

Enquestes de satisfacció

PDI

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 pel **personal docent i investigador** 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



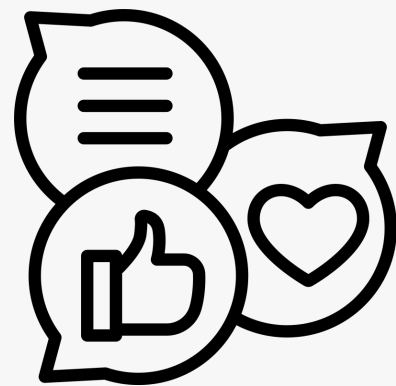
EDUCACIÓ
11 FEBRER



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 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

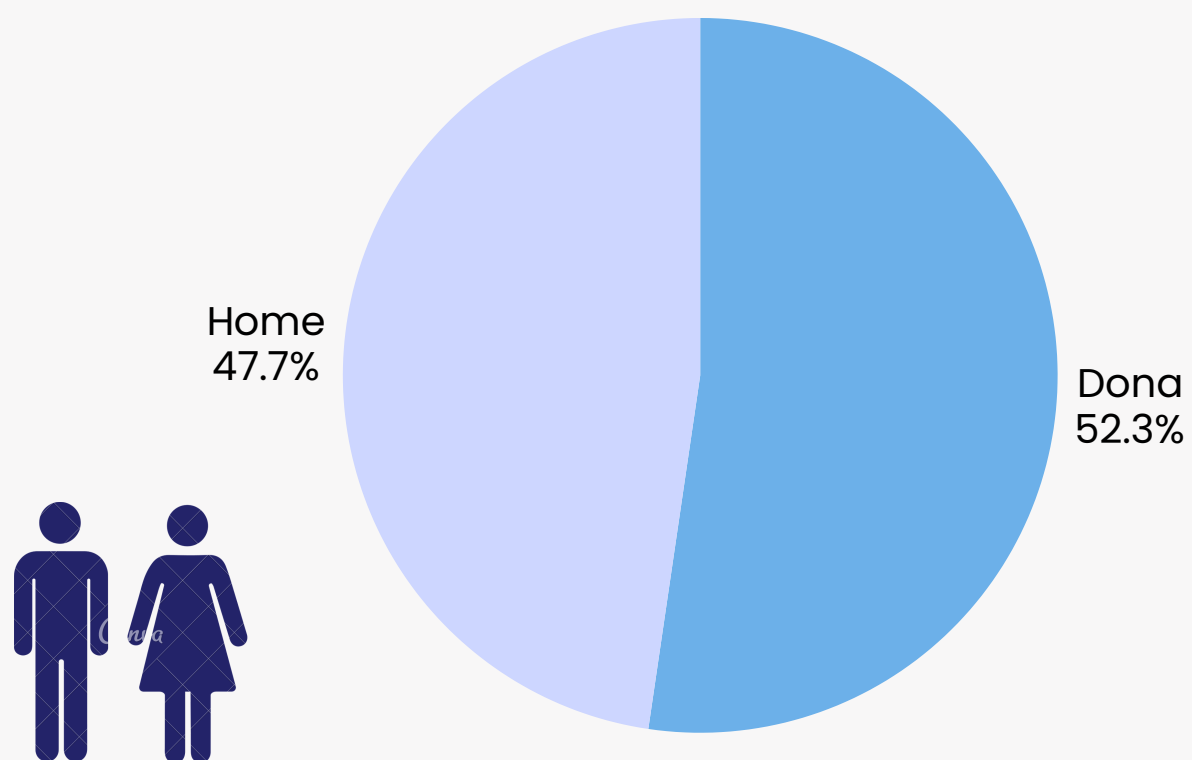


Taxa de participació

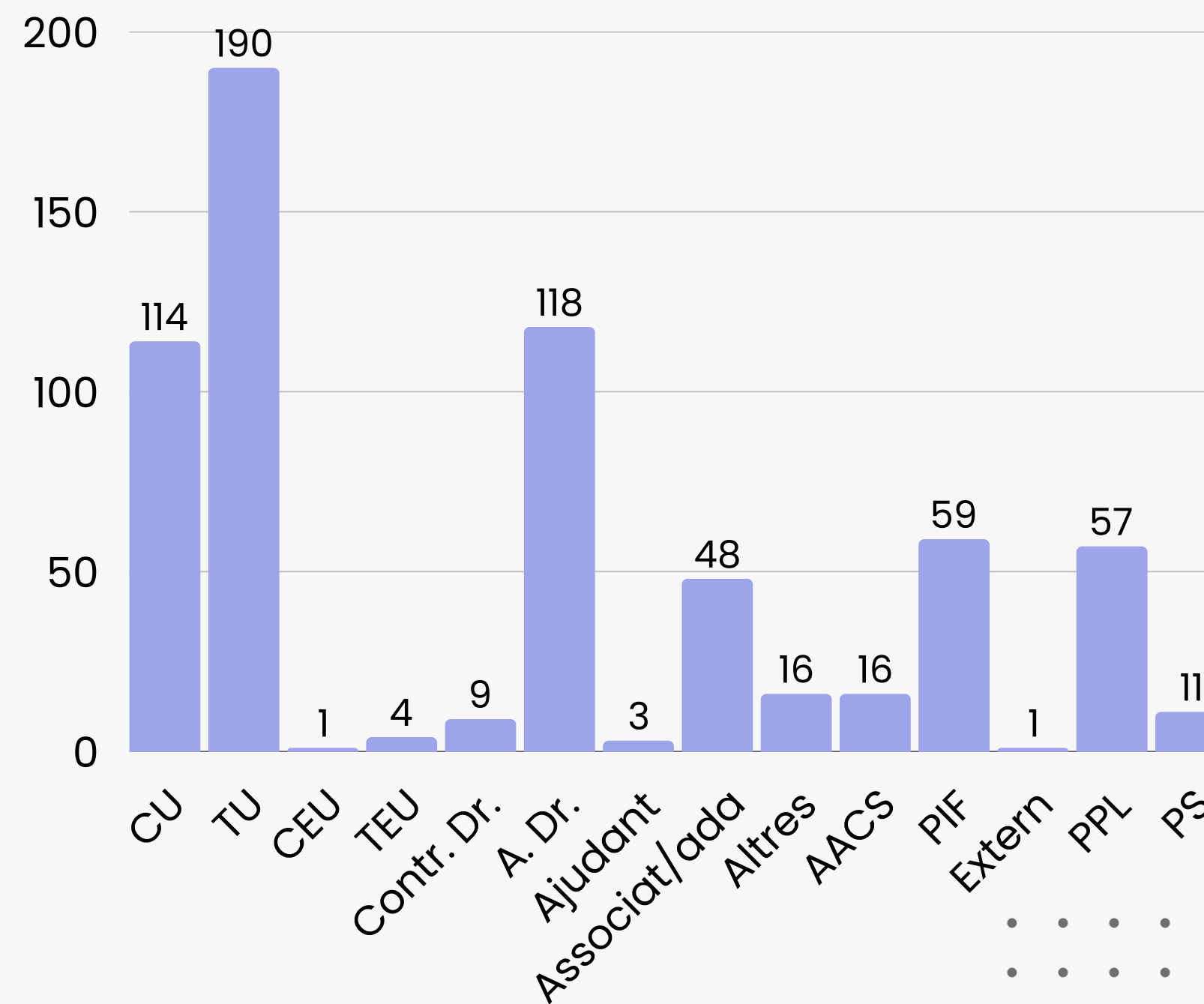


S'ha enviat per correu electrònic un total de 5535 invitacions per respondre l'enquesta, amb un total de **647 respostes rebudes** (55% dones, 45% homes), cosa que representa una **taxa de participació del 13,85%**, lleugerament superior al 13,0% del curs anterior.

Gènere



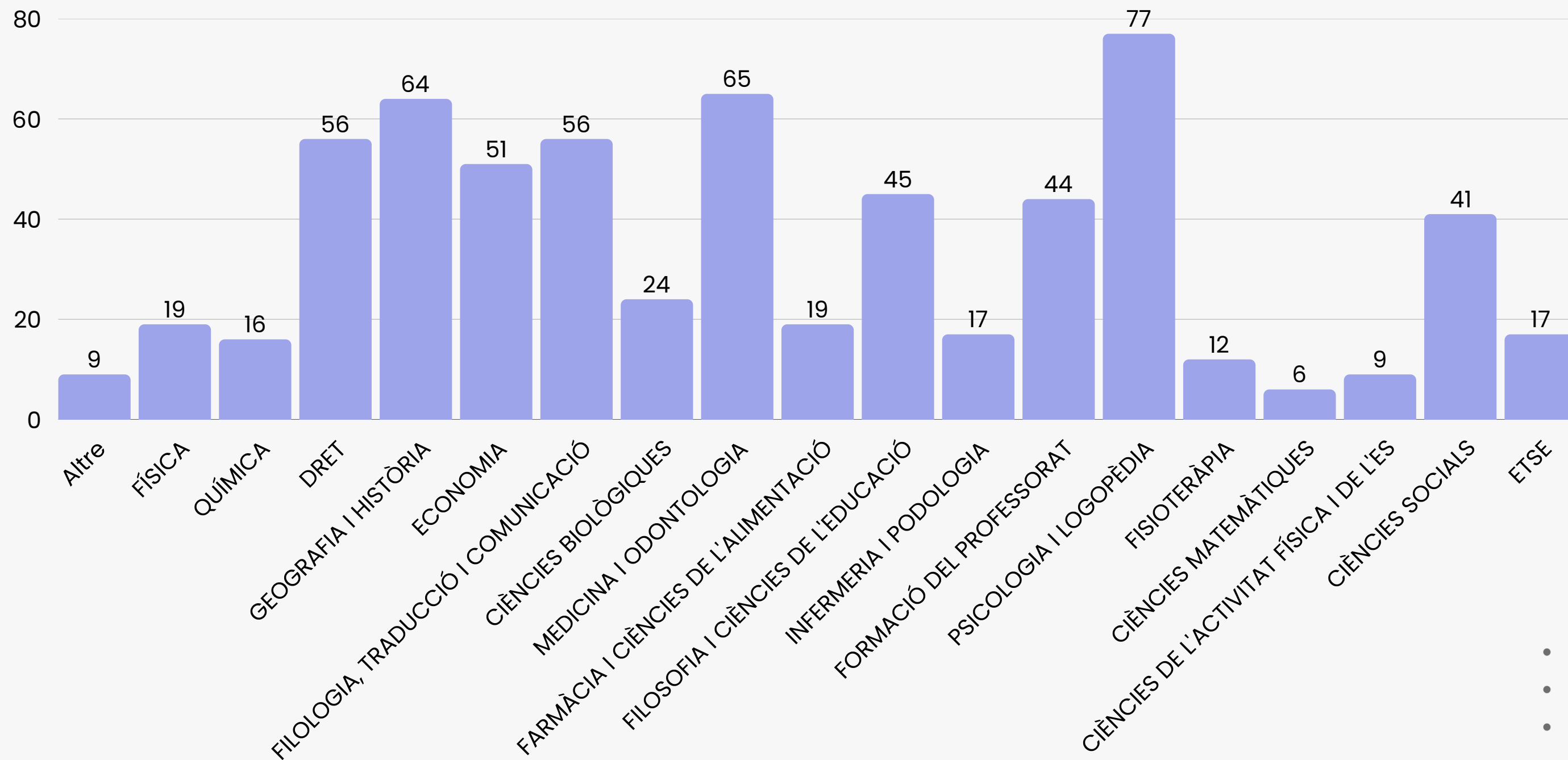
Per TIPUS de PDI



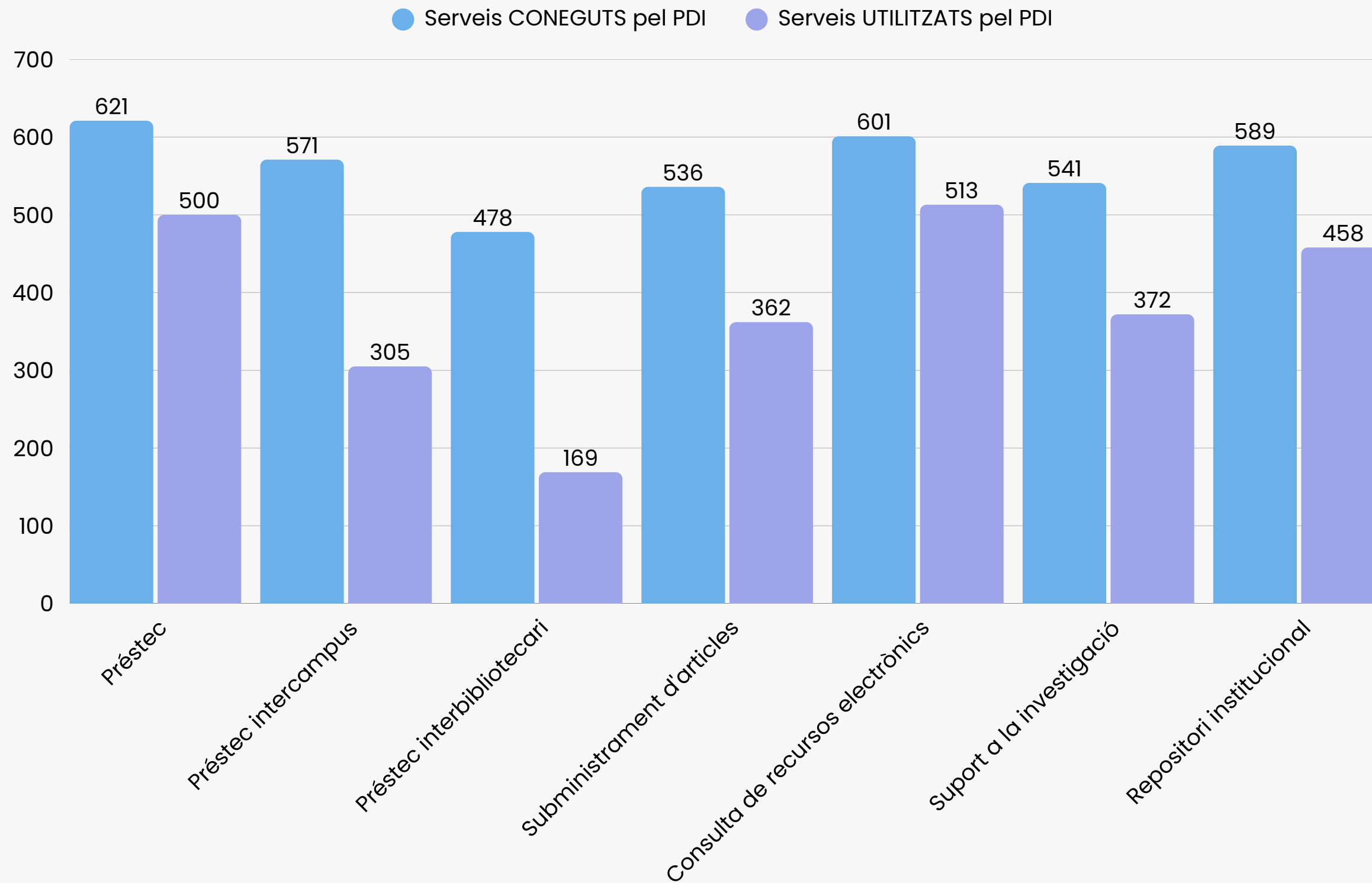
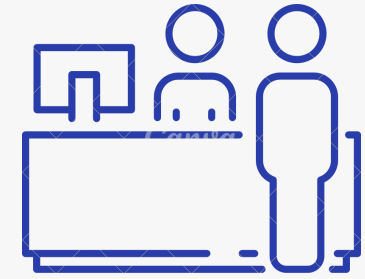
Participació



Per CENTRE del PDI



Serveis



Ús de la biblioteca

- Presencial: **5%** (35 PDI)
- Web: **28%** (181 PDI)
- Indistintament: **67%** (425 PDI)





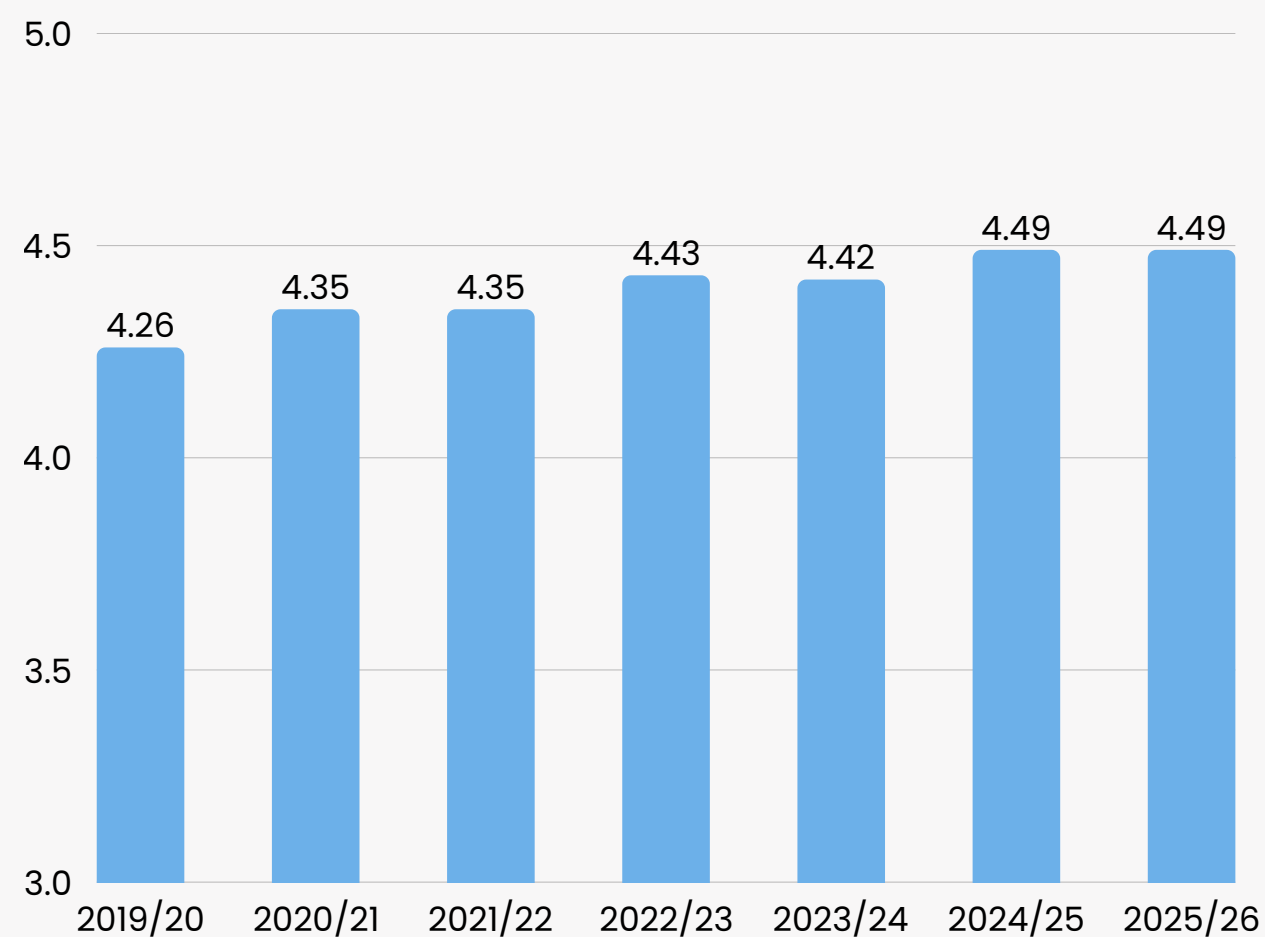
Evolució dels resultats



Instal·lacions

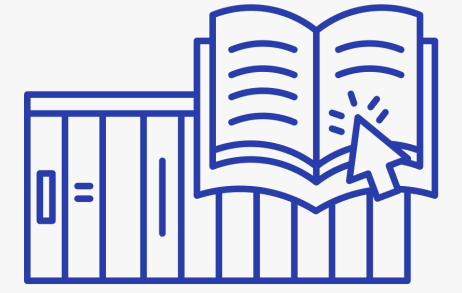


Ítem 1. Les instal·lacions de la biblioteca li semblen adequades



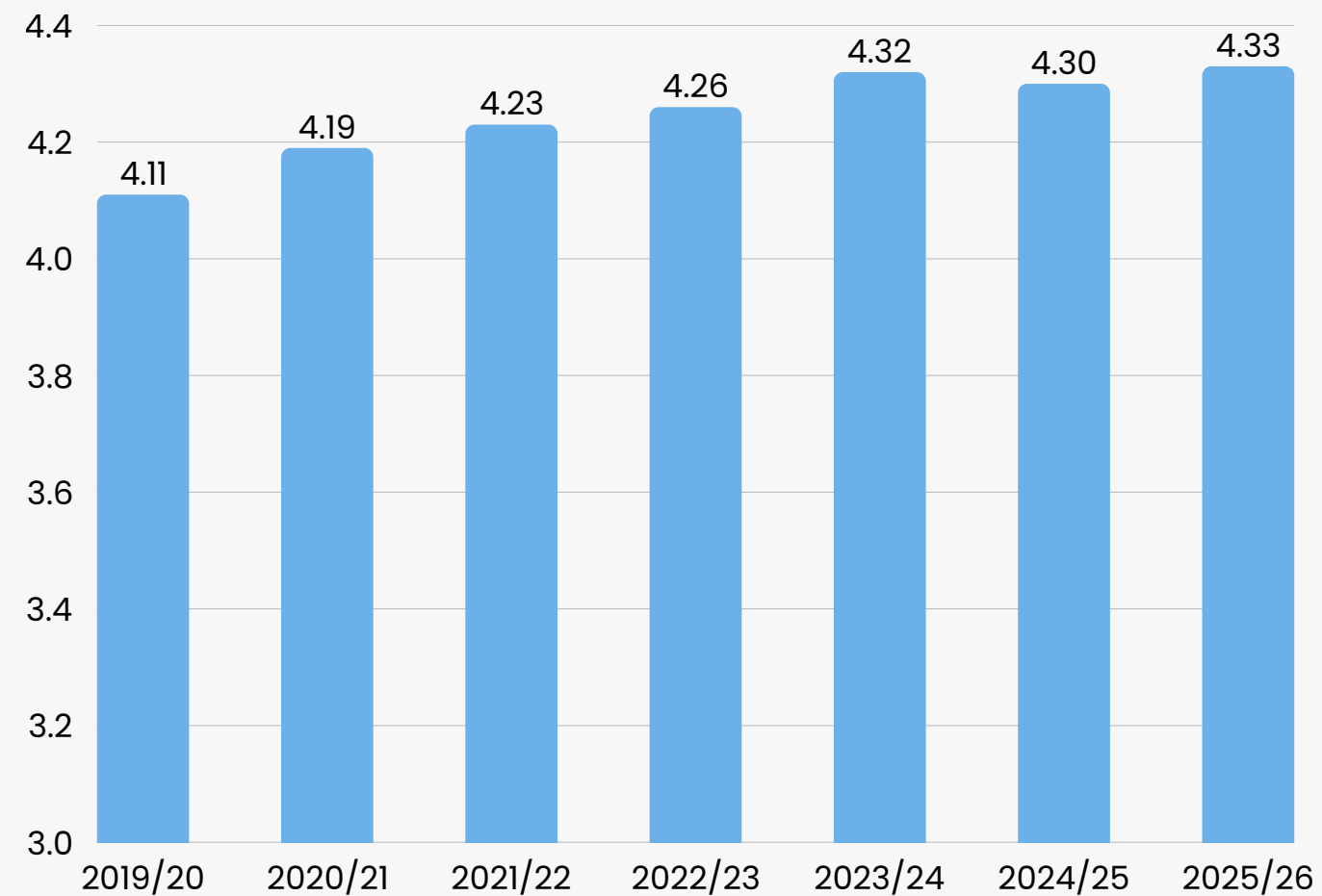
Evolució del bloc

En el bloc d'Instal·lacions es manté estable en comparació amb el curs anterior, i continua mostrant uns índexs de satisfacció excel·lents.

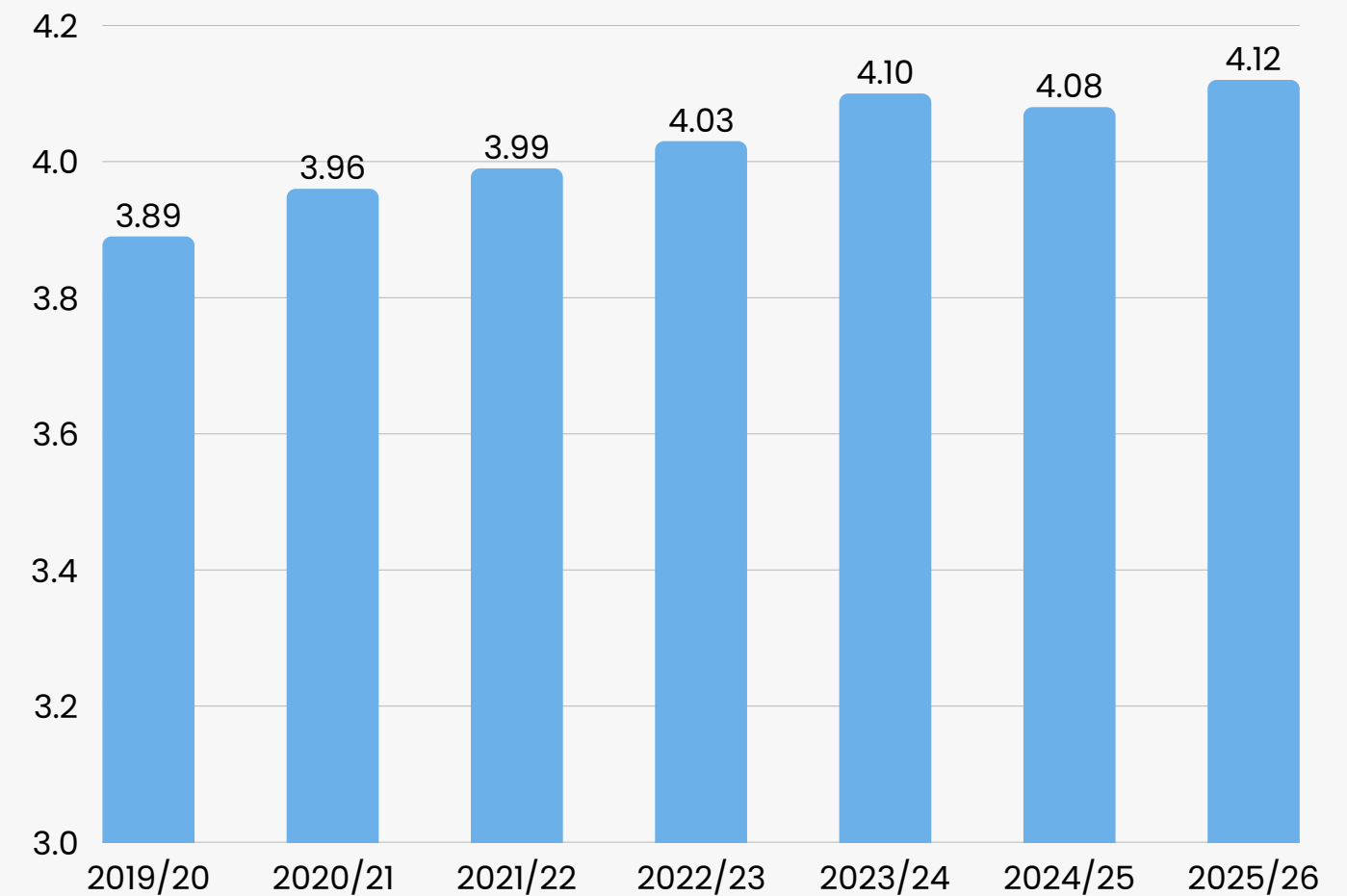


Fons

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



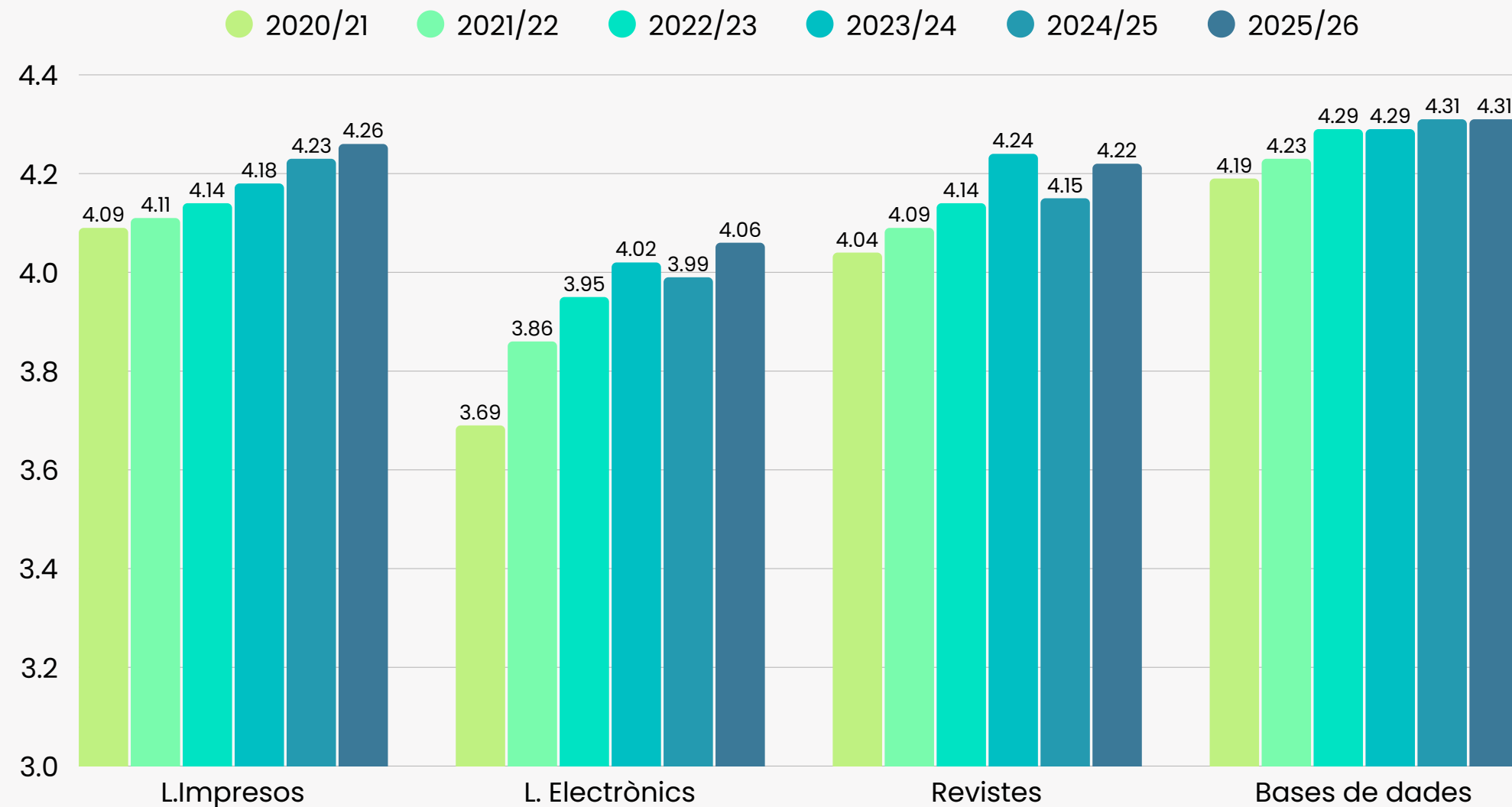
Ítem 3. La col·lecció bibliogràfica de la UV li sembla adequada per a les seues necessitats d'investigació.





Fons

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



Evolució del bloc

Respecte als fons bibliogràfics, la satisfacció del PDI mostra una evolució positiva i consolidada.

Destaquen especialment les bases de dades que, amb una nota de **4.31**, es consoliden com les millor valorades.



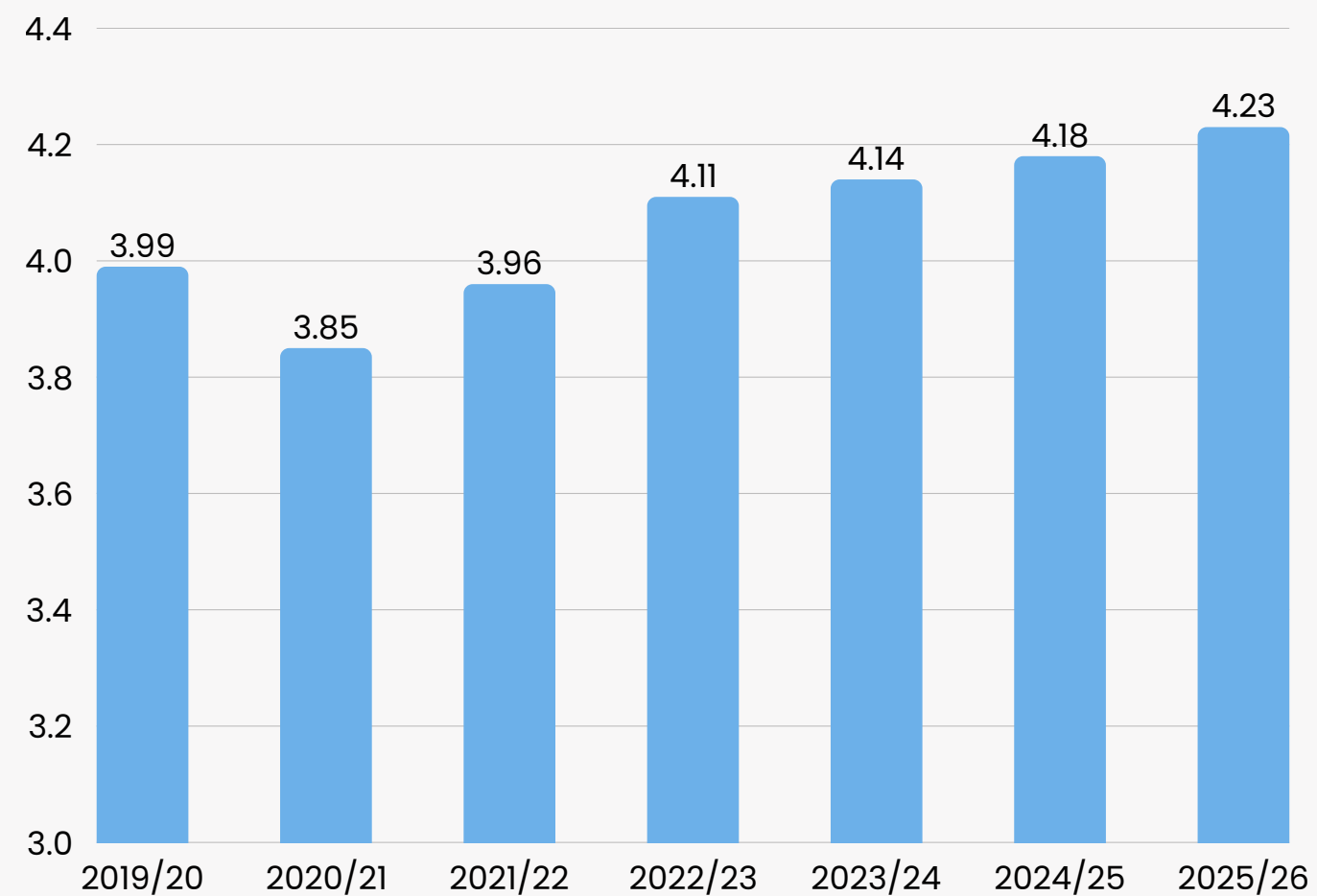
Fons

Curs	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26	Mitjana
L. Impresos	4.09	4.11	4.14	4.18	4.23	4.26	4.17
L. Electrònics	3.69	3.86	3.95	4.02	3.99	4.06	3.93
Revistes	4.04	4.09	4.14	4.24	4.15	4.22	4.15
Bases de dades	4.19	4.23	4.29	4.29	4.31	4.31	4.27

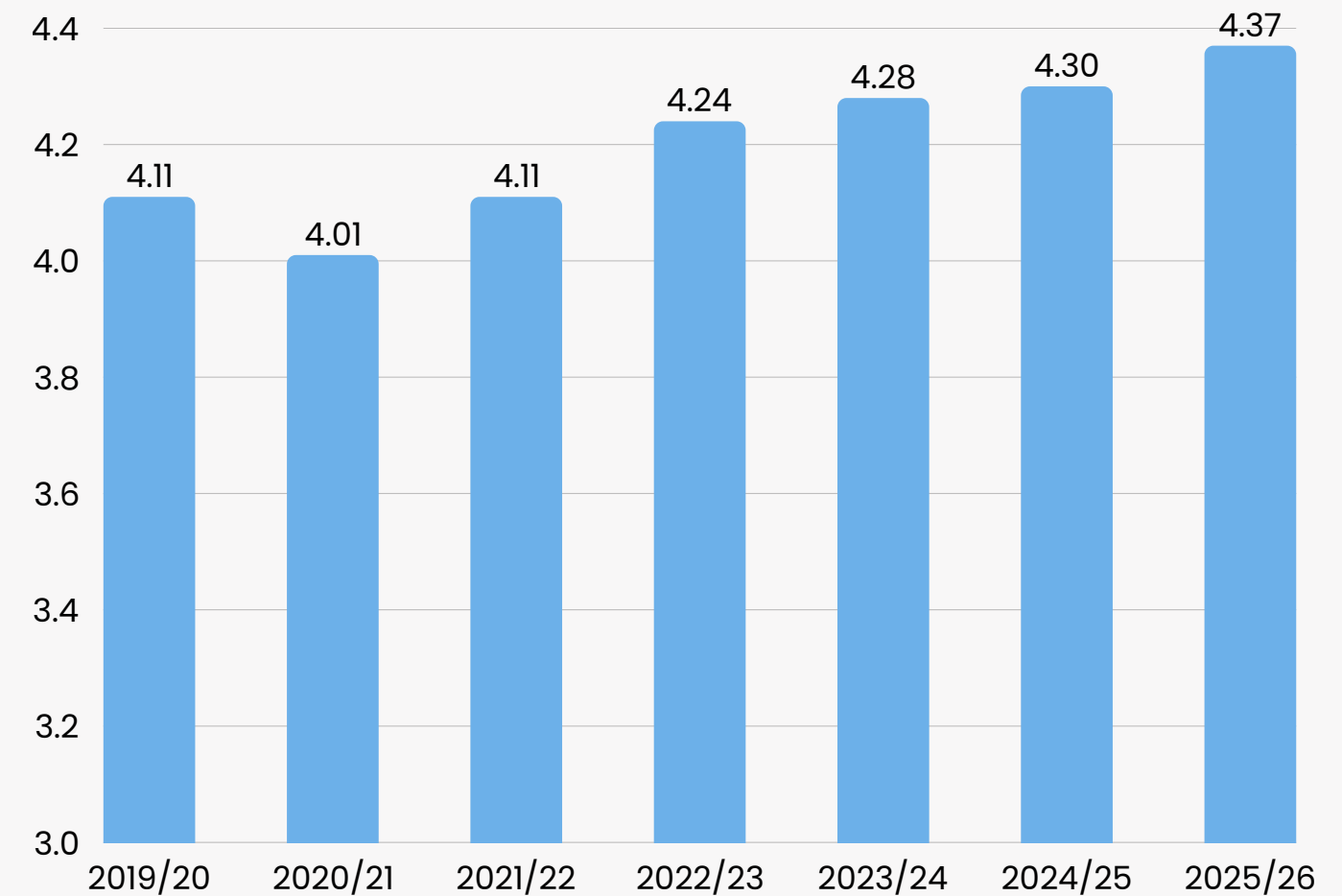
Web



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



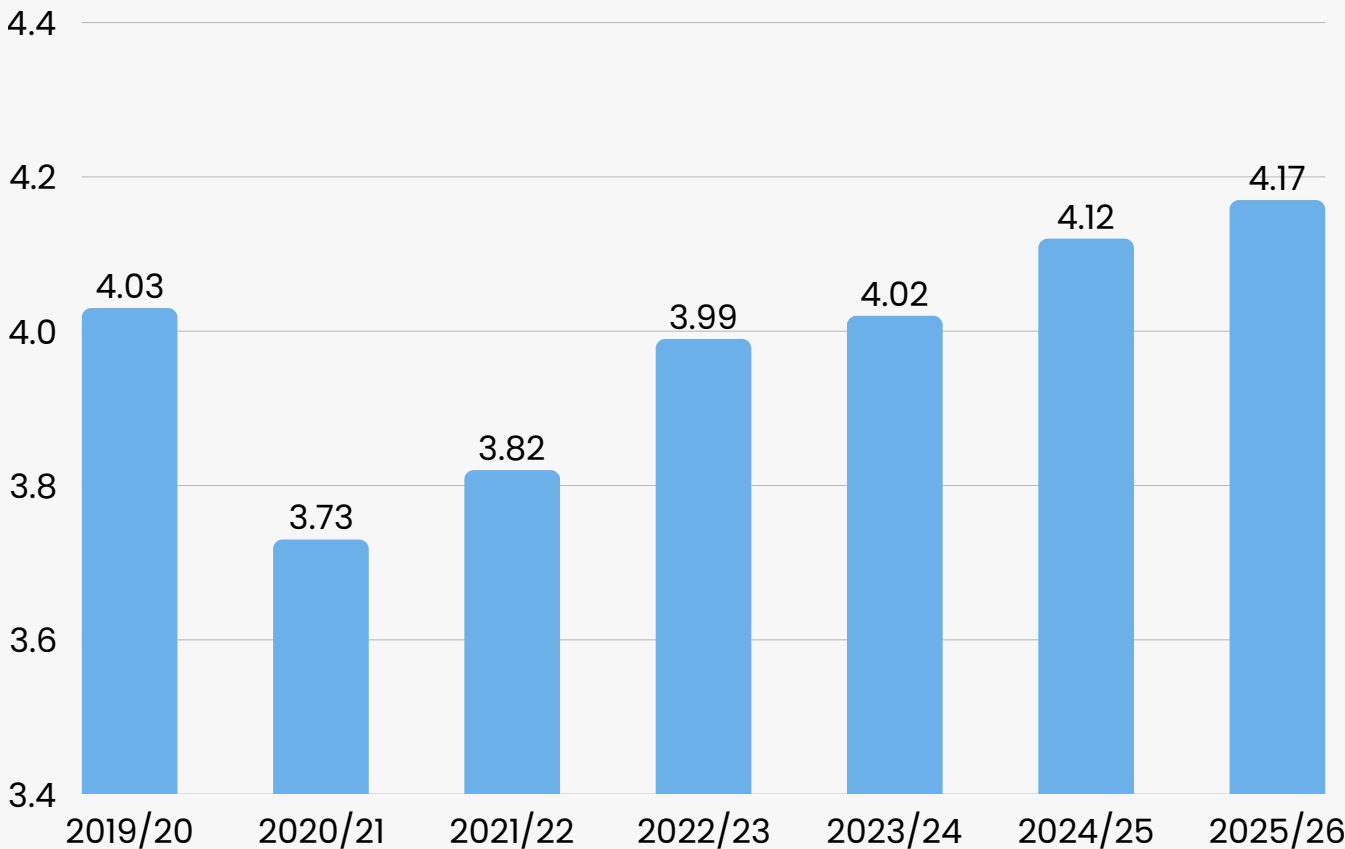
Ítem 9. La pàgina web de la biblioteca conté prou informació.



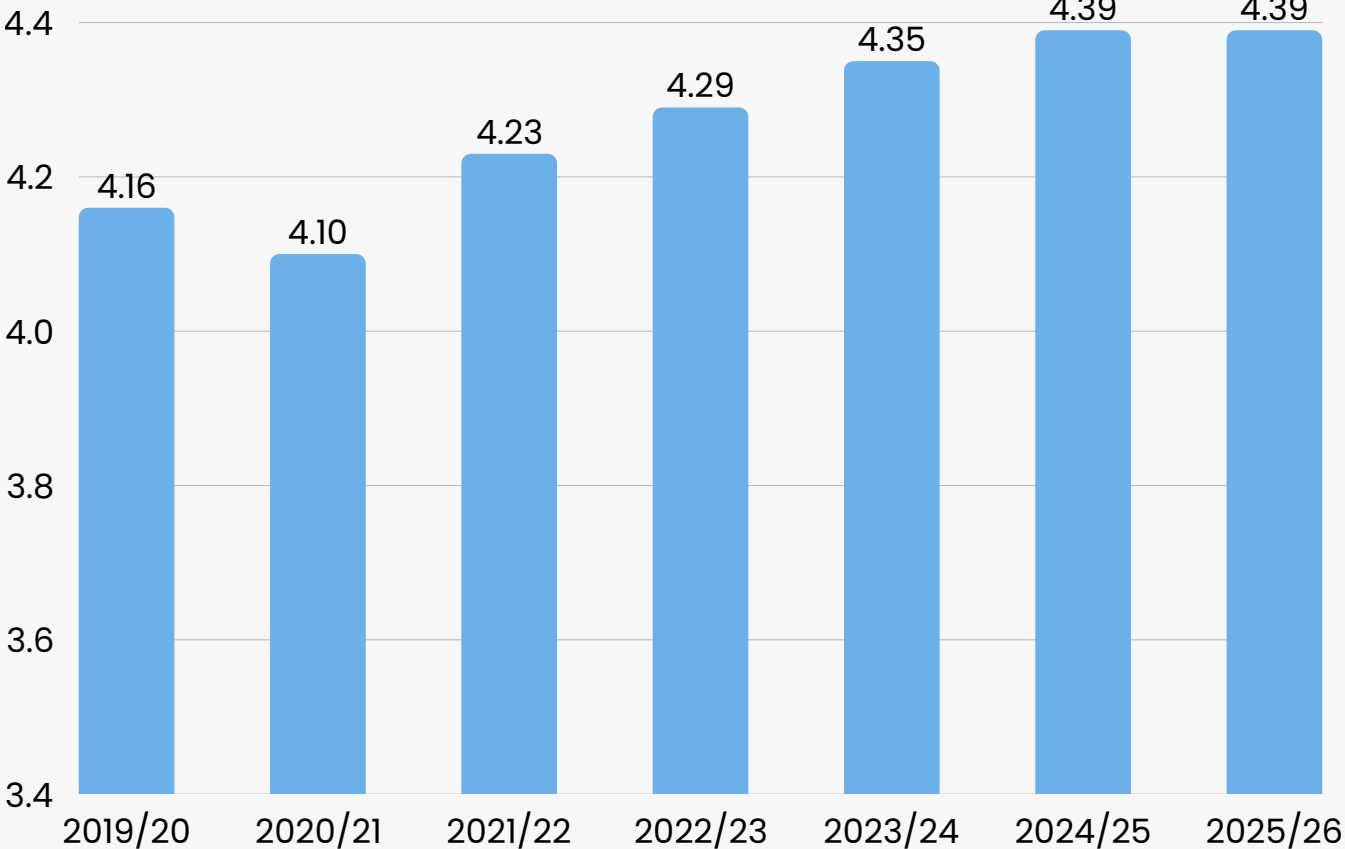


Web

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.



Web



	2022/2023	2023/2024	2024/2025	2025/2026
Claredat web	3,98	4,01	4,03	4.23
Informació web	4,1	4,12	4,13	4.37
Catàleg fàcil	3,94	3,99	4	4.17
Satisfacció serveis web	4,34	4,34	4,37	4.39
Mitjana bloc	4,09	4,11	4,13	4.29

Evolució del bloc

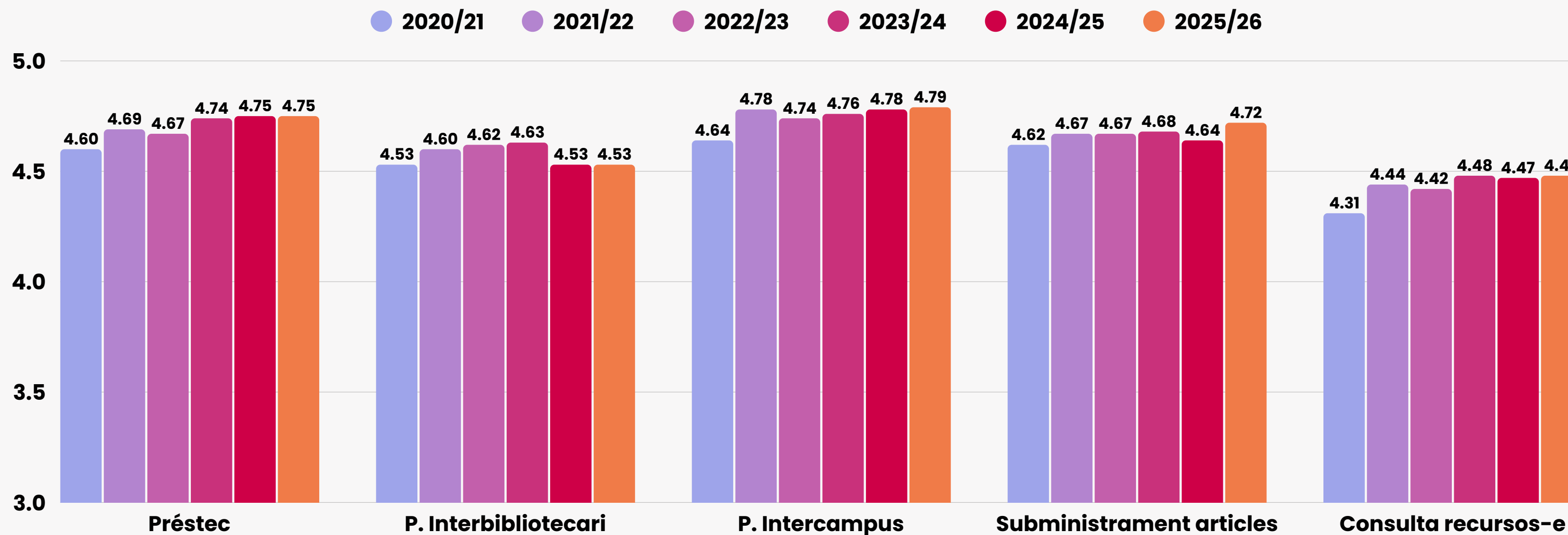
El bloc Web ha registrat un creixement notable, i ha elevat la mitjana global fins a un destacat **4,29**.

Tots els indicadors han pujat i la «**Satisfacció serveis web**» es consolida com l'ítem millor valorat del bloc, i aconsegueix la seua puntuació màxima amb un **4,39**.

Serveis



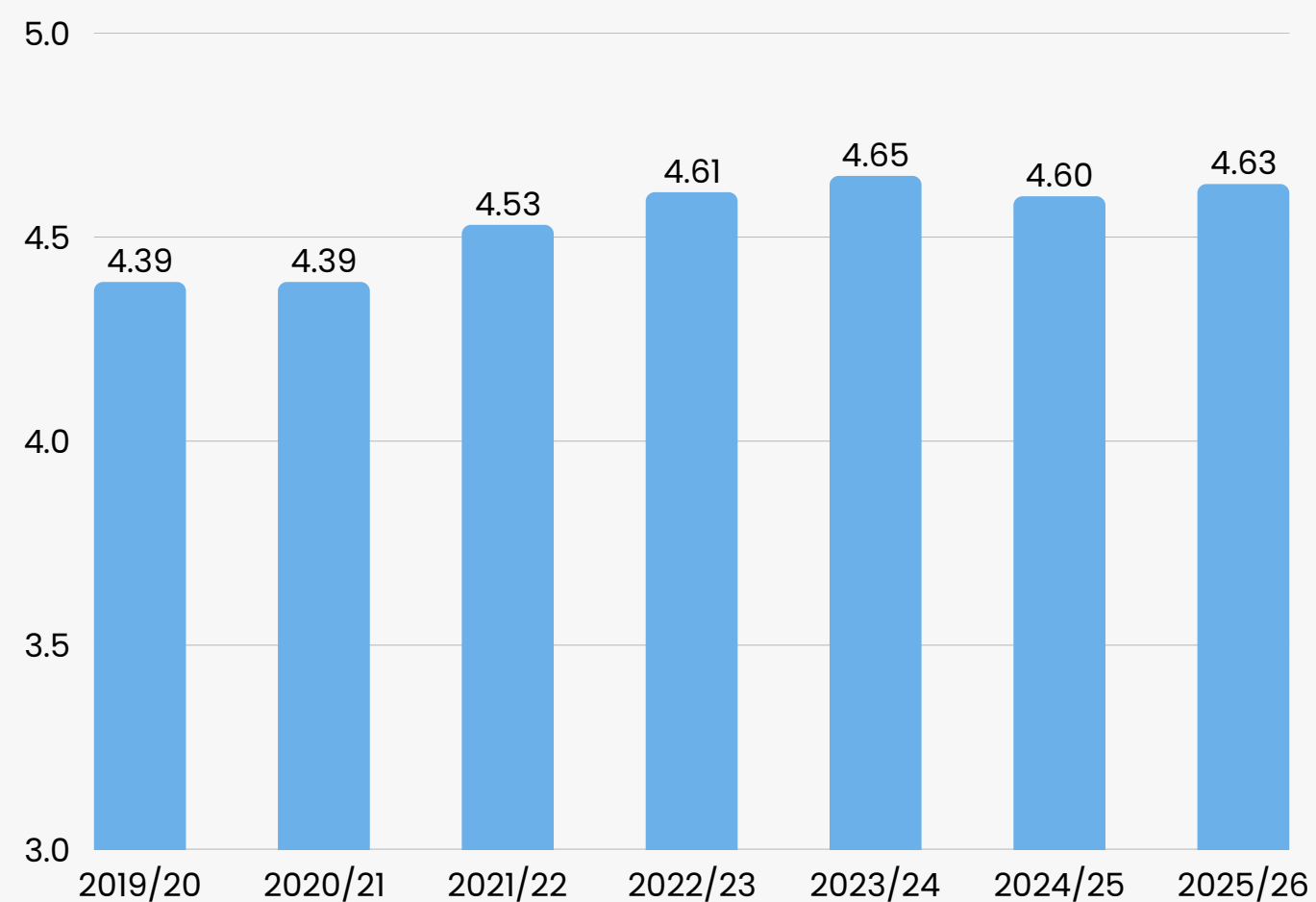
Ítem 12, 13, 14, 15 i 16. Valore el grau de satisfacció amb els serveis següents:



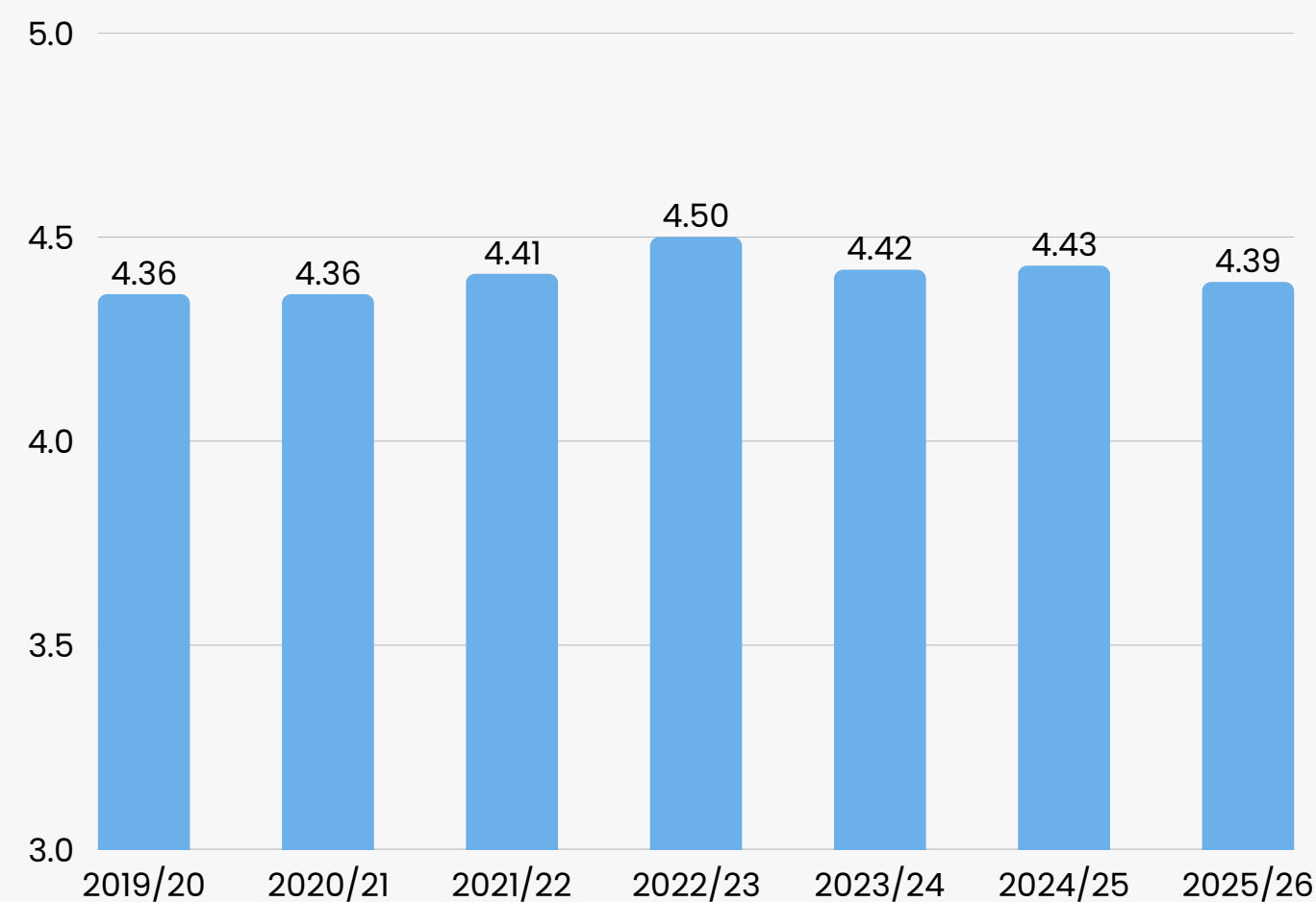
Serveis



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.



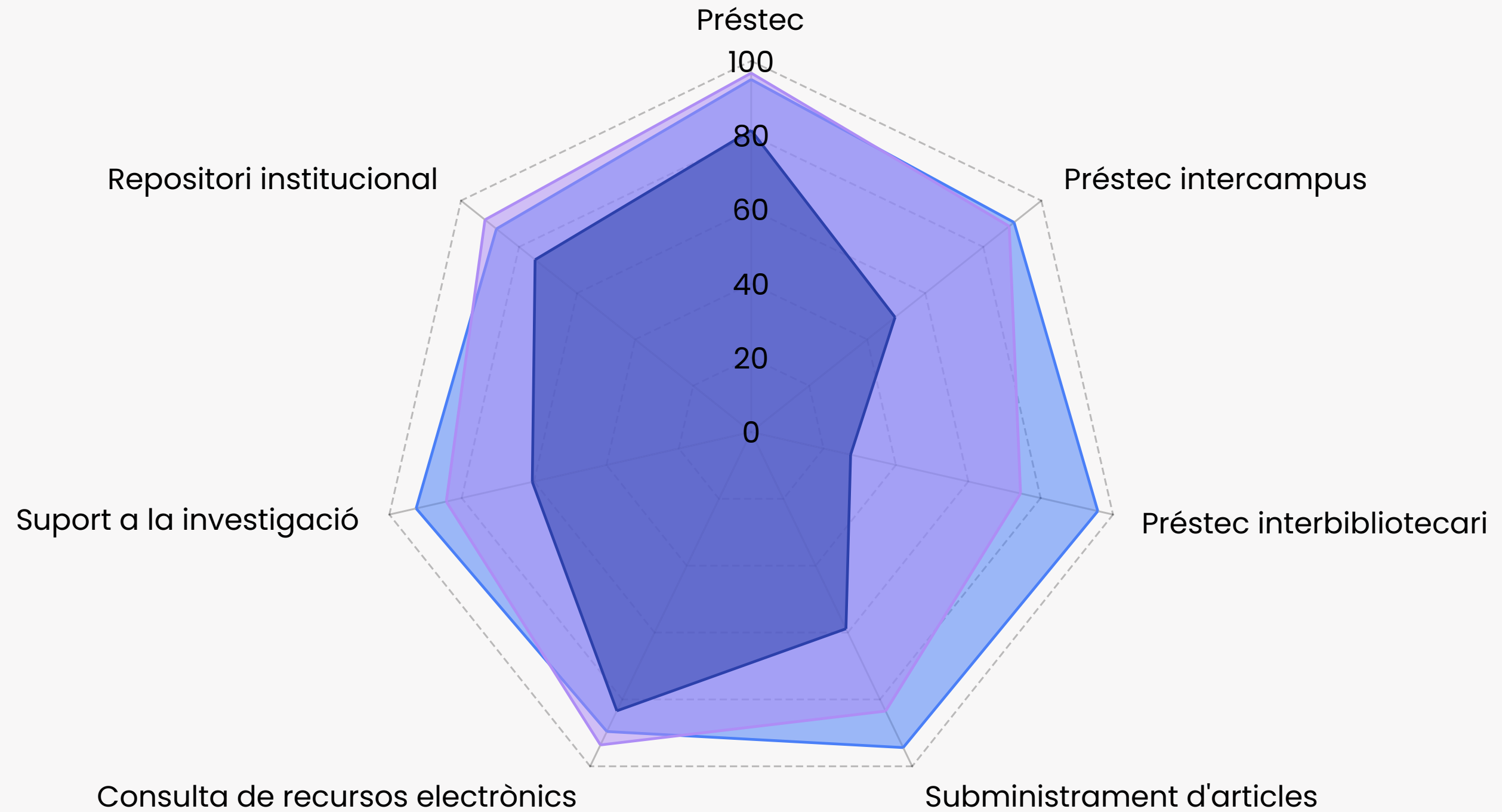


Relació coneixement - ús - satisfacció serveis

Serveis



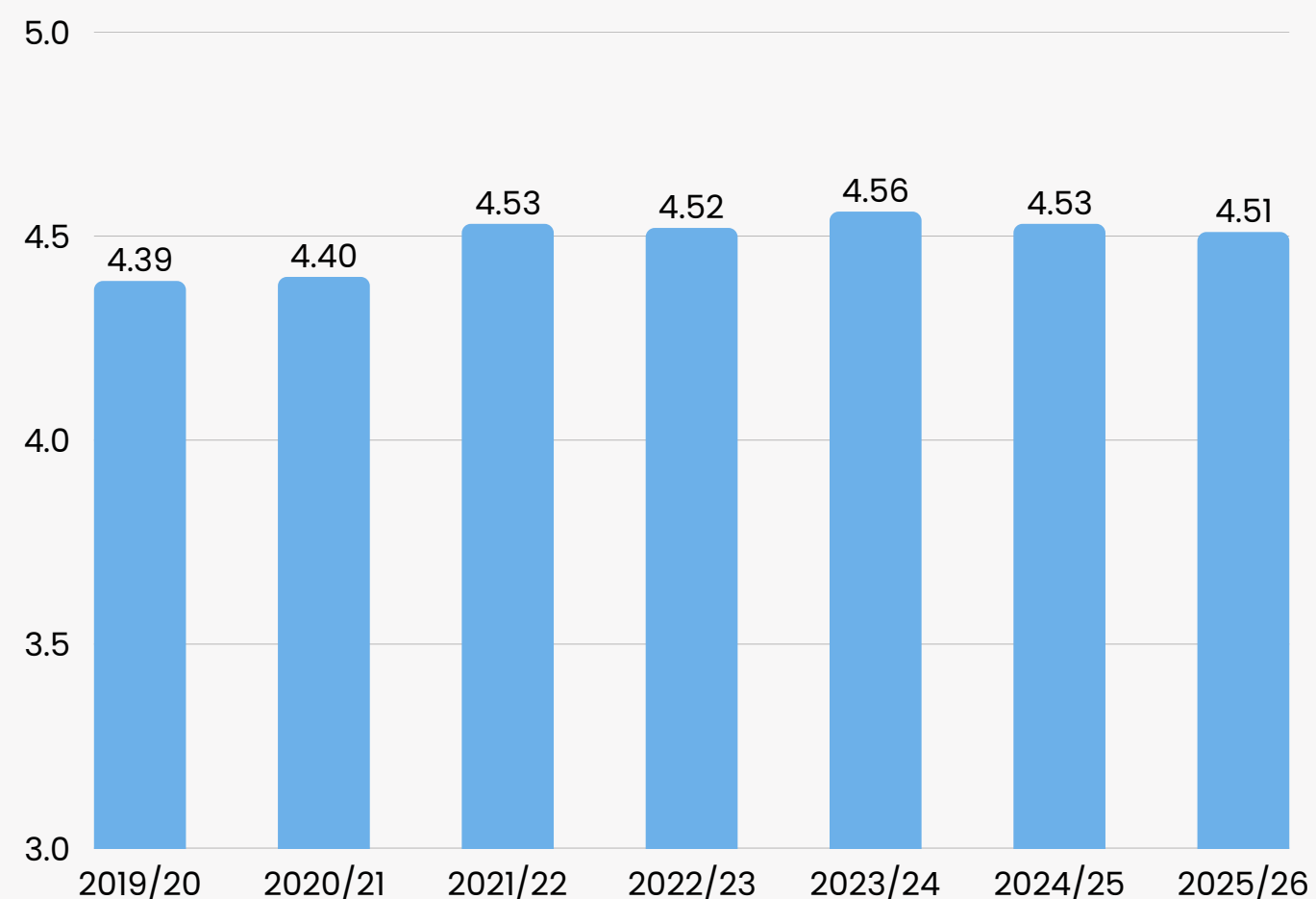
- Satisfacció
- Serveis CONEGUTS
- Serveis UTILITZATS



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

L'anàlisi dels serveis mostra una satisfacció excel·lent i estable del PDI entre els cursos 2022/23 i 2025/26, amb una mitjana global consolidada entorn del **4,61**.

Destaca el lideratge del Préstec Intercampus, consolidat prop del **4,78**, i la solidesa del Préstec general (**4,75**). Malgrat lleugers descensos en Roderic i l'interbibliotecari, les valoracions es mantenen en llindars molt alts.

Curs	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Préstec	4.67	4.74	4.75	4.75
P. Interbibliotecari	4.62	4.63	4.53	4.53
P. Intercampus	4.74	4.76	4.78	4.78
Subministrament articles	4.67	4.68	4.64	4.72
Consulta recursos-e	4.42	4.48	4.47	4.48
Suport a la investigació	4.61	4.65	4.60	4.63
Roderic	4.50	4.42	4.43	4.39
Mitjana	4.62	4.65	4.6	4.61





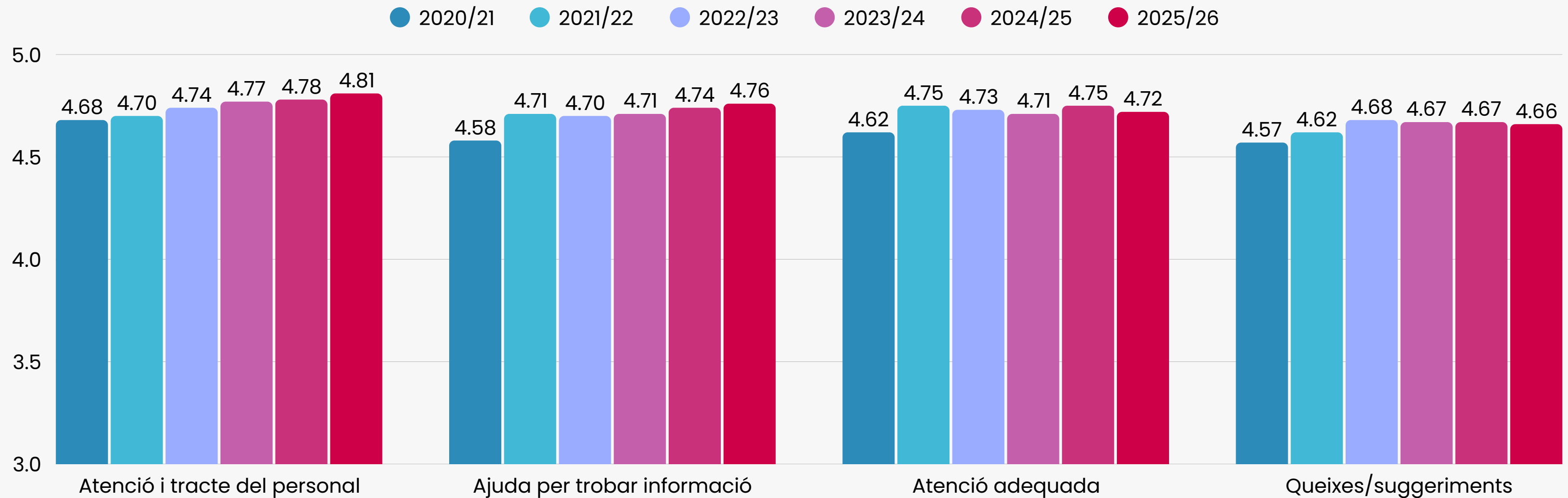
Atenció

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

L'evolució del bloc d'Atenció reflectix una tendència excel·lent i clarament ascendent entre els cursos 2020/21 i 2025/26.

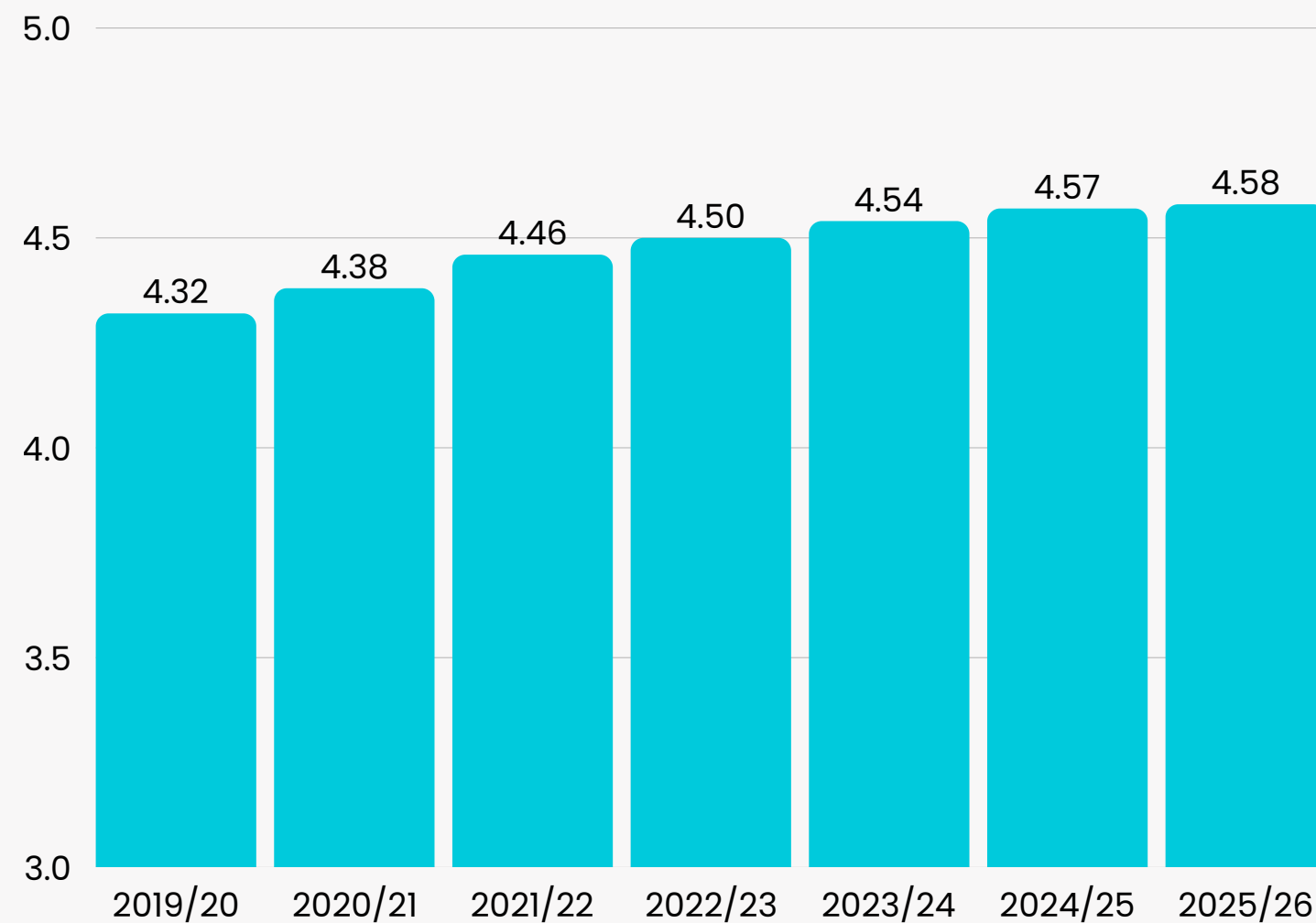
L'aspecte més destacat és l'**atenció i tracte** del personal de la biblioteca, que mostra un creixement sostingut any rere any fins a liderar el bloc amb una puntuació de **4,81**. Així mateix, l'ajuda per a trobar informació progressa de manera molt positiva fins a arribar al **4,76**. Per la seua banda, tant l'atenció adequada (telefònica o electrònica) com la gestió de queixes i suggeriments demostren una gran solidesa institucional, consolidant-se en líndars molt alts amb unes puntuacions de **4,72** i **4,66** respectivament en l'últim curs.



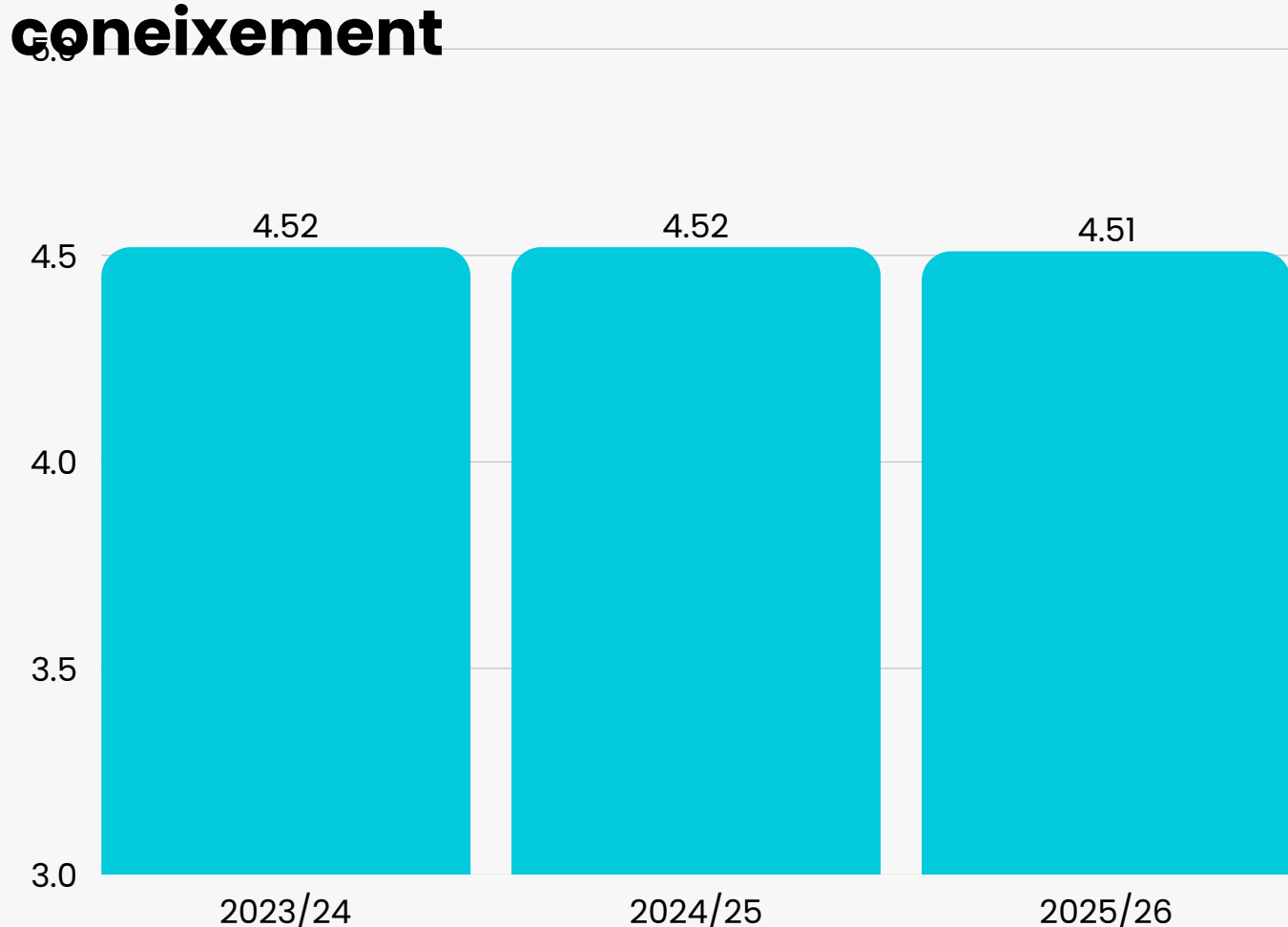


Global

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



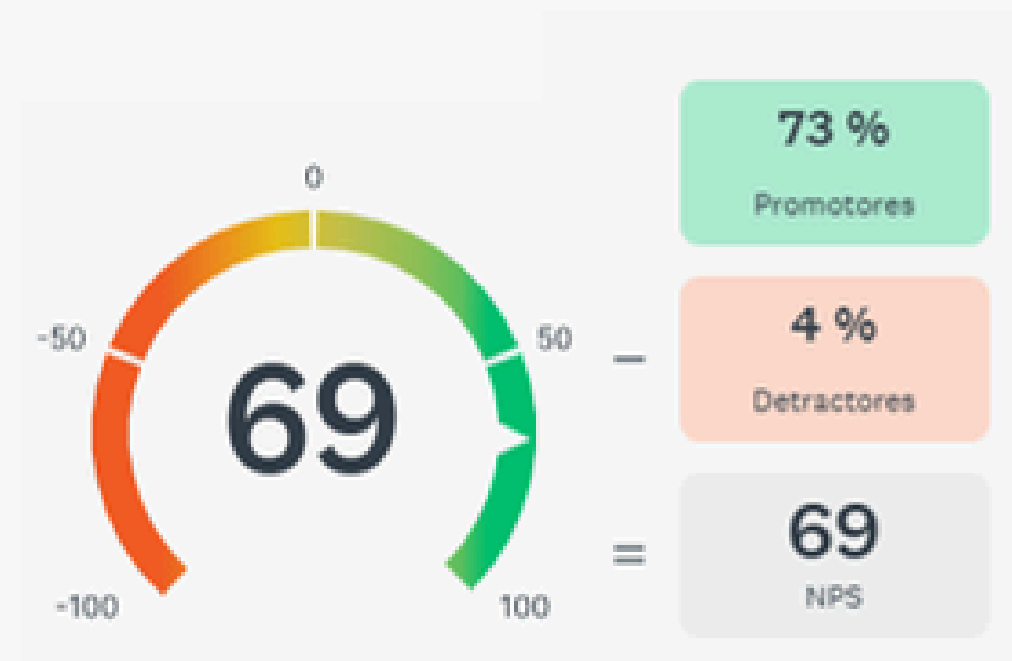
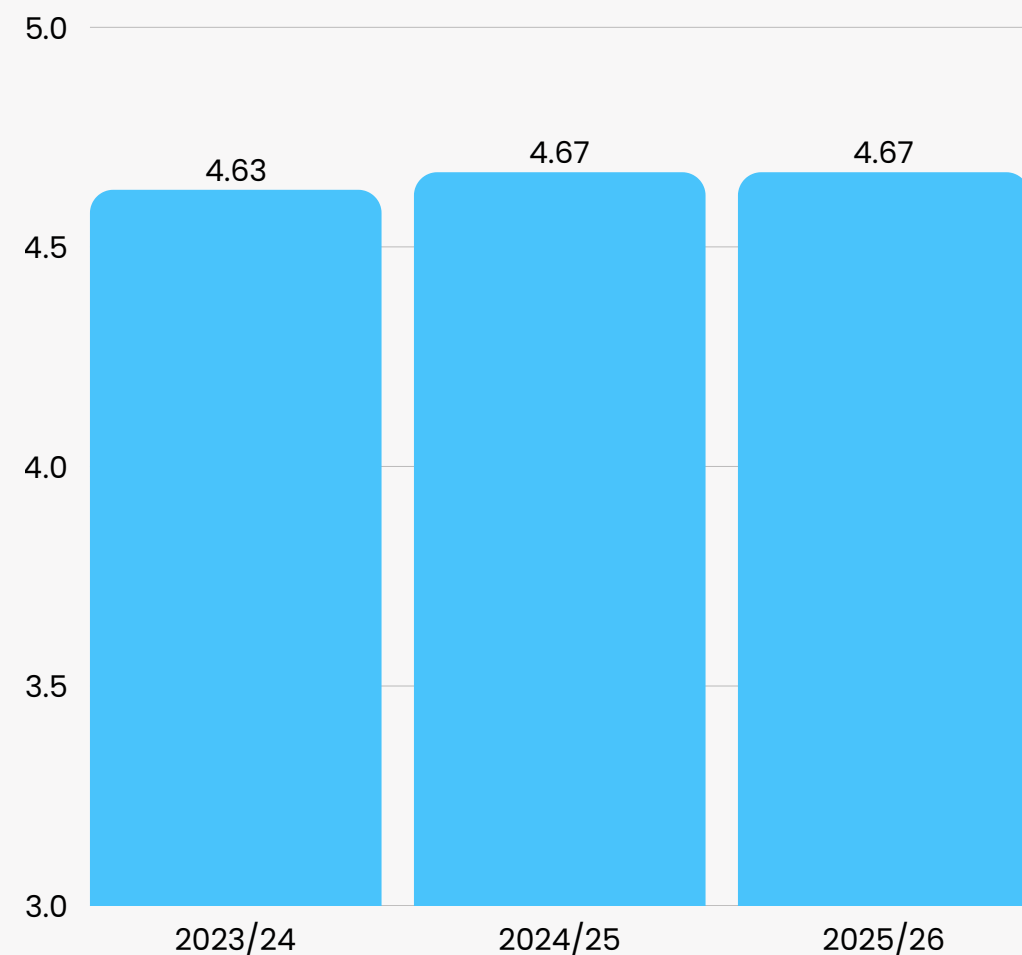
Ítem 26. Les biblioteques de la Universitat de València treballen activament per gestionar i difondre els recursos d'informació així com col·laborar en la creació de coneixement





Global

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



Evolució del bloc

En aquest bloc, les dades indiquen una valoració global favorable i estable de l'SBD.

Enguany, millora la satisfacció amb el funcionament de les biblioteques, amb **4,58** i es mantenen tant la percepció del paper de les biblioteques com el grau de recomanació dels serveis i instal·lacions.

La recomanació dels serveis (NPS) se situa en valors elevats, amb un **69 i 73%** de promotors.



Comentaris

269 comentaris positius



1. Atenció i personal de la biblioteca

“Gent molt atenta i professional, amb ganes de treballar i que es preocupen per el bé dels treballadors i per ajudar-los. Les ferramentes que utilitze més a sovint són molt útils, però requereixen de millores que comente a continuació per a millorar l'expe”

“La buena disposición del personal para todo. Es un buen servicio porque hay buenos profesionales.”

2. Fons i recursos bibliogràfics

“Destacaría muchos aspectos positivos: la amplitud de los fondos bibliográficos que pone a disposición, la profesionalidad y amabilidad del personal y el servicio de reserva y entrega en el despacho.”

3. Qualitat del servei

“els serveis d'assistència al PDI son excelents.”

4. Sexennis

“Me ha sido de enorme ayuda el apoyo con la solicitud del último sexenio de investigación.”

5. Servei de préstec interbibliotecari

“El préstamo interbibliotecario y en la biblioteca de humanidades funciona muy bien y en una ayuda imprescindible para los investigadores”

265 comentaris negatius



1. Més formació

“Formación online sobre dónde publicar y qué revistas etc son sin coste y otros aspectos a la hora de publicar y luego evaluar las publicaciones (sexenios...)”

“La atención al profesorado con las nuevas técnicas de archivo e identificación de trabajos como repositorios y similares. Es una auténtica travesía en el desierto para los que no estamos acostumbrados a su uso”

2. Més espai/instal·lacions

“més ubicacions. Una biblioteca a la ETSE.”

3. Millores de serveis

“És un problema anar i tornar al carrer de la Nau per recollir i tornar els llibres de préstec interbibliotecari. Caldria rebrel's en la biblioteca més propera”

4. Accés als recursos

“El acceso a revistas electrónicas de la base de datos la ley (smarteca) y aranzadi es más complicada y muchas veces no puedo acceder”

5. Més llibres electrònics

“Ampliaría la oferta de libros en formato electrónico.”

193 comentaris sobre les expectatives a futur



Preparació de les classes: lectures per a assignatures noves i actualització per a les habituals

Un servei que m'oferisca recursos que puga utilitzar per a la docència i que estimule la meua creativitat a través de l'adquisició de publicacions novedoses en múltiples llengües (valencià, anglès, francès, etc.)

Cursos para el PDI sobre depósito de publicaciones en abierto y políticas de publicar en abierto de las revistas

Necesitaria acceder a ORBIS Property Rights y PATSTAT y la universidad no dispone de licencia

“asumir suscripciones de nuevas revistas y bases de datos”

És necessari que la biblioteca continue sent una referència de llibres i no deixi de banda el format físic, que cada vegada es veu com a més imprescindible, i això no està en contradicció amb els formats digitals ni amb les apostes per altres materials.

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

Asesoramiento personalizado para mejorar nuestra difusión científica así como seguir asesorando para mejorar índices y ratios

Vols donar-nos la teua opinió?

Contacta amb nosaltres

qualitatsbd@uv.es

Qualitat en la gestió bibliotecària
Servei de biblioteques i documentació

