

Enquestes de
Satisfacció i Opinió
Estudiants
2021/2022

Abril 2022

bibliotequèsUV

1. Introducció	2
2. Metodologia	2
3. Participació	3
4. Evolució	5
4.1 Instal·lacions.....	5
4.2 Fons.....	6
4.3 Web.....	8
4.4 Serveis	10
4.5 Atenció	12
4.6 Valoració Global.....	13

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 2021/2022.

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 que el curs 20/21 no es va poder fer per la pandèmia de la covid-19. Les enquestes es van realitzar en els punts següents:

- 31 de gener de 2022: hall de la Facultat de Psicologia
- 1 de febrer de 2022: hall de la Facultat de Medicina
- 2 de febrer de 2022: entrada Biblioteca d'Humanitats
- 7 de febrer de 2022: Biblioteca CC. Socials
- 8 de febrer de 2022: explanada Campus Burjassot (enfrent de la cafeteria)
- 9 de febrer de 2022: entrada Biblioteca d'Educació
- 15 de febrer de 2022: Biblioteca Campus d'Ontinyent

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 les biblioteques SBD en diferents xarxes socials (Twitter, instagram).

La valoració d'aquesta experiència ha sigut positiva, perquè a més d'augmentar el nombre d'enquestes, 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.

2. Metodologia

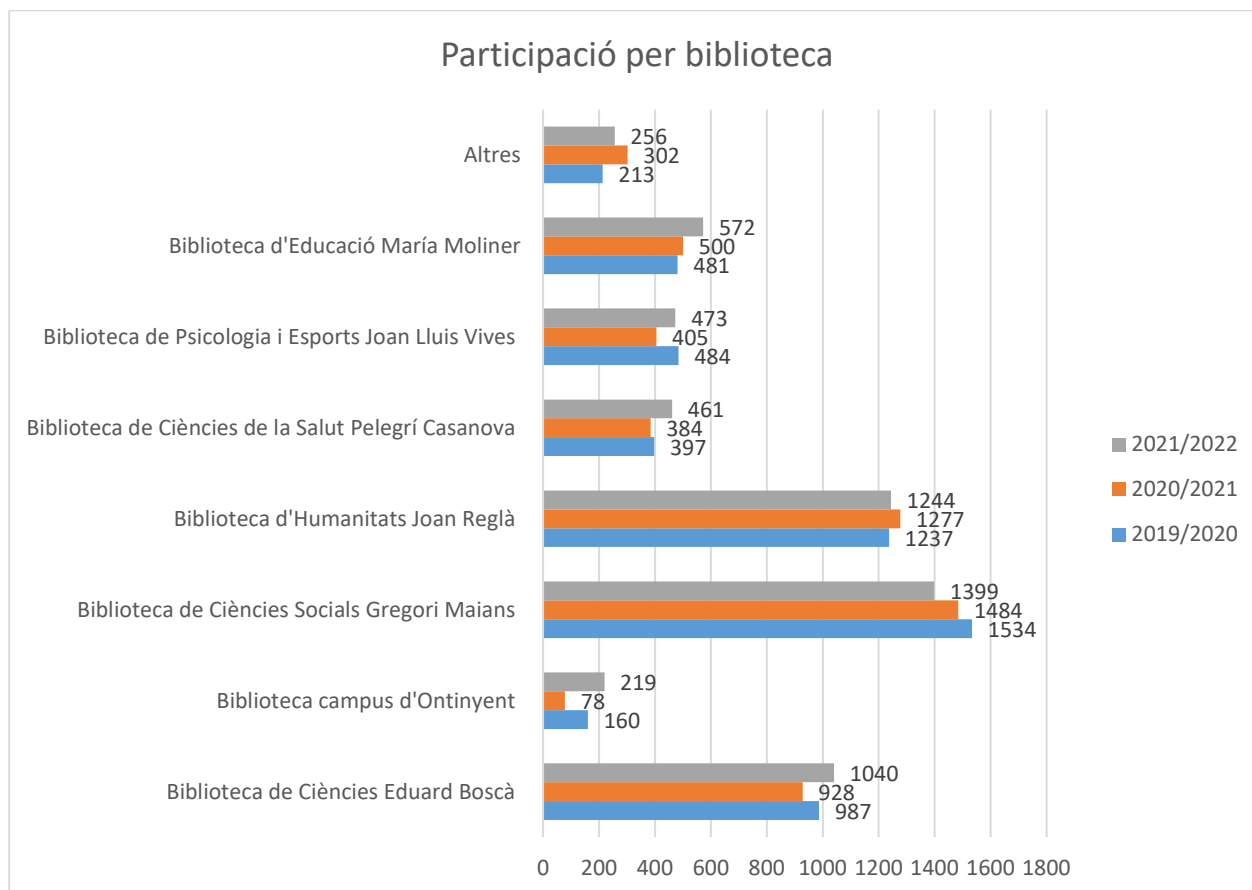
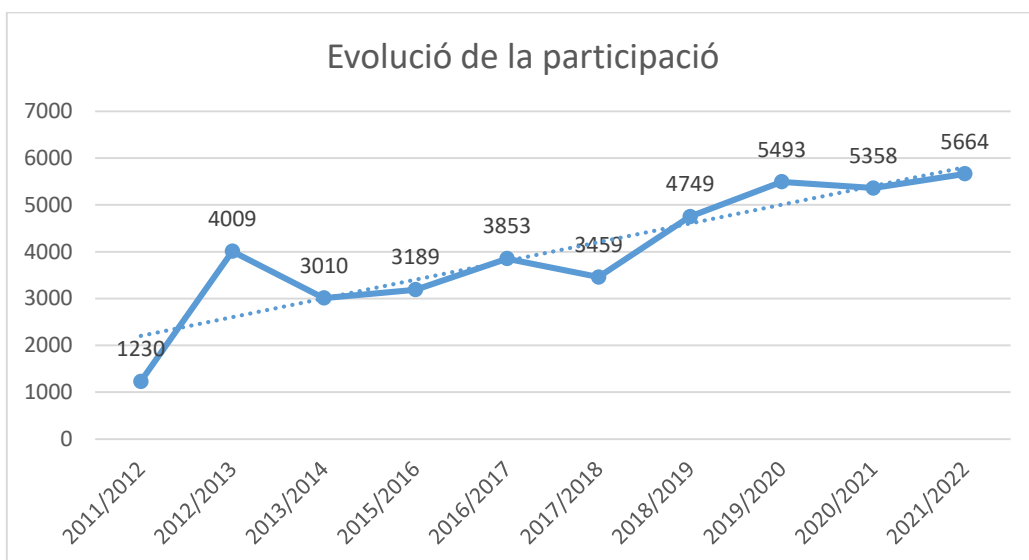
L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (biblioteca, centre en què es matricula l'estudiant, tipus d'usuari, freqüència d'ús, tasques d'ús, horari d'ús i sexe) i 26 ítems més distribuïts en 5 blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i una pregunta de valoració global.

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 57.119 invitacions a estudiants de la UV per a omplir l'enquesta i s'han recollit 5.664 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 9,91%.



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
	71 %	29 %

Tasques d'ús

Estudi amb els teus materials	79,13 %
Préstec	38,96 %
Consulta de llibres, revistes...	34,28 %
Treball en grup	39,75 %
Ús d'ordinadors	5,75 %
Sol·licitar informació	6,97 %

Participació per tipus d'estudi

	Grau	Màster	Doctorat
	83 %	10 %	7 %

Freqüència d'ús de la biblioteca

	Habitualment	Ocasionalment	Sols en època d'exàmens
	29 %	51 %	20 %

Horari d'ús

	Matí	Vesprada	Nit
	68,00 %	74,49 %	11,97 %

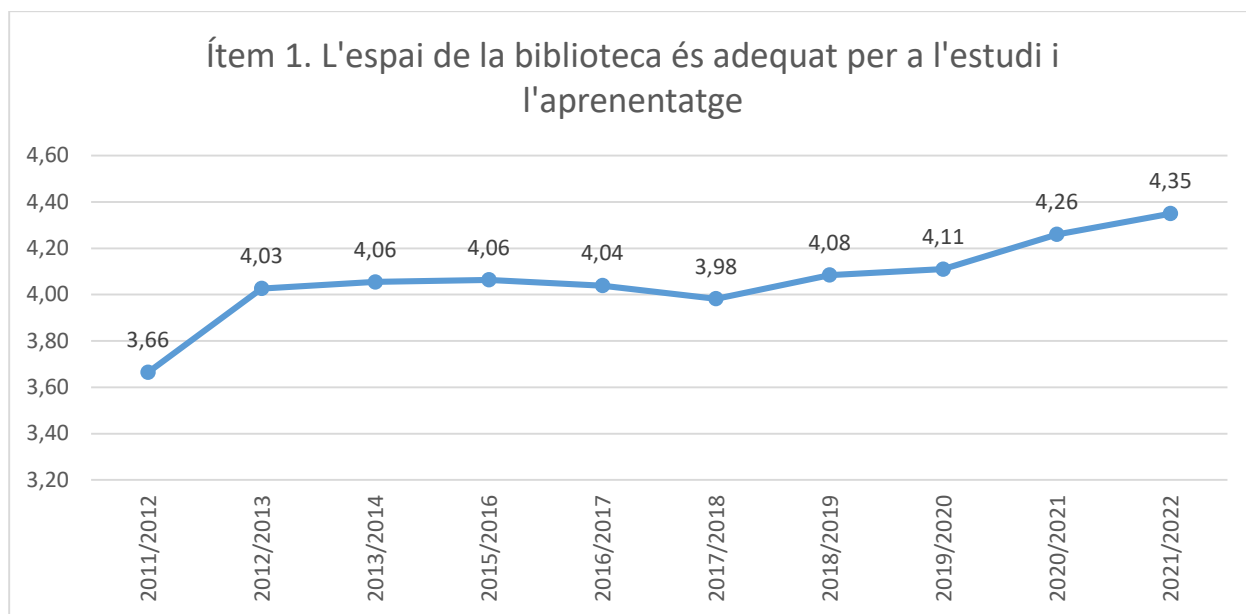
Seguint la tendència d'altres anys, el percentatge més alt, un 79,13% utilitza la biblioteca com a lloc d'estudi amb els seus materials, i en canvi, només un 6,97% sol·licita informació.

4. Evolució

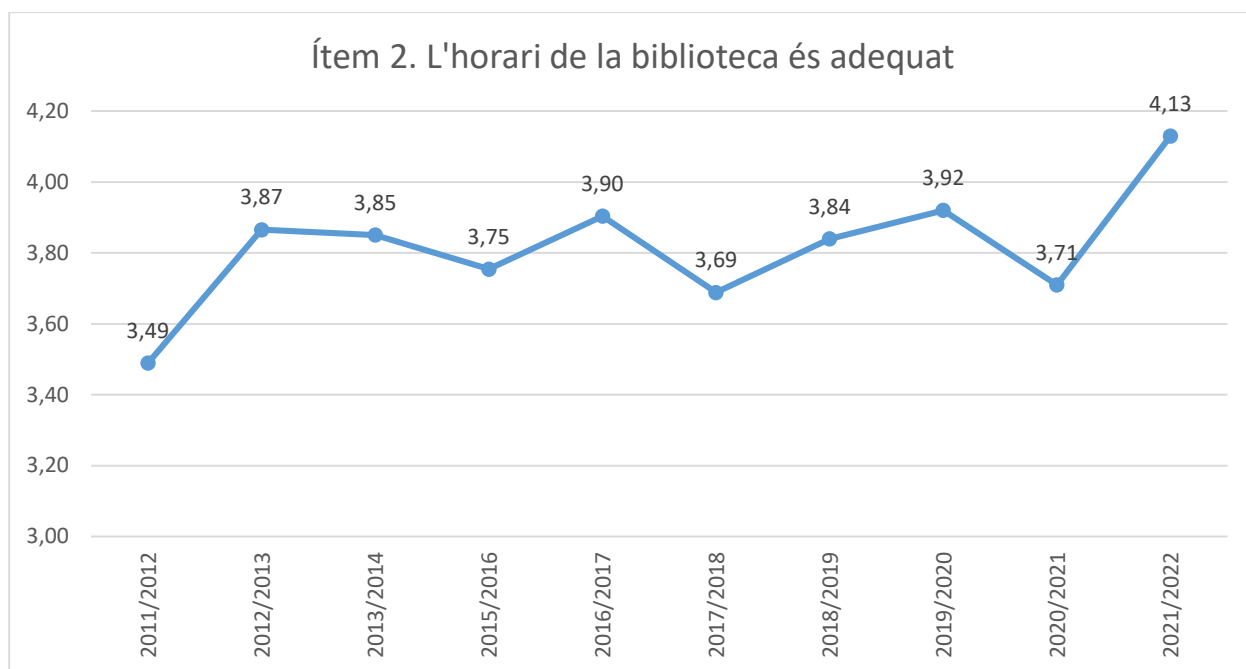
En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012.

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

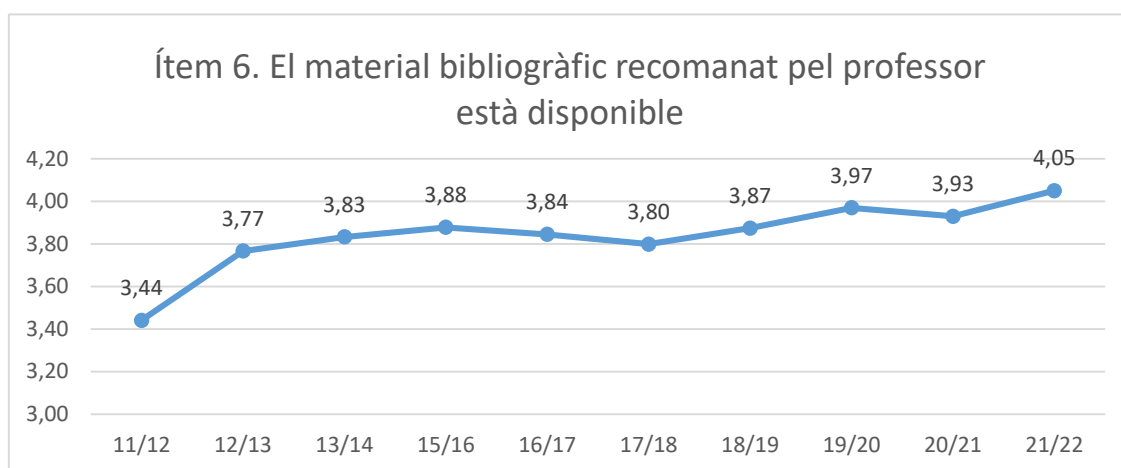


En el bloc Instal·lacions, ha pujat la mitjana respecte al curs anterior, i això és pel fet que ja no existeixen les restriccions d'horari i espais adoptades durant la pandèmia de covid-19.

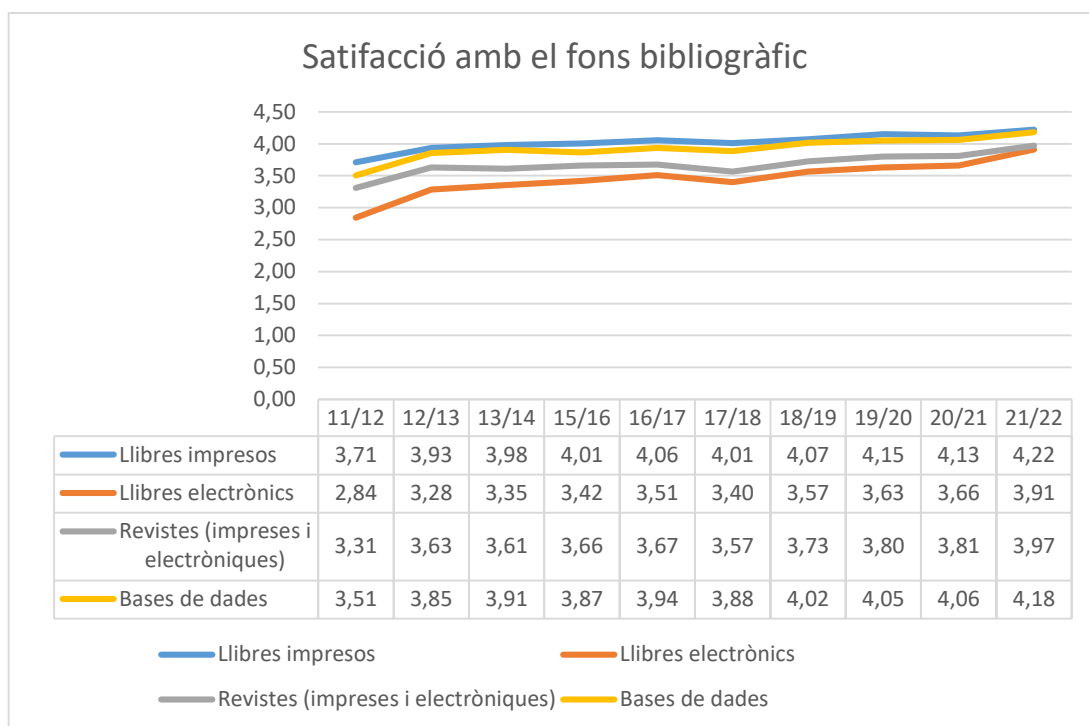
	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Espais	4,11	4,26	4,35
Horaris	3,92	3,71	4,13
Nombre de llocs és suficient?	17%	26%	32%
Nombre d'espais en grup és suficient?	23%	25%	35%
Nombre d'accés a Internet és suficient?	74%	71%	75%
Mitjana del bloc	4,15	3,99	4,24

4.2 Fons

Ítem 6. El material bibliogràfic recomanat pel professor està disponible



Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic

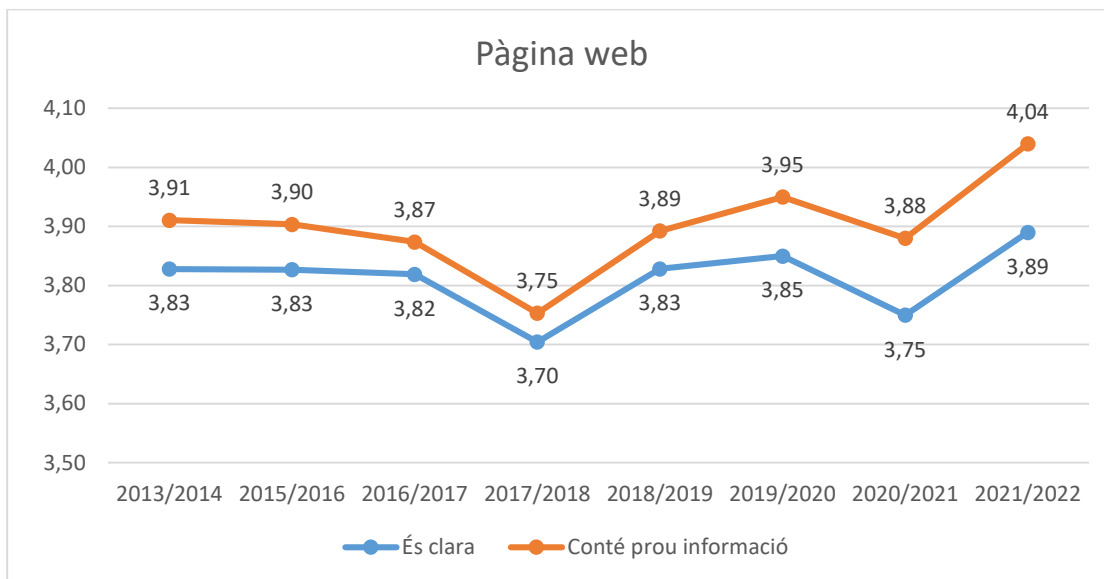


Es continua amb una tendència positiva respecte al curs anterior i es manté l'ordre de preferència: el fons millor valorat són els llibres impresos, seguit de les bases de dades, les revistes i per últim, els llibres electrònics. Com s'observa en la taula següent, la valoració de l'actual curs acadèmic és la més alta de moment. La mitjana del bloc ha pujat lleugerament per què també han pujat les altres dades de satisfacció amb el fons bibliogràfic.

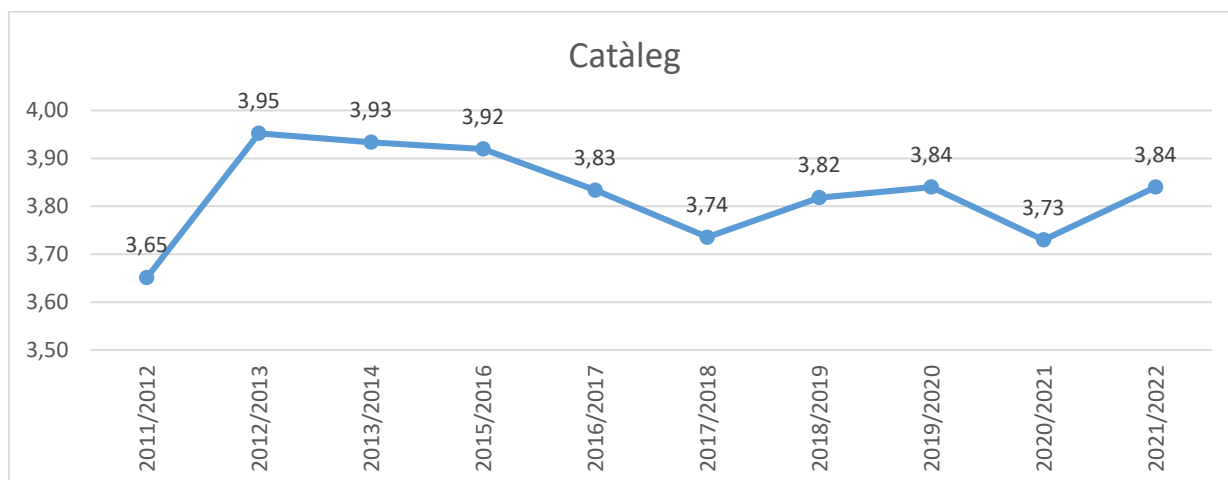
	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Disponibilitat bibliografia recomanada	3,97	3,93	4,05
Llibres impresos	4,15	4,13	4,22
Llibres electrònics	3,63	3,66	3,91
Revistes	3,80	3,81	3,97
Bases de dades	4,05	4,06	4,18
Mitjana del bloc	3,92	3,92	4,07

4.3 Web

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

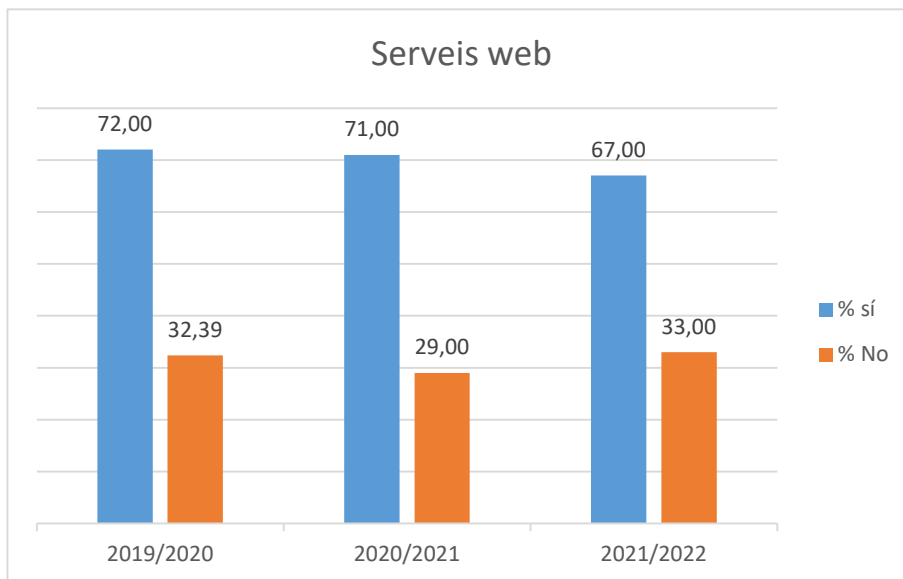


Ítem 13. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar

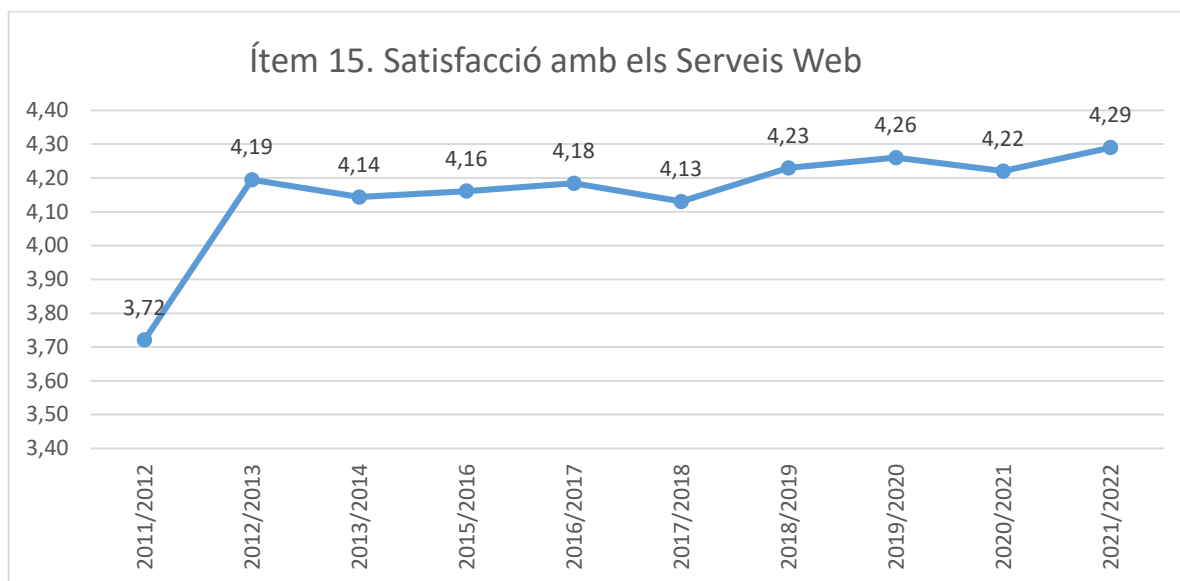


¹ D'aquestes preguntes tenim dades a partir del curs acadèmic 2013/2014

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 4,29. Es pot veure que tots els ítems han tingut una lleugera evolució positiva respecte a les enquestes de l'any anterior. En l'any 2020 es van fer importants canvis en la web per ampliar l'accés a serveis i recursos en línia, a més de canviar l'eina de gestió bibliotecària, el que ha donat, com es pot veure en la taula, una evolució positiva en tots els aspectes.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Claredat de la web	3,85	3,75	3,89
Prou informació en la web	3,95	3,88	4,04
Catàleg fàcil d'usar	3,84	3,73	3,84
Satisfacció amb els serveis web	4,26	4,22	4,29
Mitjana del bloc	3,98	3,90	4,02

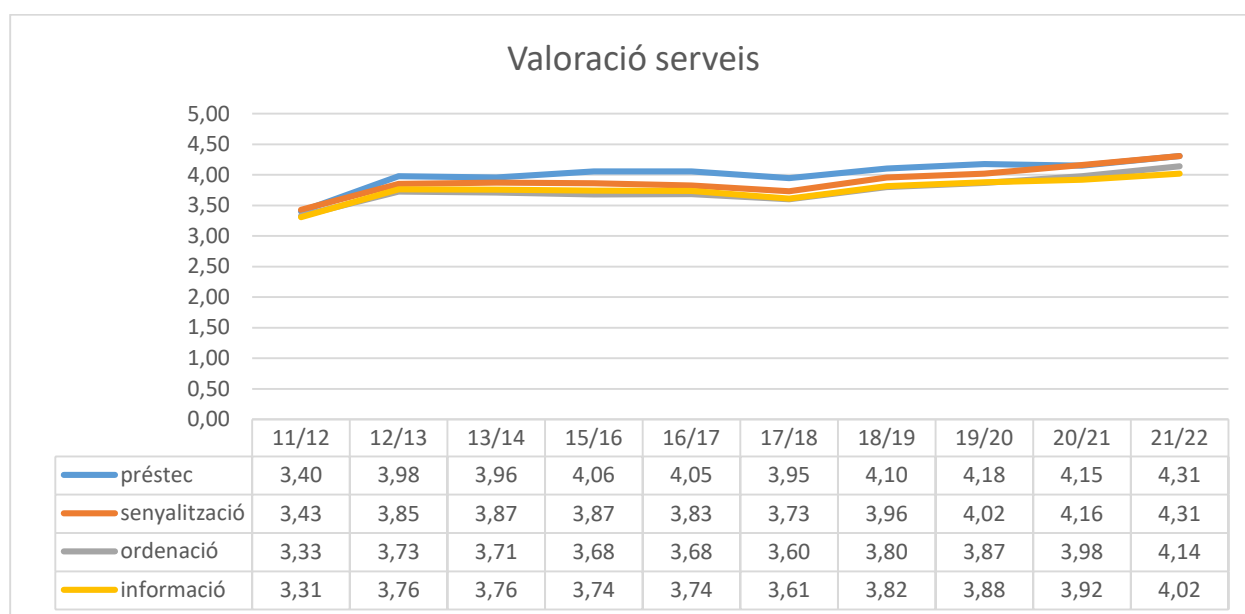
4.4 Serveis

Ítem 16. El servei de préstec satisfà les teues necessitats

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

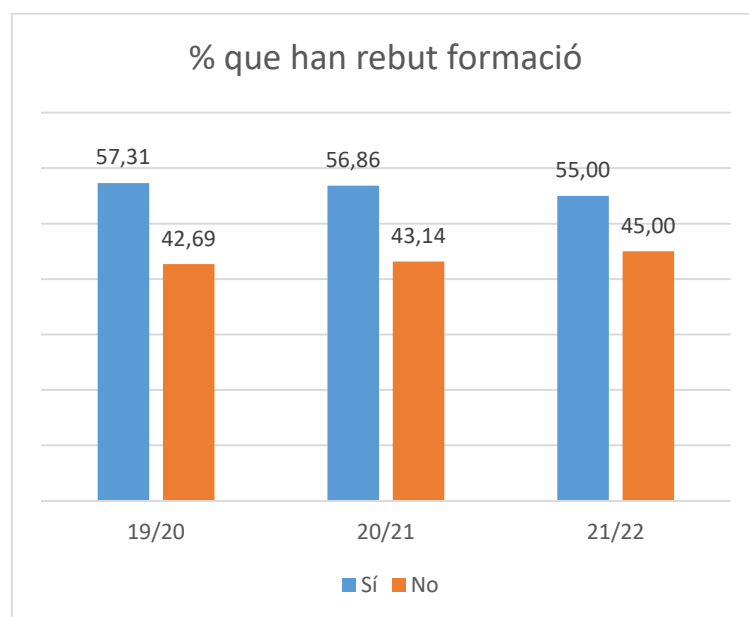
Ítem 18. L'ordenació dels llibres és fàcil i adequada

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



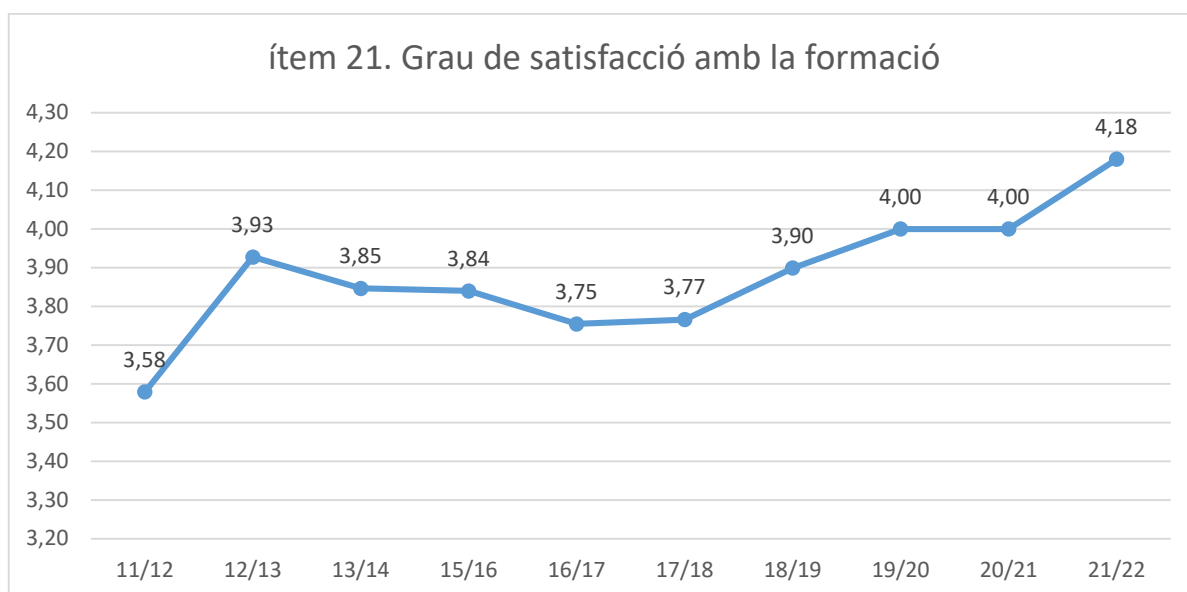
La senyalització de la biblioteca és l'ítem més valorat amb 4,31, juntament amb el servei de préstec. Aquest any es pot observar que tots els serveis estan valorats per damunt d'una mitjana de 4.

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), 1188 persones afirmen no conèixer la seua realització, 229 que les dates i els horaris no s'ajusten a les teues necessitats i 187 que no els interessa.

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



	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Servei de préstec	4,18	4,15	4,31
Senyalització	4,02	4,16	4,31
Ordenació dels llibres	3,87	3,98	4,14
Informació sobre els serveis	3,88	3,92	4,02
Formació	4,00	4,00	4,18
Mitjana del bloc	3,99	4,04	4,19

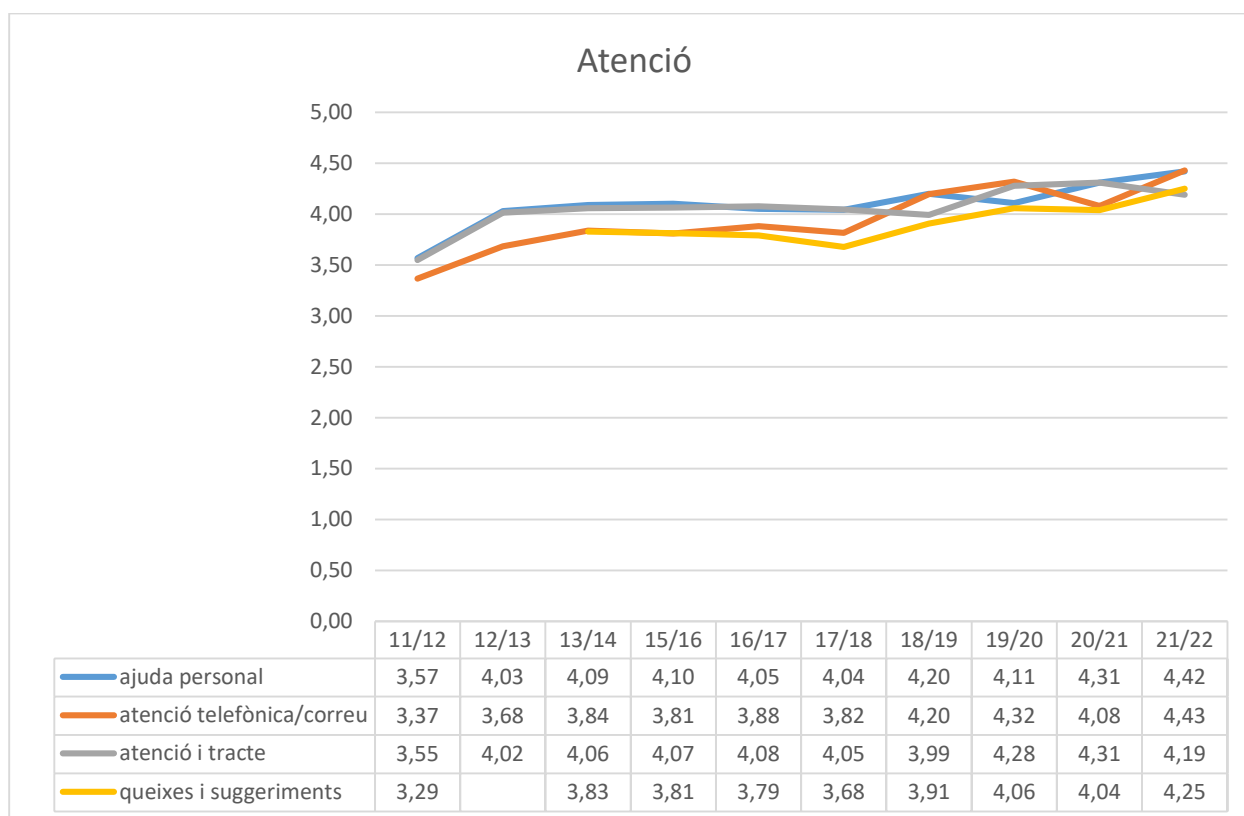
4.5 Atenció

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

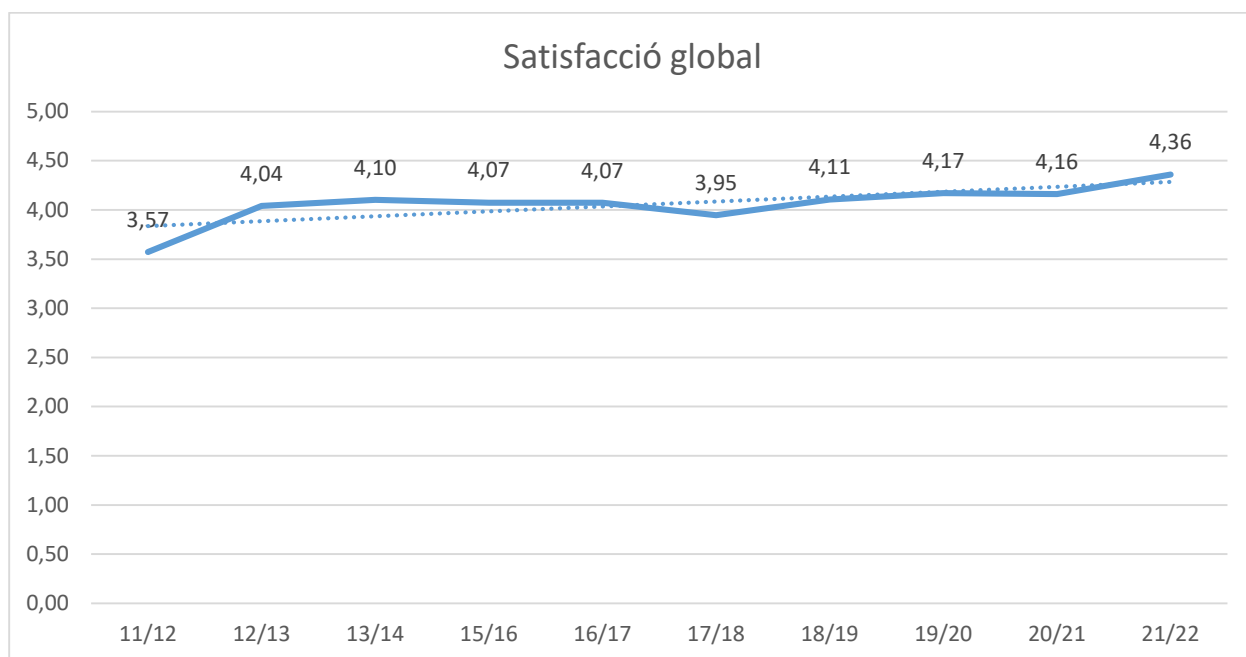
Ítem 26. Les teus queixes i suggeriments s'han atès correctament



	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ajuda del personal	4,11	4,31	4,42
Atenció telefònica o per correu_e	4,32	4,08	4,43
Atenció i tracte	4,28	4,31	4,19
Queixes i suggeriments	4,06	4,04	4,25
Mitjana del bloc	4,19	4,19	4,32

En el bloc sobre l'atenció han tingut una evolució positiva tots els ítems excepte l'atenció i tracte. No obstant això, la mitjana ha pujat de 4,19 a 4,32, més de 10 dècimes.

4.6 Valoració Global



Per blocs, tots han tingut una evolució positiva, amb una tendència de més de 0,10 dècimes respecte als anys anteriors.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	Tendència
<i>Instal·lacions</i>	4,02	3,99	4,24	0,26
<i>Fons</i>	3,92	3,92	4,07	0,15
<i>Web</i>	3,98	3,90	4,02	0,12
<i>Serveis</i>	3,99	4,04	4,19	0,15
<i>Atenció</i>	4,19	4,19	4,32	0,14

Els dos aspectes més valorats aquest curs són l'atenció telefònica o per correu electrònic, amb un 4,43, i l'ajuda del personal, amb un 4,42, encara que ha disminuït lleugerament la puntuació de l'atenció i tracte (de 4,31 a 4,19 respecte al curs passat). No obstant això, la tendència en els cinc blocs de l'enquesta és positiva, superant en tots el casos més de 0,10 dècimes els resultats del curs 2020/2021.

De la mateixa manera que el curs anterior, cal destacar que de les 21 preguntes que es valorem amb l'escala de likert, 17 estan valorades per dalt del 4.