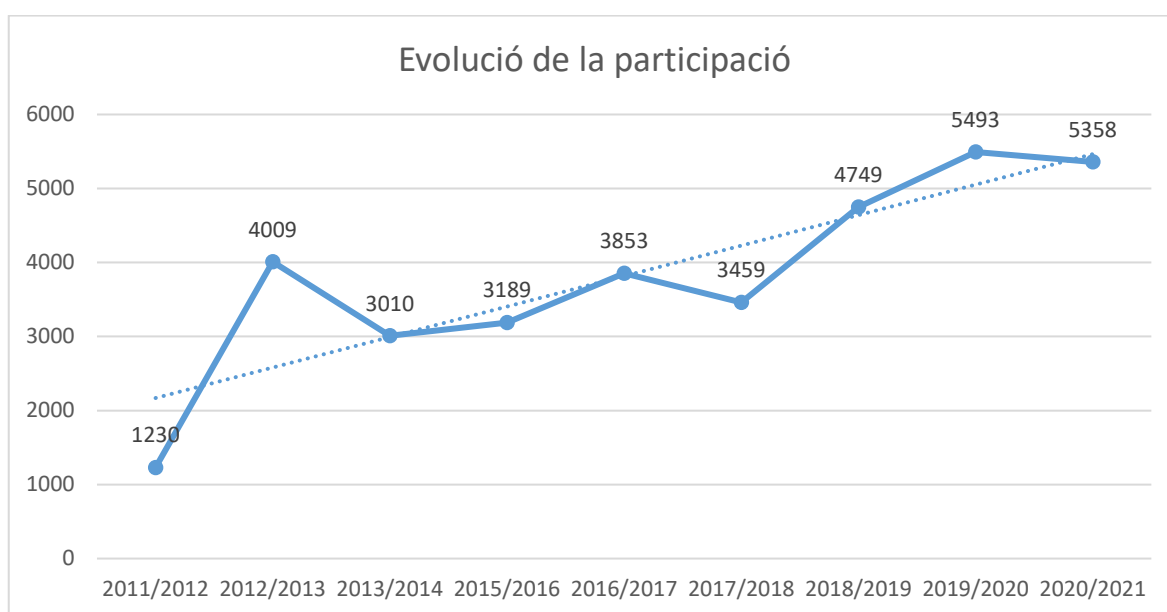
L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (biblioteca, centre en què es matricula l'estudiant, tipus d'usuari, freqüència d'ús, tasques d'ús, horari d'ús i sexe) i 26 ítems més distribuïts en 5 blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i una pregunta de valoració global.

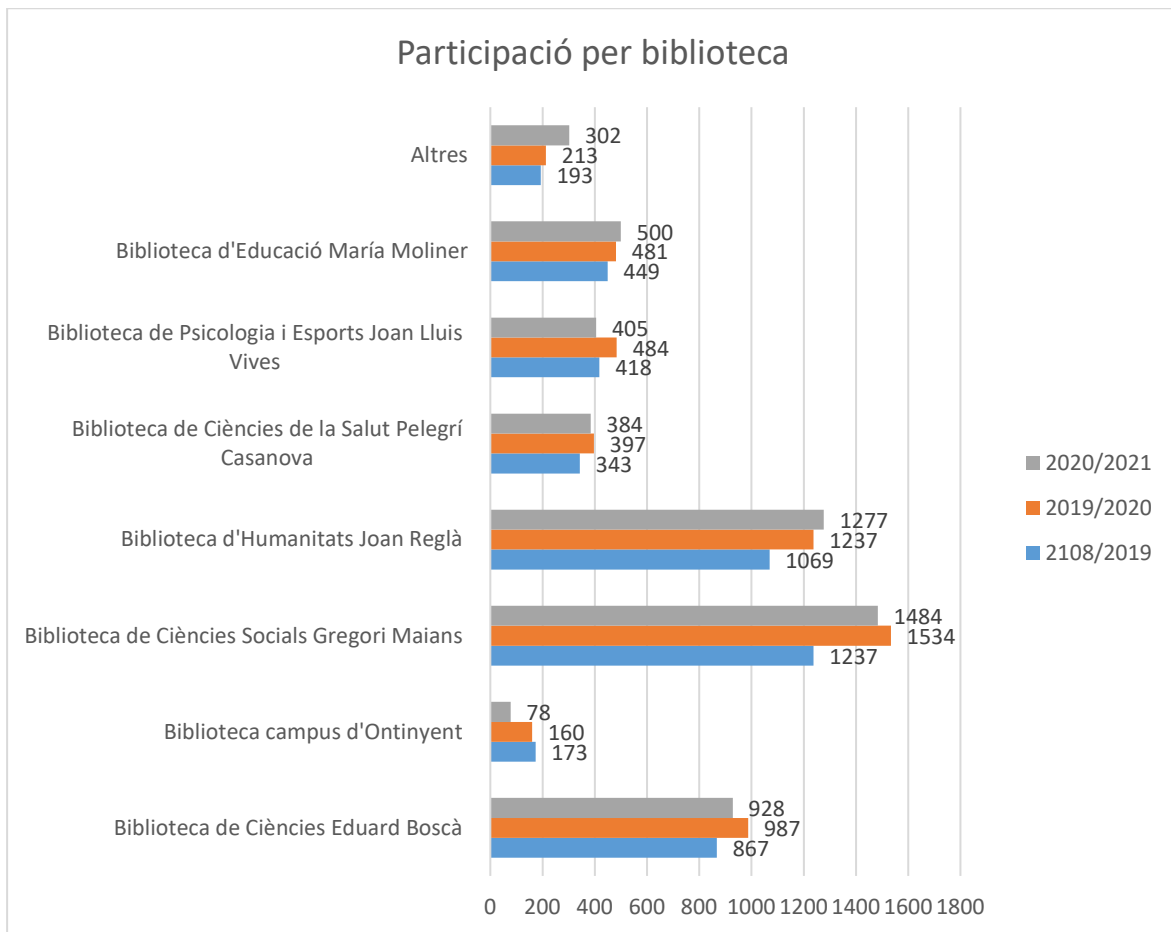
Les respostes són de tipus sí/no i la majoria es valoren amb l'escala de Likert que considera els valors següents: 1 molt en desacord, 2 en desacord, 3 acceptable, 4 d'acord, 5 totalment d'acord. A més, es pot triar l'opció no sap/no contesta (ns/nc).

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 54.311 invitacions a estudiants de la UV per a omplir l'enquesta i s'han recollit 5.358 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 9.86%.





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
	69 %	31 %

Tasques d'ús

Estudi amb els teus materials	73,71 %
Préstec	46,83 %
Consulta de llibres, revistes...	38,16 %
Treball en grup	28,67 %
Ús d'ordinadors	7,51 %
Sol·licitar informació	7,51 %

Participació per tipus d'estudi

Grau	Màster	Doctorat
80 %	12 %	8 %

Freqüència d'ús de la biblioteca

Habitualment	Ocasionalment	Sols en època d'exàmens
23 %	54 %	23 %

Horari d'ús

Matí	Vesprada	Nit
70,23 %	70,25 %	9,79 %

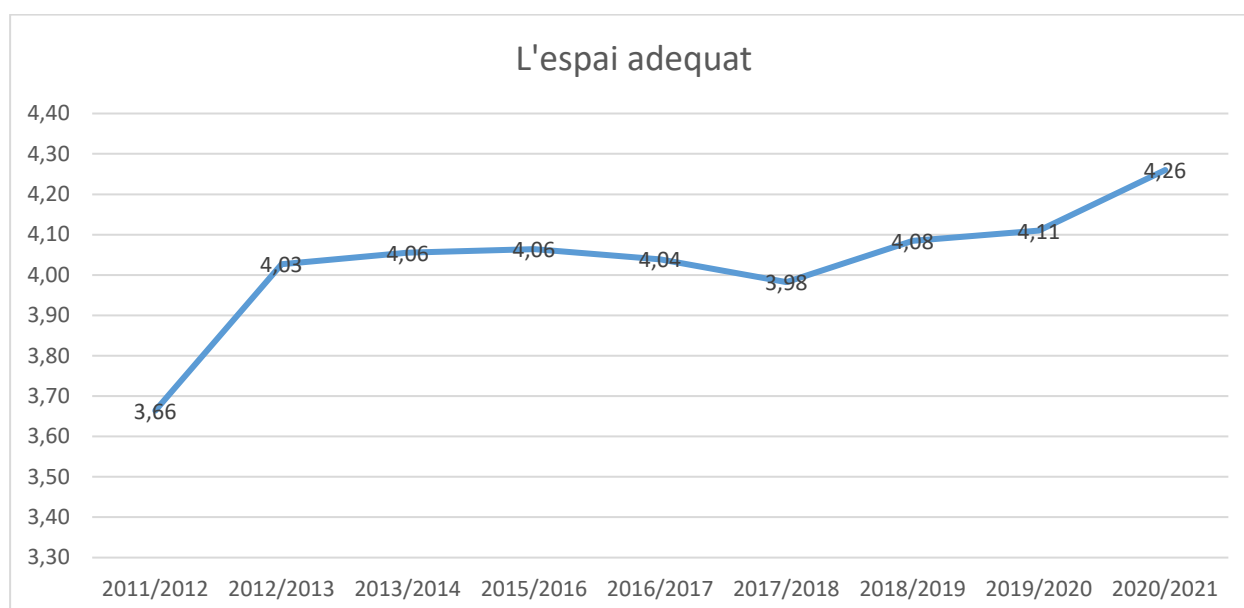
Seguint la tendència d'altres anys, el percentatge més alt, un 73,71% utilitza la biblioteca com a lloc d'estudi amb els seus materials i en canvi, un 7,51% sol·licita informació.

4. Evolució

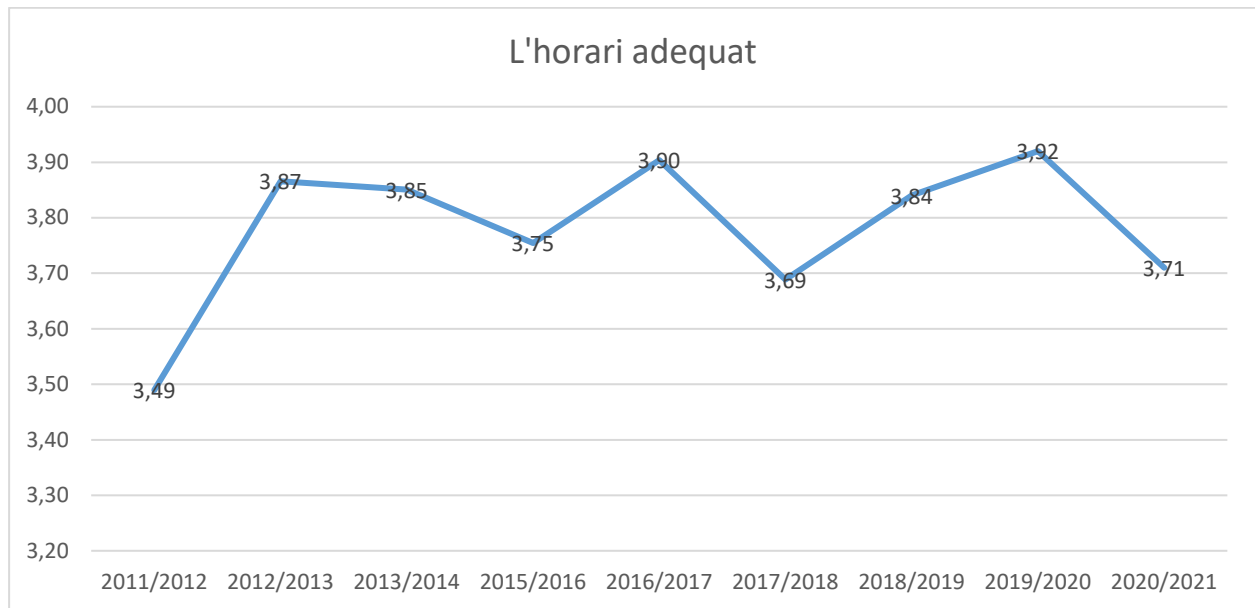
En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012.

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

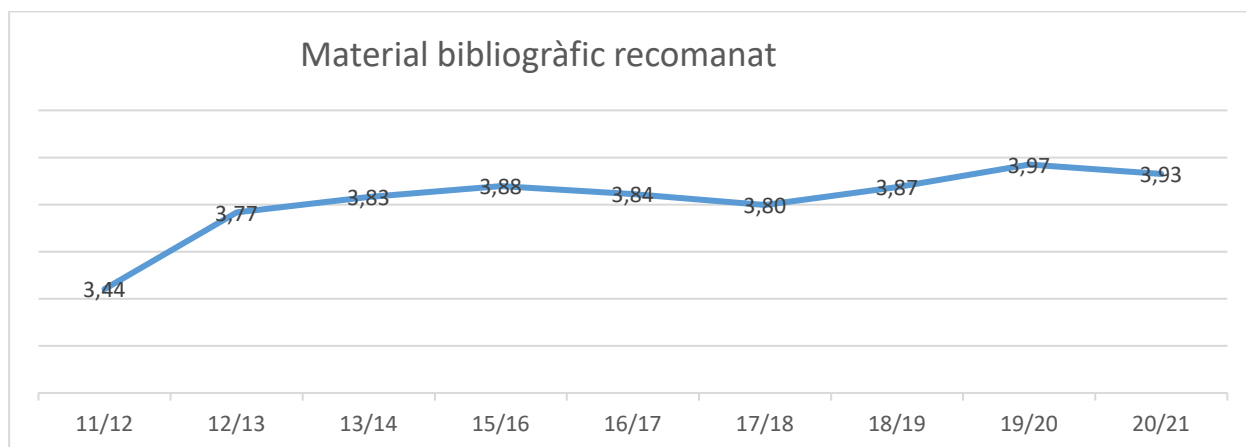


En el bloc Instal·lacions, ha baixat la mitjana respecte al curs anterior. És comprensible aquesta tendència, ja que aquest curs s'ha reduït l'horari d'obertura de les biblioteques.

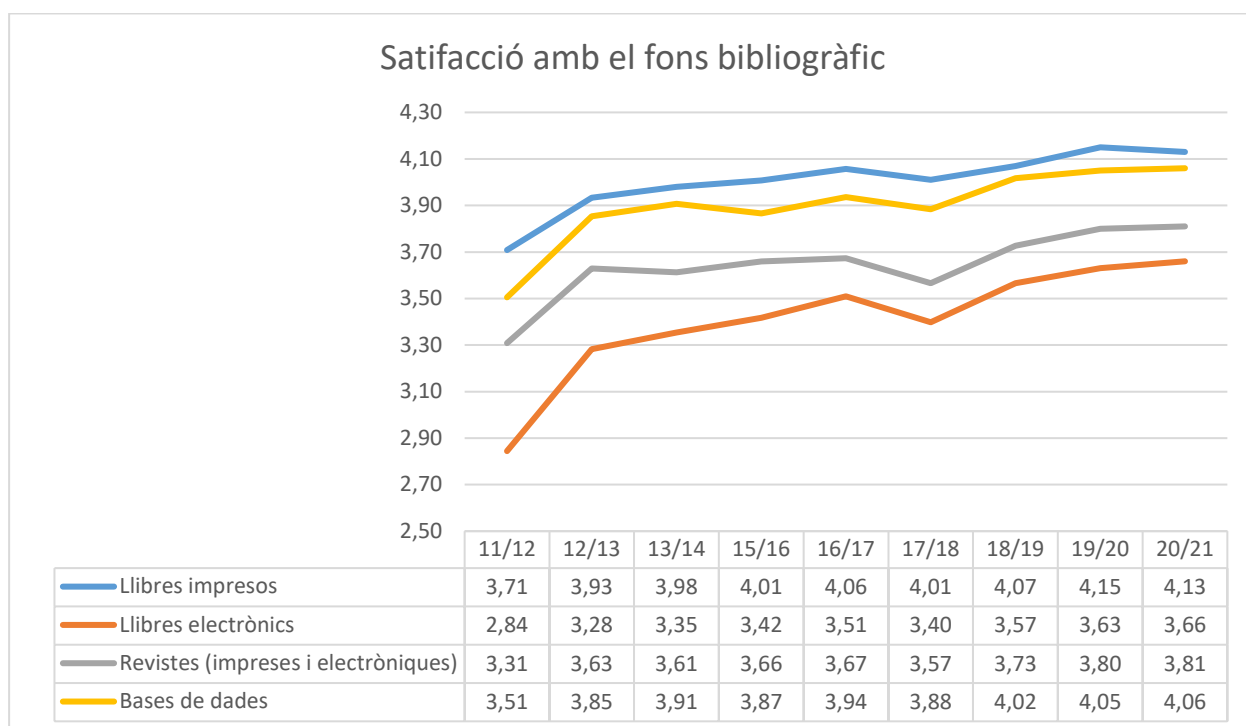
	<i>2018/2019</i>	<i>2019/2020</i>	<i>2020/2021</i>
Espais	4,08	4,11	4,26
Horaris	3,84	3,92	3,71
Nombre de llocs és suficient?	17%	17%	26%
Nombre d'espais en grup és suficient?	23%	23%	25%
Nombre d'accés a Internet és suficient?	73%	74%	71%
Mitjana del bloc	3,96	4,15	3,99

4.2 Fons

Ítem 6. El material bibliogràfic recomanat pel professor està disponible



Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic

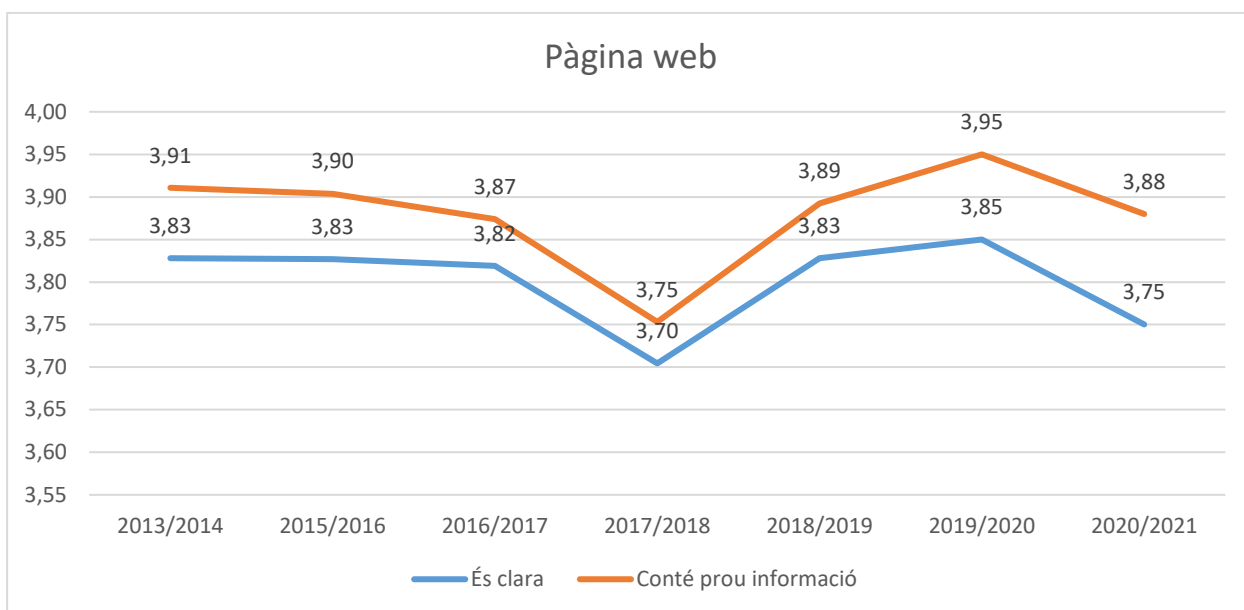


Es continua amb una tendència positiva respecte al curs anterior i es manté l'ordre de preferència: el fons millor valorat són els llibres impresos, seguit de les bases de dades, les revistes i per últim, els llibres electrònics. Com s'observa en la taula següent, la valoració de l'actual curs acadèmic és la més alta de moment. Però es manté la mitjana del bloc, ja que la pregunta sobre la disponibilitat de la bibliografia recomanada ha baixat en 0,4.

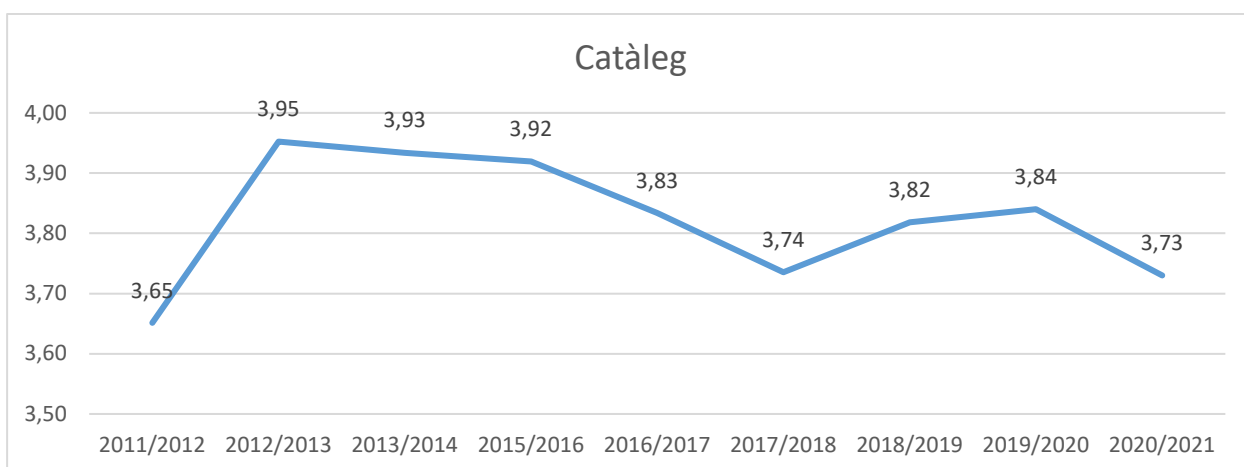
	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Disponibilitat bibliografia recomanada	3,87	3,97	3,93
Llibres impresos	4,07	4,15	4,13
Llibres electrònics	3,57	3,63	3,66
Revistes	3,73	3,80	3,81
Bases de dades	4,02	4,05	4,06
Mitjana del bloc	3,85	3,92	3,92

4.3 Web

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

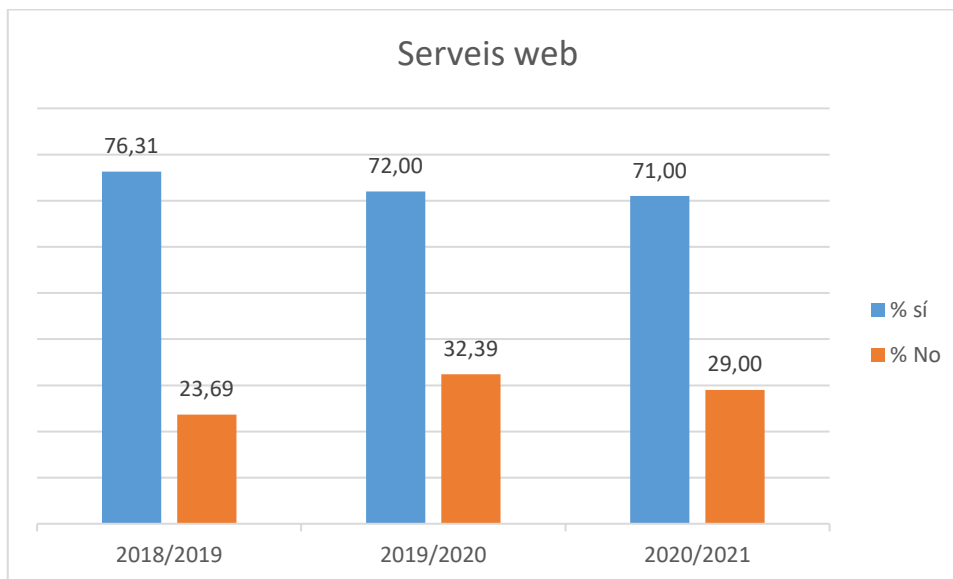


Ítem 13. El catàleg de la biblioteca, TROBES/TROBES+, és fàcil d'usar

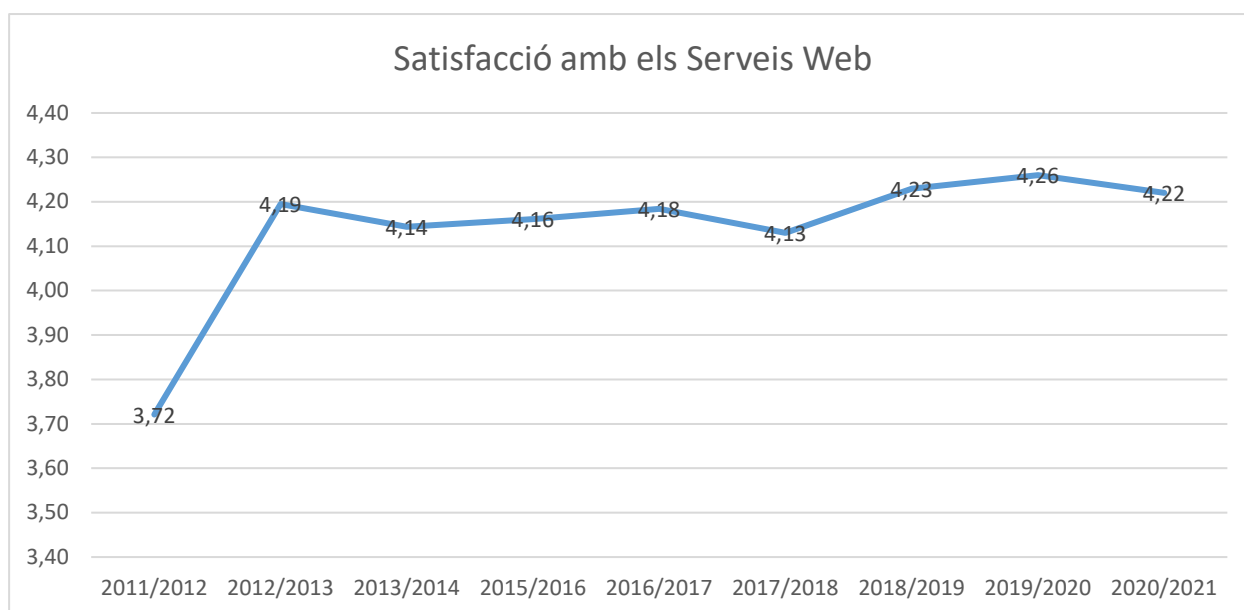


¹ D'aquestes preguntes tenim dades a partir del curs acadèmic 2013/2014

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?



L'ítem millor valorat del bloc, és la satisfacció amb els serveis que es poden utilitzar des de la web amb una puntuació de 4,22, encara que tots els ítems han tingut una lleugera evolució negativa respecte a les enquestes de l'any anterior. En l'any 2020 s'han fet importants canvis en la web per ampliar l'accés a serveis i recursos en línia. A més, l'SBD ha canviat de sistema de gestió i d'eina de descobriment.

	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Claredat de la web	3,83	3,85	3,75
Prou informació en la web	3,89	3,95	3,88
Catàleg fàcil d'usar	3,82	3,84	3,73
Satisfacció amb els serveis web	4,23	4,26	4,22
Mitjana del bloc	3,94	3,98	3,90

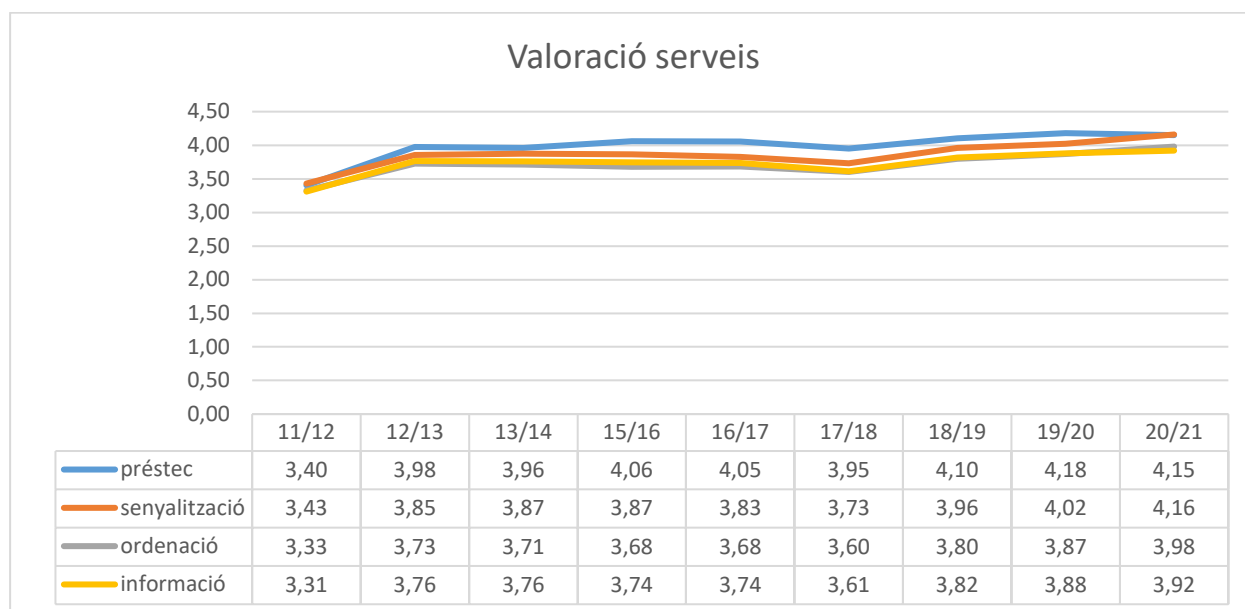
4.4 Serveis

Ítem 16. El servei de préstec satisfà les teues necessitats

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

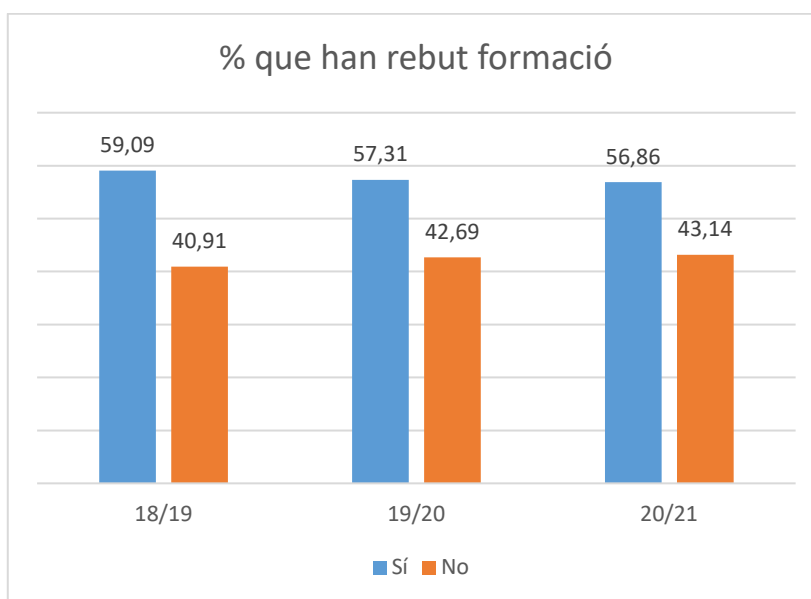
Ítem 18. L'ordenació dels llibres és fàcil i adequada

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



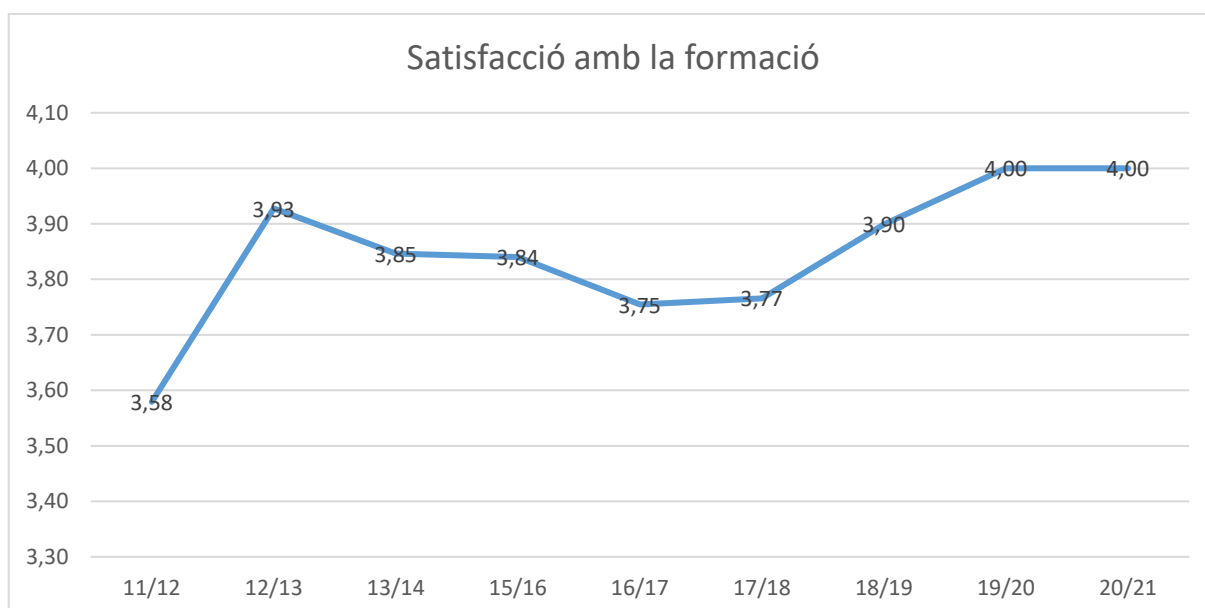
La senyalització de la biblioteca és l'ítem més valorat amb 4,16. També per damunt d'una mitjana de 4 està el servei de préstec, li segueix l'ordenació de llibres i l'adequació sobre la informació dels serveis.

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), 1110 persones afirmen no conèixer la seua realització, 203 que les dates i els horaris no s'ajusten a les teues necessitats i 171 que no els interessa.

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



	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Servei de préstec	4,10	4,18	4,15
Senyalització	3,96	4,02	4,16
Ordenació dels llibres	3,80	3,87	3,98
Informació sobre els serveis	3,82	3,88	3,92
Formació	3,90	4,00	4,00
Mitjana del bloc	3,92	3,99	4,04

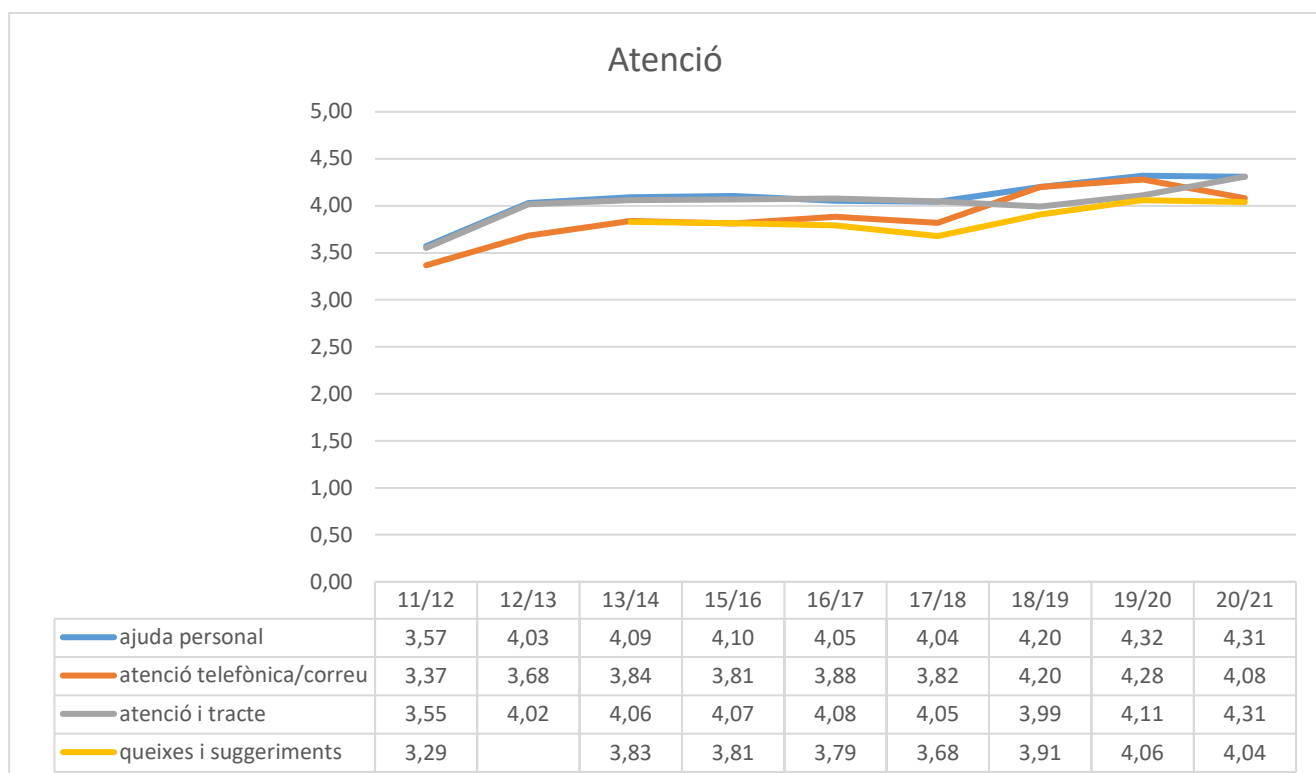
4.5 Atenció

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

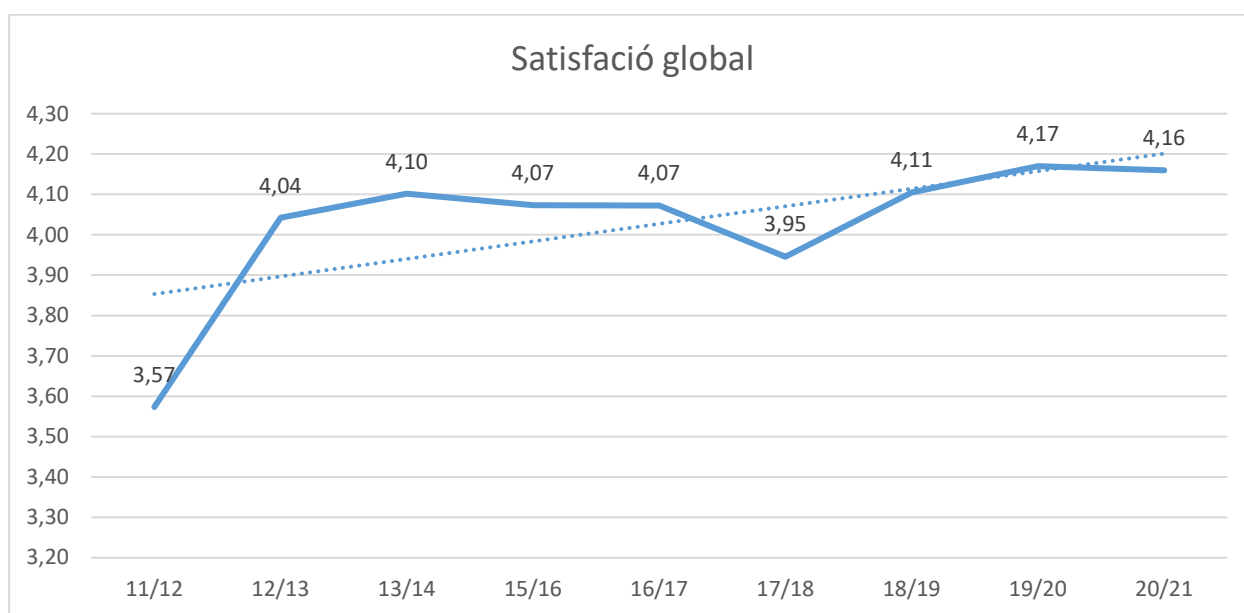
Ítem 26. Les teus queixes i suggeriments s'han atès correctament



	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ajuda pel personal	4,20	4,11	4,31
Atenció telefònica o per correu_e	4,20	4,32	4,08
Atenció i tracte	3,99	4,28	4,31
Queixes i suggeriments	3,91	4,06	4,04
Mitjana del bloc	4,08	4,19	4,19

En el bloc sobre l'atenció ha tingut evolució positiva en dos ítems i negativa en els altres dos. No obstant això, es manté la mitjana de 4,19.

4.6 Valoració Global



Per blocs, el de serveis ha tingut una evolució positiva. En els blocs d'instal·lacions i web s'observa una lleugera evolució negativa i els de fons i atenció es mantenen en la mateixa mitjana.

	<i>2018/2019</i>	<i>2019/2020</i>	<i>2020/2021</i>	<i>Tendència</i>
<i>Instal·lacions</i>	3,96	4,15	3,99	-0,03
<i>Fons</i>	3,85	3,92	3,92	0,00
<i>Web</i>	3,94	3,98	3,90	-0,08
<i>Serveis</i>	3,92	3,99	4,04	0,05
<i>Atenció</i>	4,08	4,19	4,19	0,00

Els dos aspectes més valorats aquest curs són la satisfacció amb l'atenció i tracte del personal de la biblioteca i la informació i atenció, ambdues amb una mitjana de 4,31. D'altra banda, els ítems menys valorats són la satisfacció amb els llibres electrònics 3,66, però té una evolució positiva respecte al curs anterior que tenia un valor de 3,63 i l'adequació de l'horari amb una valoració de 3,71.

De la mateixa manera que el curs anterior, cal destacar que de les 21 preguntes que es valorem amb l'escala de likert, 12 estan valorades per dalt del 4.