

**Enquestes de  
satisfacció  
Estudiants  
2025/2026**



# 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 2025/2026.

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 **16 de gener de 2026 i l'1 de març de 2026**, amb la impressió de l'informe el 15 d'abril de 2026.

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:



**CIÈNCIES**  
19 GENER



**SOCIALS**  
20 GENER



**PSICOLOGIA**  
09 FEBRER



**HUMANITATS**  
10 FEBRER



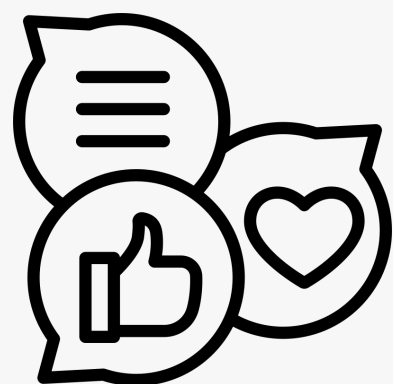
**EDUCACIÓ**  
11 FEBRER



**SALUT**  
12 FEBRER



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 conéixer 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



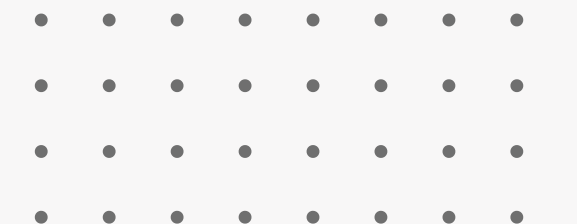
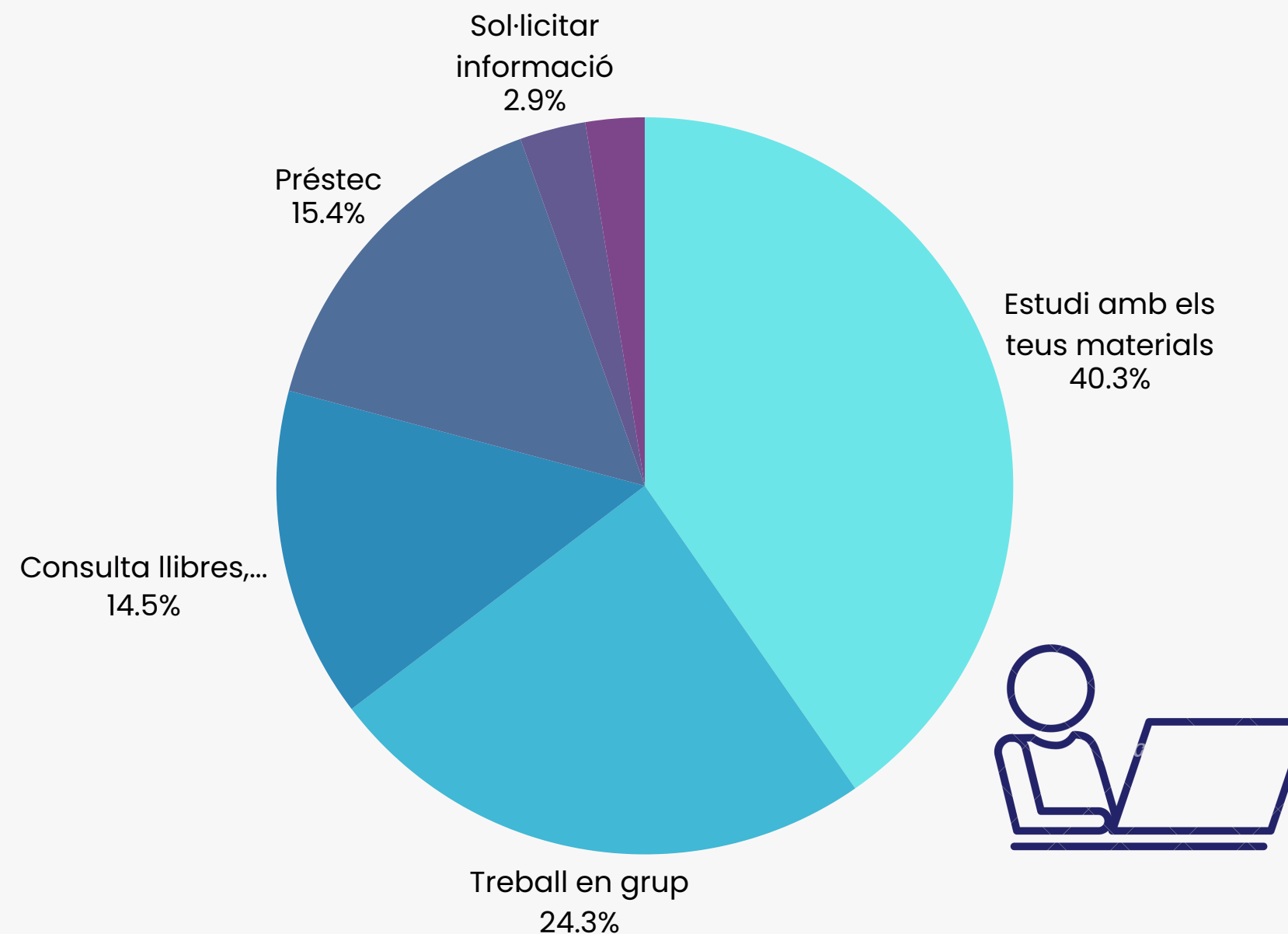
## Taxa de participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 51278 invitacions per respondre l'enquesta, amb un total de 7.276 **respostes rebudes** (70% dones, 30% homes), cosa que representa una **taxa de participació del 13,0%**, dada que iguala la dels curs anterior.

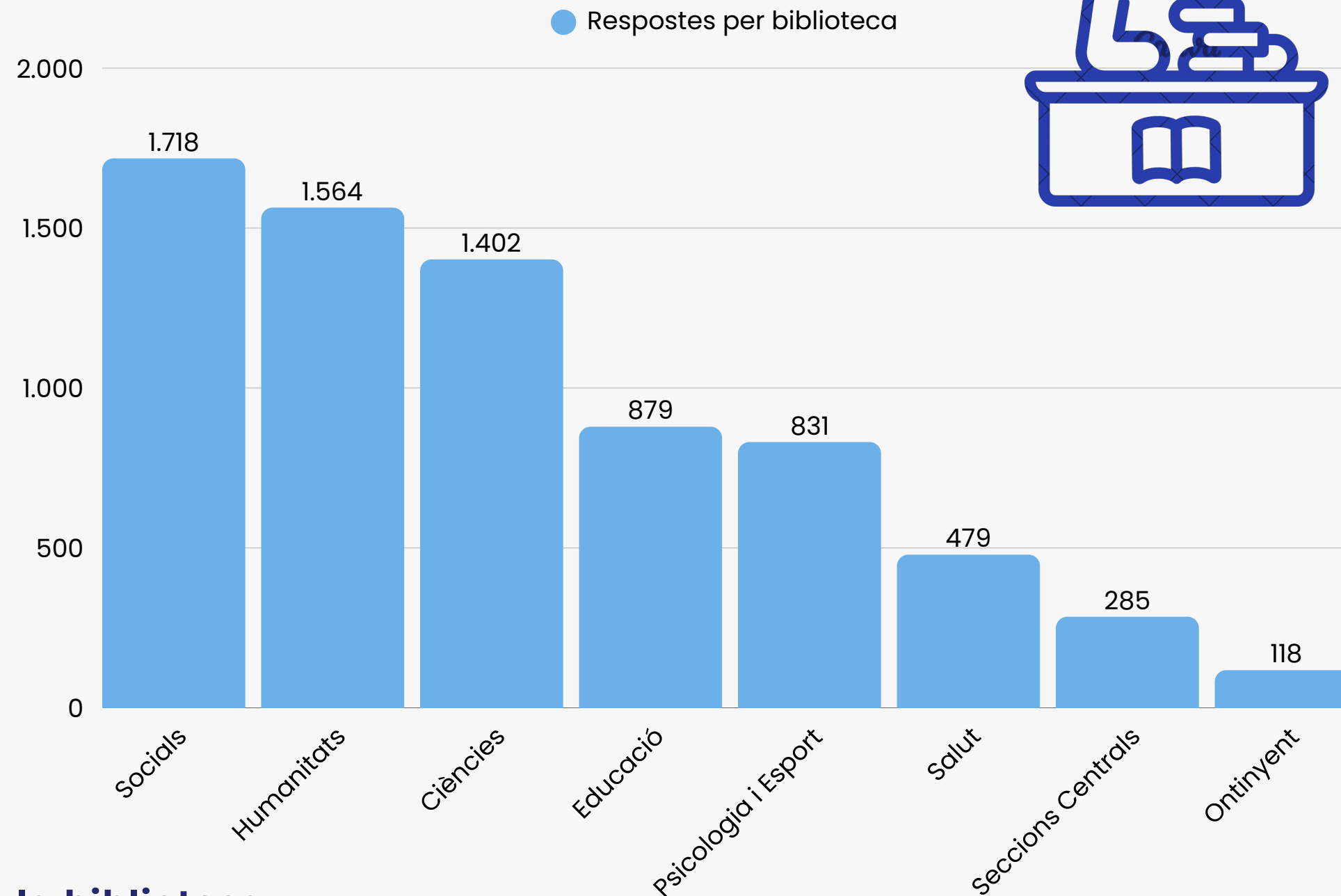
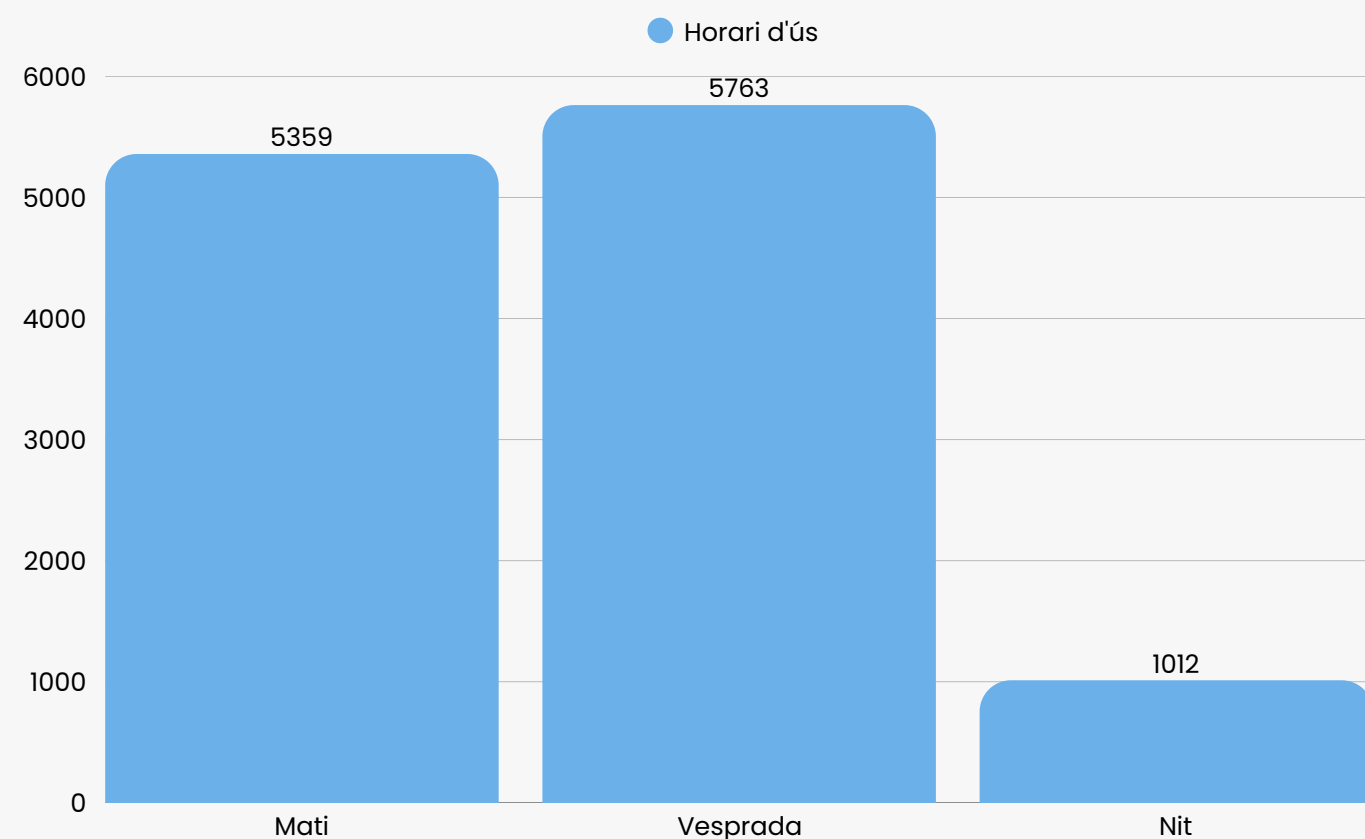


## Per tipus d'estudi

- Grau: 83% (6018 estudiants)
- Màster: 10% (746 estudiants)
- Doctorat: 7% (512 estudiants)



# Participació



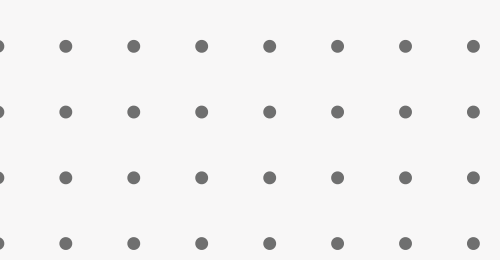
## Freqüència d'ús de la biblioteca

- Habitualment: 34% (2.388 estudiants)
- Ocasionalment: 43% (3.134 estudiants)
- Sols en època d'exàmens: 23% (1.604 estudiants)



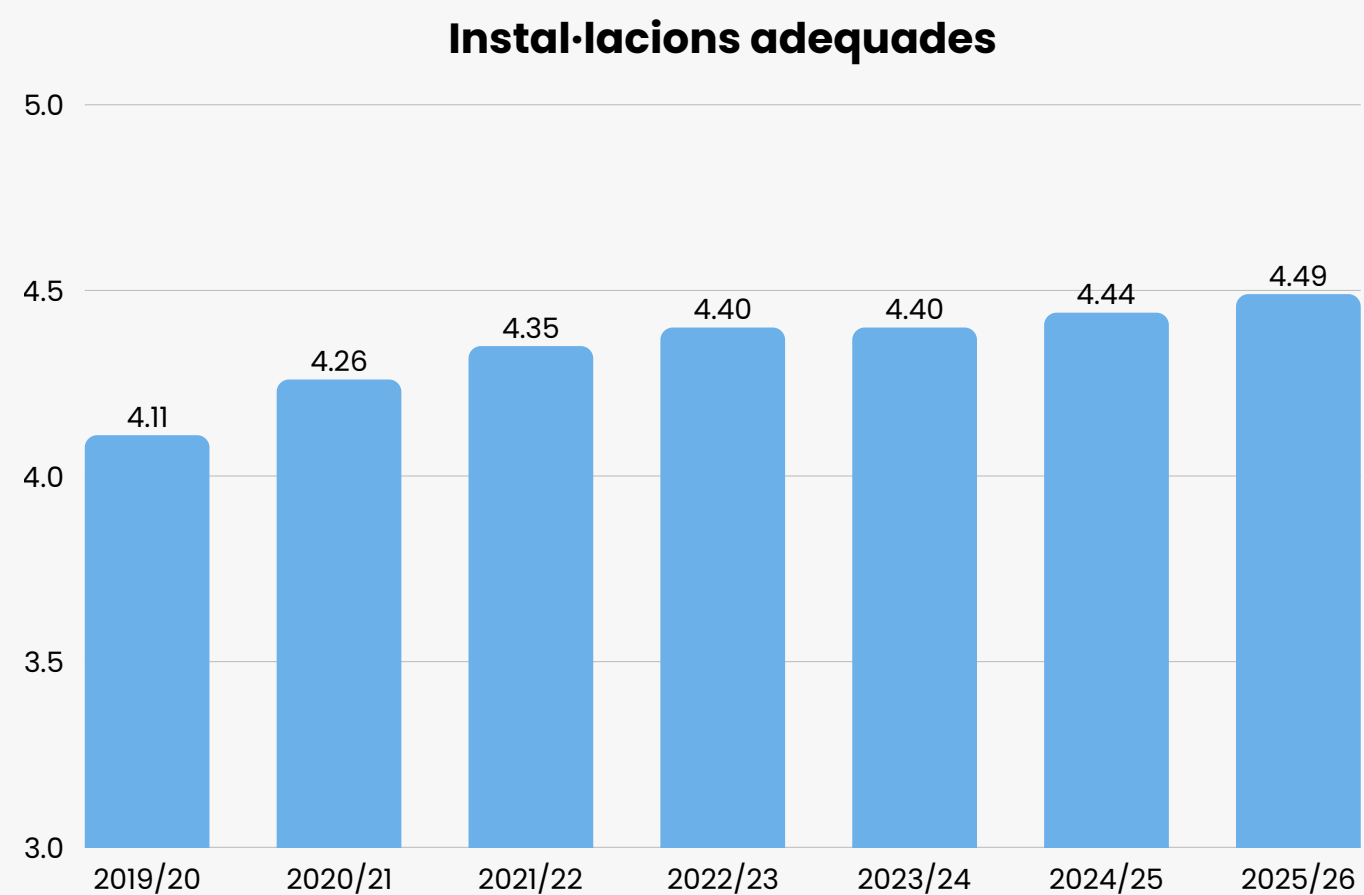
# **Evolució dels resultats**



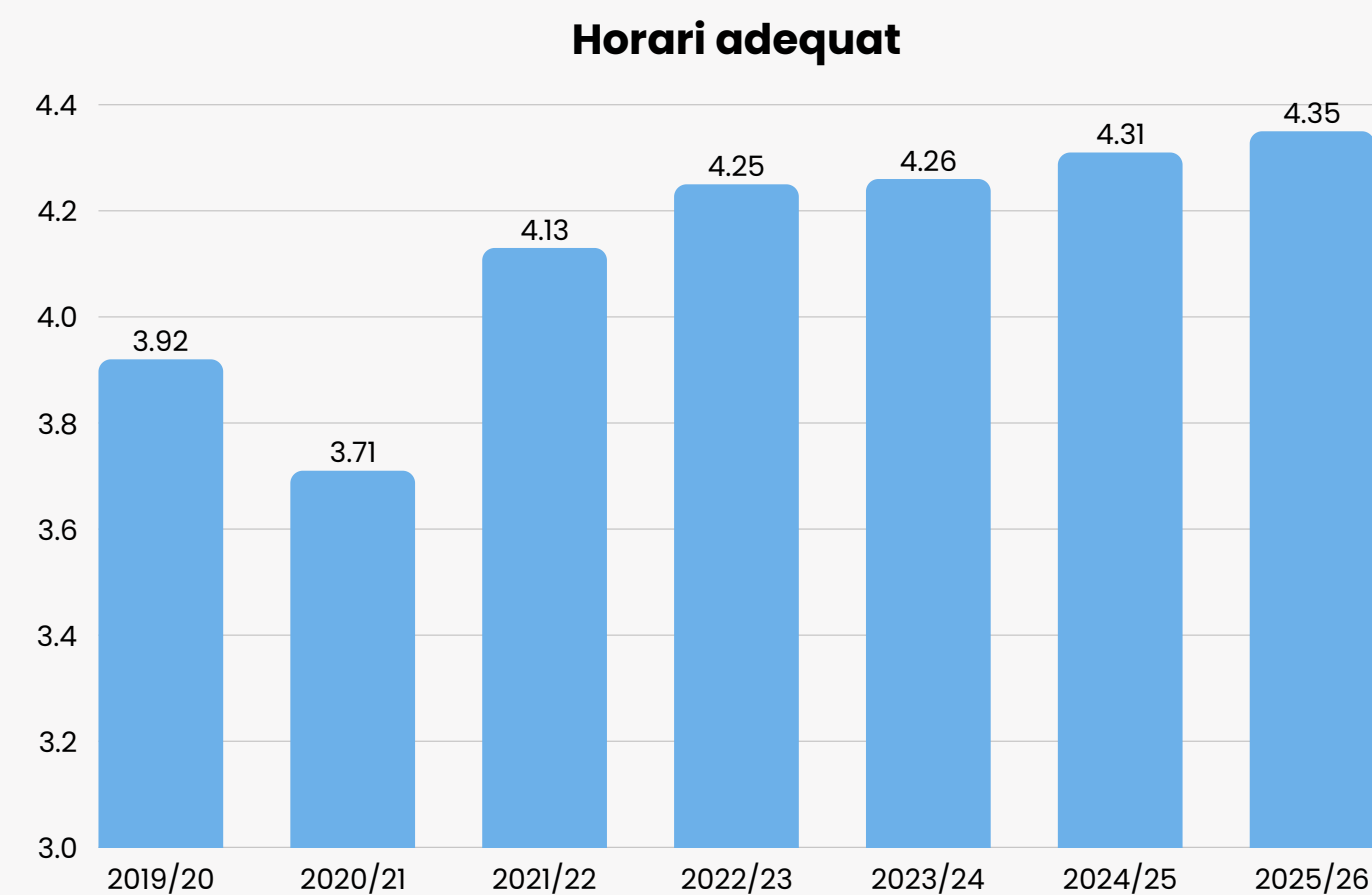


# Instal·lacions

## 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

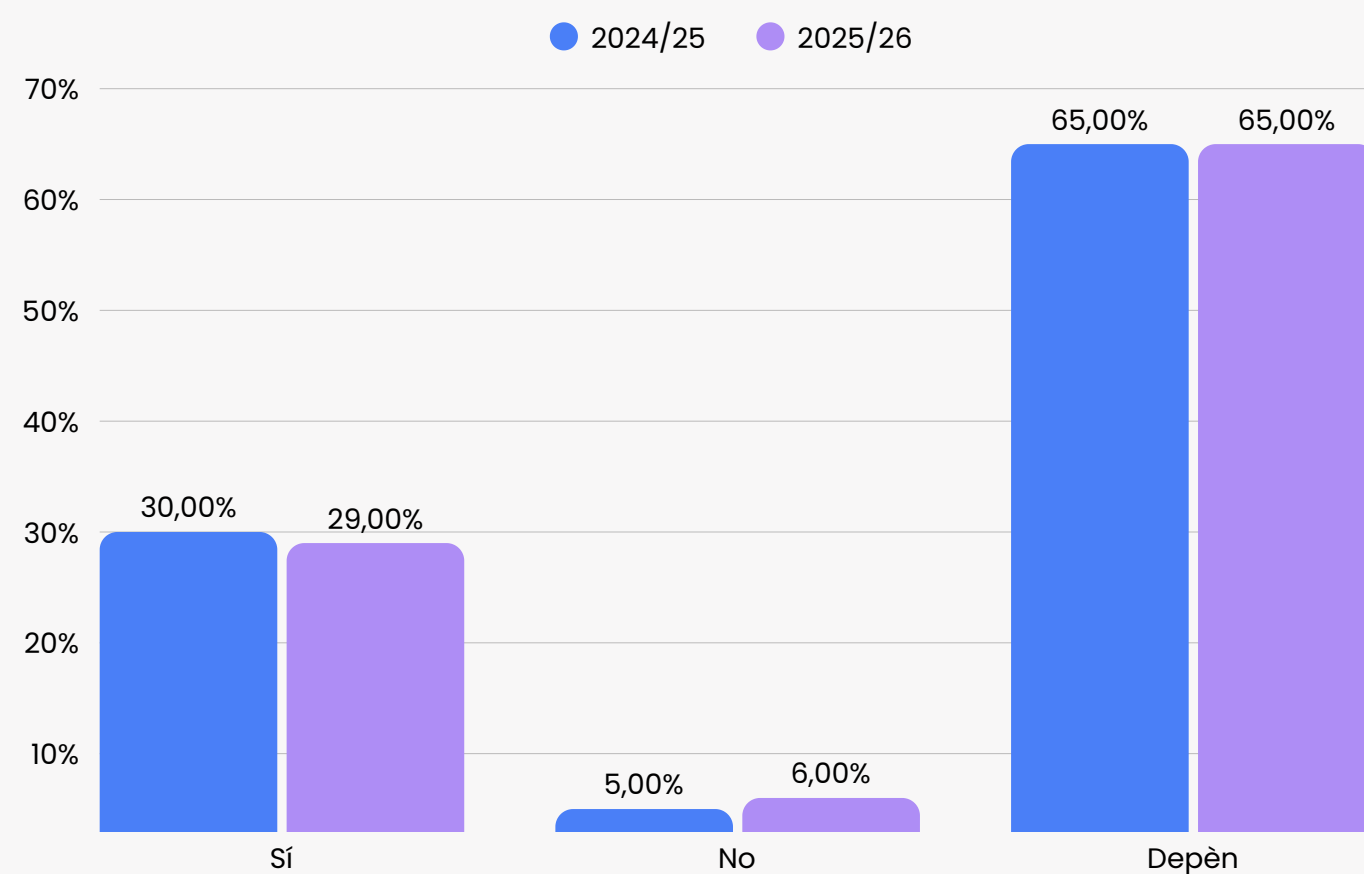


# Instal·lacions



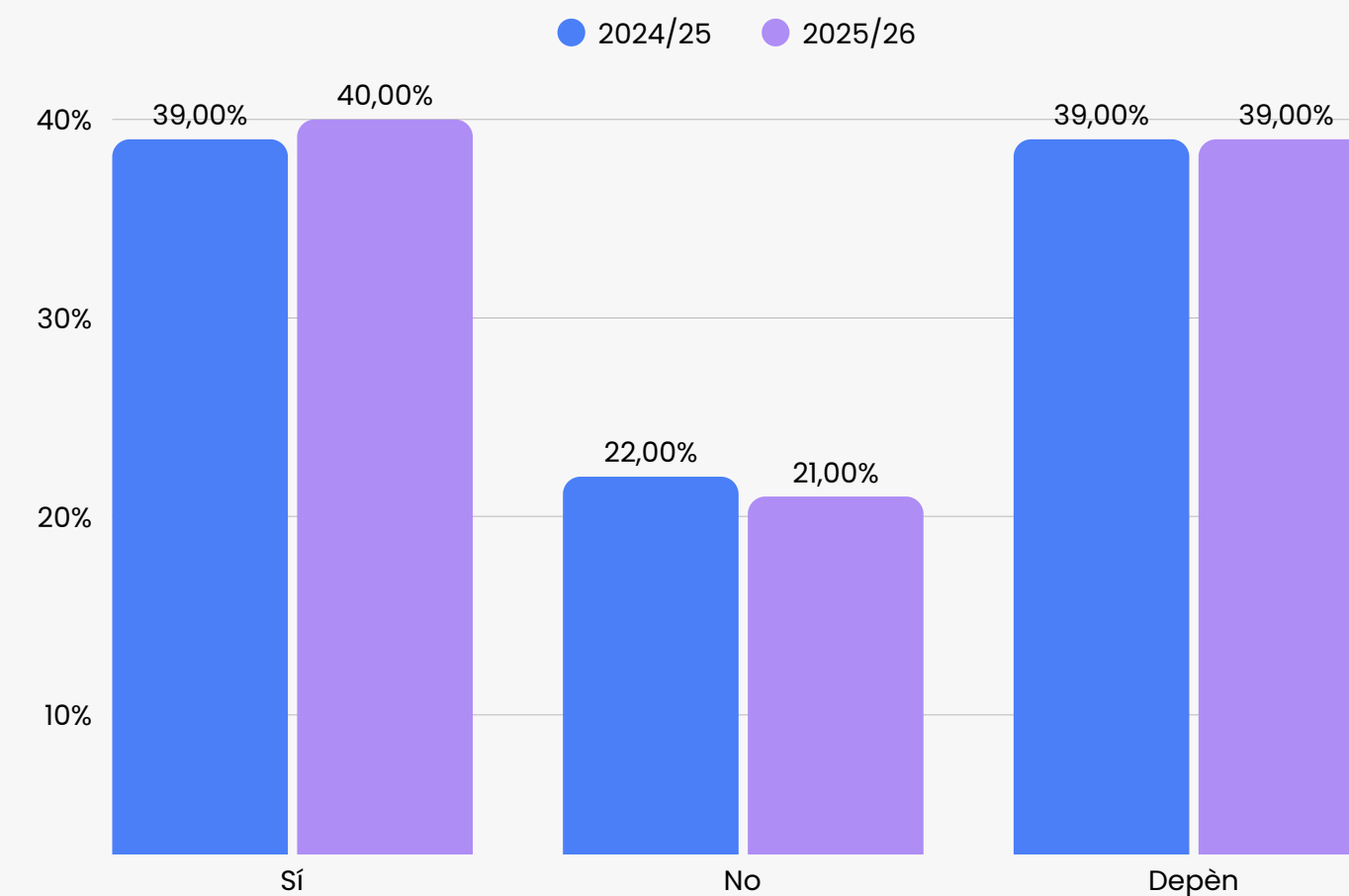
## Ítem 3. El nombre de llocs de lectura és suficient

Llocs de lectura suficients



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

Llocs treball en grup suficients

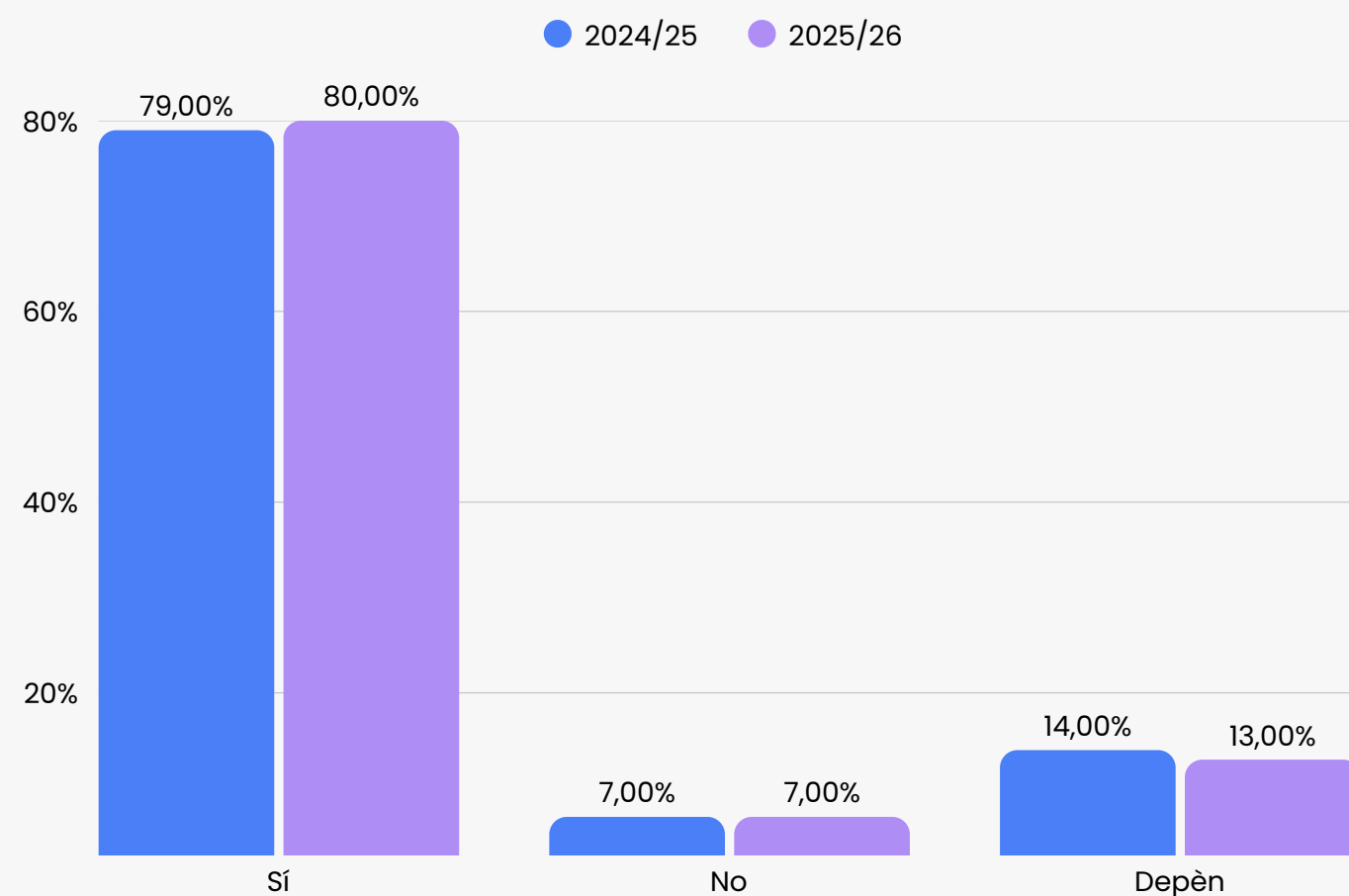


# Instal·lacions



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

Accés a Internet suficient



## Evolució del bloc

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

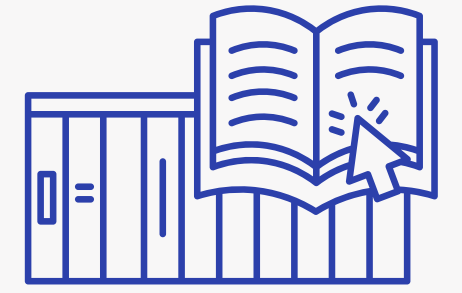
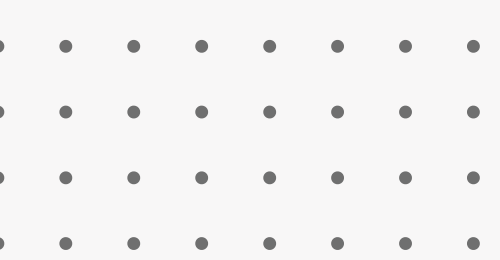
Destaca la millora en els espais per al treball en grup (40%) i l'accés a Internet (80%).



# Instal·lacions



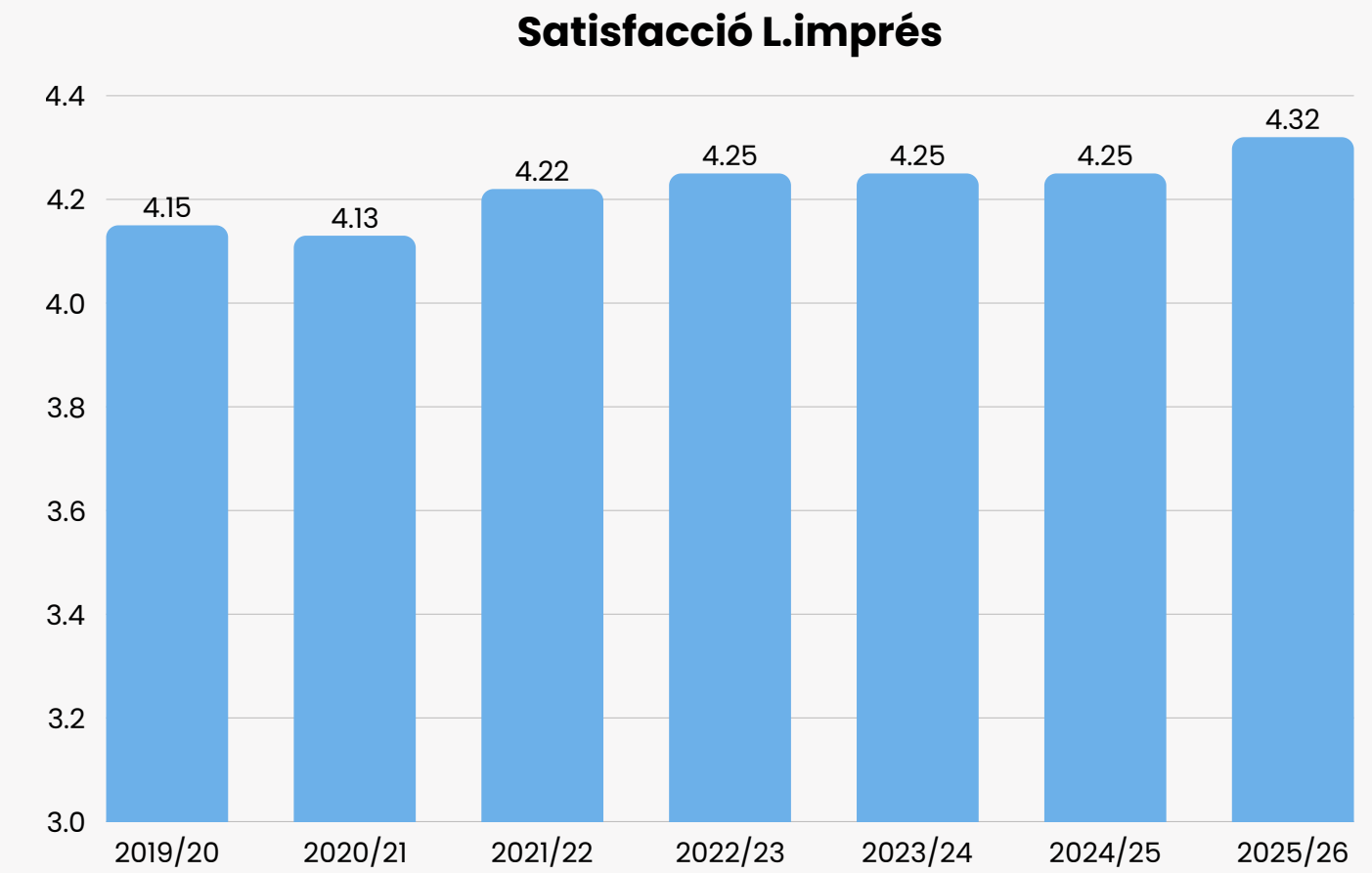
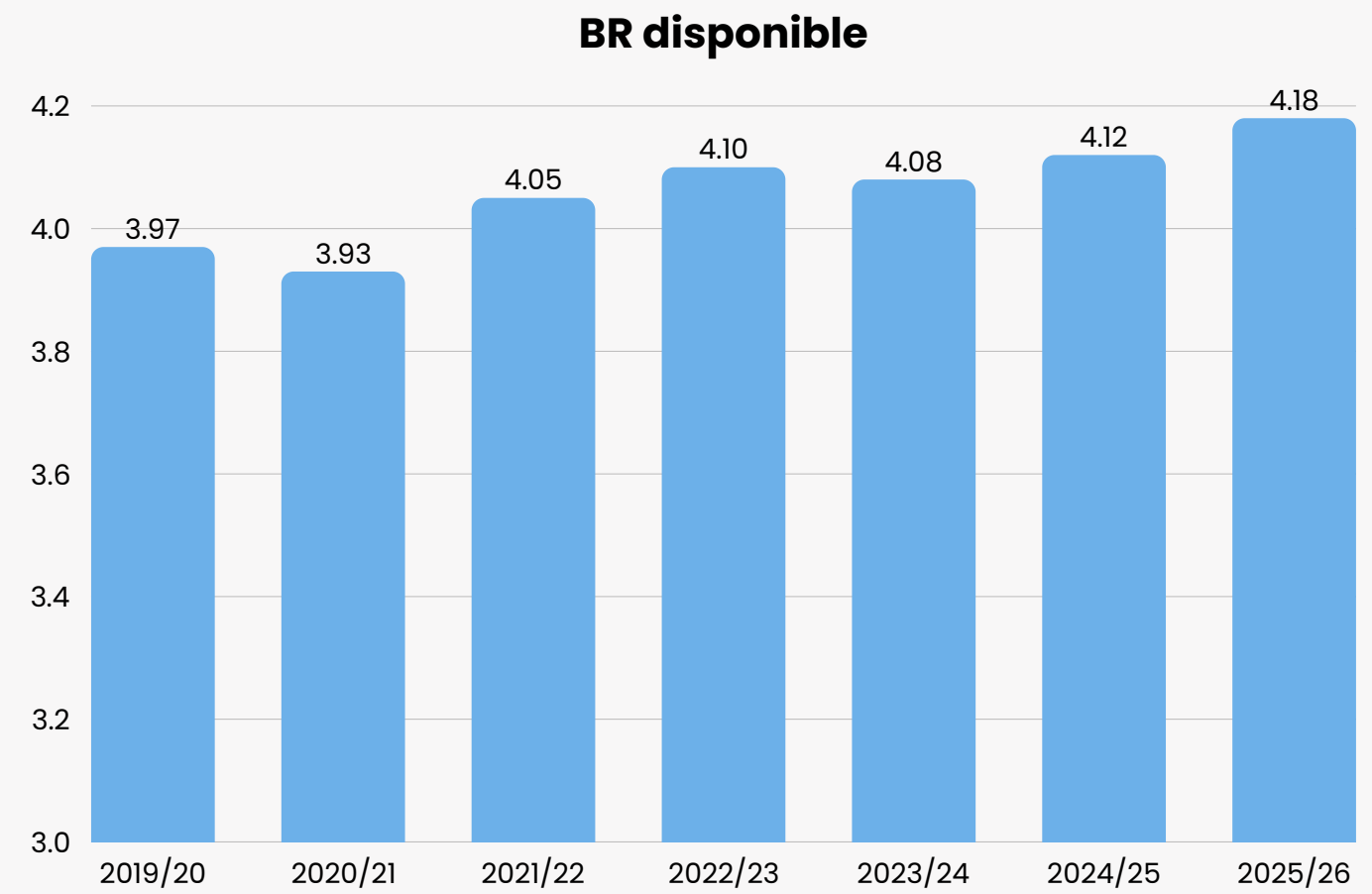
Curs	Espais	Horaris	Llocs suficients	Espais grup	Accés Internet	Mitjana bloc
<b>2022/2023</b>	4,40	4,25	32%	37%	79%	4,32
<b>2023/2024</b>	4,41	4,26	30%	37%	80%	4,33
<b>2024/2025</b>	4,44	4,31	30%	39%	79%	4,38
<b>2025/2026</b>	4,49	4,35	29%	40%	80%	4,42



# Fons

## Ítem 6. El material bibliogràfic recomanat pel professor està disponible

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

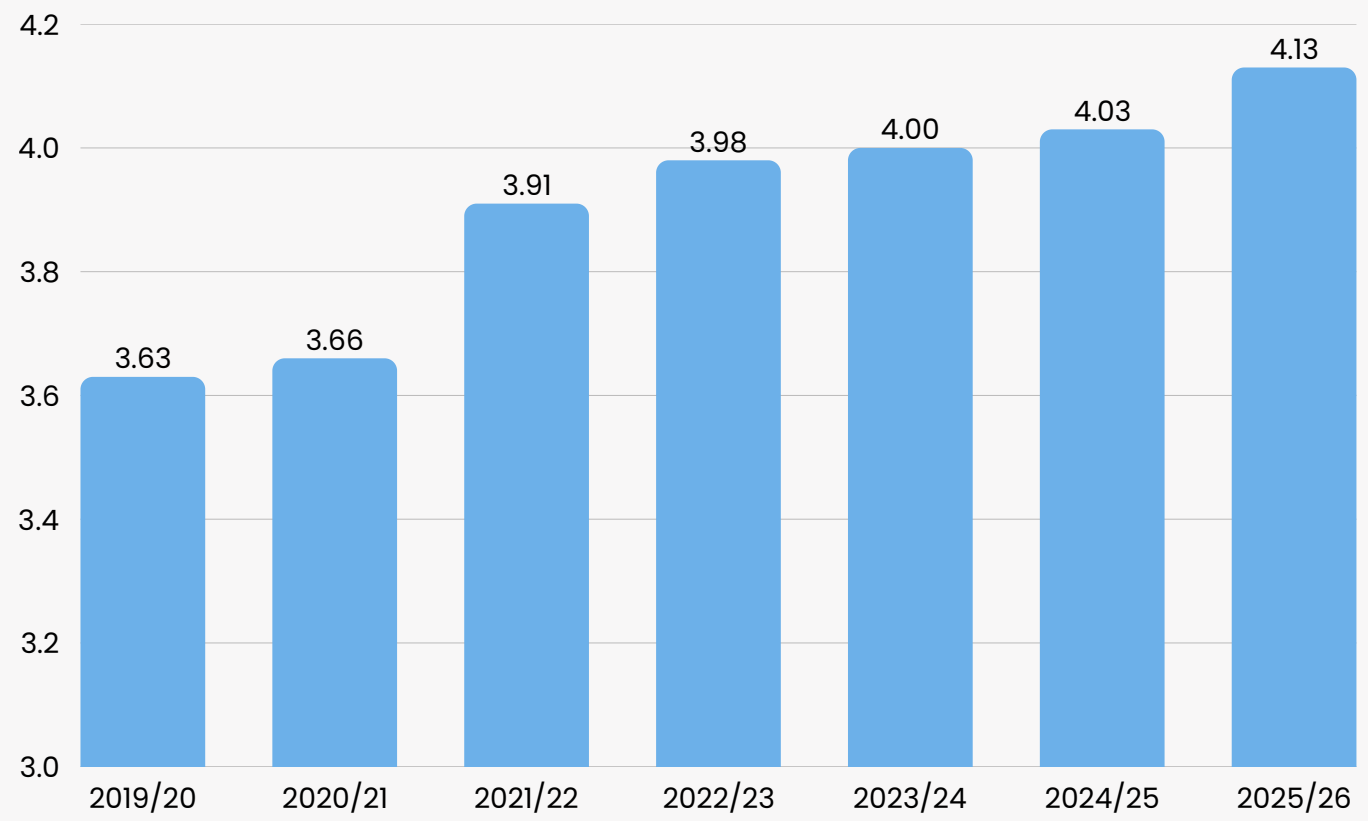




# Fons

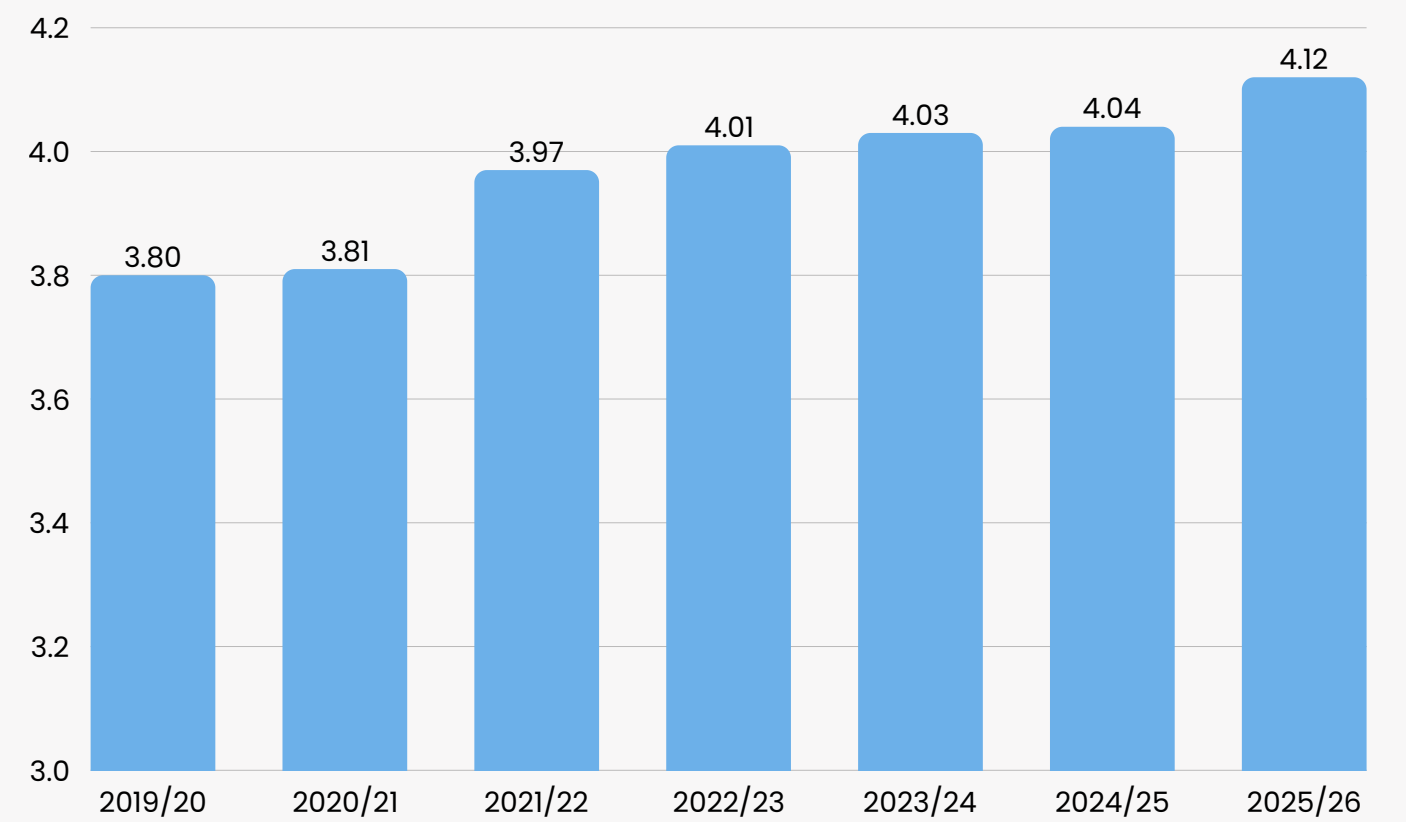
## Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic Llibres electrònics

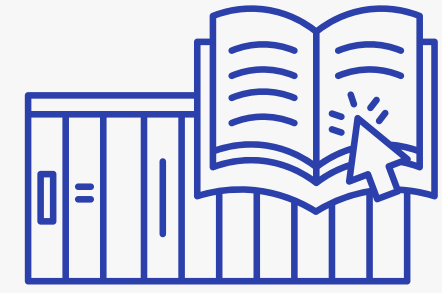
Satisfacció L. Electrònic



## Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic Revistes

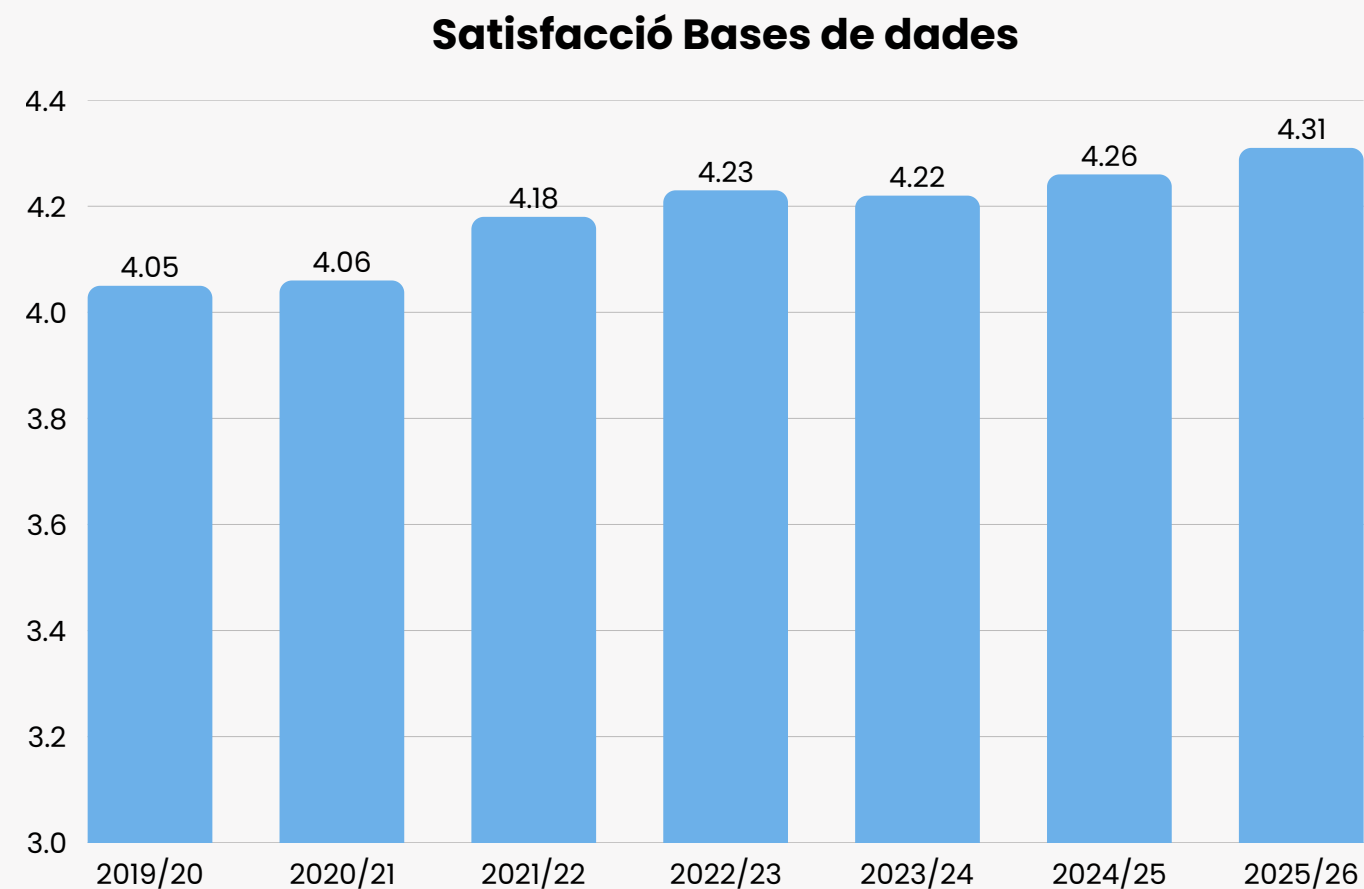
Satisfacció Revistes





# 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 (4,32 i 4,21 respectivament), seguits per els llibres electrònics i les revistes.

La mitjana del bloc ha pujat a 4,22 mostrant una millora continuada.



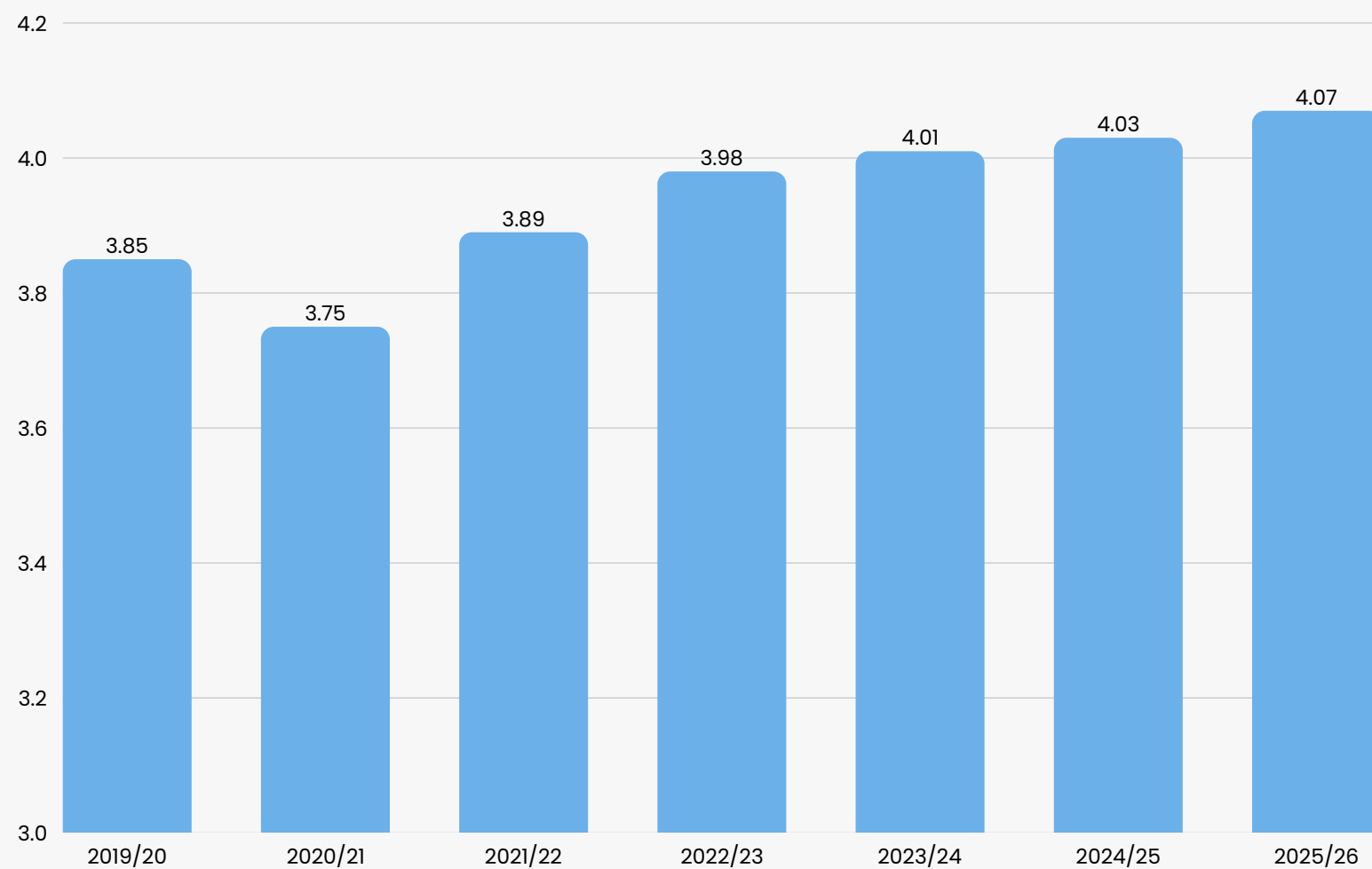
# Fons

Curs	Bibliografia	Llibres impresos	Llibres electrònics	Revistes	Bases de dades	Mitjana bloc
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
2025/2026	4.32	4.13	4.12	4.12	4.31	4.22

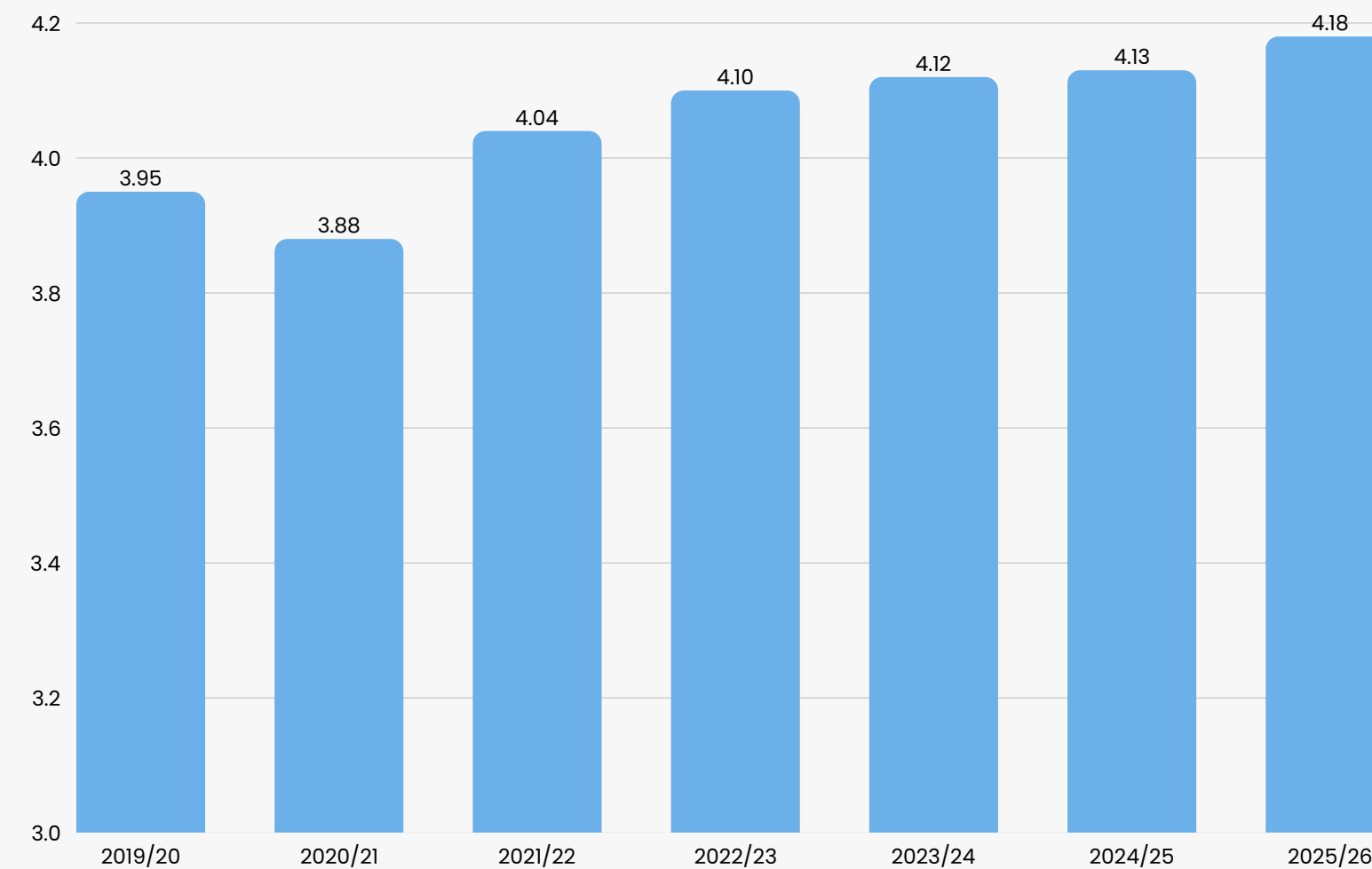
# Web



## Ítem 11. La pàgina web de la biblioteca és clara



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

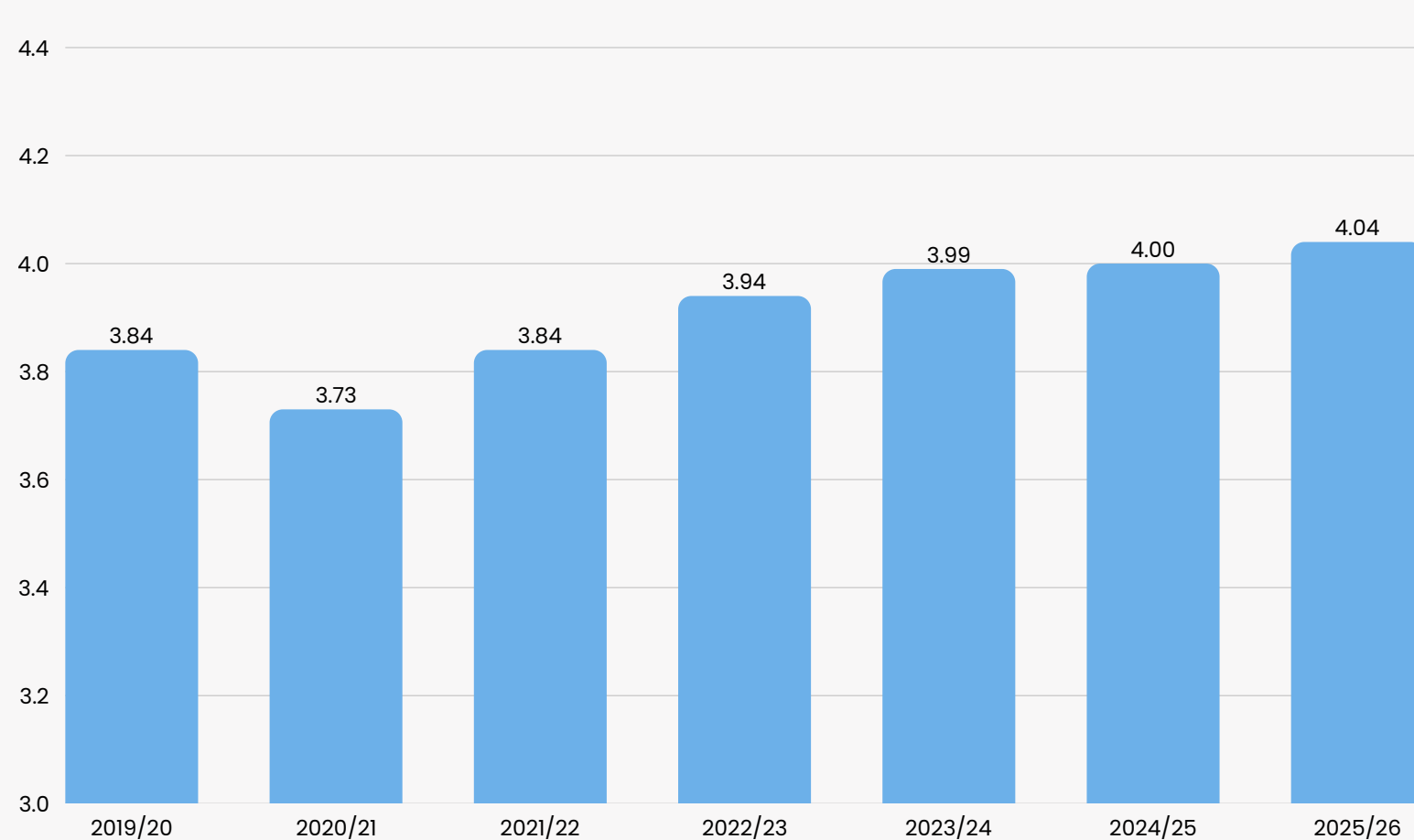




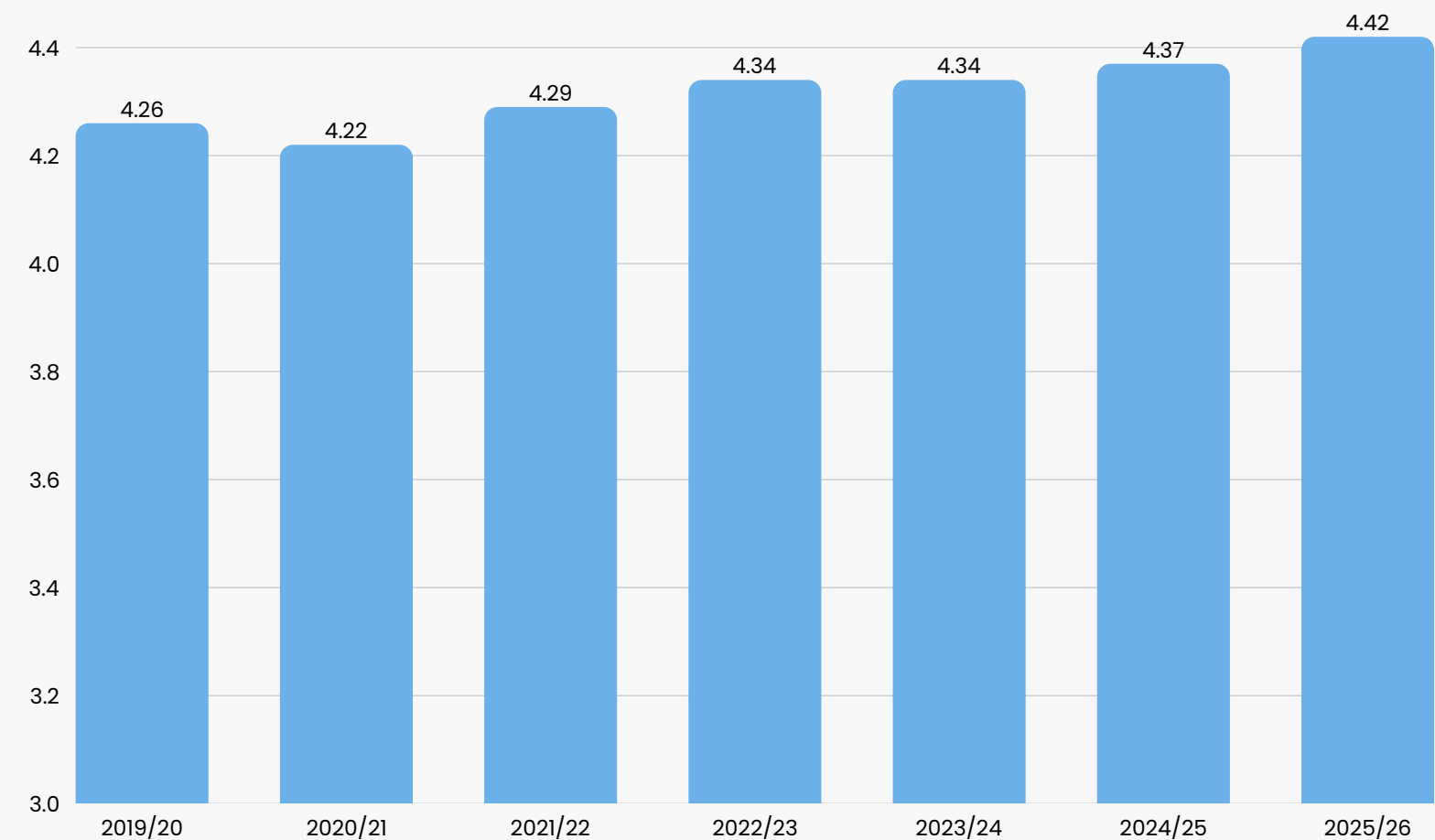
# Web



## 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
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
2025/2026	4,07	4,18	4,04	4,42	4,18

## Evolució del bloc

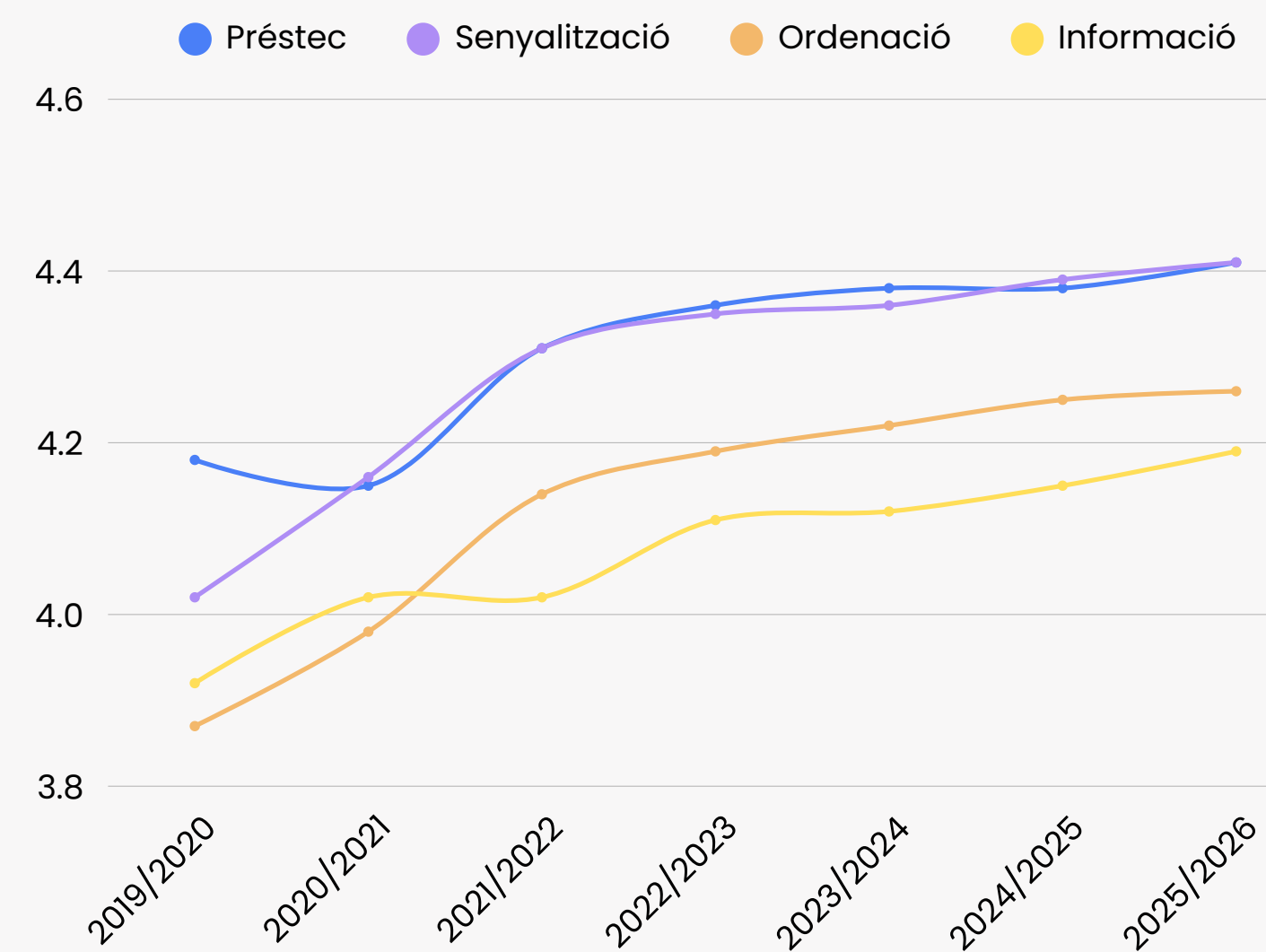
L'anàlisi del període 2022-2026 mostra una millora constant en els **serveis digitals** de la biblioteca, amb una mitjana del bloc que puja de 4,09 a 4,18.

Tots els indicadors progressen positivament destacant la satisfacció amb els serveis en línia es consolida com l'aspecte millor valorat per l'estudiantat, registrant un increment fins al 4,42 aquest últim curs.

# Serveis



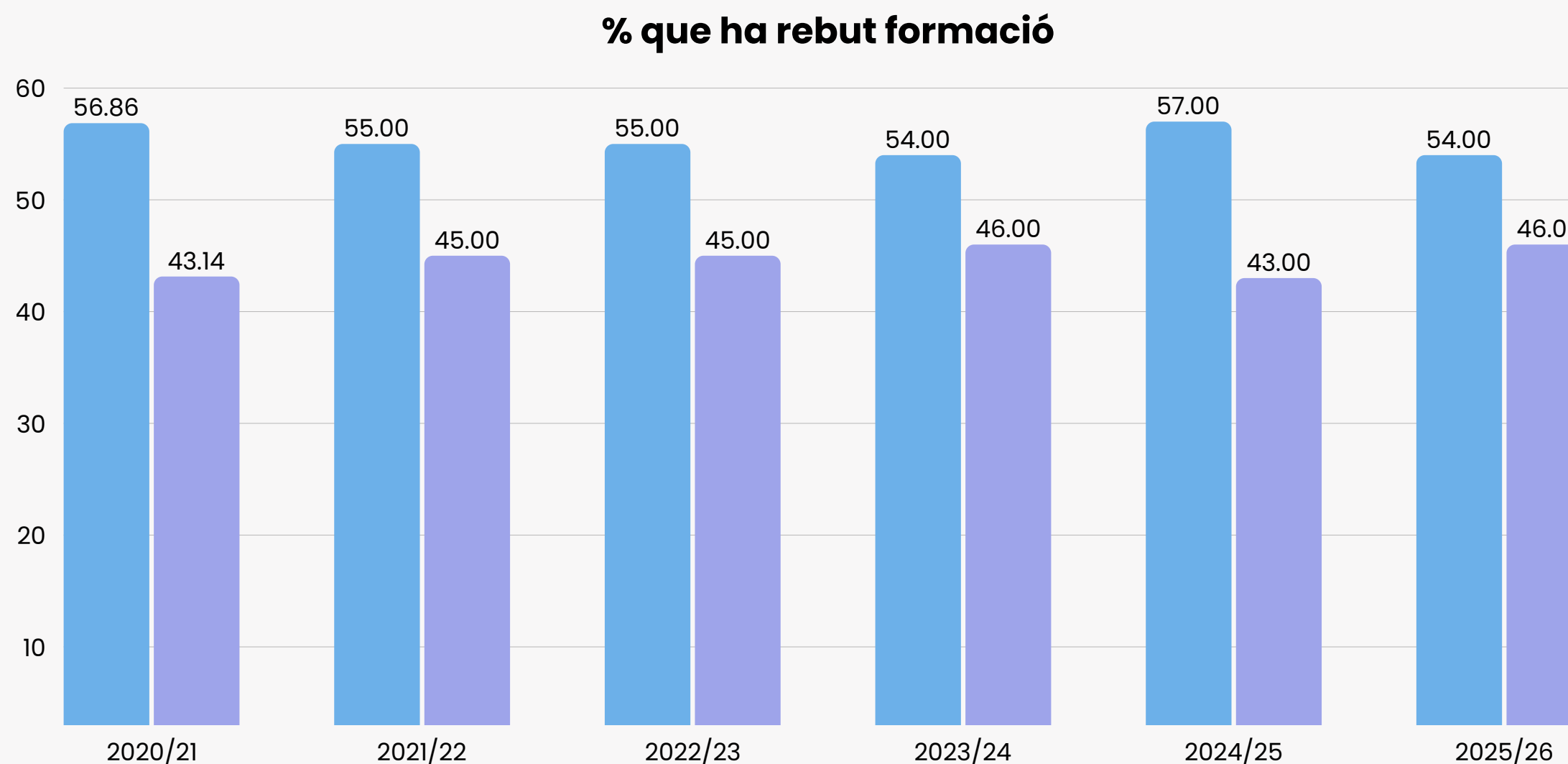
Servei	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025	2025/ 2026
Préstec	4,18	4,15	4,31	4,36	4,38	4,38	4,41
Senyalització	4,02	4,16	4,31	4,35	4,36	4,39	4,41
Ordenació	3,87	3,98	4,14	4,19	4,22	4,25	4,26
Informació	3,92	4,02	4,02	4,11	4,12	4,15	4,19



# Serveis



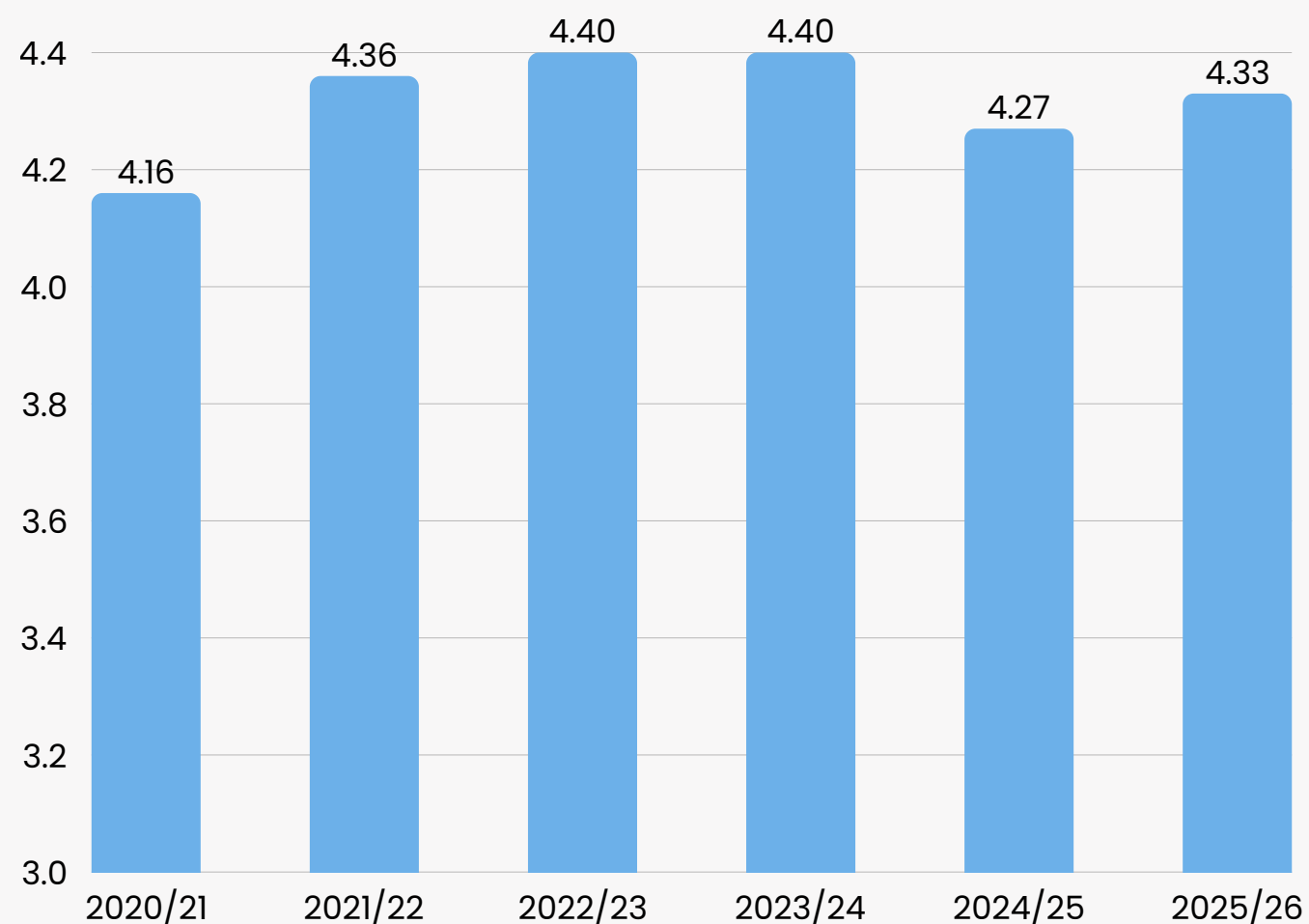
**Ítem 20. Has rebut formació (presencial/online) sobre la biblioteca, els seus serveis, recursos d'informació, etc.?**



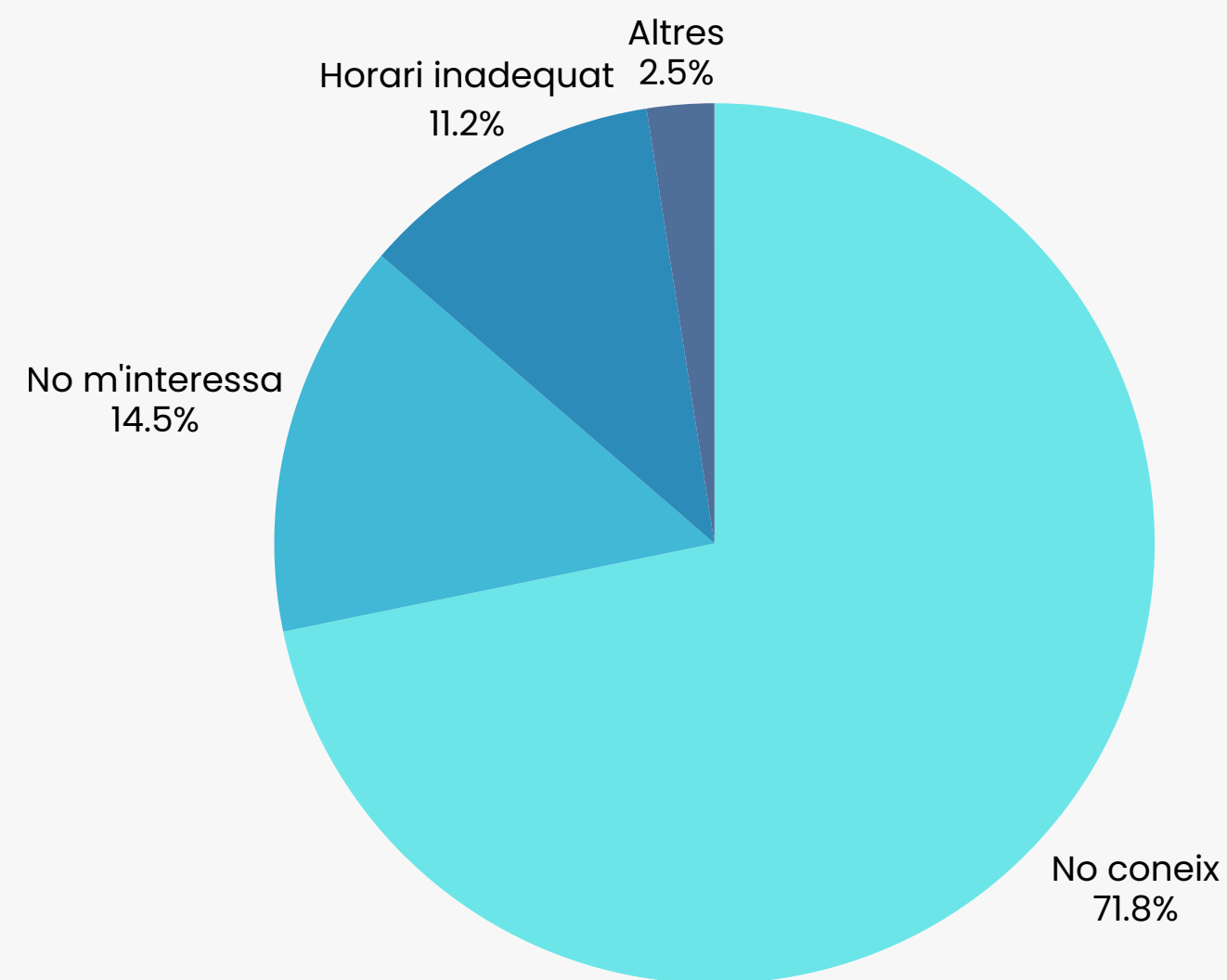
# Serveis



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



## Motius no realització de formació



# Serveis



## Evolució del bloc

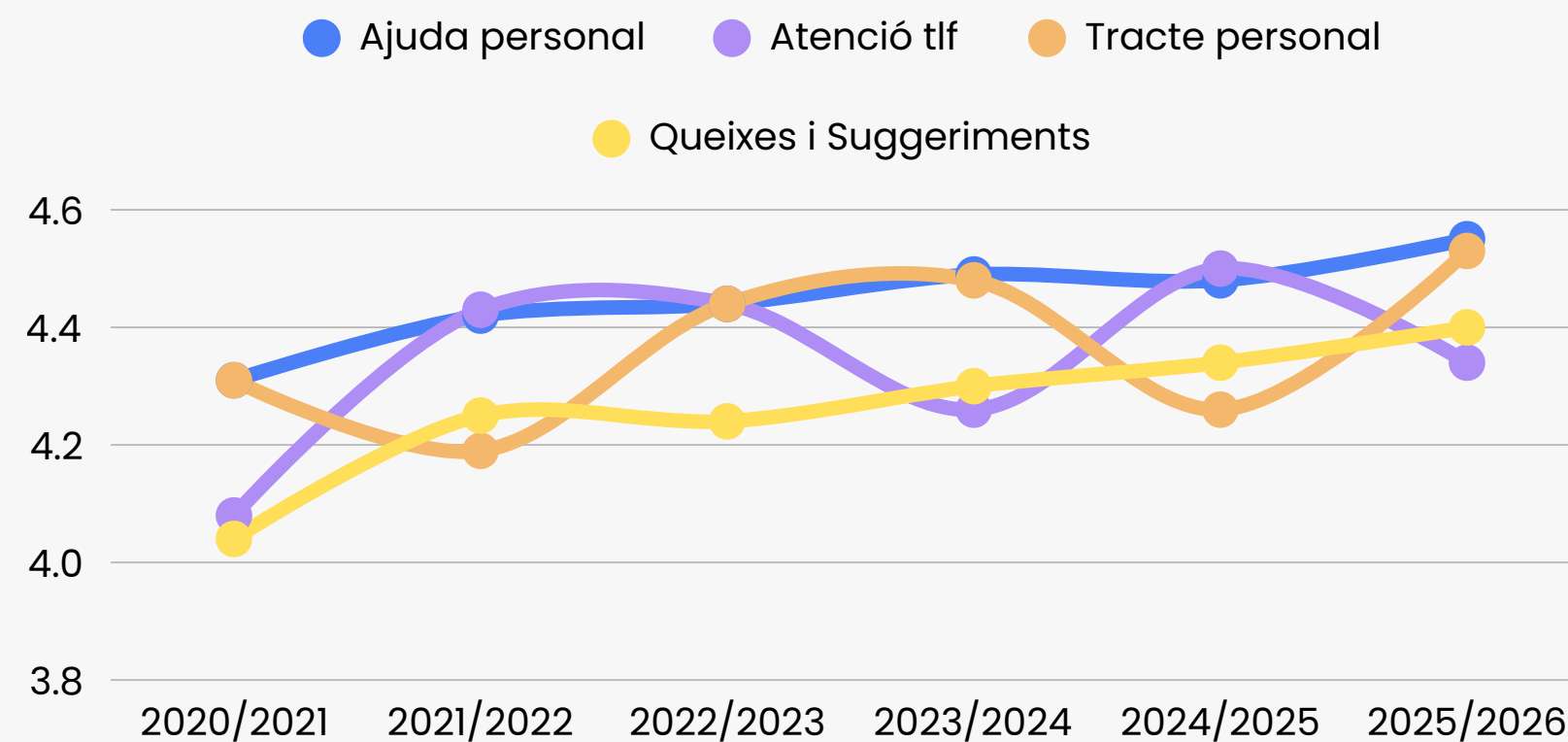
La satisfacció dels usuaris mostra una millora contínua, amb una mitjana que arriba a 4,35 el 2025/2026. Destaquen el préstec i la senyalització, mentre que la resta d'indicadors també evolucionen positivament. En conjunt, es consolida un alt nivell de qualitat del servei.

Curs	Préstec	Senyalització	Ordenació	Informació	Formació	Mitjana bloc
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
2025/2026	4.44	4.45	4.32	4.20	4.33	4.35



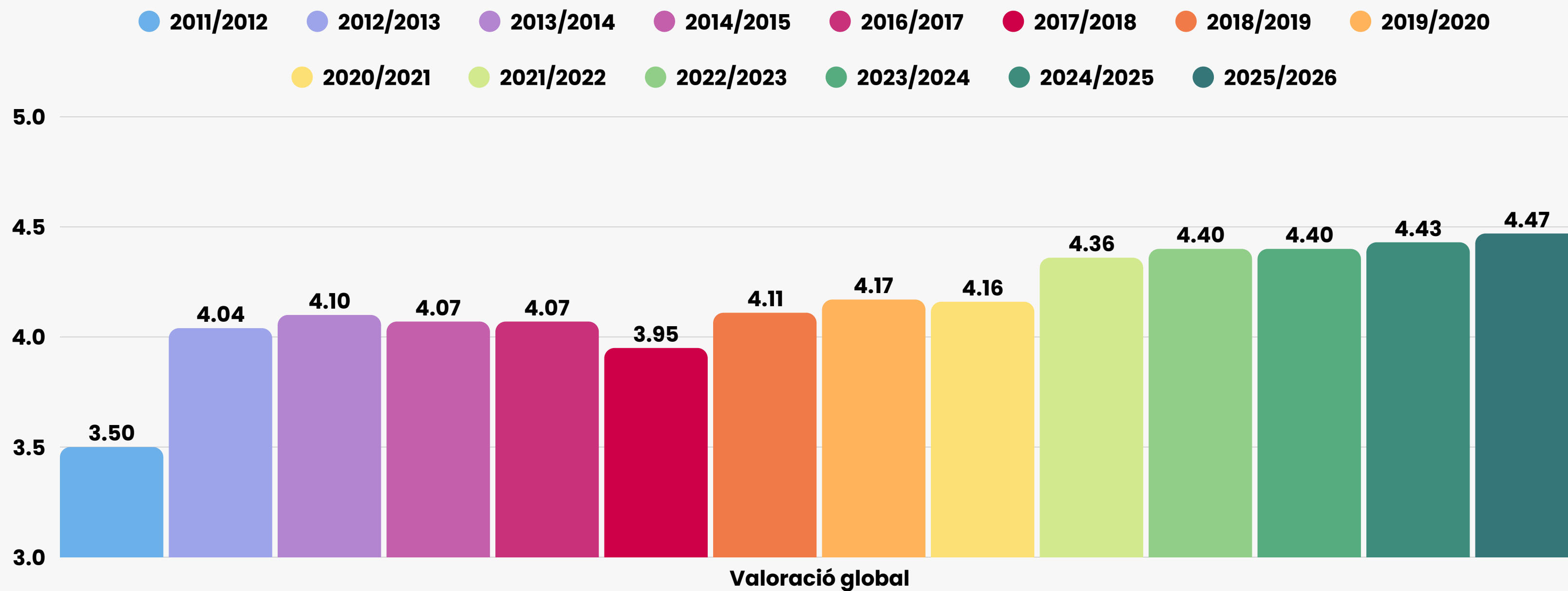
# Atenció

	2020/ 2021	2021/ 2022	2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025	2025/ 2026
Ajuda personal	4.31	4.42	4.44	4.49	4.48	4.55
Atenció tlf-@	4.08	4.43	4.44	4.26	4.5	4.34
Tracte personal	4.31	4.19	4.44	4.48	4.26	4.53
Queixes i Suggestiments	4.04	4.25	4.24	4.3	4.34	4.4





# Valoració global





# Recomanació a altres estudiants

Els indicadors mostren una evolució clarament ascendent en la valoració del servei. La percepció de l'usuari ha millorat de manera sostinguda des del curs 2011/2012, quan la **Valoració global** se situava en un 3,50, fins a aconseguir un **4,47** en l'últim curs 2025/2026.

Analitzant els detalls dels últims anys, l'**Ajuda personal** destaca com l'aspecte millor valorat, registrant la seua puntuació històrica més alta amb un **4,55**.

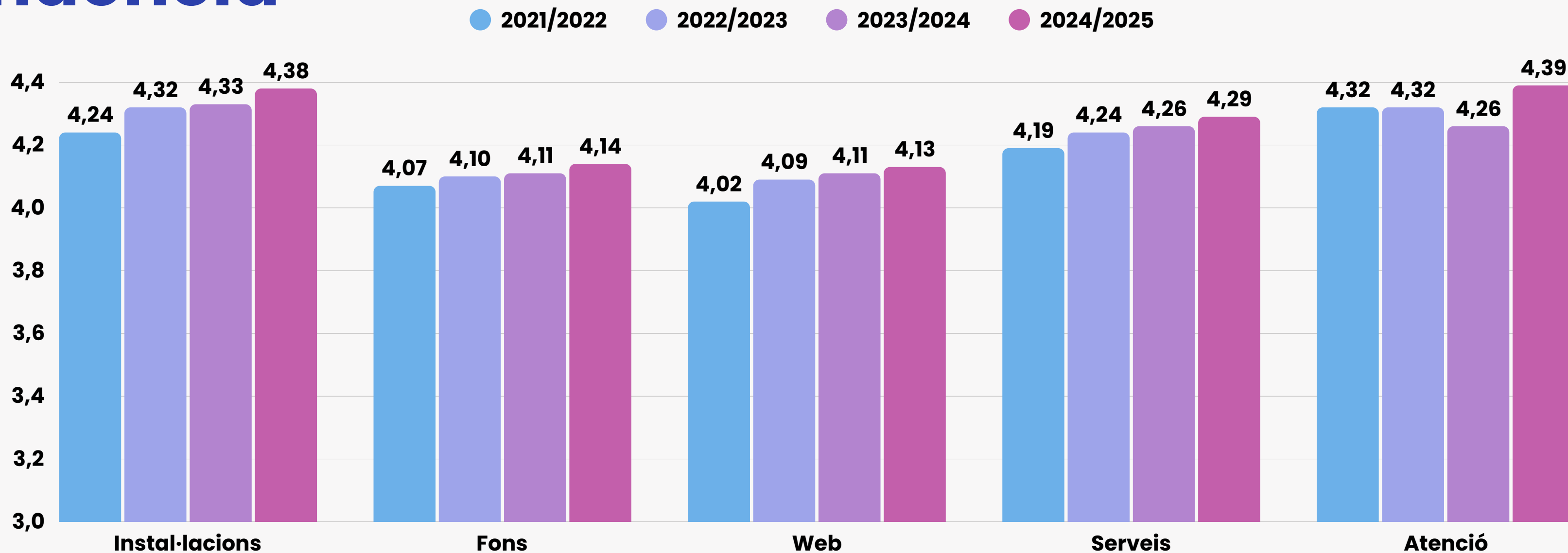
# 4.47/5



# Tendència

Curs	Instal·lacions	Fons	Web	Serveis	Atenció
<b>2022/2023</b>	4,32	4,10	4,09	4,24	4.32
<b>2023/2024</b>	4,33	4,11	4,11	4,26	4.26
<b>2024/2025</b>	4,38	4,14	4,13	4,29	4.39
<b>2025/2026</b>	4.42	4.22	4.18	4.35	4.46

# Tendència





# **Comentaris**

# 3473 comentaris positius



## 1. El personal de la biblioteca

*"El personal que treballa és molt agradable."*

## 2. L'horari

*"El horari 24h en algunes biblioteques."*

## 3. Varietat de llibres

*La disponibilidad de recursos bibliográficos tanto físicos como electrónicos es muy amplia, algo que se agradece plenamente".*

## 4. Els espais

*"La diferenciación de salas de trabajo en grupo, de estudio etc.."*

## 5. Les instal·lacions

*L'ambient de les sales d'estudi, les taules amb possibilitat de carregar els dispositius electrònics i sobretot l'atenció del personal.*



# 3456 comentaris negatius

## 1. Espai insuficient especialment en època d'exàmens

*- Afegiría més cabines per a treballs en grup en época de exàmens*

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

*"Ampliar l'horari d'apertura en l'epoca d'examens"*

*"Ampliar l'horari."*

*"Ampliar los horarios durante examenes"*

*"Ampliar porque en época de exámenes es imposible coger sitio si no vas muy pronto."*

## 3. Manca de revistes

*"Acceso a mas revistas y journals"*

## 4. Condicions físiques millorables

*"A veces hay muchi ruido, bien de los trabajadores o bien de la gente de fuera. Se podría mejorar la insonorizacion.."*

*"A vegades fa molt de fred en les instal lacions"*

# 2535 comentaris sobre les expectatives a futur



*- Mejorar los horarios de la biblioteca.*

*A vegades és difícil trobar bibliògrafia per a treballs que no siguen en castellà o anglès.*

*- Poner en todas las mesas enchufes.*

*- Mejorar el mantenimiento de aire frío y calor en invierno y en verano.*

*Abrir domingos*

*Abriría más espacios para trabajar en grupo pero aisladamente, creo que solo hay dos aulas como tal*

*En el meu cas millorar l'accés a revistes acadèmiques de manera senzilla seria ideal (tal vegada és problema del meu navegador, però resoldre-ho no em sembla sempre senzill).*

# Vols donar-nos la teua opinió?

Contacta amb nosaltres

**[qualitatsbd@uv.es](mailto:qualitatsbd@uv.es)**

Qualitat en la gestió bibliotecària  
Servei de biblioteques i documentació

