



Enquestes de satisfacció Estudiants 2024/2025



Introducció

Aquest informe analitza els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió sobre el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València, realitzades pels estudiants durant el curs acadèmic 2024/2025.

L'**objectiu** és identificar els punts forts i les àrees de millora per optimitzar els serveis bibliotecaris i reforçar el compromís amb la comunitat universitària.

Calendari

Les enquestes s'han dut a terme entre el **28 de gener de 2025 i el 2 de març de 2025**, amb la impressió de l'informe el 1 d'abril de 2025.

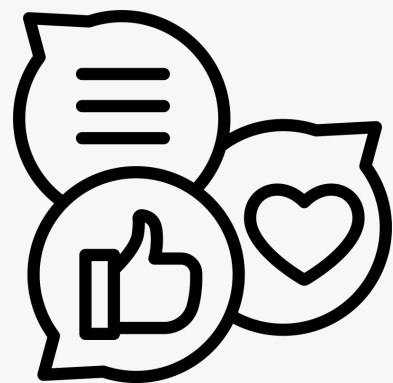
Aquest curs, a més de la campanya de difusió per correu electrònic i xarxes socials, s'ha fet una campanya presencial de recollida d'enquestes.

Les enquestes es van realitzar en els punts següents:

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
6	3	4	5	6	7	8	9
7	10 Hall de Facultat Medicina	11	12 Bar Biblioteca d'Humanitats	13 unacositadepapel.com	14	15	16
8	17 Hall Facultat Psicologia	18	19 Facultat d'Economia	20	21	22	23
9	24 Bar Campus Burjassot	25	26 Biblioteca d'Educació	27	28		



Només per participar en l'enquesta, se'ls donava un petit obsequi (llibreta, punt de llibre, caramels) i se'ls informava que, amb la seua participació, entraven en el concurs d'un Ipad.



A més, se'ls animava a seguir a l'SBD en diferents xarxes socials (X, Instagram, Youtube).



La valoració d'aquesta experiència ha sigut positiva, ha permés el contacte directe, especialment entre els estudiants, el que és una manera de donar més visibilitat a les biblioteques de la UV i donar a conèixer els seus serveis.



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 28 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, així com les necessitats que l'estudiant considera adients.

Participació



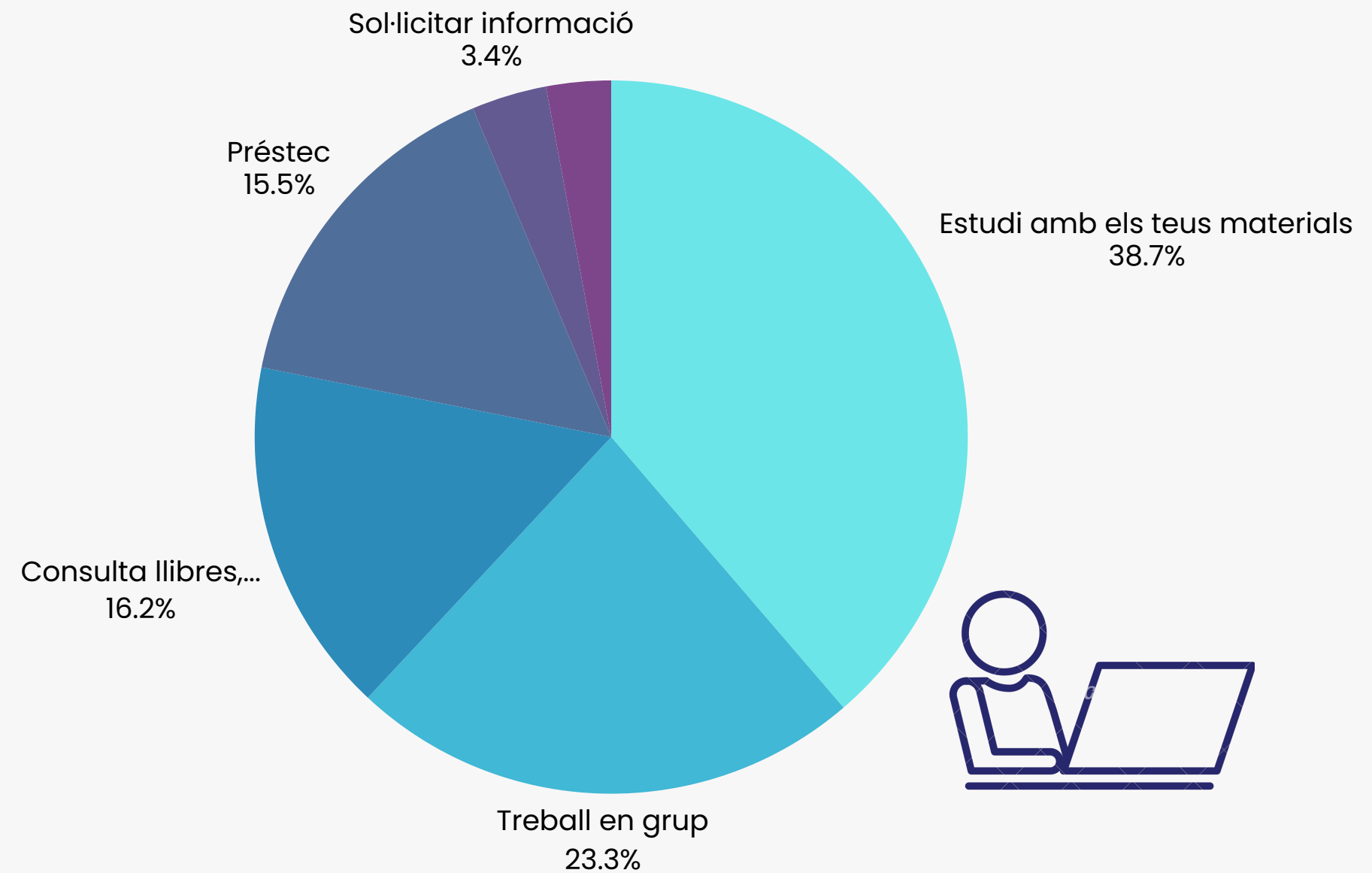
Taxa de participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 49850 invitacions per respondre l'enquesta, amb un total de **7.357 respostes rebudes** (69% dones, 31% homes), cosa que representa una **taxa de participació del 13,0%**, superior al 8,9% del curs anterior.

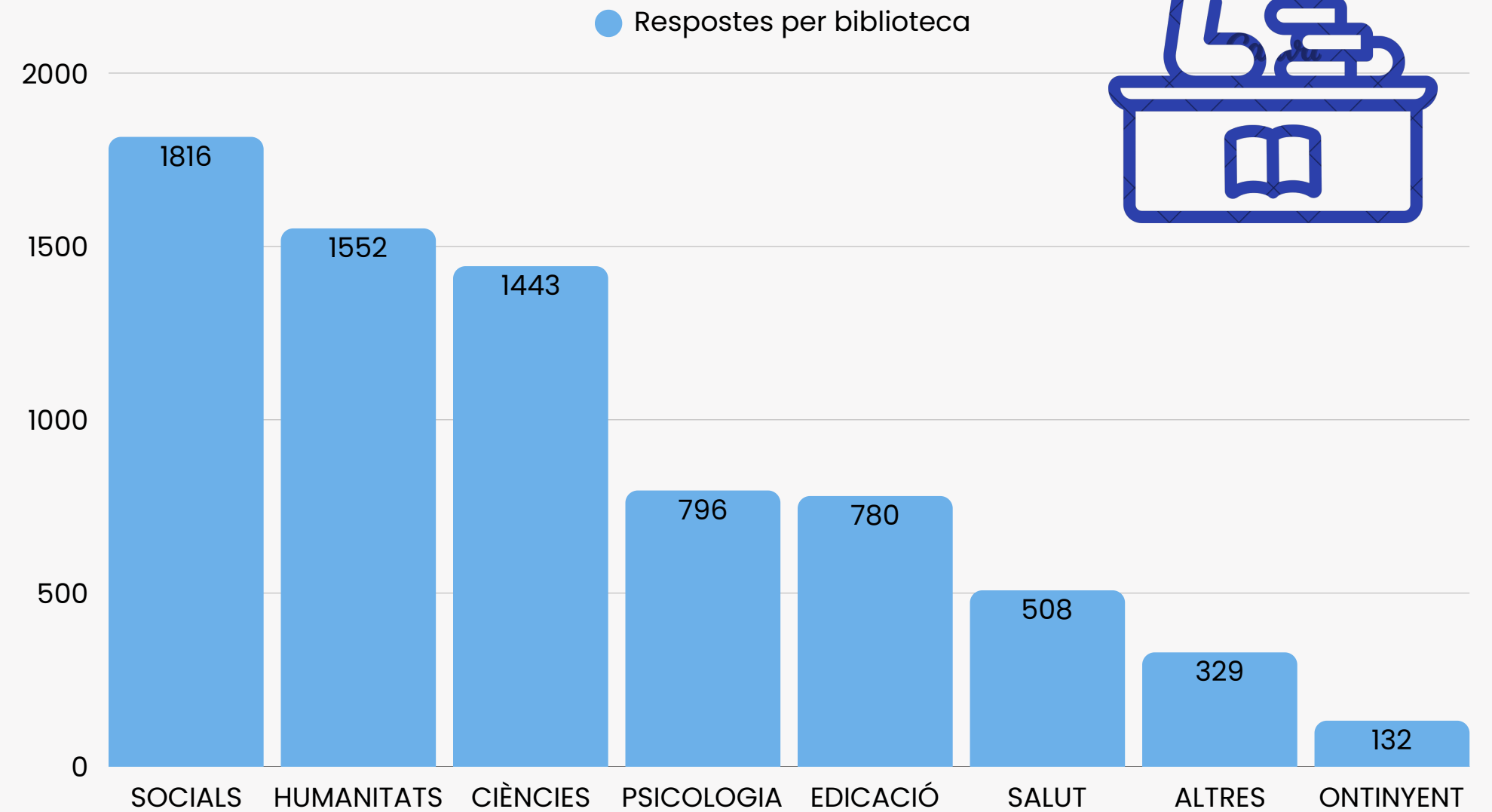
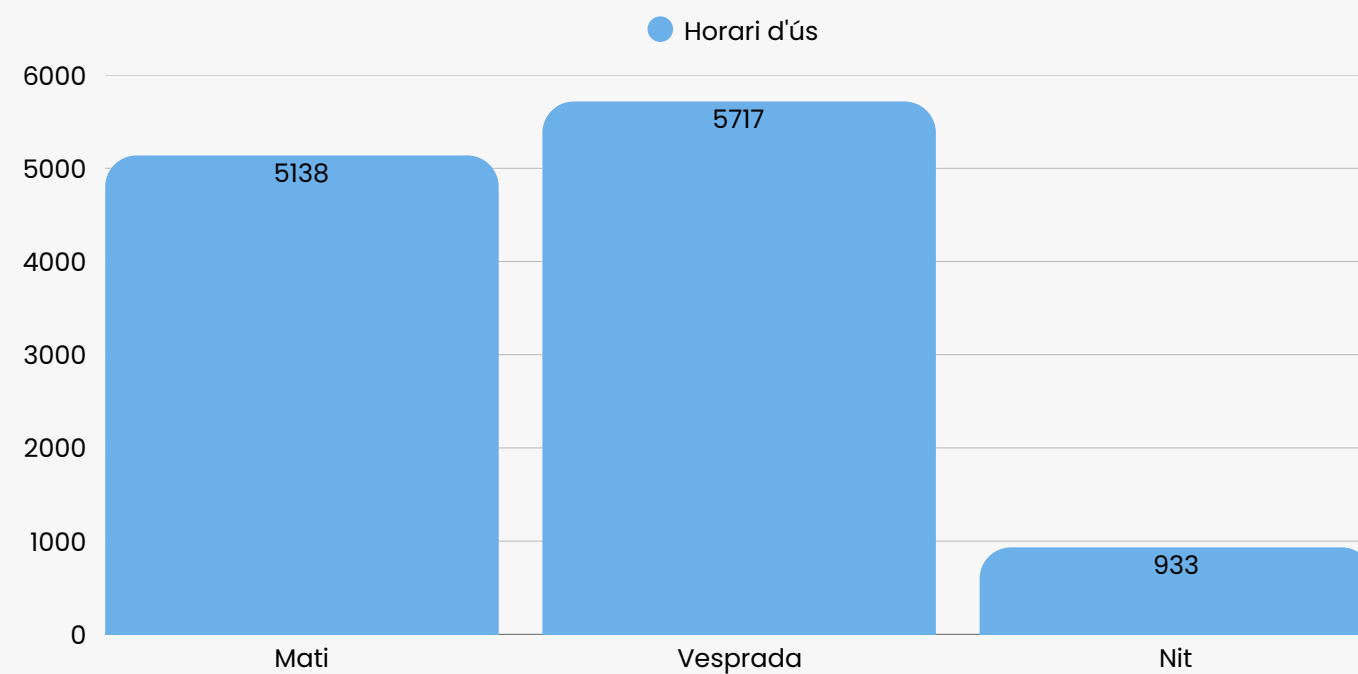


Per tipus d'estudi

- Grau: 81% (5.992 estudiants)
- Màster: 12% (848 estudiants)
- Doctorat: 7% (516 estudiants)



Participació



Freqüència d'ús de la biblioteca

- Habitualment: 47% (3.384 estudiants)
- Ocasionalment: 22% (1.599 estudiants)
- Sols en època d'exàmens: 31% (2.220 estudiants)



Evolució dels resultats

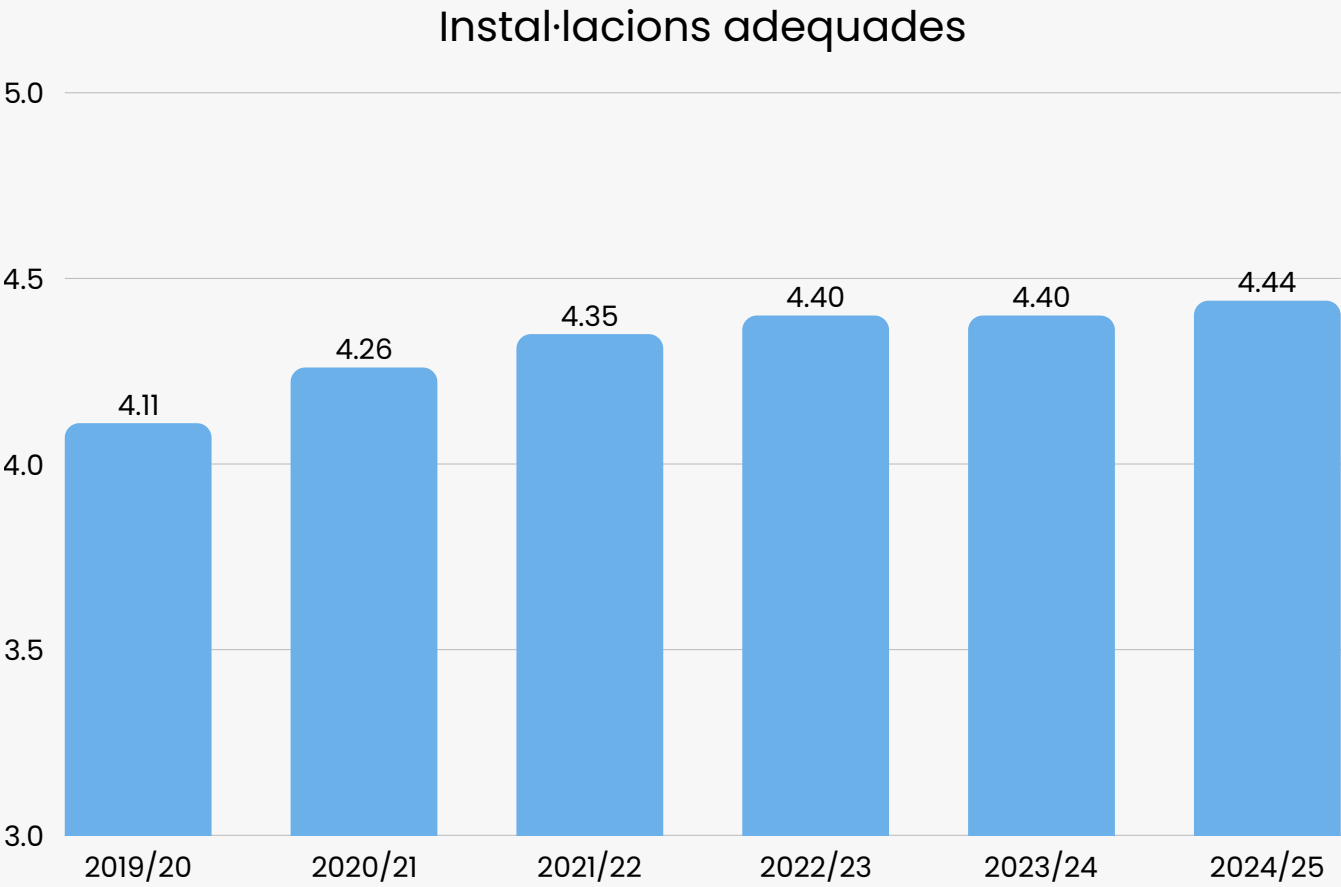




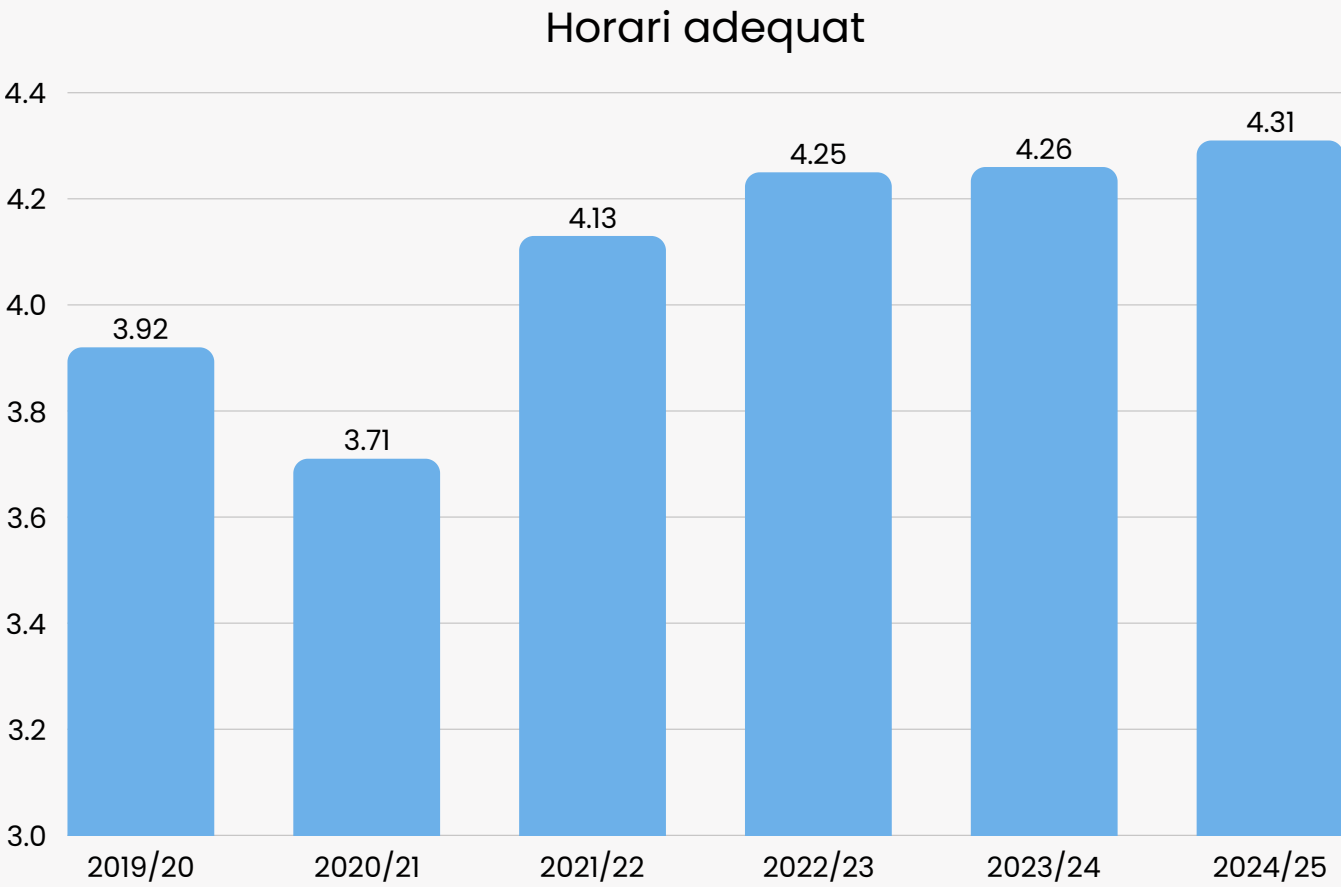
Instal·lacions

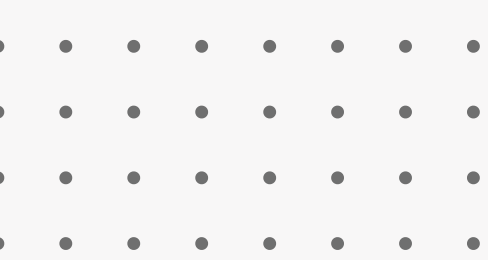


Ítem 1. L'espai de la biblioteca és adequat per a l'estudi i l'aprenentatge



Ítem 2. L'horari de la biblioteca és adequat

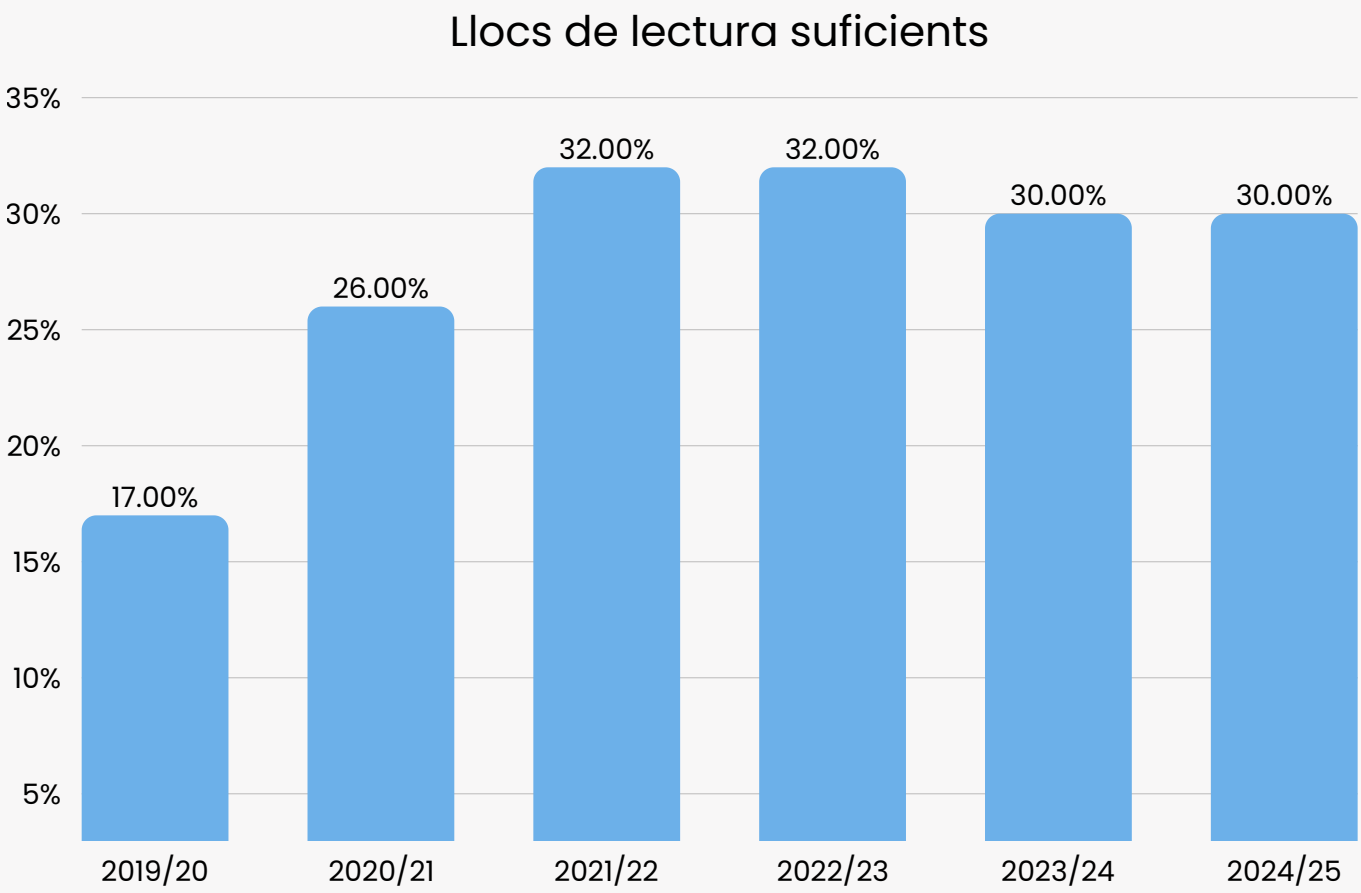




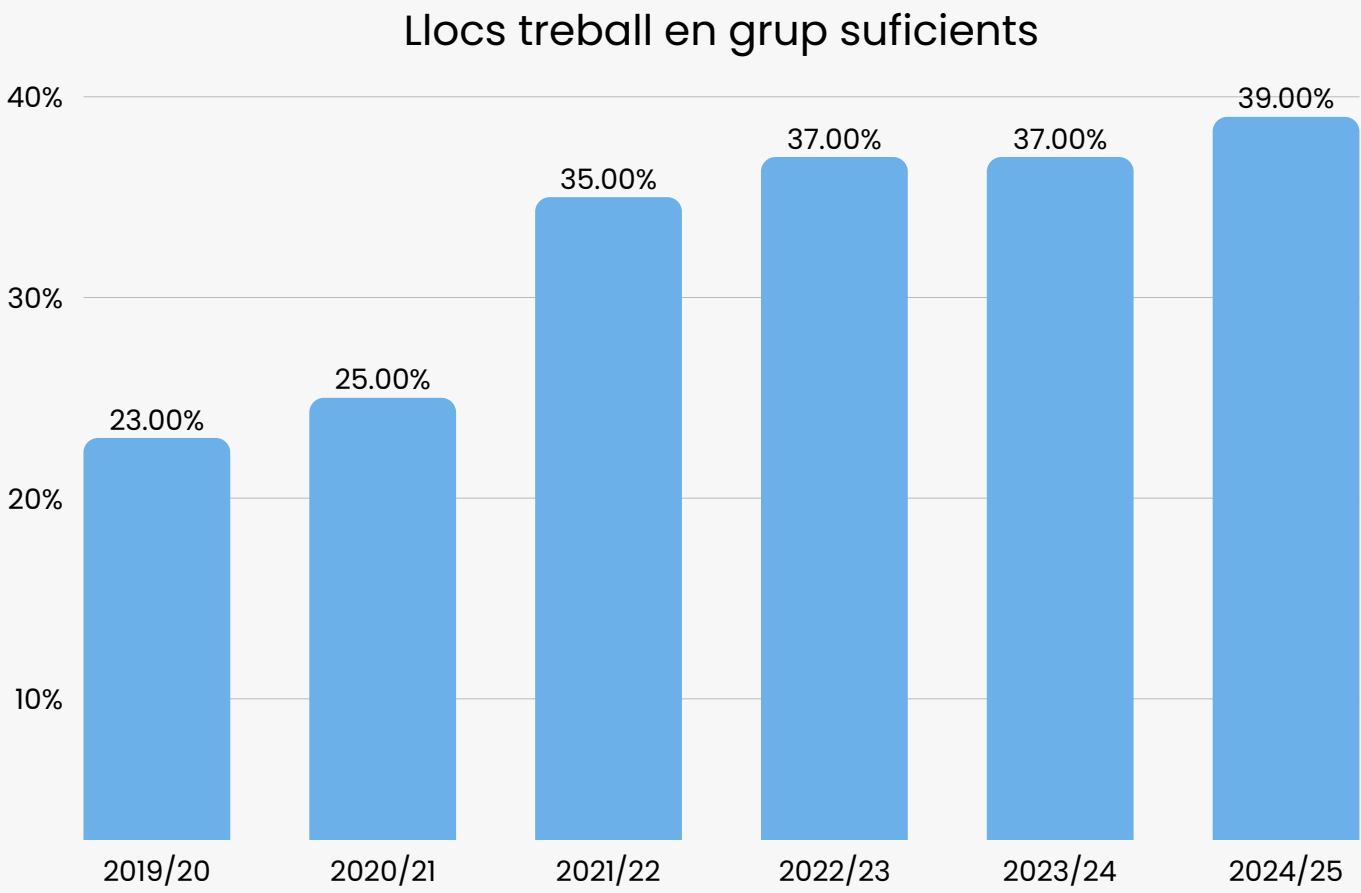
Instal·lacions



Ítem 3. El nombre de llocs de lectura és suficient



Ítem 4. El nombre de llocs de treball en grup és suficient?

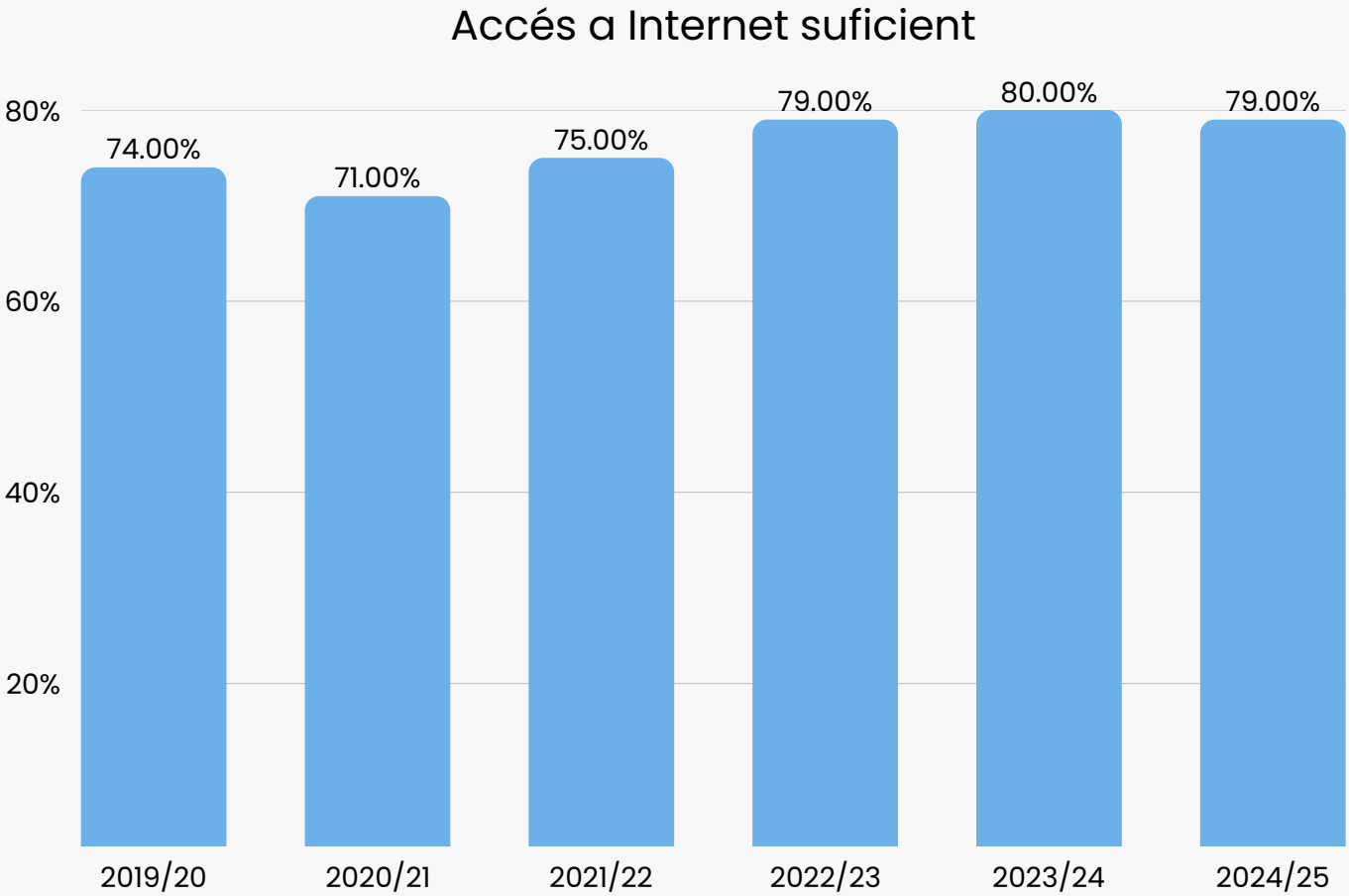




Instal·lacions



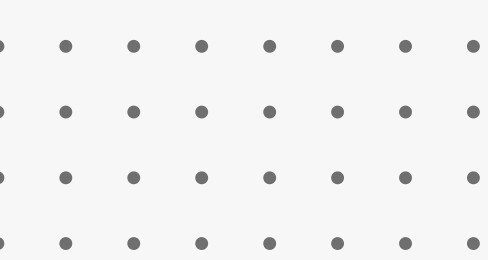
Ítem 5. El nombre de llocs d'accés a Internet és suficient?



Evolució del bloc

En el bloc Instal·lacions ha pujat la mitjana respecte al curs anterior, continuant amb la tendència positiva.

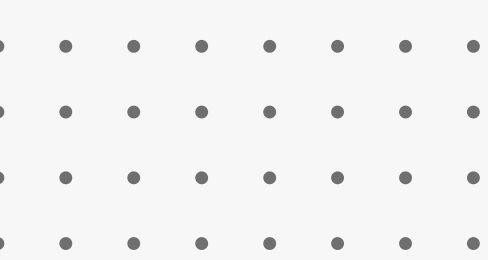
Destaca la millora en els espais per al treball en grup (39%) i es manté estable la percepció sobre l'adequació dels llocs de lectura (30%) i l'accés a Internet (79%).



Instal·lacions

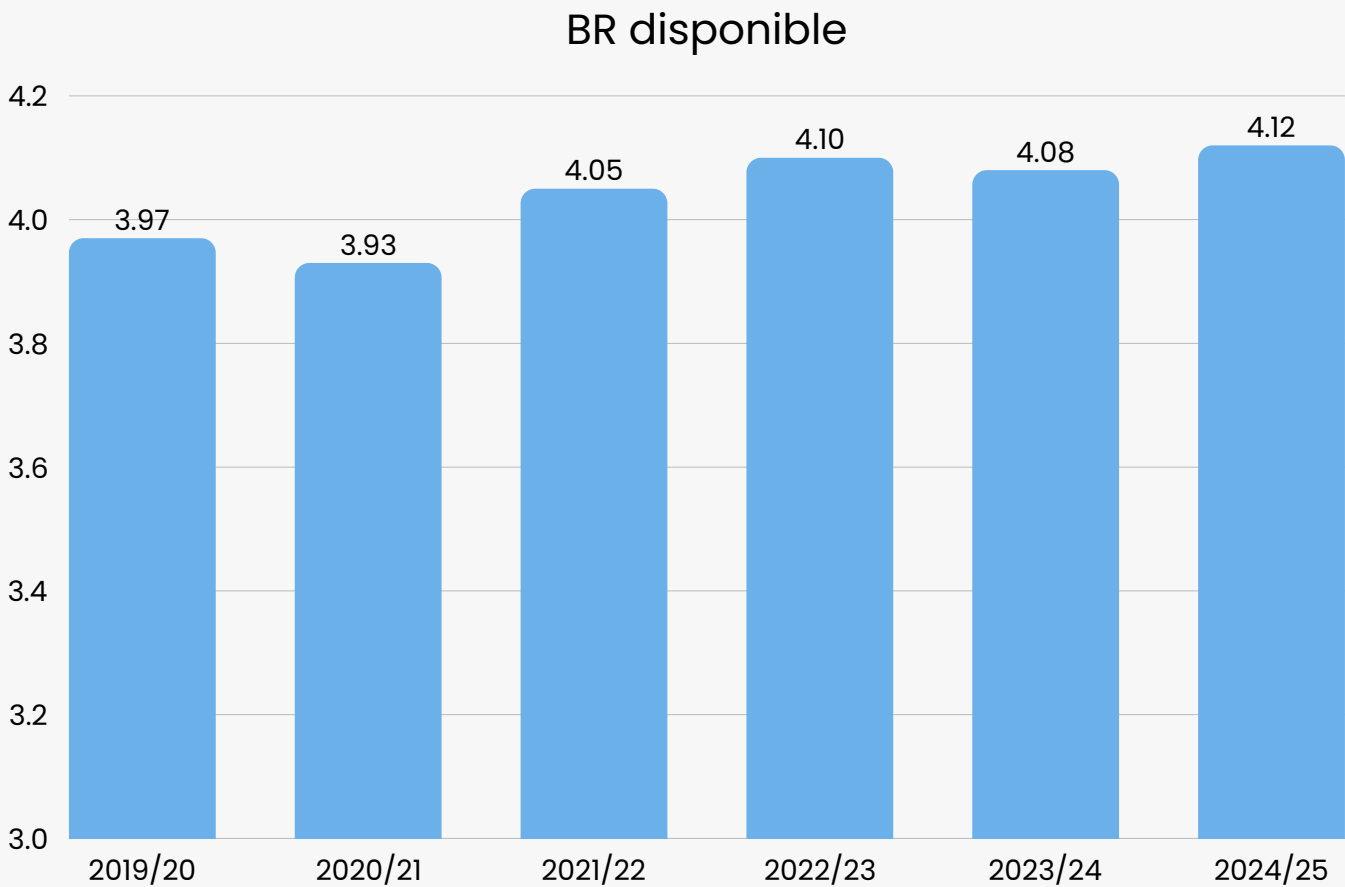


Curs	Espais	Horaris	Llocs suficients	Espais grup	Accés Internet	Mitjana bloc
2021/2022	4,35	4,13	32%	35%	75%	4,24
2022/2023	4,40	4,25	32%	37%	79%	4,32
2023/2024	4,41	4,26	30%	37%	80%	4,33
2024/2025	4,44	4,31	30%	39%	79%	4,38

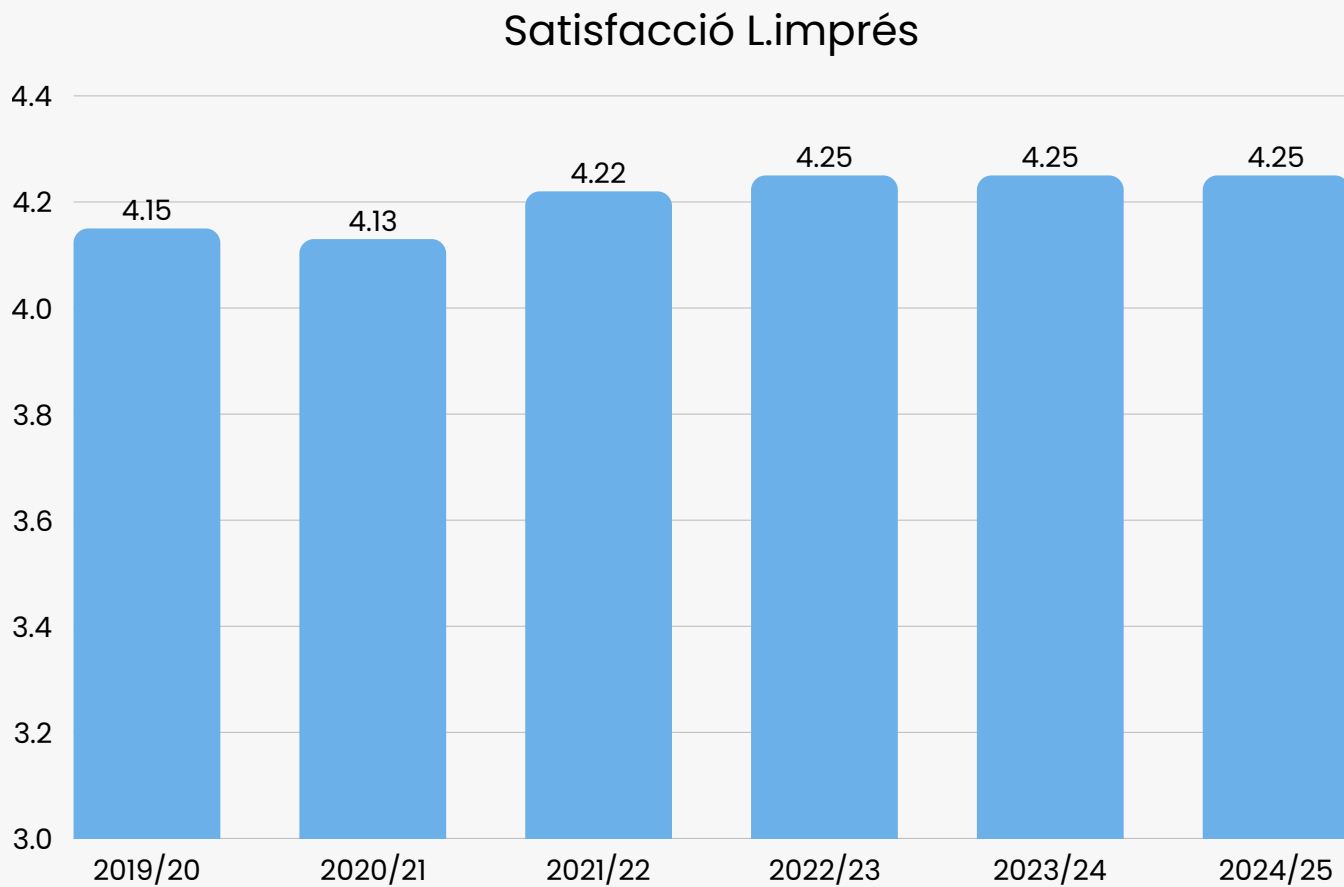


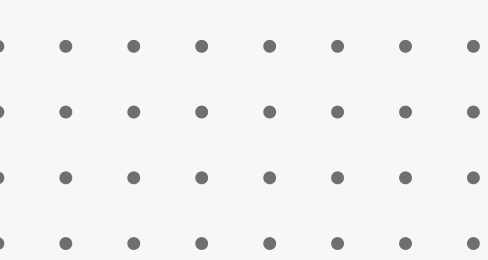
Fons

Ítem 6. El material bibliogràfic recomanat pel professor està disponible



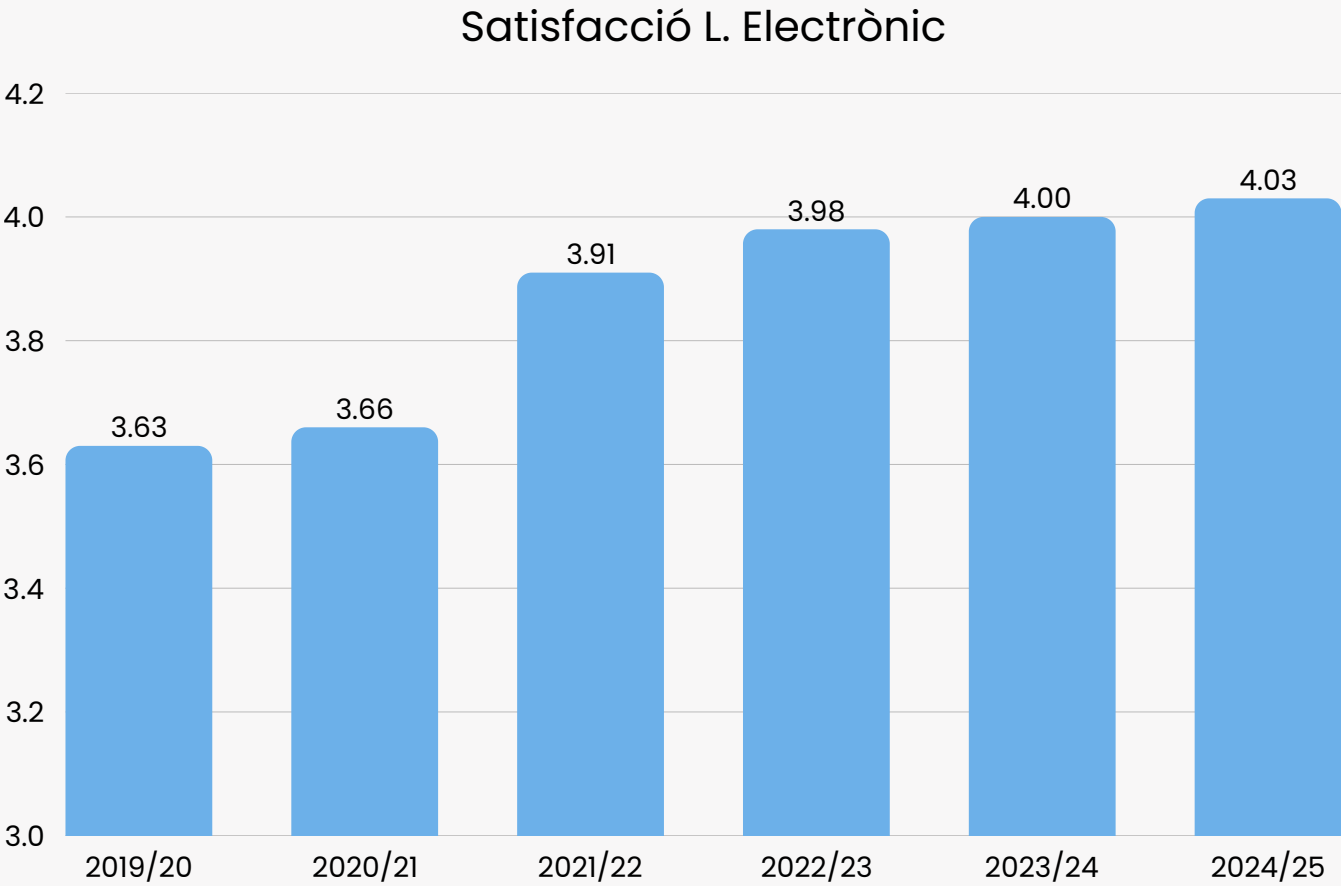
Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic: Llibres impresos



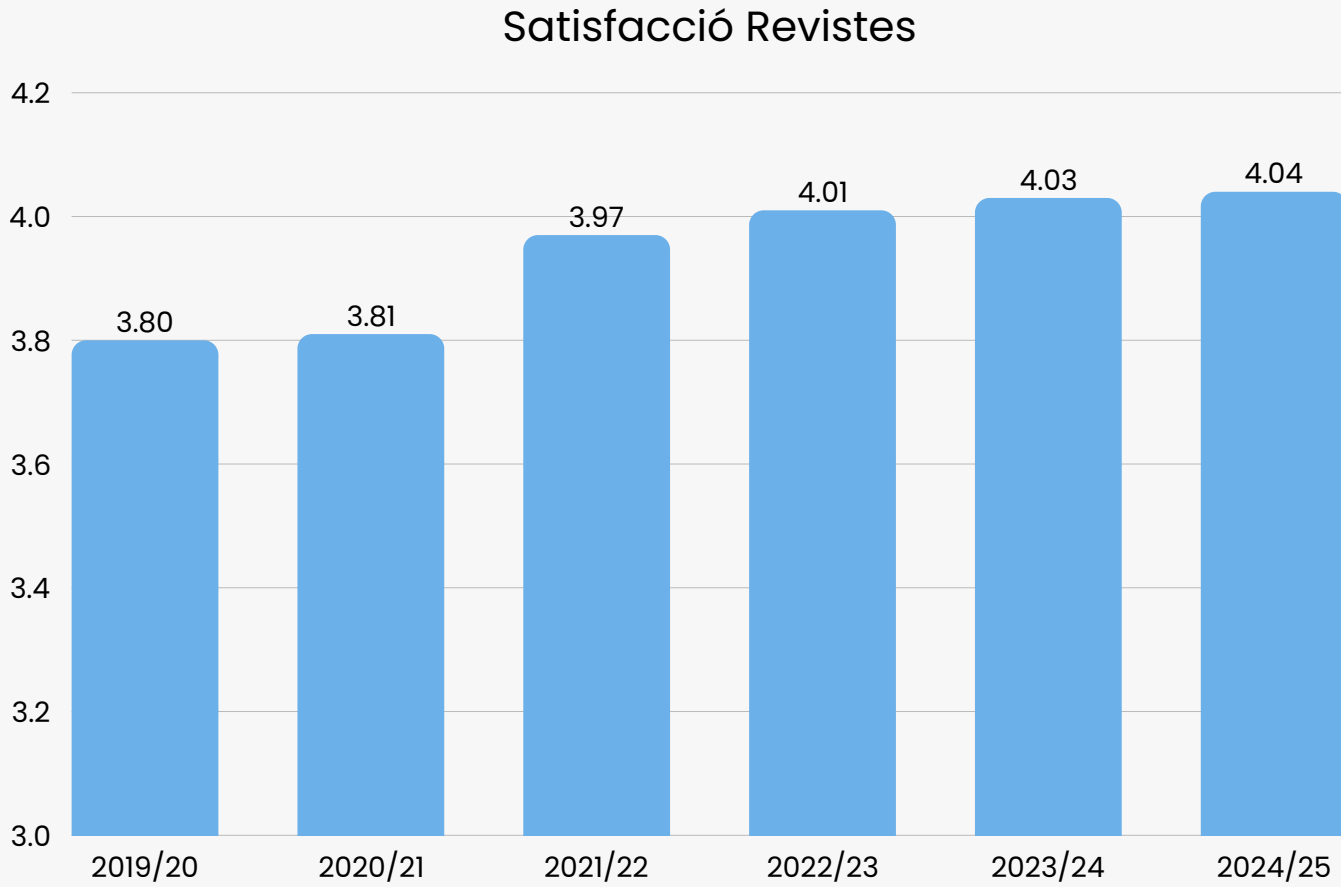


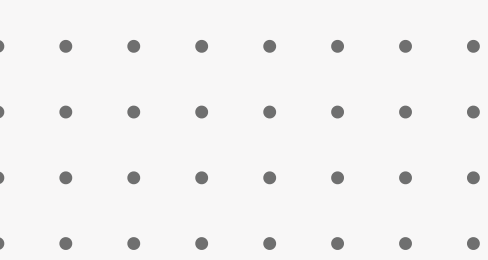
Fons

Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic Llibres electrònics

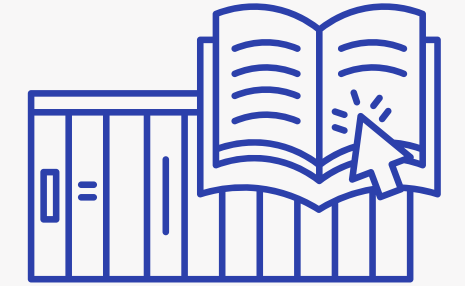


Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic Revistes

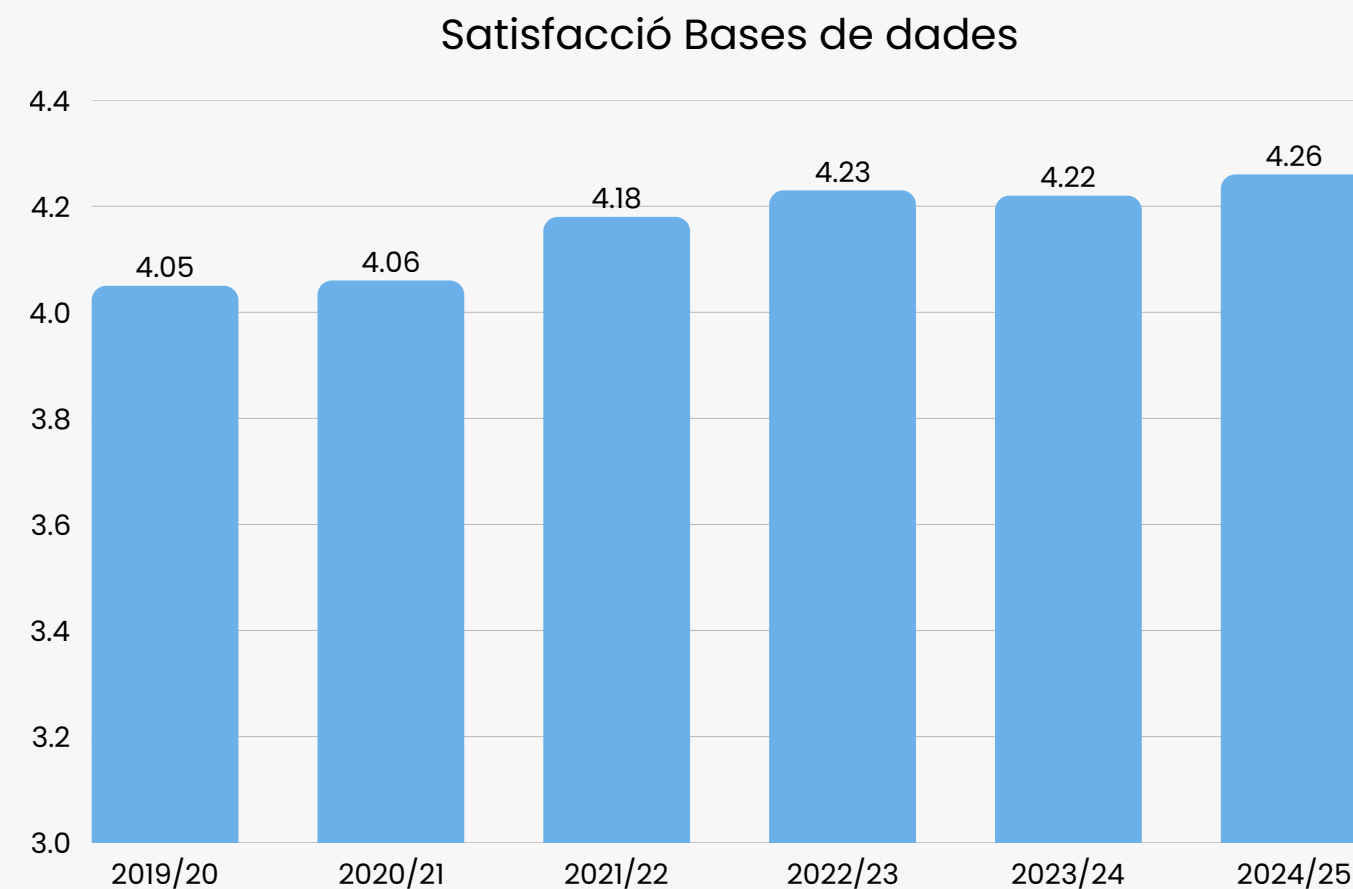




Fons



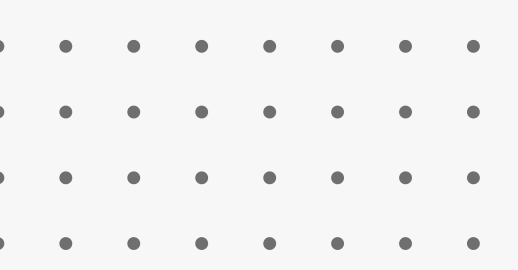
Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic Bases de dades



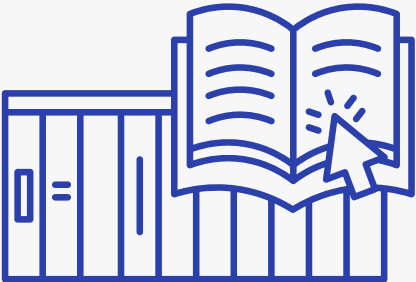
Evolució del bloc

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 i les bases de dades (ambdós amb 4,25 i 4,26 respectivament), seguits per les revistes i els llibres electrònics.

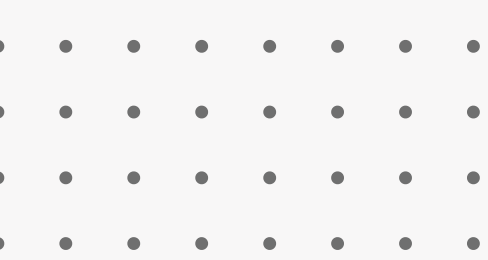
La mitjana del bloc ha pujat a 4,14, mostrant una millora continuada.



Fons



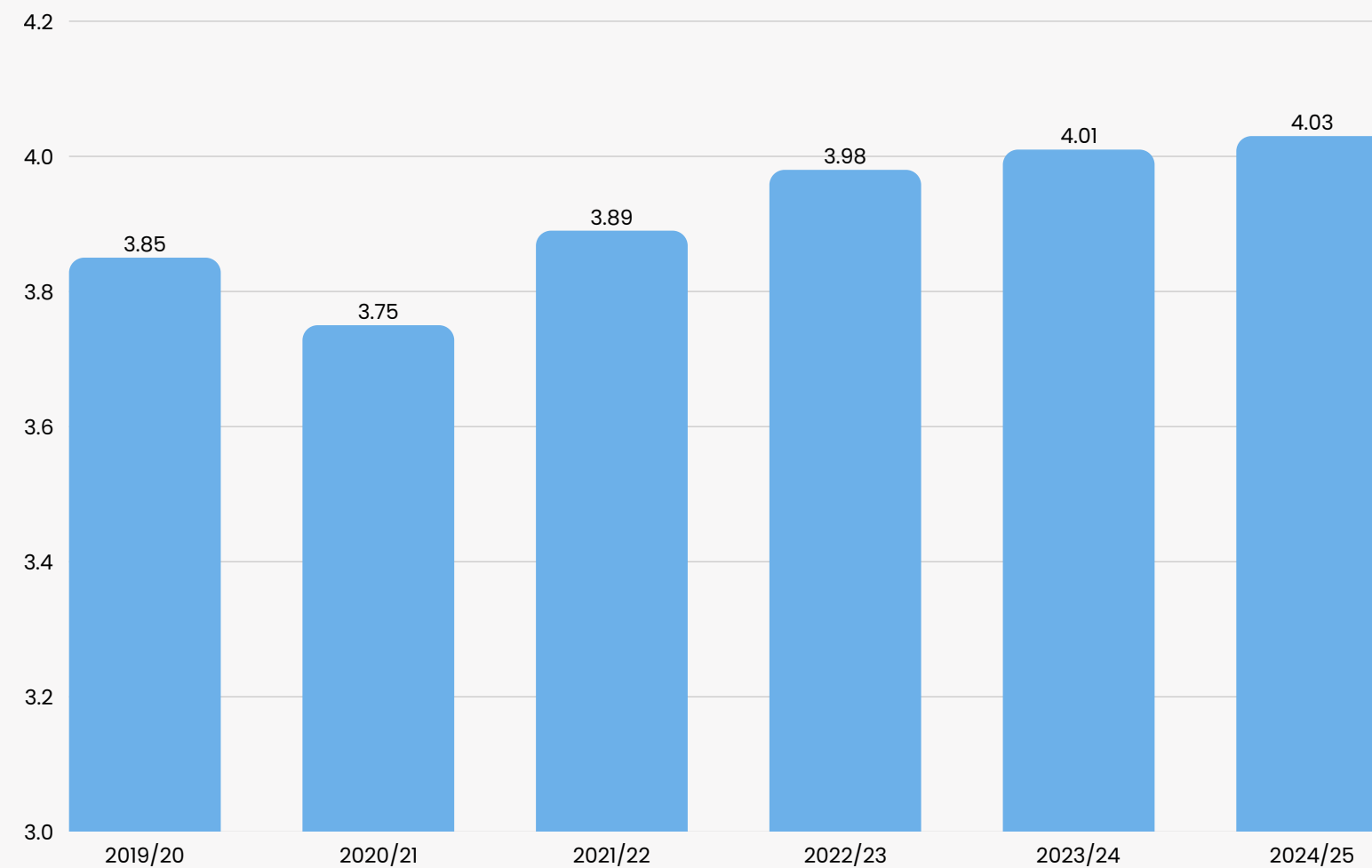
Curs	Bibliografia	Llibres impresos	Llibres electrònics	Revistes	Bases de dades	Mitjana bloc
2021/2022	4,05	4,22	3,91	3,97	4,18	4,07
2022/2023	4,10	4,25	3,98	4,01	4,23	4,10
2023/2024	4,08	4,25	4,00	4,03	4,22	4,11
2024/2025	4,12	4,25	4,03	4,04	4,26	4,14



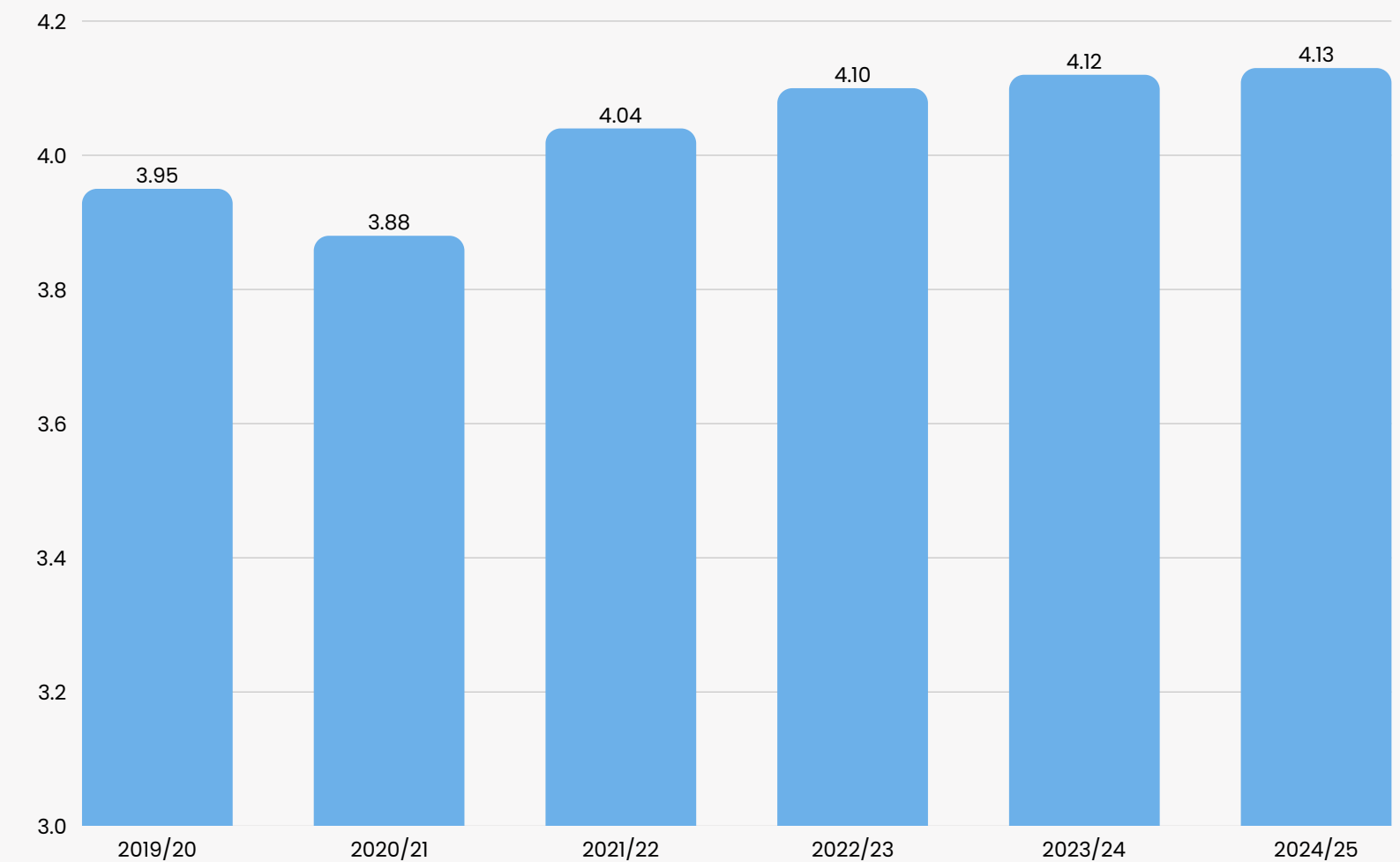
Web

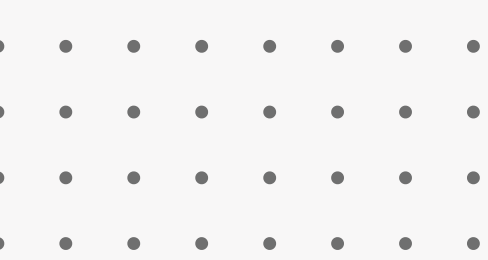


Ítem 11. La pàgina web de la biblioteca és clara



Ítem 12. La pàgina web de la biblioteca conté prou informació

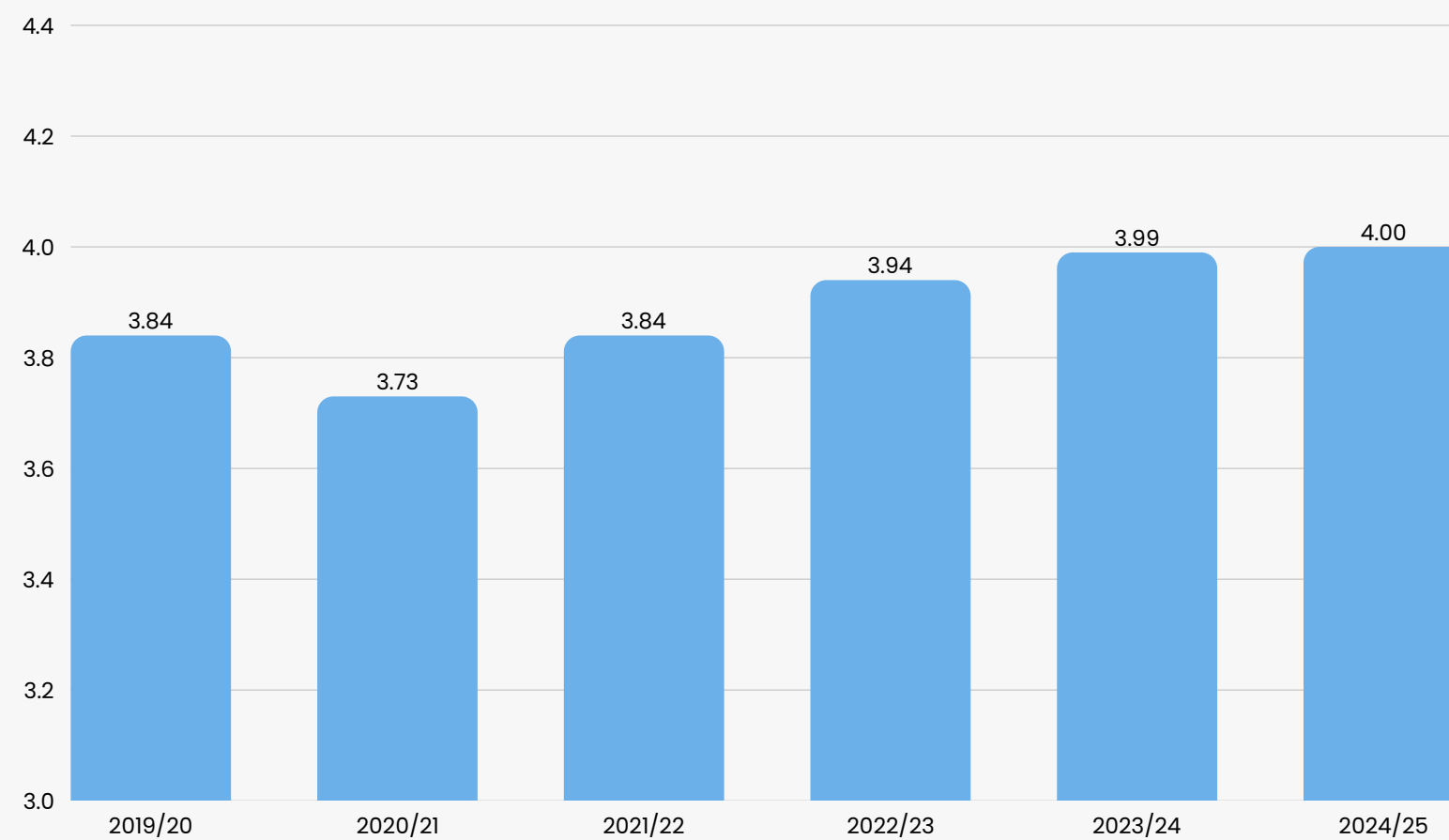




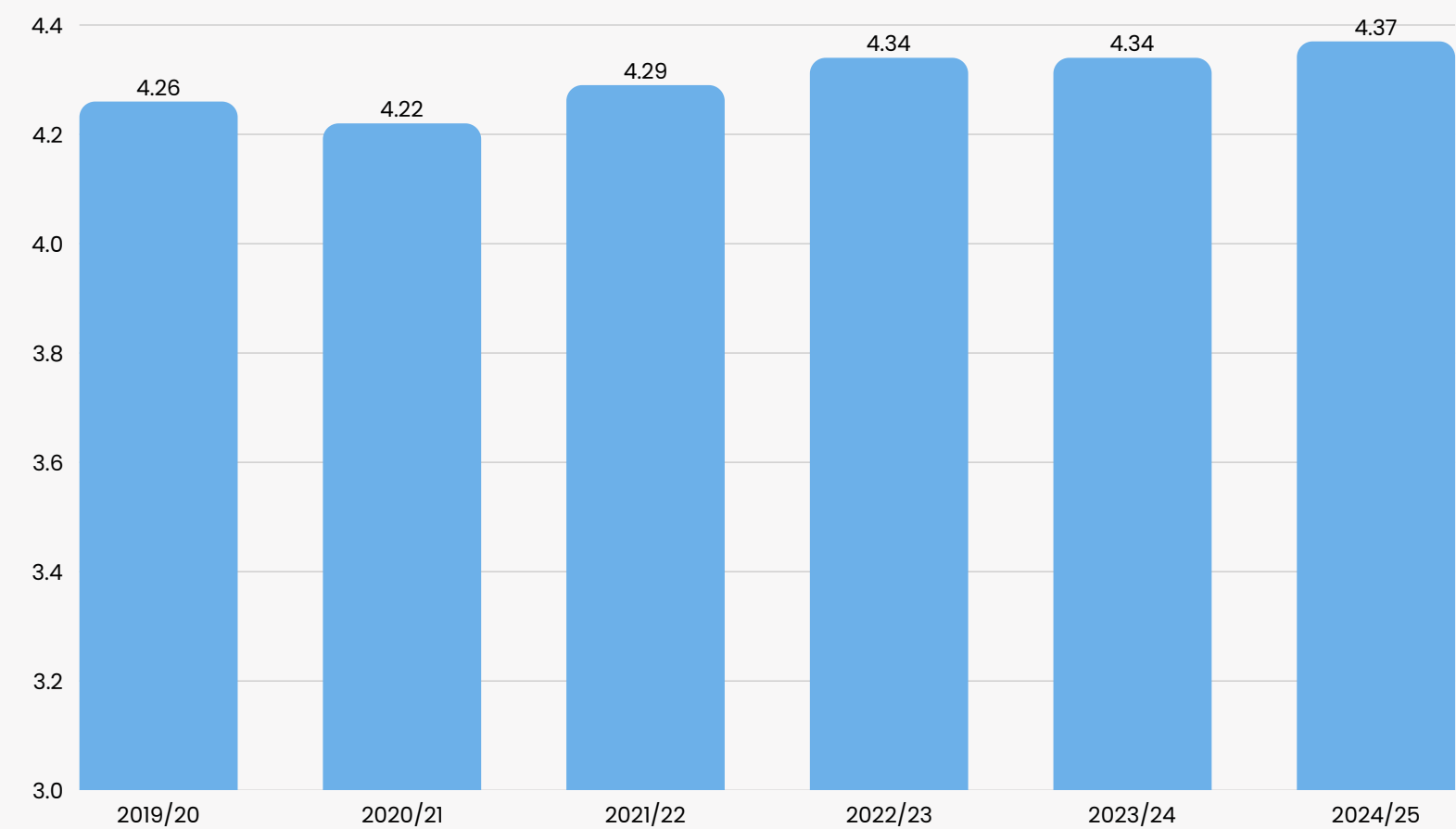
Web

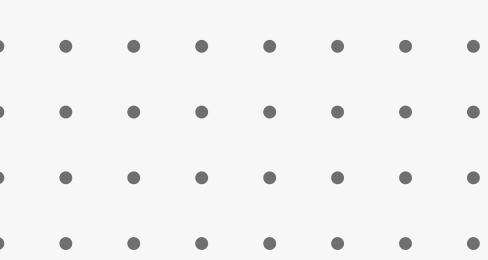


Ítem 13. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar



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





Web

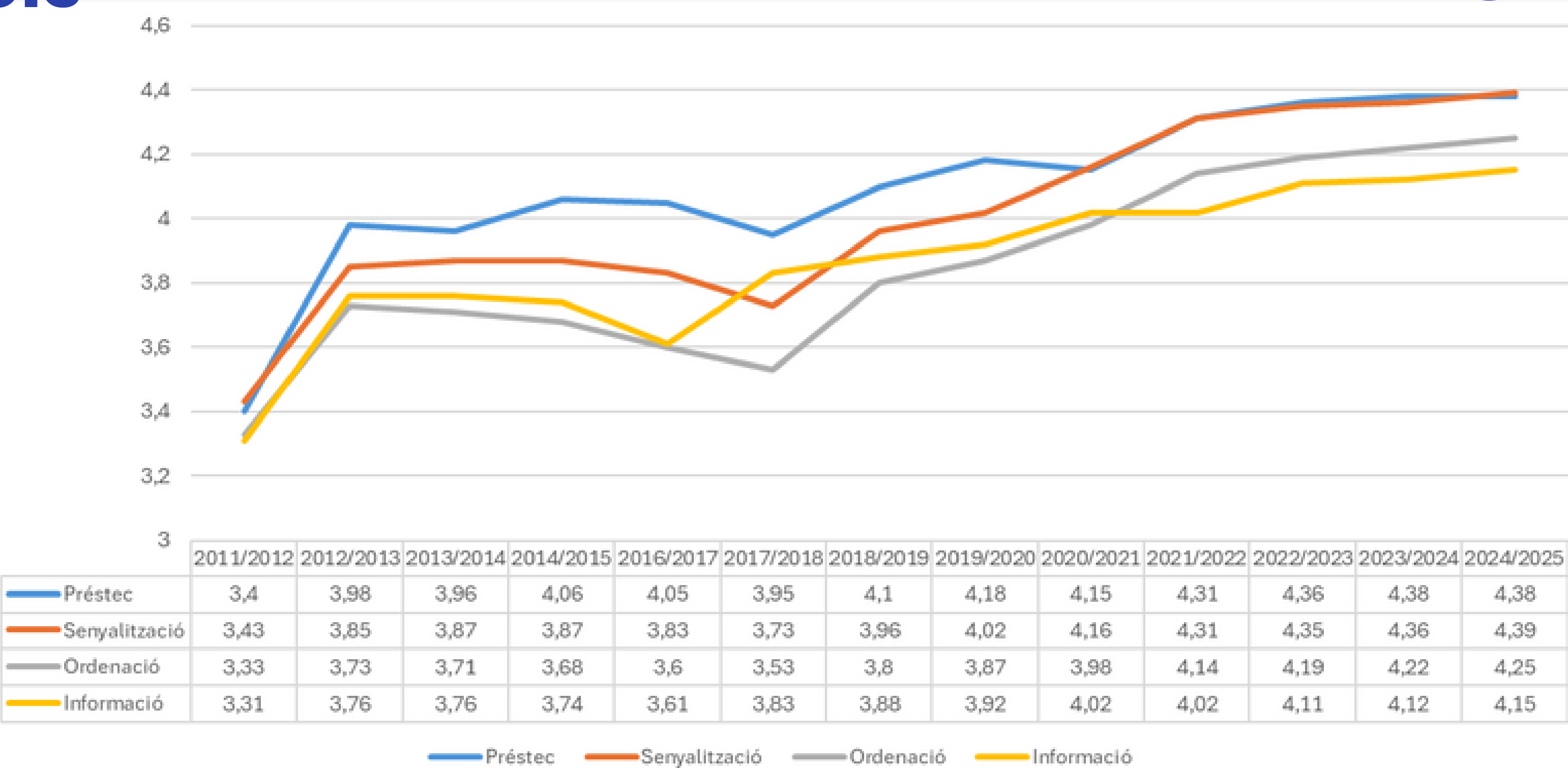


Curs	Claredat web	Informació web	Catàleg fàcil	Satisfacció serveis web	Mitjana bloc
2021/2022	3,89	4,04	3,84	4,29	4,02
2022/2023	3,98	4,10	3,94	4,34	4,09
2023/2024	4,01	4,12	3,99	4,34	4,11
2024/2025	4,03	4,13	4,00	4,37	4,13

Evolució del bloc

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 i les bases de dades (ambdós amb 4,25 i 4,26 respectivament), seguits per les revistes i els llibres electrònics. La mitjana del bloc ha pujat a 4,14, mostrant una millora continuada.

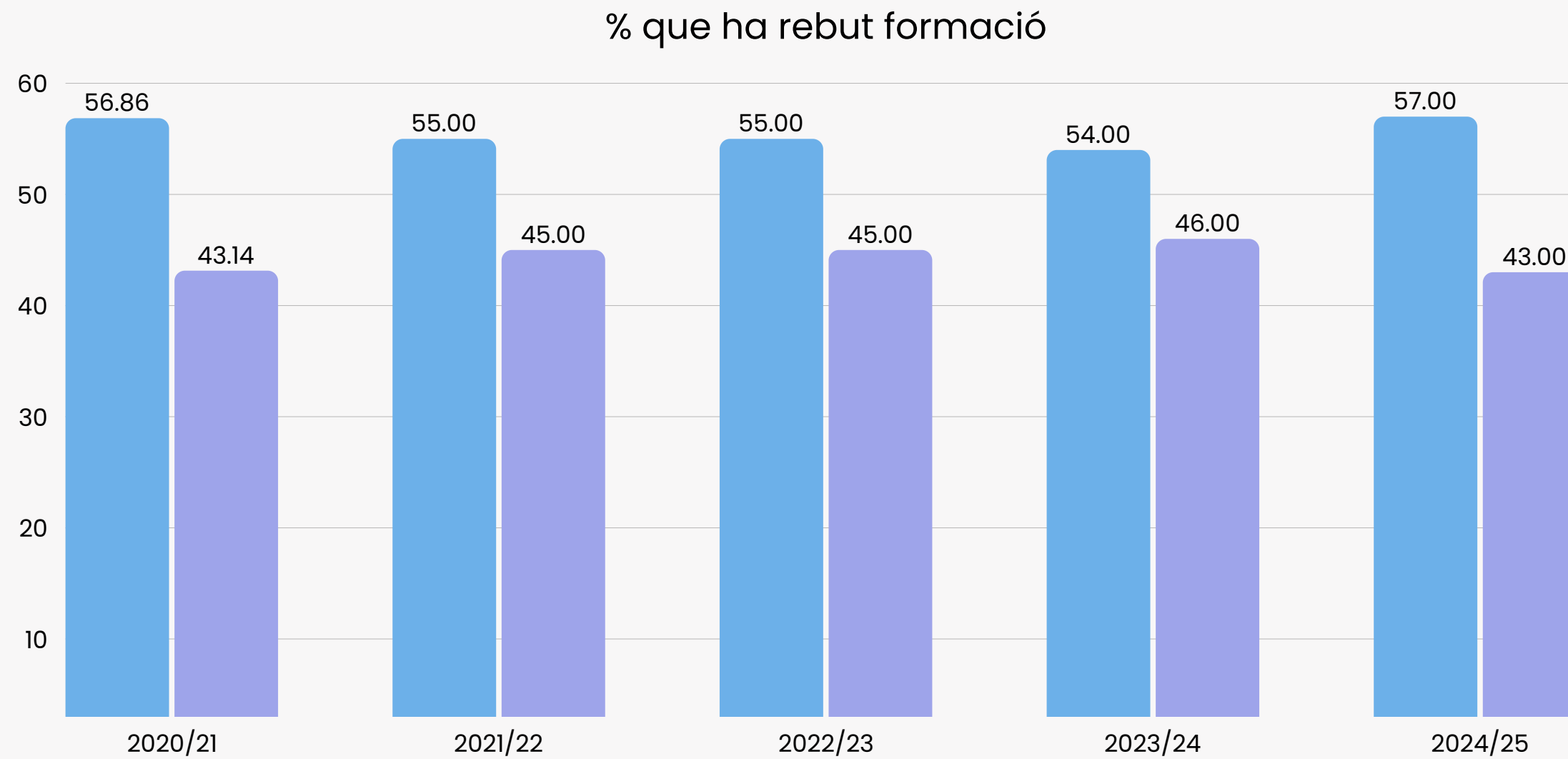
Serveis



Serveis



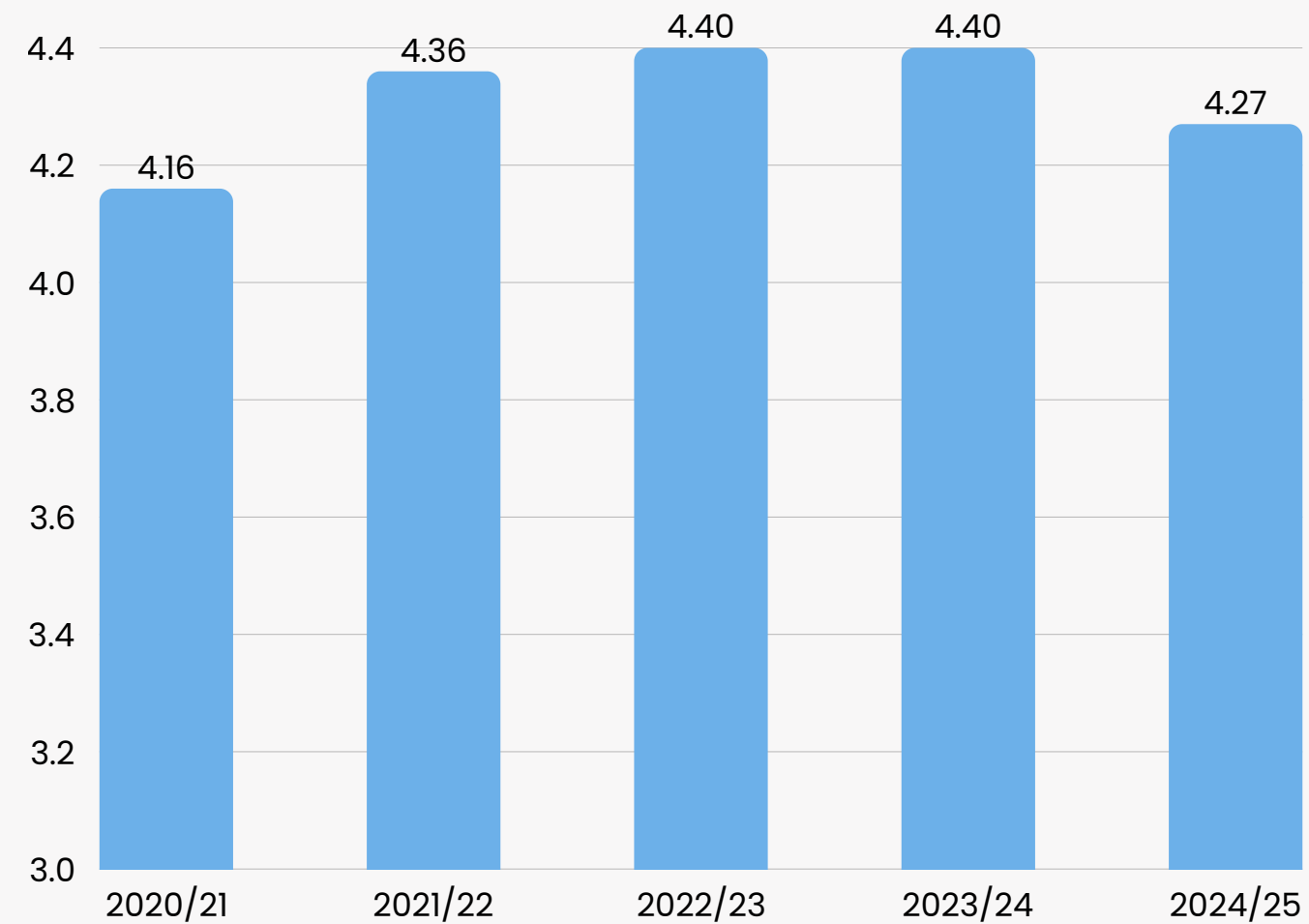
Ítem 20. Has rebut formació (presencial/online) sobre la biblioteca, els seus serveis, recursos d'informació, etc.?



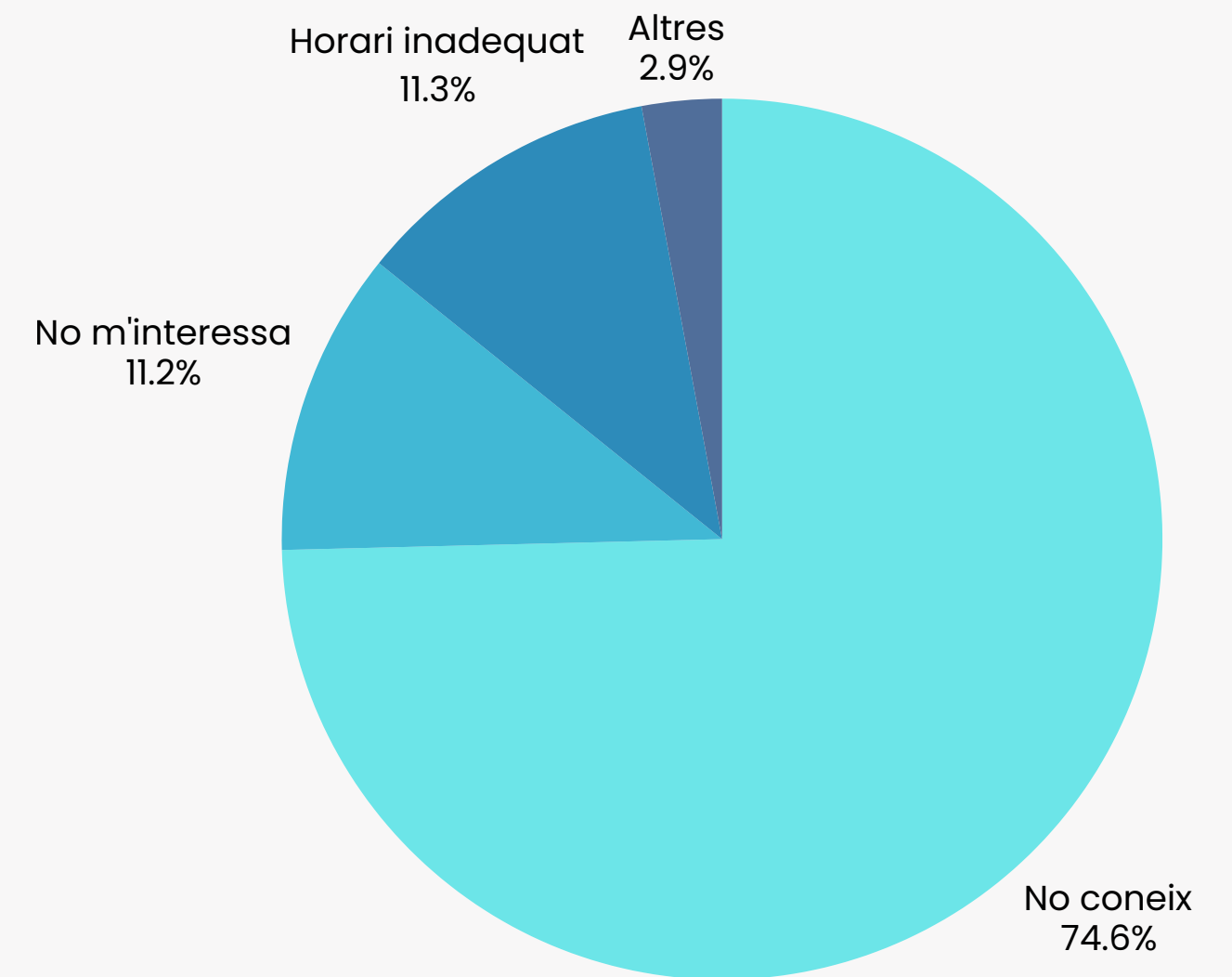
Serveis



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



Motius no realització de formació



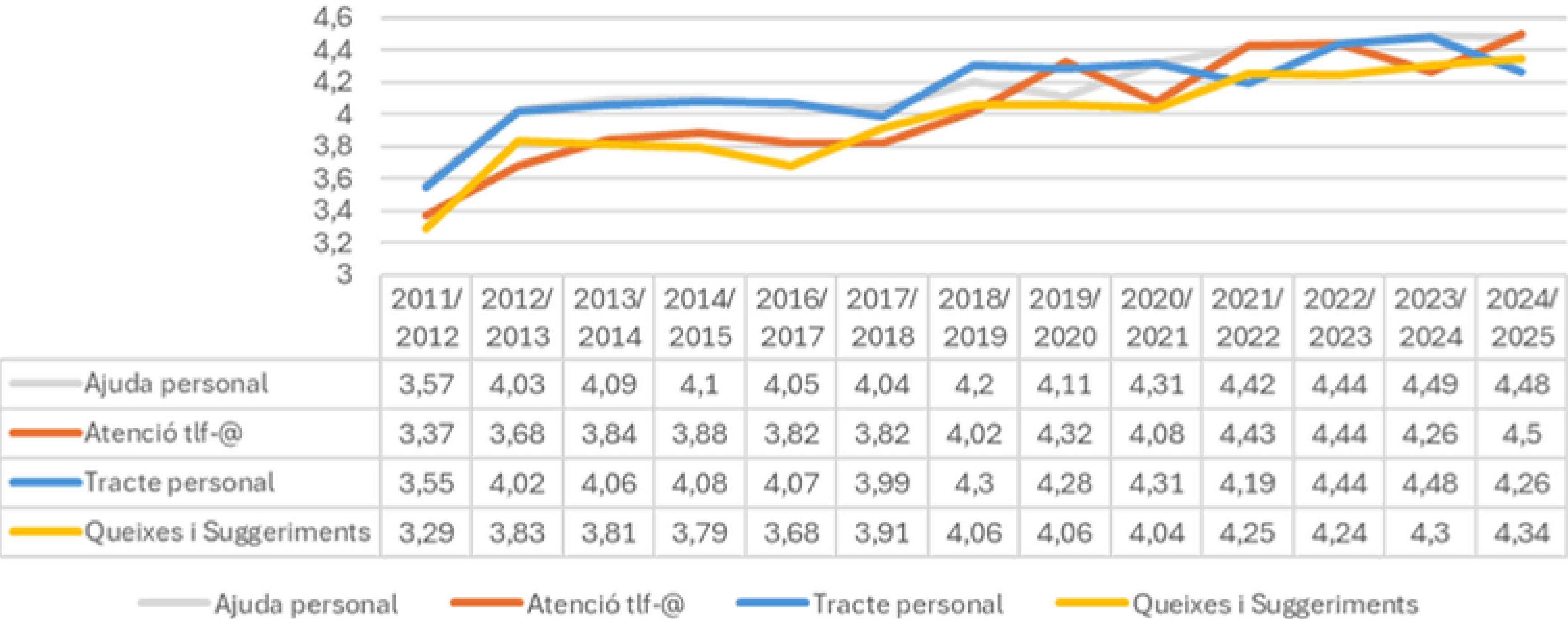


Evolució del bloc

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 i les bases de dades (ambdós amb 4,25 i 4,26 respectivament), seguits per les revistes i els llibres electrònics. La mitjana del bloc ha pujat a 4,14, mostrant una millora continuada.

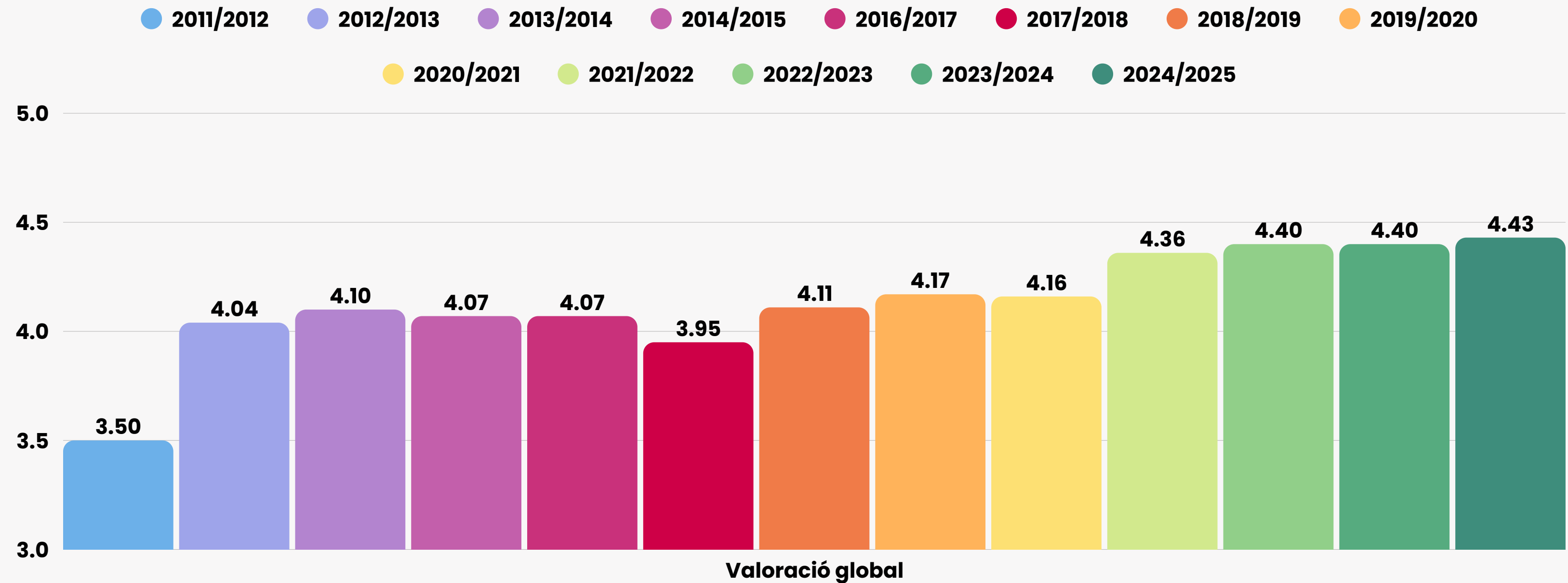
Curs	Préstec	Senyalització	Ordenació	Informació	Formació	Mitjana bloc
2021/2022	4,31	4,31	4,14	4,02	4,18	4,19
2022/2023	4,36	4,35	4,19	4,11	4,21	4,24
2023/2024	4,38	4,36	4,22	4,12	4,24	4,26
2024/2025	4,38	4,39	4,25	4,15	4,27	4,29

Atenció





Valoració global



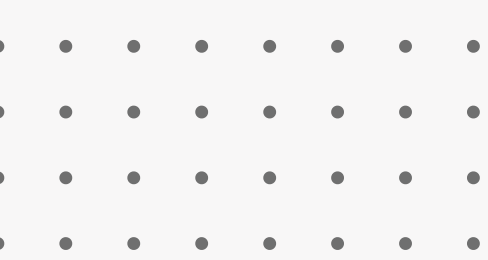


Recomanació a altres estudiants

Enguany, la valoració sobre la recomanació dels serveis i instal·lacions de les biblioteques ha millorat lleugerament respecte a l'any anterior, passant de 4,50 a 4,53 sobre 5, la qual cosa consolida la tendència positiva i reafirma l'alt nivell de satisfacció i confiança de la comunitat universitària en la qualitat del servei.

Aquest increment, tot i ser modest, evidencia la continuïtat en el bon fer, la millora constant i el compromís sostingut de les biblioteques amb les necessitats dels usuaris.

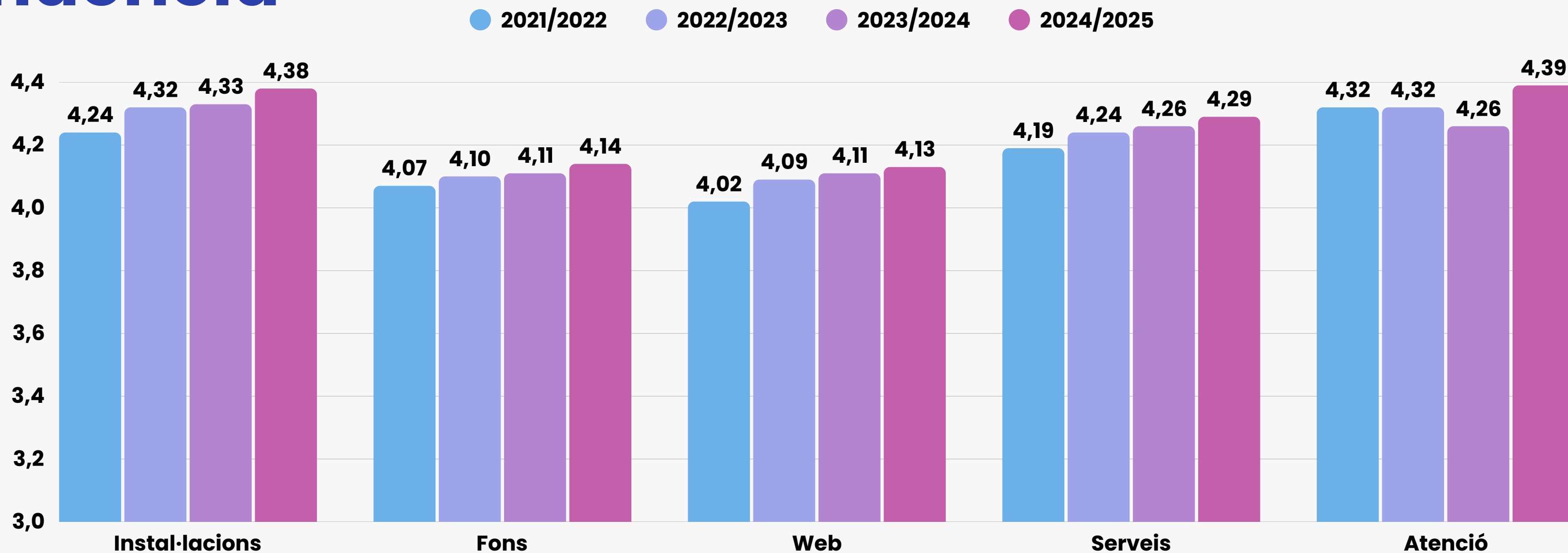
4.53/5



Tendència

Curs	Instal·lacions	Fons	Web	Serveis	Atenció
2021/2022	4,24	4,07	4,02	4,19	4.32
2022/2023	4,32	4,10	4,09	4,24	4.32
2023/2024	4,33	4,11	4,11	4,26	4.26
2024/2025	4,38	4,14	4,13	4,29	4.39

Tendència



Comentaris



3764 comentaris positius



1. El personal de la biblioteca

"El tracte del personal és excel·lent: sempre estan disposats a ajudar, amb amabilitat i eficàcia."

2. L'horari

"Els horaris amplis, especialment en època d'exàmens, permeten adaptar l'estudi a qualsevol necessitat."

3. Varietat de llibres

"Hi ha espais ben diferenciats per a estudi individual o en grup, i una gran oferta bibliogràfica recomanada pel professorat."

4. Els espais

"Les biblioteques disposen d'espais amplis, còmodes i ben distribuïts que afavoreixen la concentració."

5. Les instal·lacions

"Les instal·lacions són modernes, netes i ben equipades"



3716 comentaris negatius

1. Espai insuficient especialment en època d'exàmens

"Aumentar la cantidad de espacios de lectura y estudio, especialmente durante los periodos de exámenes."

2. Horaris poc adaptats especialment en caps de setmana o festius

"el horario 24 horas todos los días."

3. Manca de llibres i accés digital limitat

"Els llibres més demandats no sempre estan disponibles, especialment en èpoques d'exàmens."

4. Condicions físiques millorables

"Paper per a eixugar-se les mans als banys, més sales d'estudi grupal en èpoques de treball en grup, i crear un servei d'impressió."

5. Sistema de reserves i web poc intuïtiu

"A l'hora de buscar bibliografia a la pàgina web, agrairia que el resum del llibre estiguera disponible per a cerciorar-me del seu contingut."

"Major facilitat per reservar espais de treball en grup. El sistema actual és poc accessible i intuïtiu."

2836 comentaris sobre les expectatives a futur



unir totes les funcionalitats a l'app de la UV

Possibilitat de descarregar textos dels llibres electrònics

La disponibilitat de més sales de treball en grup

que hi haguera més llum natural

controlar la gent que reserva o guarda llocs perquè ocupen més espai del que realment hi ha.

Preferiria horaris 24 hores en totes les biblioteques.

Millorar Trobes perquè siga més intuïtiu

*Modificar la web per fer-la més accessible a
persones majors o poc digitals.*



Vols donar-nos la teua opinió?

Contacta amb nosaltres

qualitatsbd@uv.es

Qualitat en la gestió bibliotecària
Servei de biblioteques i documentació

