



Enquestes de satisfacció

PDI

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 pel **personal docent i investigador** 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.

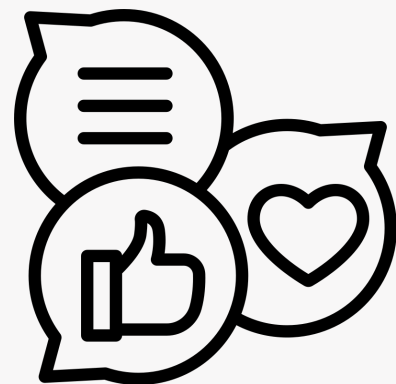


Aquest curs, a més de la campanya de difusió per correu electrònic i xarxes socials, s'ha fet una campanya presencial de recollida d'enquestes.

	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 unacasitadepapel.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 sorteig de 5 caixes de productes de comerç just.



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, tipus d'usuari, freqüència d'ús, tasques d'ús, horari d'ús i sexe) i 27 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 i necessitats que el personal docent i investigador considera adients.

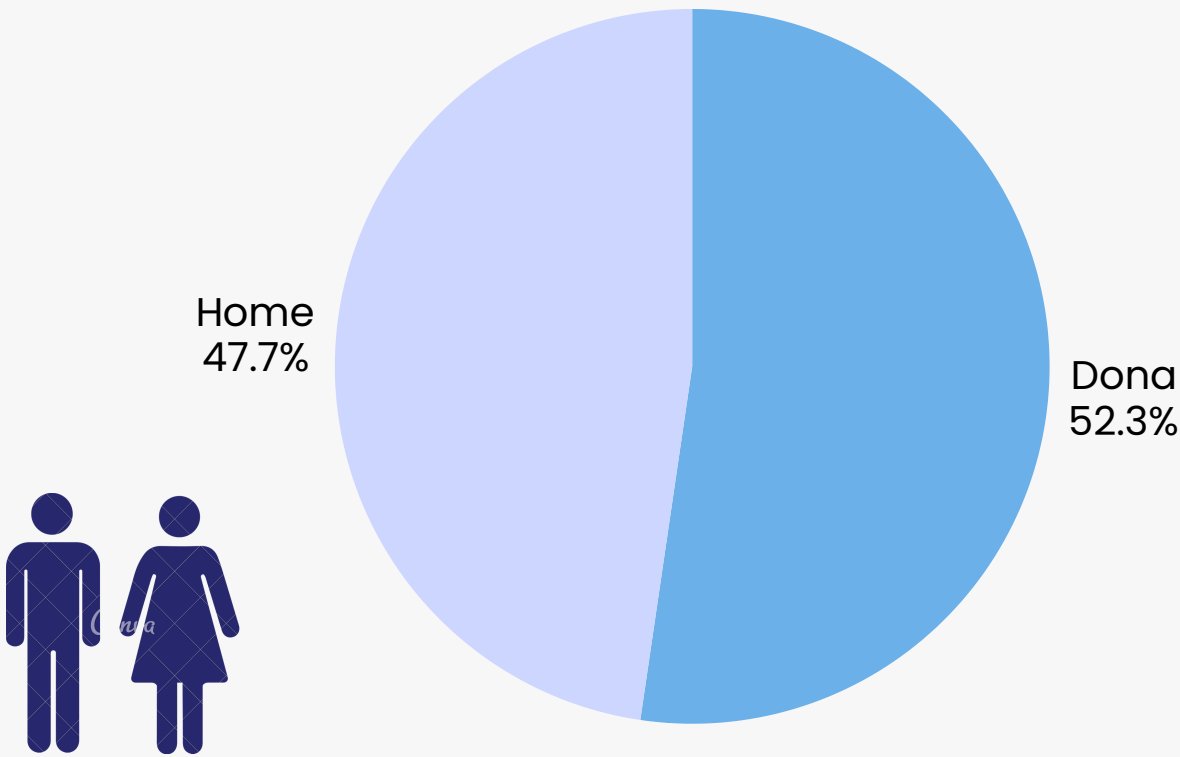
Participació



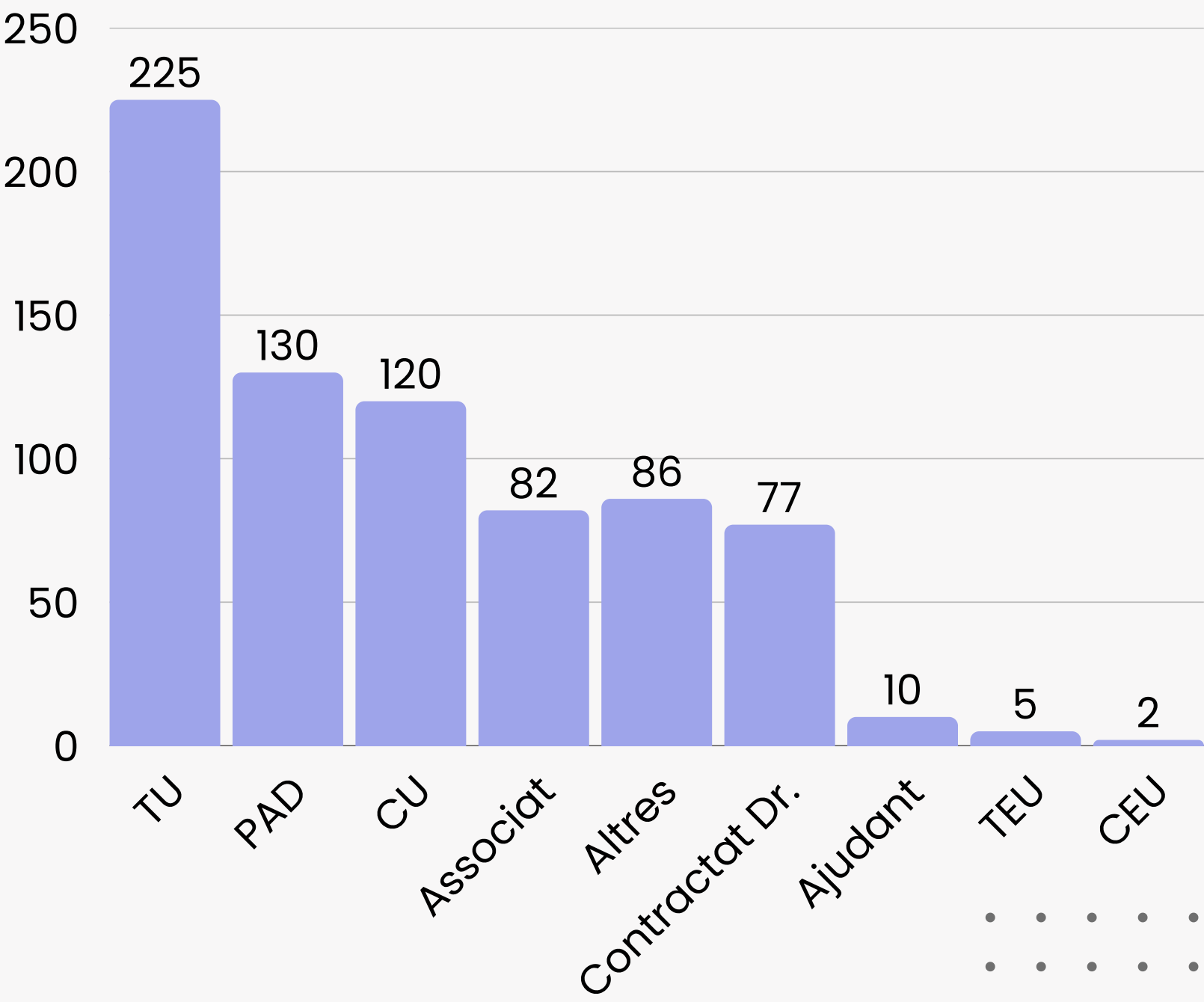
Taxa de participació

S’ha enviat per correu electrònic un total de 5321 invitacions per respondre l’enquesta, amb un total de **737 respostes rebudes** (52% dones, 48% homes), cosa que representa una **taxa de participació del 13,85%**, lleugerament superior al 13,0% del curs anterior.

Gènere



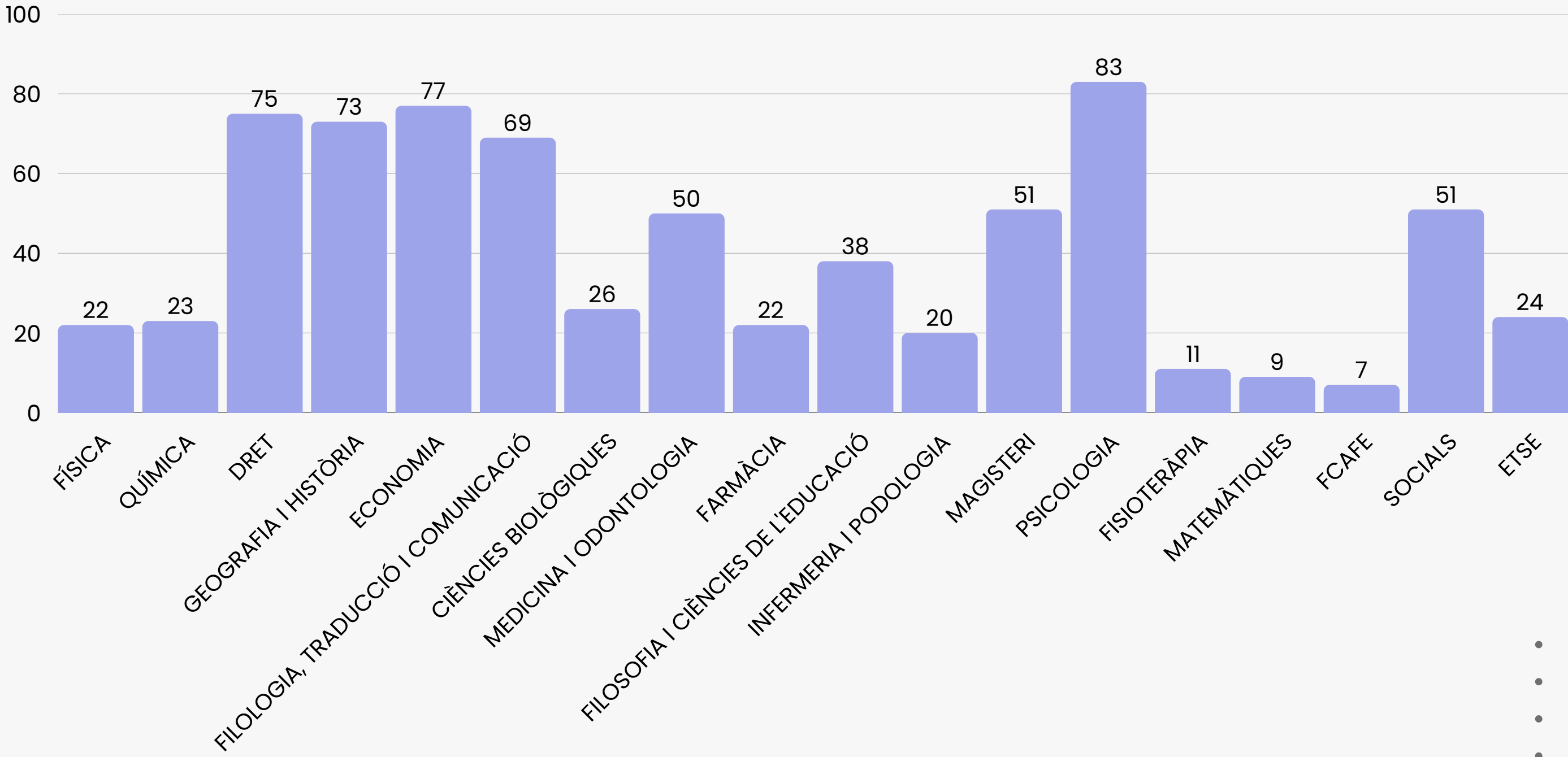
Per TIPUS de PDI



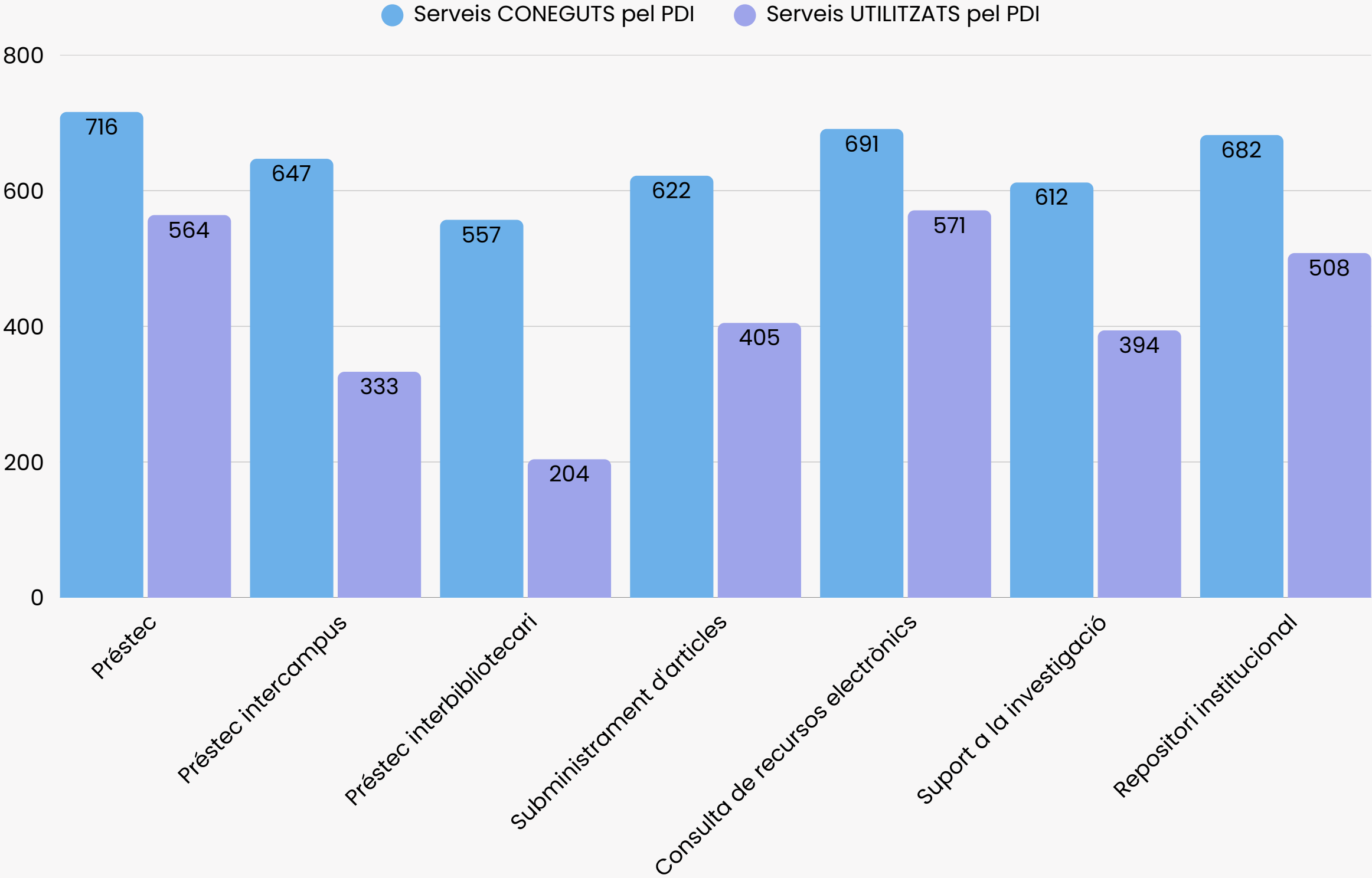
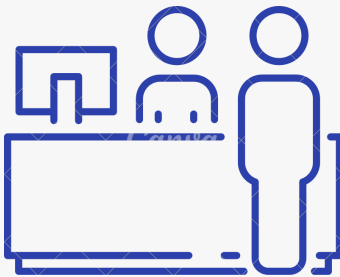
Participació



Per CENTRE del PDI



Serveis



Ús de la biblioteca

- Presencial: **7,5%** (55 PDI)
- Web: **28,9%** (211 PDI)
- Indistintament: **63,3%** (464 PDI)



Evolució dels resultats

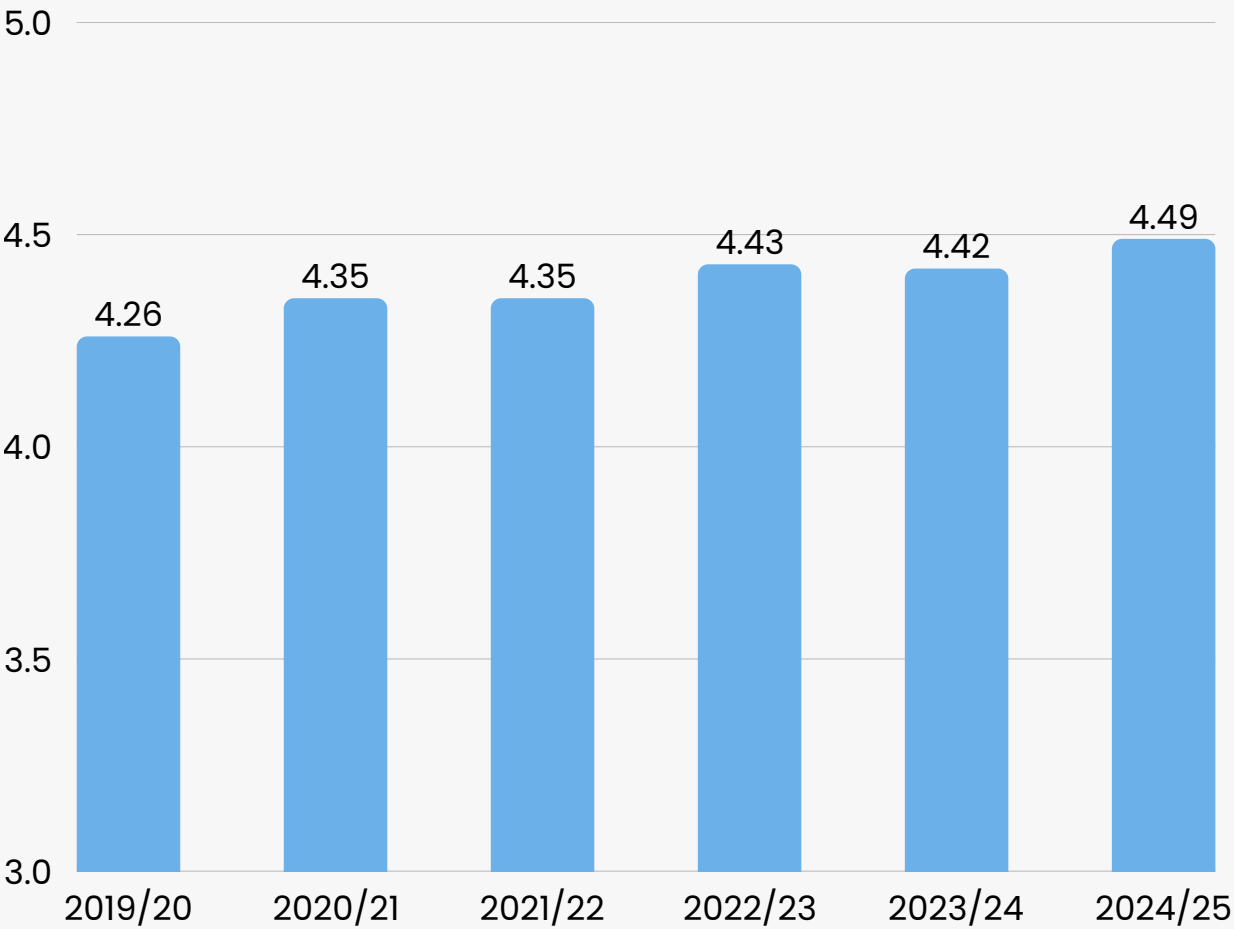




Instal·lacions

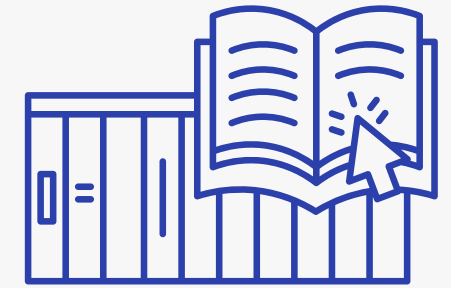
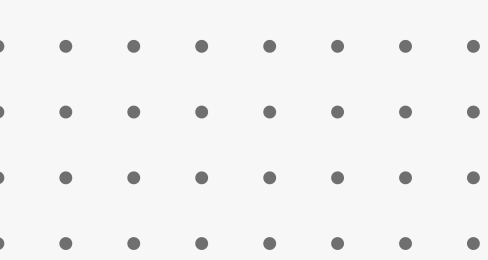


Ítem 1. Les instal·lacions de la biblioteca li semblen adequades



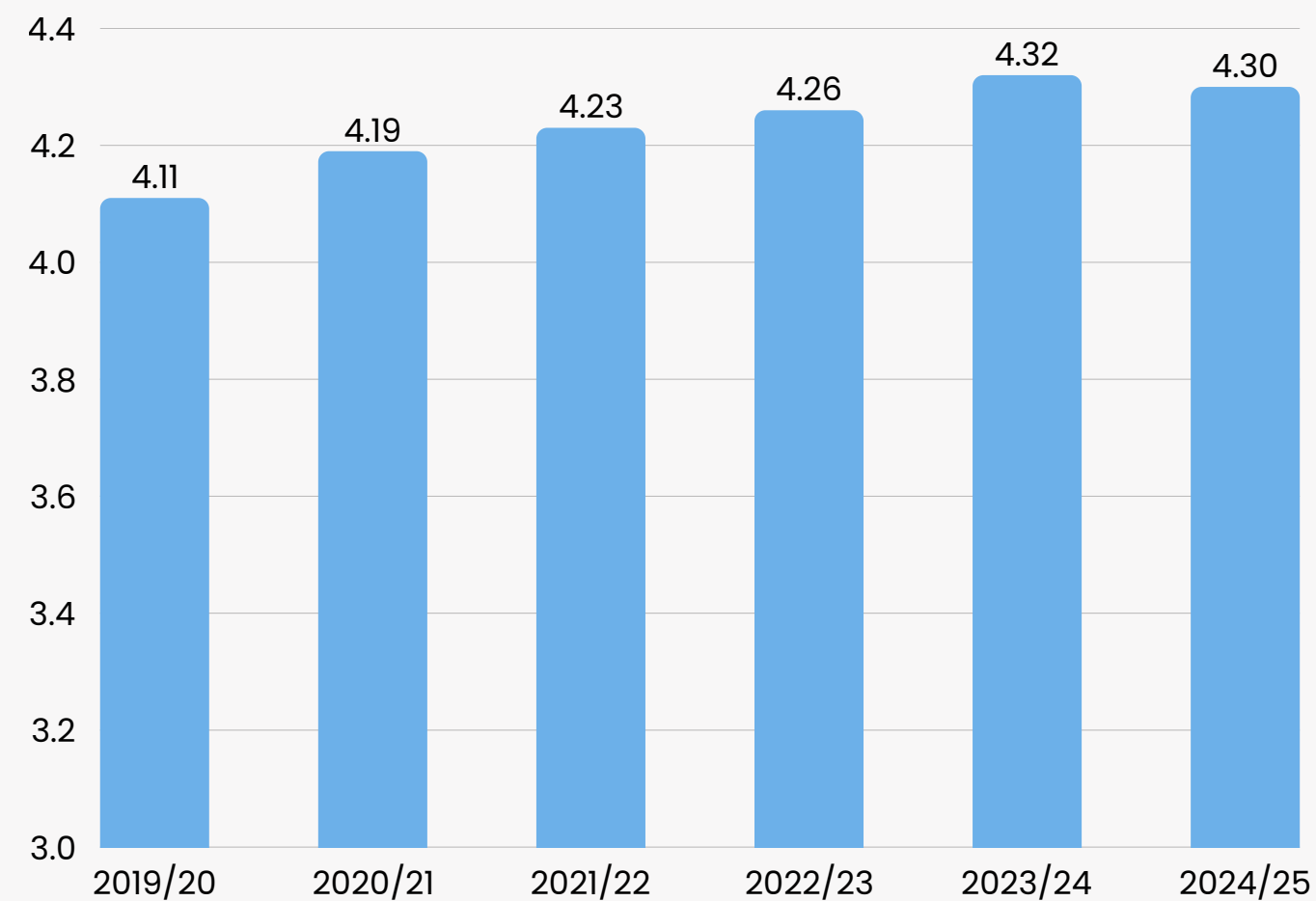
Evolució del bloc

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

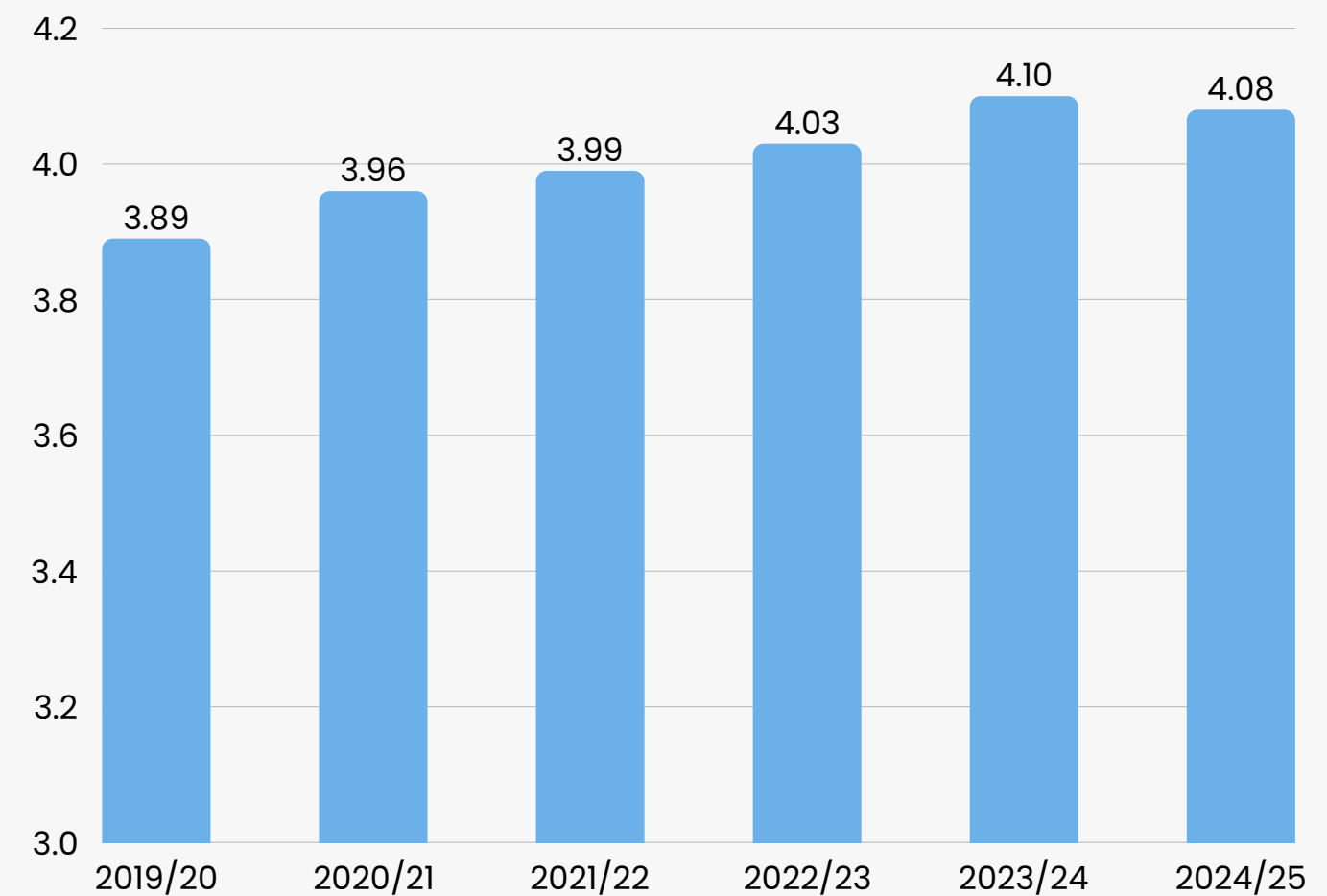


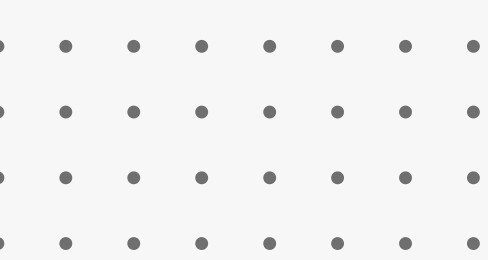
Fons

Ítem 2. La col·lecció bibliogràfica de la UV li sembla adequada per a les seues necessitats docents.



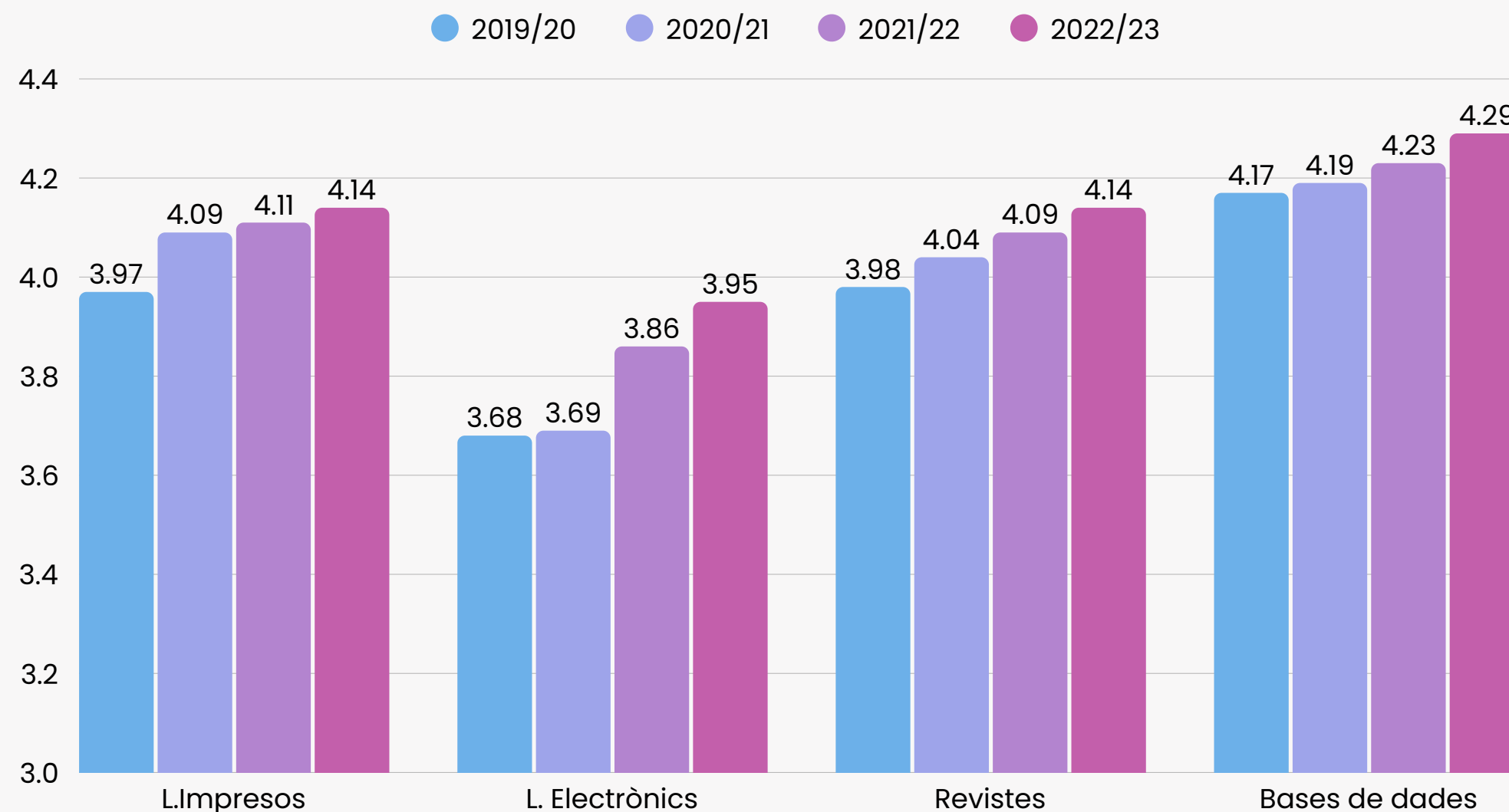
Ítem 3. La col·lecció bibliogràfica de la UV li sembla adequada per a les seues necessitats d'investigació.





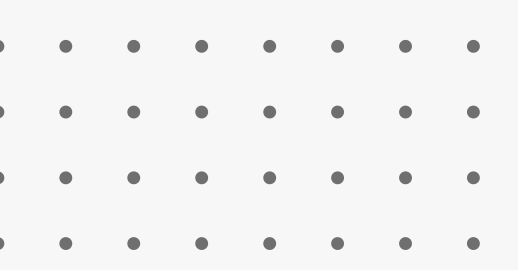
Fons

Ítem 4, 5, 6 i 7. Valore el grau de satisfacció amb els fons bibliogràfics següents

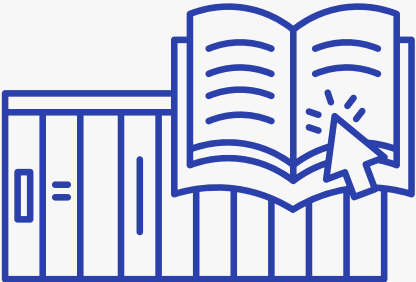


Evolució del bloc

En el bloc **Fons** mostra una evolució positiva i sostinguda. Tant la col·lecció per a docència com per a investigació **superen ja els 4** punts de mitjana. També la satisfacció amb els diferents tipus de fons presenta un creixement gradual, especialment alt (4.29) en les bases de dades i es manté l'ordre de preferència.



Fons



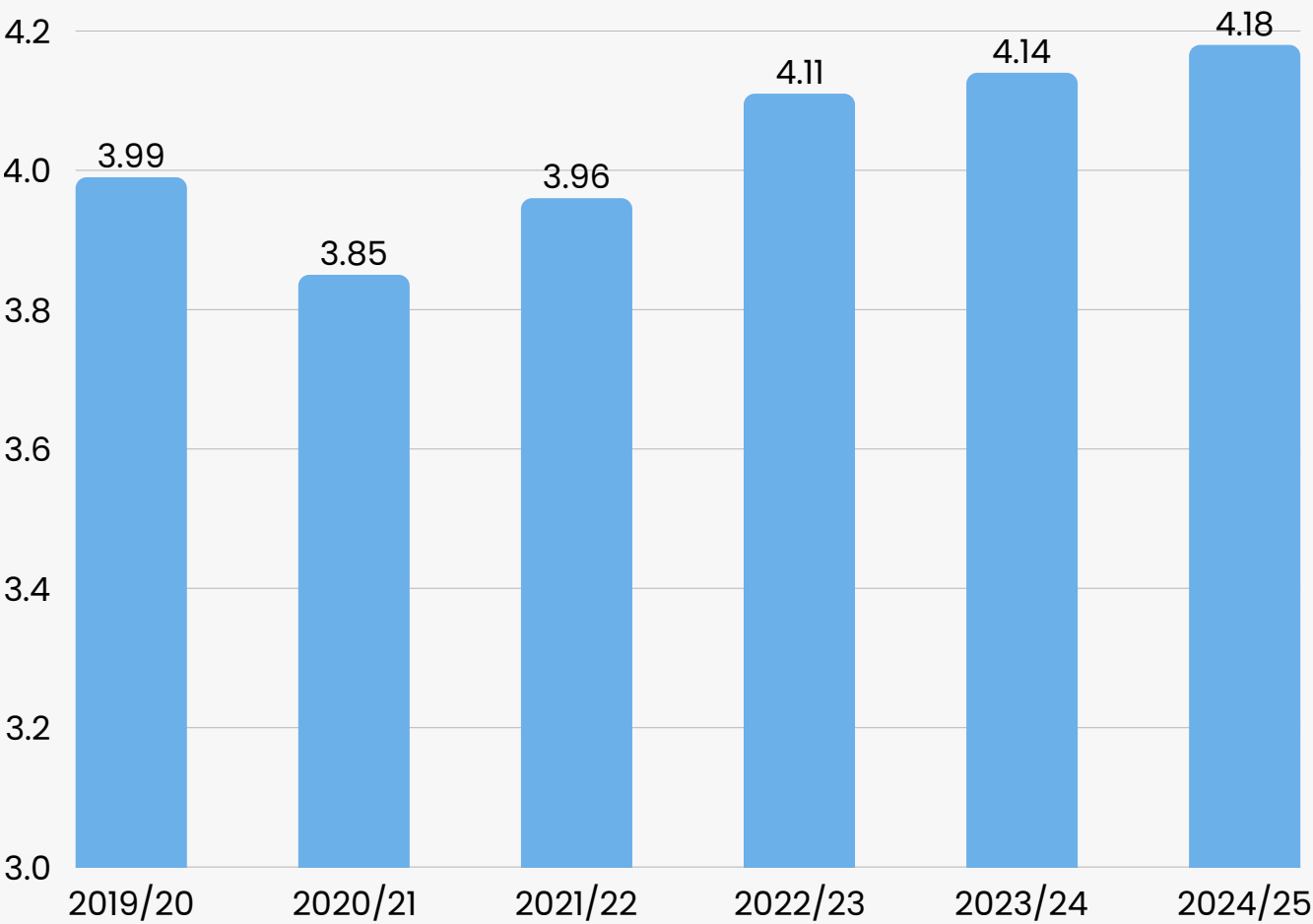
Curs	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25	Mitjana
L. Impresos	3.97	4.09	4.11	4.14	4.18	4.23	4.13
L. Electrònics	3.68	3.69	3.86	3.95	4.02	3.99	3.91
Revistes	3.98	4.04	4.09	4.14	4.24	4.15	4.12
Bases de dades	4.17	4.19	4.23	4.29	4.29	4.31	4.26



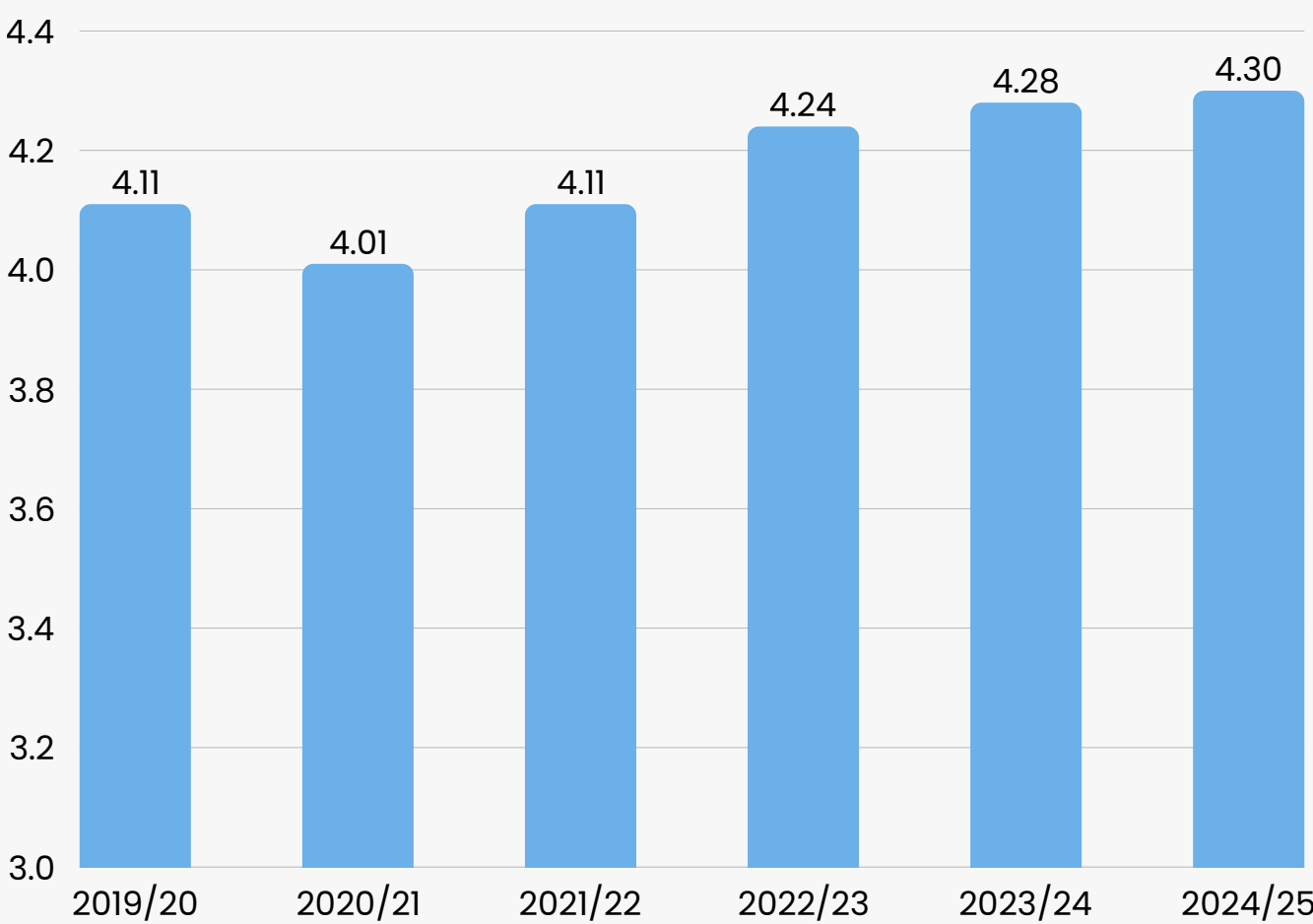
Web



Ítem 8. La pàgina web de la biblioteca és clara.



Ítem 9. La pàgina web de la biblioteca conté prou informació.



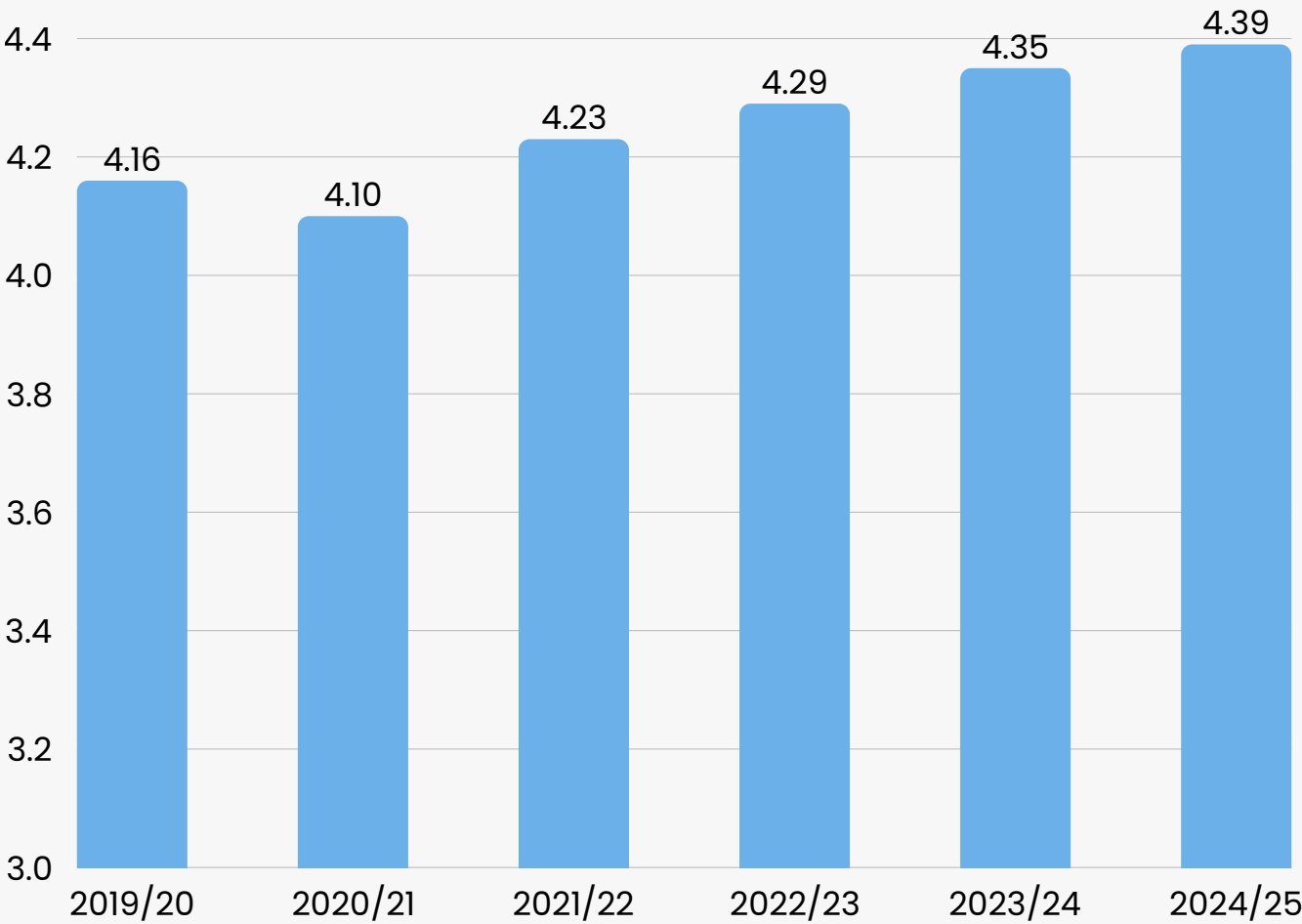
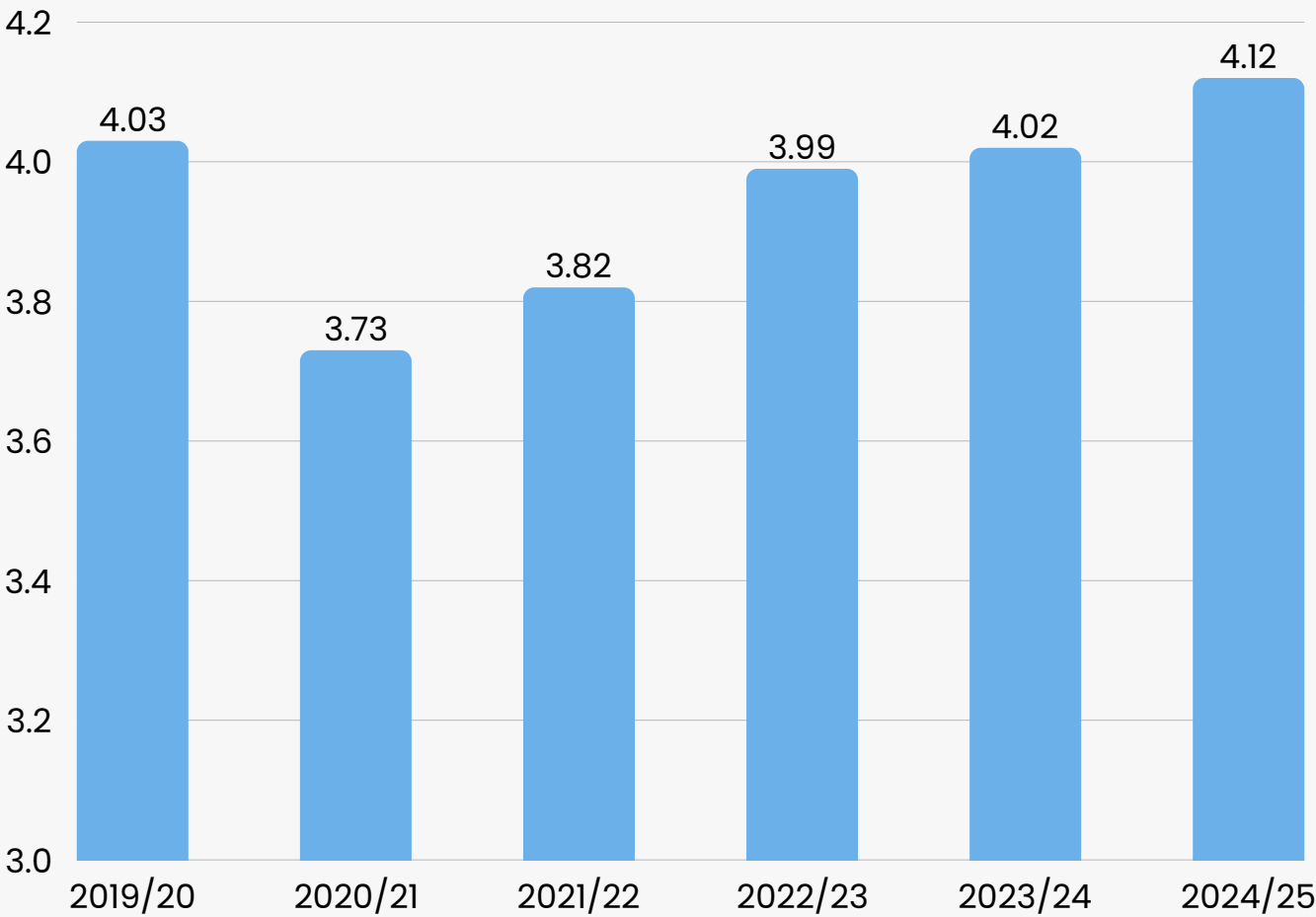


Web



Ítem 10. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar.

Ítem 11. Està satisfet o satisfeta amb el funcionament dels serveis que pot realitzar des de la Web.





Les dades mostren una evolució clarament positiva en tots els indicadors del bloc Web amb valors que superen el 4 en tots els ítems.

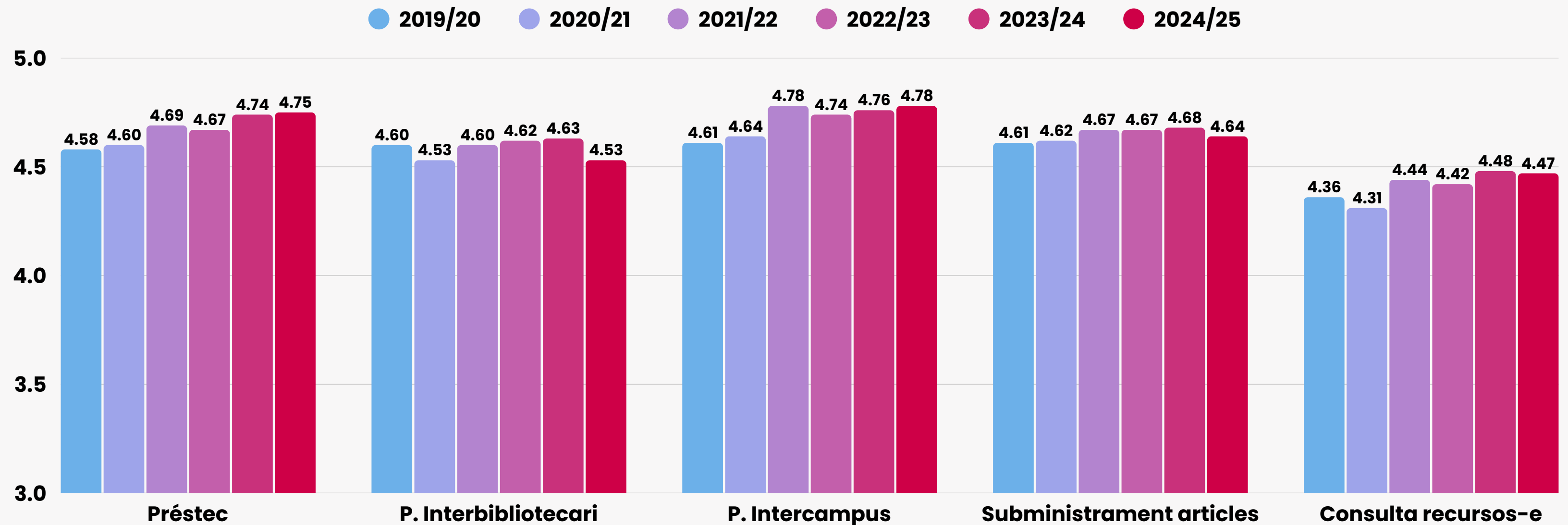
La satisfacció amb els serveis web és la més alta, assolint 4,37 al final del període.

	2021/2022	2022/2023	2023/2024	2024/2025
Claredat web	3,89	3,98	4,01	4,03
Informació web	4,04	4,1	4,12	4,13
Catàleg fàcil	3,84	3,94	3,99	4
Satisfacció serveis web	4,29	4,34	4,34	4,37
Mitjana bloc	4,02	4,09	4,11	4,13

Serveis



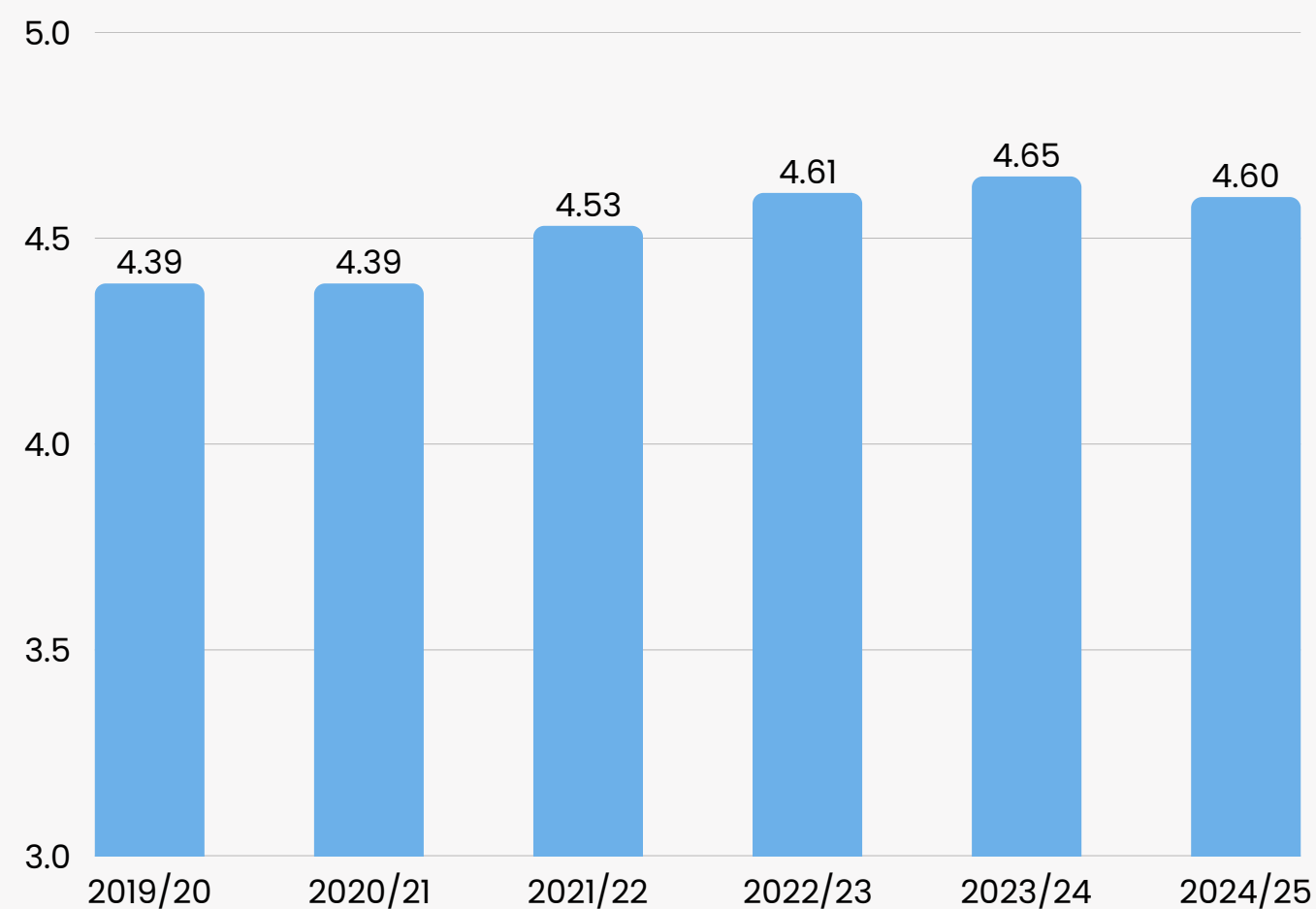
Ítem 12, 13, 14, 15 i 16. Valore el grau de satisfacció amb els serveis següents:



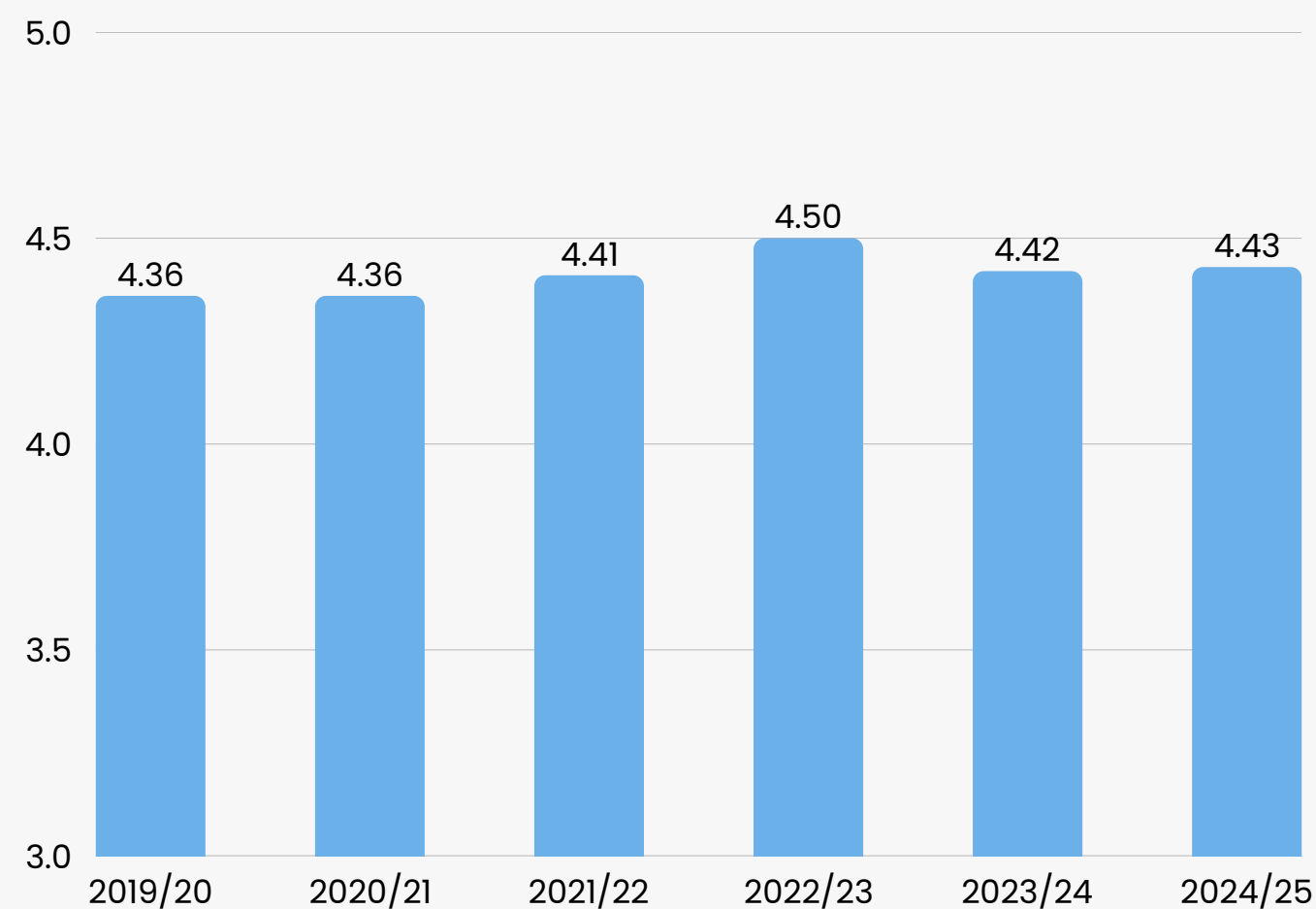
Serveis



Ítem 17. Valore el grau de satisfacció amb els següents serveis: Suport a la investigació.

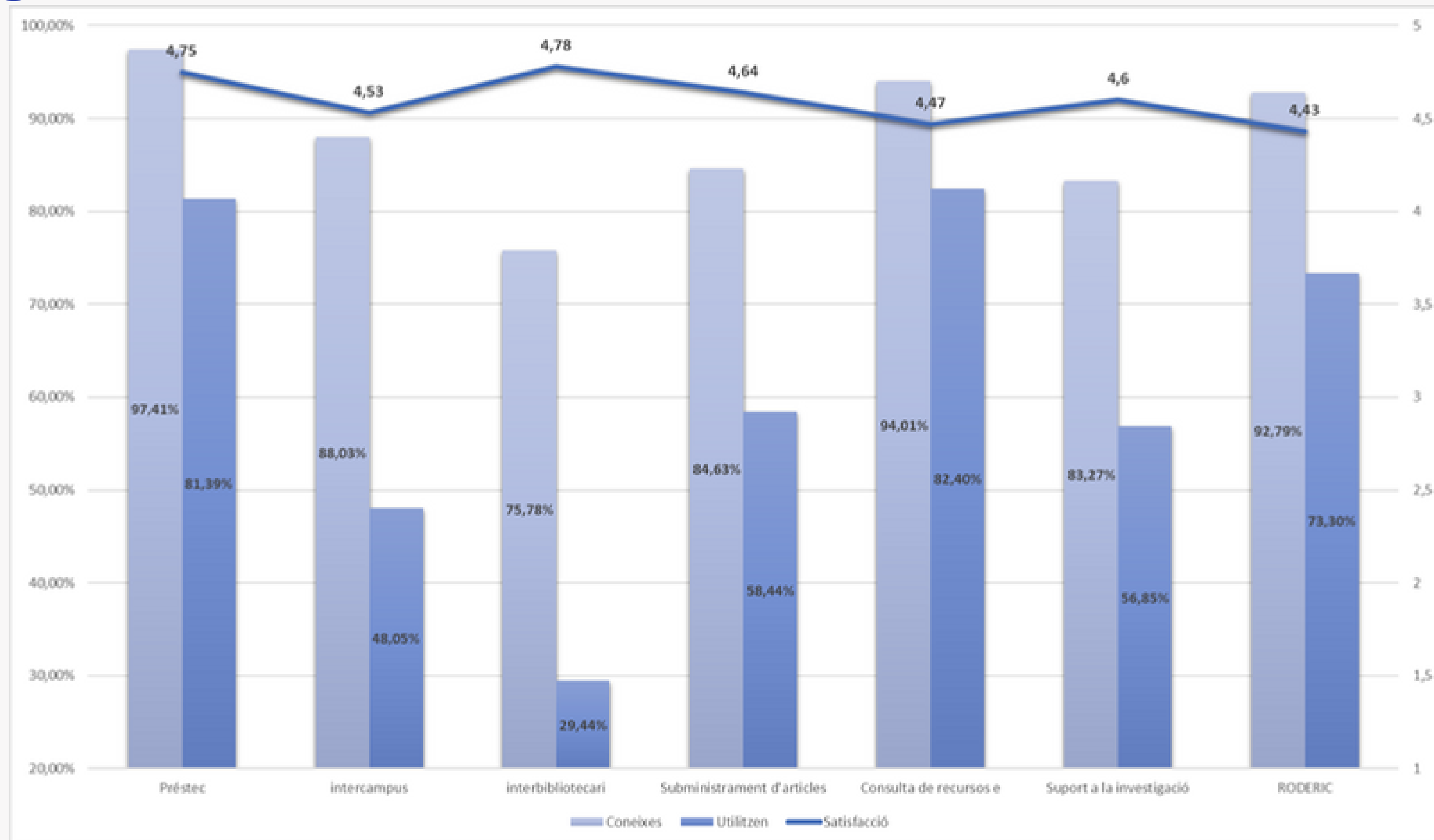


Ítem 18. Valore el grau de satisfacció amb els següents serveis: Repositori institucional RODERIC.



Serveis

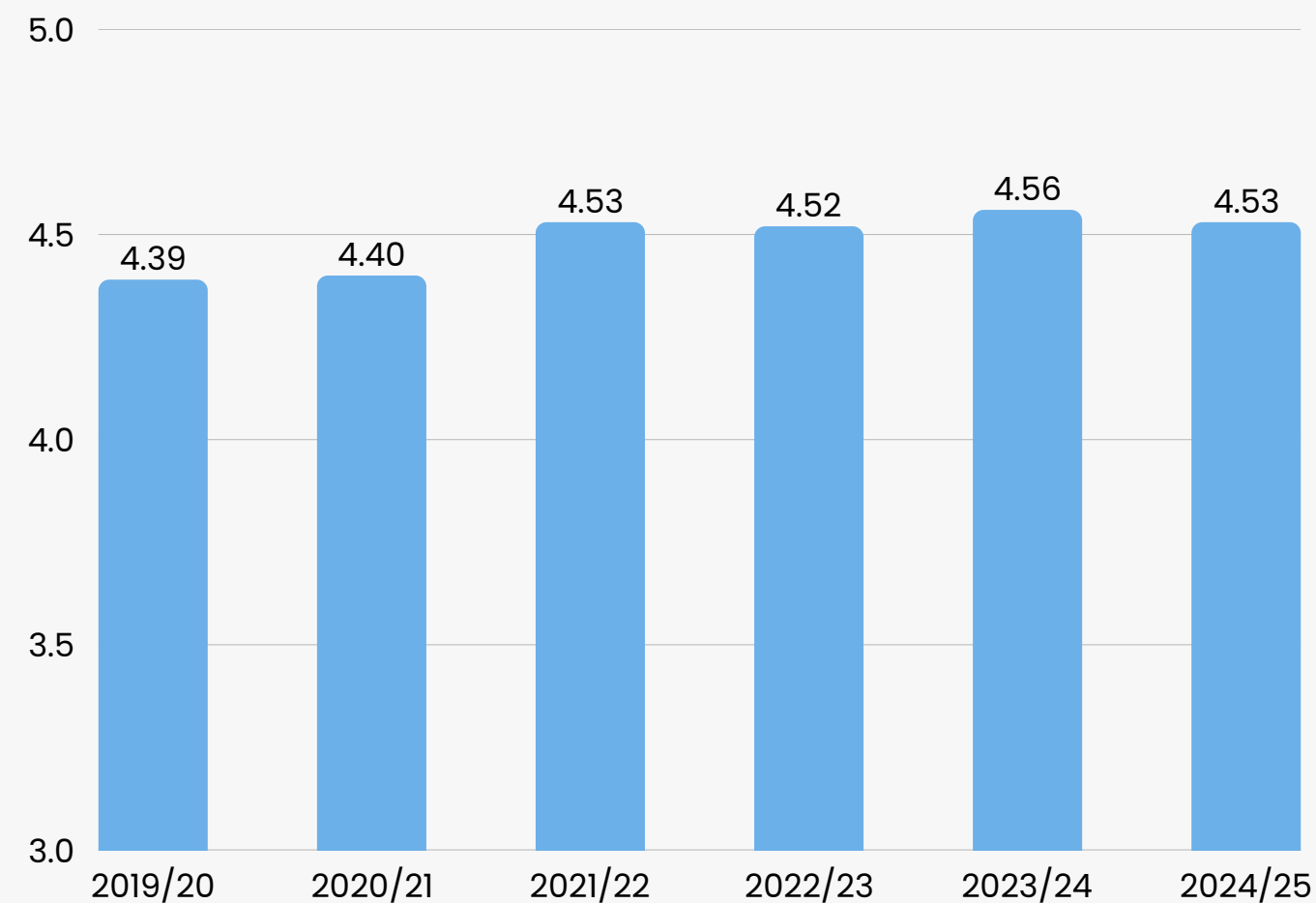
Relació coneixement - ús - satisfacció serveis



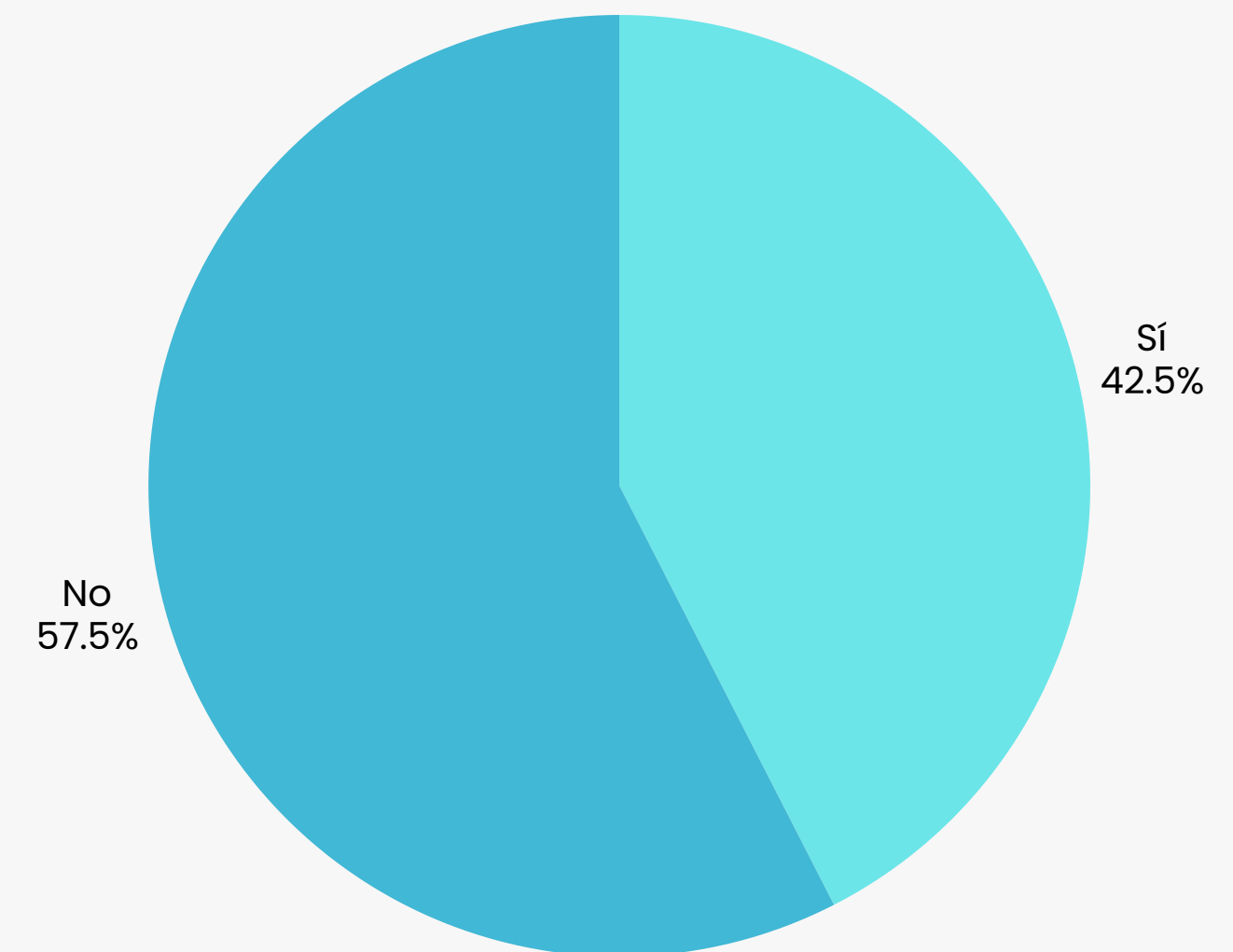
Serveis



Ítem 19. Grau de satisfacció del PDI en relació amb la formació (presencial/en línia) sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos d'informació



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



Serveis

Evolució del bloc

Entre els cursos 2021/22 i 2024/25 els indicadors de préstec i suport a la recerca es mantenen en valors molt alts, amb variacions mínimes.

Destaquen l'estabilitat del préstec intercampus, que es consolida prop de 4,8, i la bona valoració del préstec general, que es manté per damunt de 4,7.

En conjunt, la mitjana global es manté al voltant de 4,6, fet que indica una satisfacció consistent al llarg del període analitzat.



Curs	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25
Préstec	4.69	4.67	4.74	4.75
P. Interbibliotecari	4.60	4.62	4.63	4.53
P. Intercampus	4.78	4.74	4.76	4.78
Subministrament articles	4.67	4.67	4.68	4.64
Consulta recursos-e	4.44	4.42	4.48	4.47
Suport a la investigació	4.53	4.61	4.65	4.60
Roderic	4.41	4.50	4.42	4.43
Mitjana	4.6	4.62	4.65	4.6



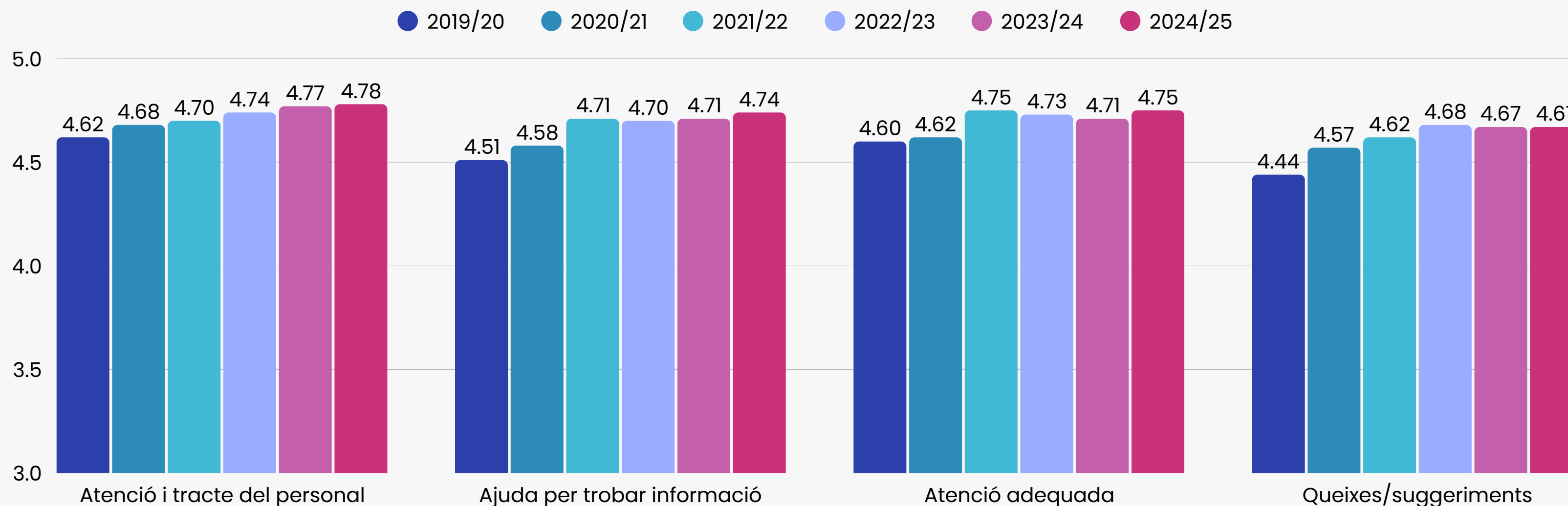
Atenció

Ítem 21. Està satisfet o satisfeta amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca.

Ítem 22. El personal de la biblioteca l'ajuda a trobar la informació i els materials que necessita

Ítem 23. L'atenció, telefònica o per correu electrònic, és adequada.

Ítem 24. Les seues queixes i els seus suggeriments s'han atès correctament.





Atenció



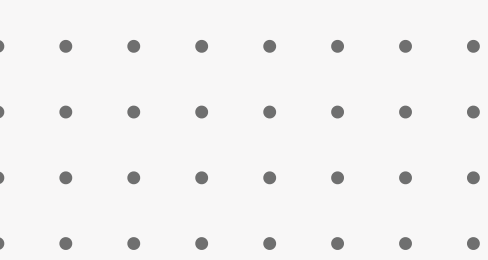
Evolució del bloc

Els indicadors d'**Atenció** reflecteixen una satisfacció molt alta i estable en tot el període.

Tant el tracte del personal com l'ajuda per a trobar informació i l'atenció presencial o telefònica presenten una lleugera tendència a l'alça, amb valors propers a **4,8**.

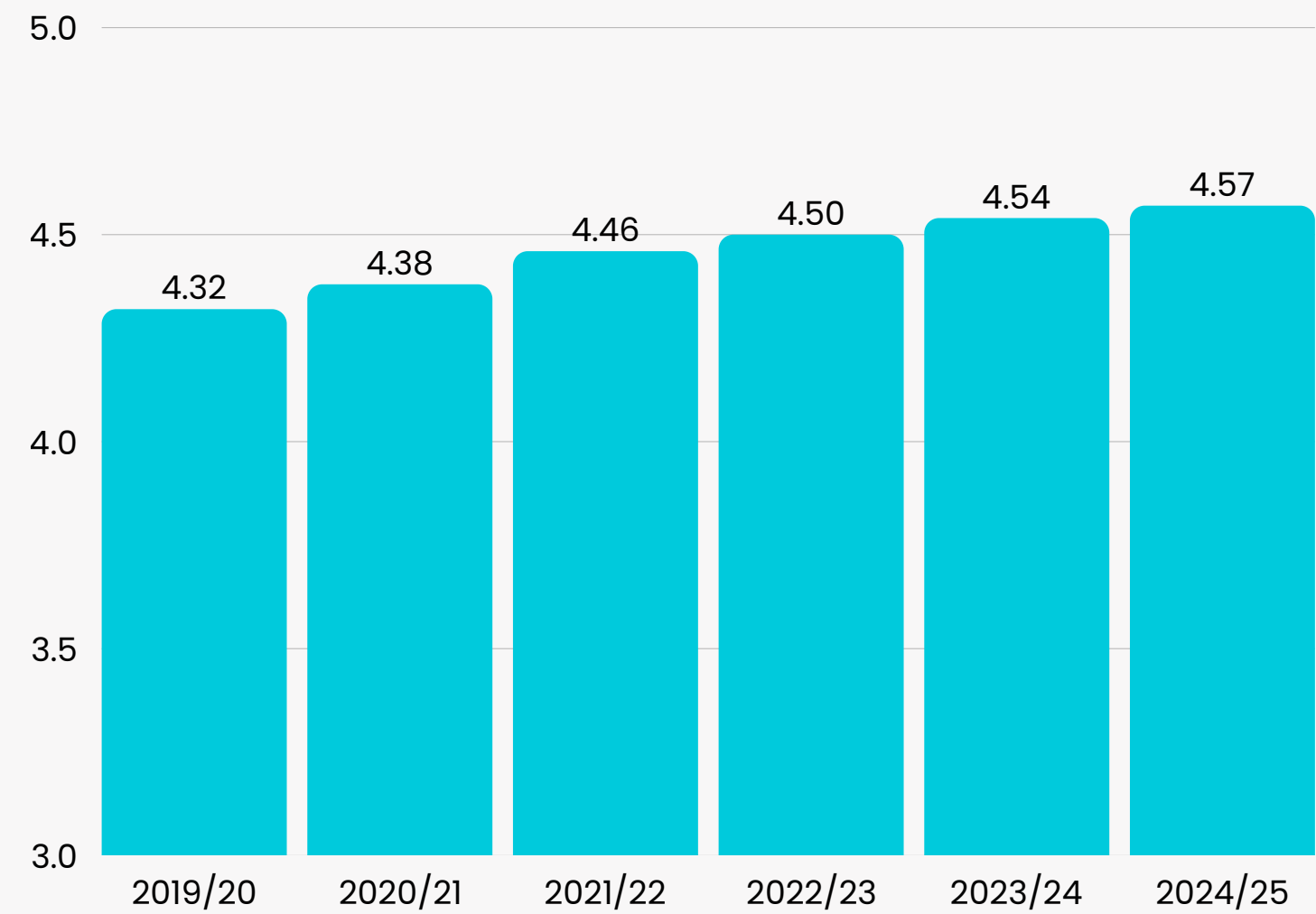
Les queixes i suggeriments també milloren gradualment després d'un inici més baix, situant-se finalment per damunt de **4,6**.

En conjunt, les dades indiquen una **percepció positiva i consolidada** del servei d'atenció a les biblioteques.



Global

Ítem 25. En general, està satisfet amb el funcionament de la biblioteca



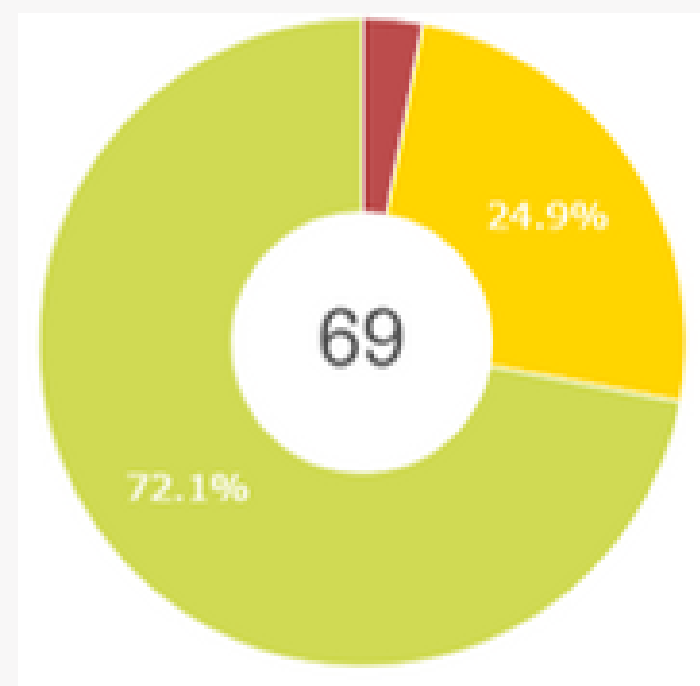
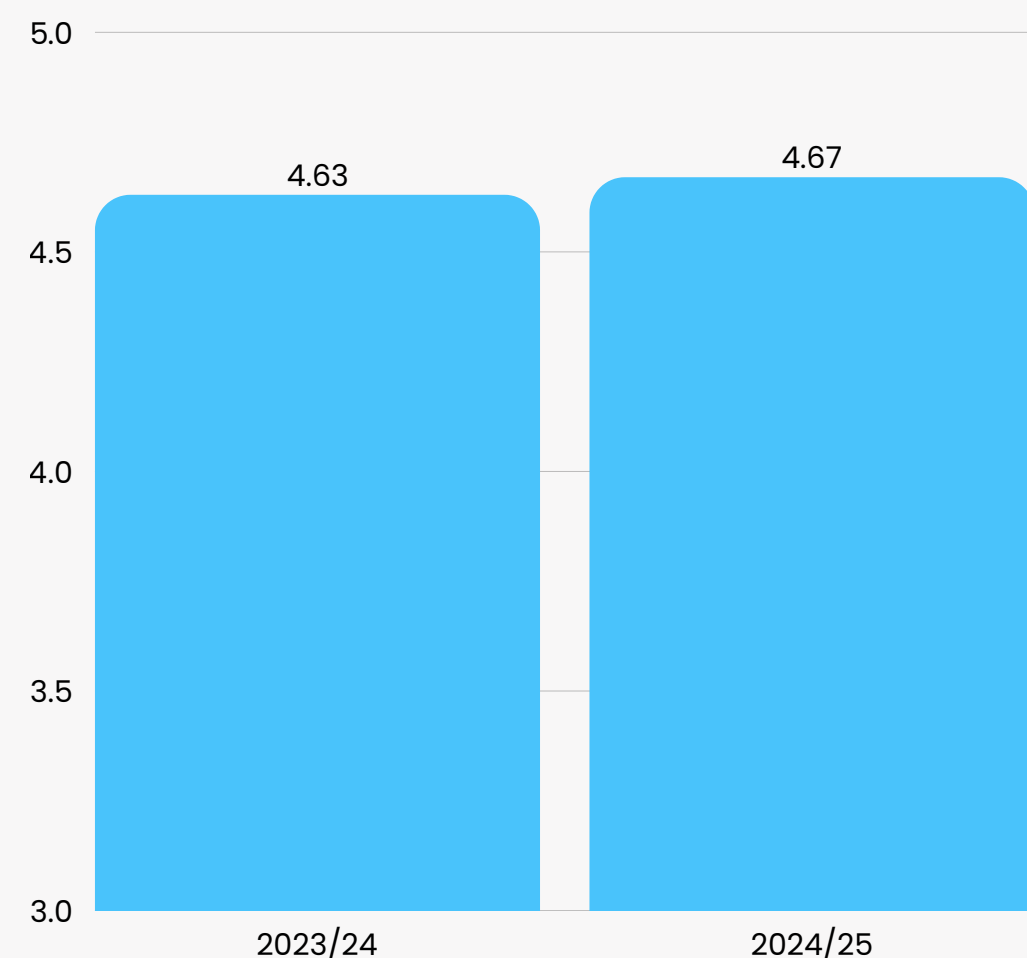
Ítem 26. Les biblioteques de la Universitat de València treballen activament per gestionar i difondre els recursos d'informació així com col·laborar en la creació de coneixement





Global

Ítem 27. Recomanaria els serveis i les instal·lacions de les biblioteques de la Universitat de València (NPS)



Evolució del bloc

Millora progressiva de la satisfacció amb el funcionament de les biblioteques, que enguany arriba a **4,57**.

També es manté alta la percepció del paper de les biblioteques amb **4,52**.

La recomanació dels serveis (NPS) se situa en valors elevats, amb un **69 i més del 70 %** de respostes positives. En conjunt, les dades indiquen una valoració global favorable i estable de les biblioteques de la Universitat de València.

Comentaris



77 comentaris positius



1. Atenció i personal de la biblioteca

"El personal és una meravella. Els companys i les companyes sempre són molt atents i tracten d'ajudar tot el que poden."

2. Fons i recursos bibliogràfics

"Amplio catàleg de llibres i revistes acadèmiques."

3. Rapidesa del servei

"Rapidez en las respuestas a las consultas realizadas; amabilidad del personal; profesionalidad en el trabajo realizado."

4. Subministrament d'articles en PDF

"El servicio de suministro de artículos en formato pdf es una herramienta excepcional."

5. Servei de préstec interbibliotecari

"Les Biblioteques funcionen bé en general, i alguns serveis són excel·lents, com ara el préstec interbibliotecari."

38 comentaris negatius



1. Més revistes/bases de dades

"Ampliar las revistas científicas a las que está suscrita. Varias de las que yo consulto habitualmente no están accesibles."

2. Més espai/instal·lacions

"Más espacios colaborativos."

3. Millors web/accés electrònic

"La web és poc amigable i l'accés a recursos electrònics és molt complicat."

4. Més personal

"Hace falta más personal de sala, se ha recortado días de apertura."

5. Més llibres electrònics

"Ampliaría la oferta de libros en formato electrónico."

47 comentaris sobre les expectatives a futur



“Més informació i ajuda de cara a la petició de sexennis d'investigació”

“asumir suscripciones de nuevas revistas y bases de datos”

“espais de suport per a la docència i la recerca”

“Que el catálogo ‘Trobes’ esté dotado de herramientas de IA que depuren la búsqueda de forma más inteligente”

“poner en marcha la creación de revistas académicas propias”

formació específica sobre quins materials pujar al repositori públic respectant els copyrights

“Bibliotecaris/es amb major formació en arxivística o en col·leccions especialitzades”

“Aumento y mejora de la disponibilidad de libros electrónicos”



Vols donar-nos la teua opinió?

Contacta amb nosaltres

qualitatsbd@uv.es

Qualitat en la gestió bibliotecària
Servei de biblioteques i documentació

