

Enquestes de
Satisfacció i Opinió
Estudiants
2022/2023

Març 2023

bibliotequèsUV

1. Introducció	2
2. Metodologia	2
3. Participació	3
4. Evolució	5
4.1 Instal·lacions.....	5
4.2 Fons.....	6
4.3 <i>Web</i>	9
4.4 Serveis	11
4.5 Atenció	13
4.6 Valoració Global.....	14

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 2022/2023.

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:

- 7 de febrer de 2023: hall de la Facultat de Psicologia
- 9 de febrer de 2023: entrada Biblioteca d'Humanitats
- 14 de febrer de 2023: Biblioteca CC. Socials
- 15 de febrer de 2023: esplanada Campus Burjassot (enfrent de la cafeteria) i entrada de Biblioteca de Ciències
- 16 de febrer de 2023: entrada Biblioteca d'Educació
- 21 de febrer de 2023: Biblioteca Campus d'Ontinyent
- 23 de febrer de 2023: Facultat de Fisioteràpia
- 24 de febrer de 2023: Facultat d'Infermeria i Podologia
- 28 de febrer de 2023: Facultat de Medicina i Odontologia

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, 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

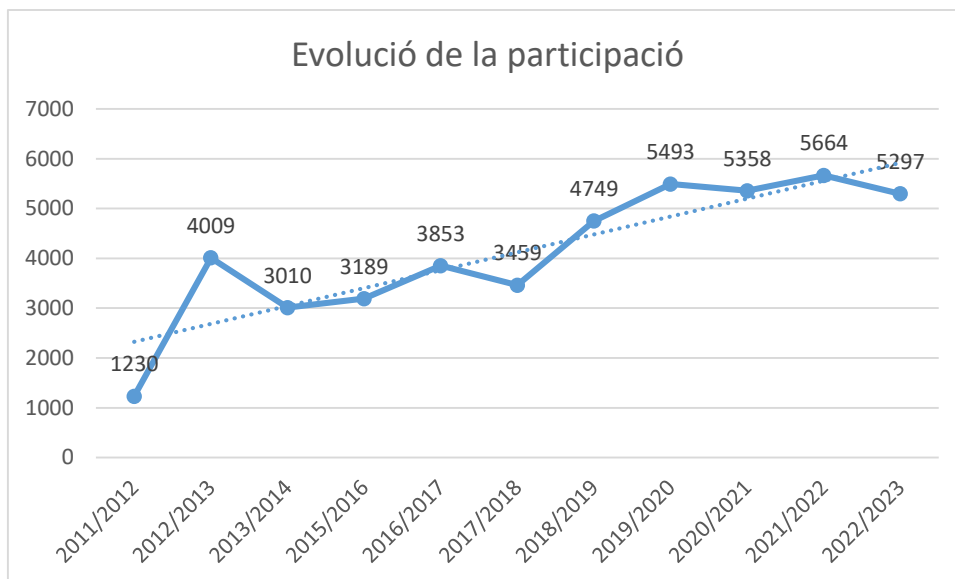
L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (biblioteca, centre en què es matricula l'estudiant, tipus d'usuari, freqüència d'ús, tasques d'ús, horari d'ús i sexe) i 26 ítems més distribuïts en 5 blocs: instal·lacions, fons, web, serveis, atenció i una pregunta de valoració global.

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).

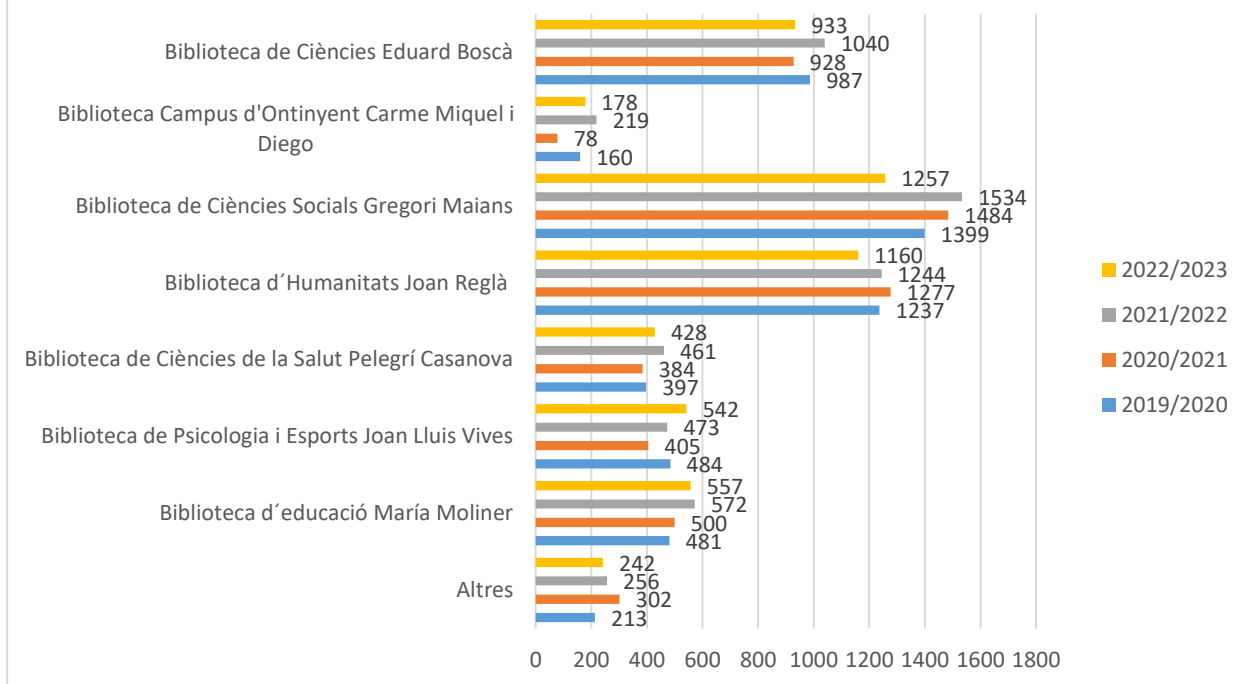
D'altra banda, l'enquesta acaba amb dues preguntes obertes per a valorar els aspectes positius i negatius que l'estudiant considera adients.

3. Participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 59.495 invitacions a estudiants de la UV per a omplir l'enquesta i s'han recollit 5.297 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 8,91%, reduint-se exactament en un punt la participació respecte l'any passat que va ser 9,91%.



Participació per biblioteca



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
	70 %	30 %

Tasques d'ús

Estudi amb els teus materials	80,12 %
Treball en grup	46,59 %
Préstec	35,94 %
Consulta de llibres, revistes...	32,29 %
Sol·licitar informació	6,41 %
Ús d'ordinadors	6,30 %

Participació per tipus d'estudi

	Grau	Màster	Doctorat
--	------	--------	----------

83 %	10 %	7 %
------	------	-----

Freqüència d'ús de la biblioteca

Habitualment	Ocasionalment	Sols en època d'exàmens
32 %	47 %	21 %

Horari d'ús

Matí	Vesprada	Nit
70,10 %	75,51 %	13,13 %

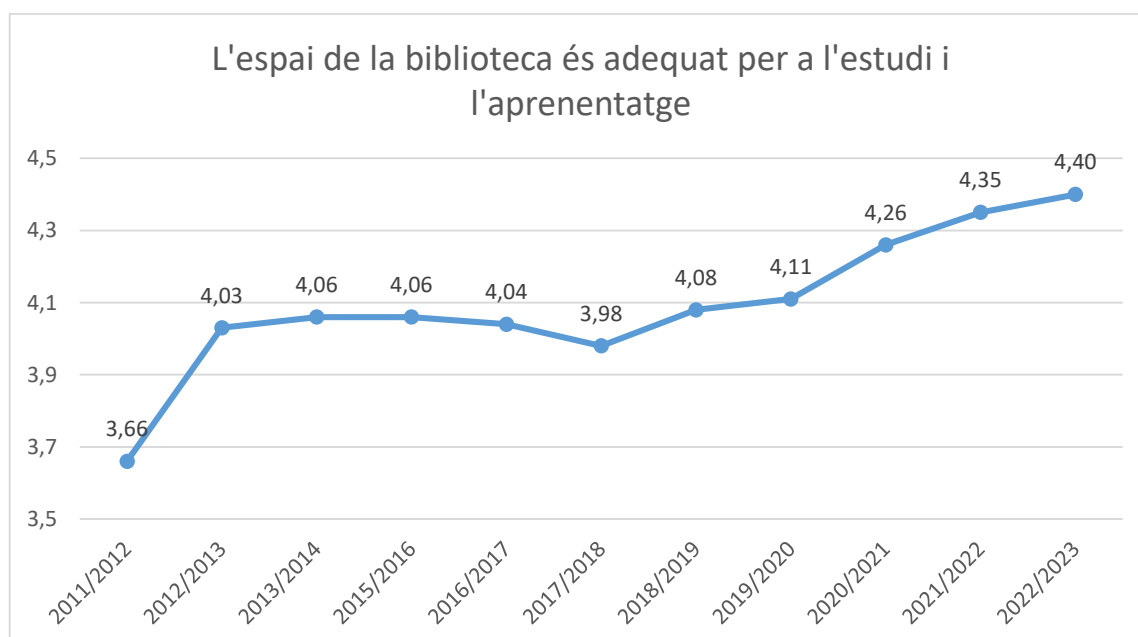
Seguint la tendència d'altres anys, el percentatge més alt, un 80,12% utilitza la biblioteca com a lloc d'estudi amb els seus materials. L'increment més notable s'observa en l'ús de les biblioteques per treballar en grup respecte al curs 2021/2022, que passa del 39,75% al 46,59%.

4. Evolució

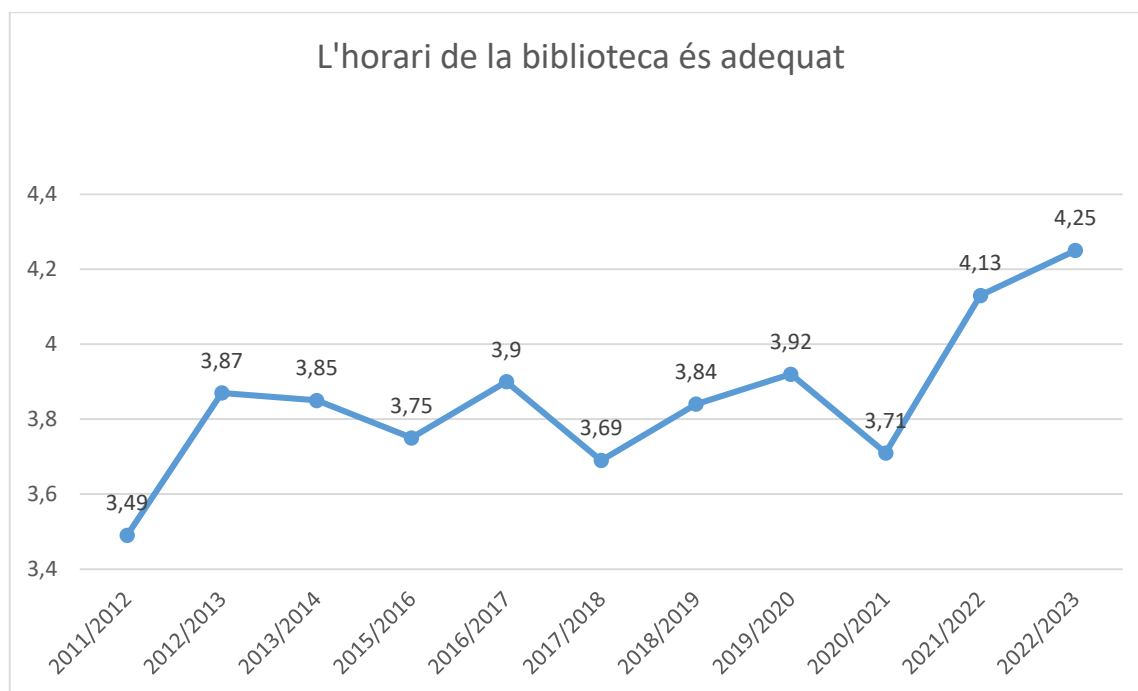
En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012.

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

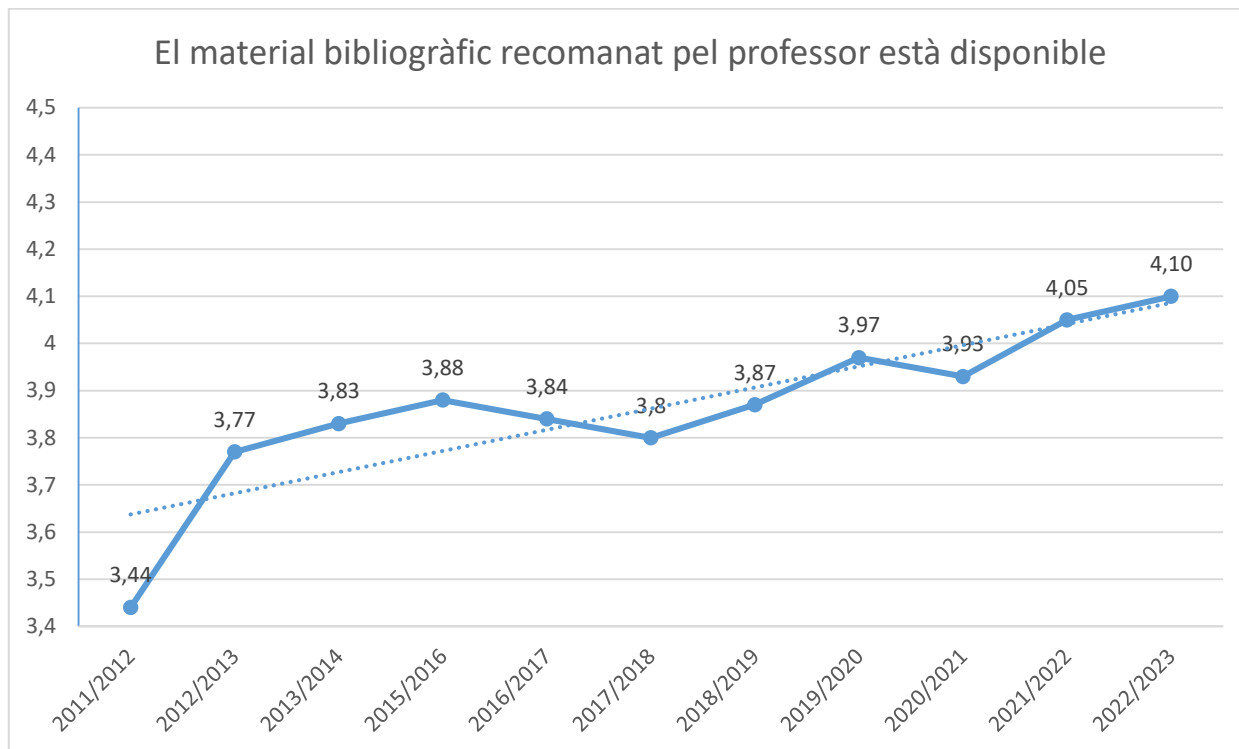


En el bloc Instal·lacions ha pujat la mitjana respecte al curs anterior, continuant amb la tendència de l'any passat, amb un increment quasi general en la valoració de tots els ítems, excepte en el nombre de llocs, que es manté estable.

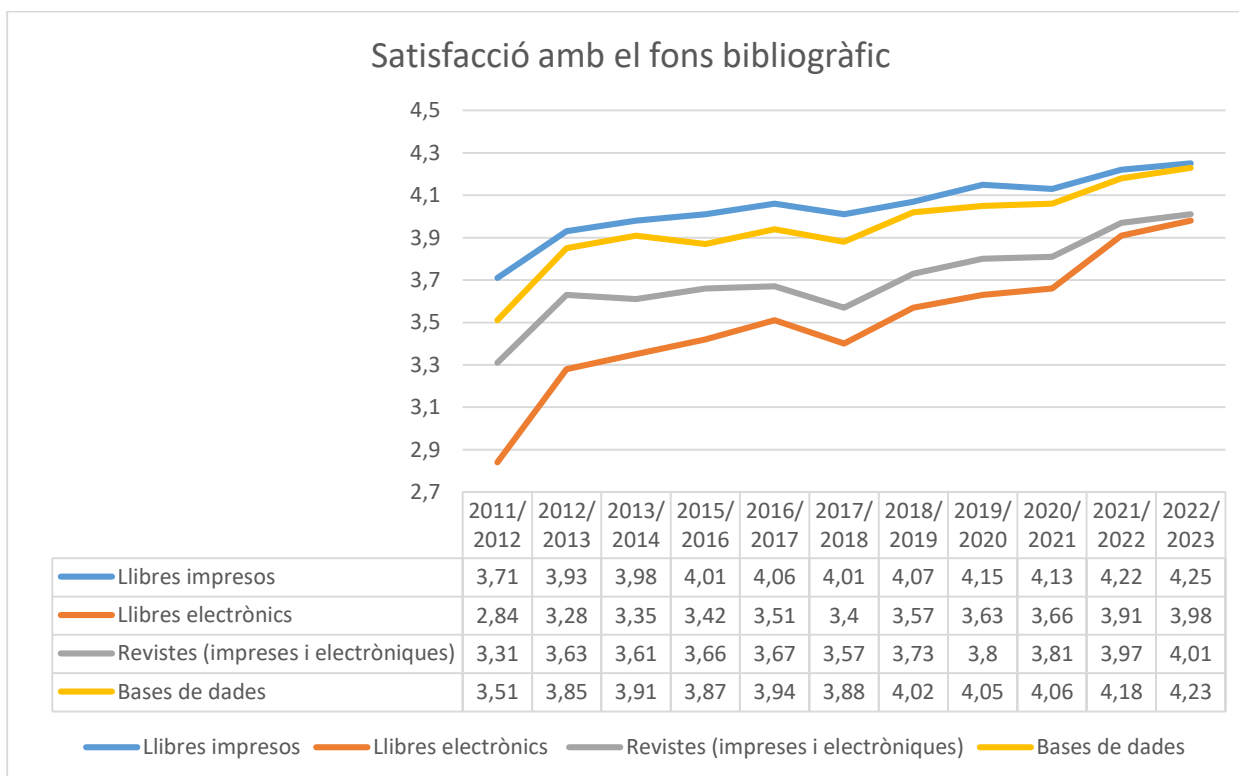
	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Espais	4,11	4,26	4,35	4,4
Horaris	3,92	3,71	4,13	4,25
Nombre de llocs és suficient?	17%	26%	32%	32%
Nombre d'espais en grup és suficient?	23%	25%	35%	37%
Nombre d'accés a Internet és suficient?	74%	71%	75%	79%
<i>Mitjana del bloc</i>	<i>4,15</i>	<i>3,99</i>	<i>4,24</i>	<i>4,32</i>

4.2 Fons

Ítem 6. El material bibliogràfic recomanat pel professor està disponible



Ítem 7-10. Satisfacció amb el fons bibliogràfic

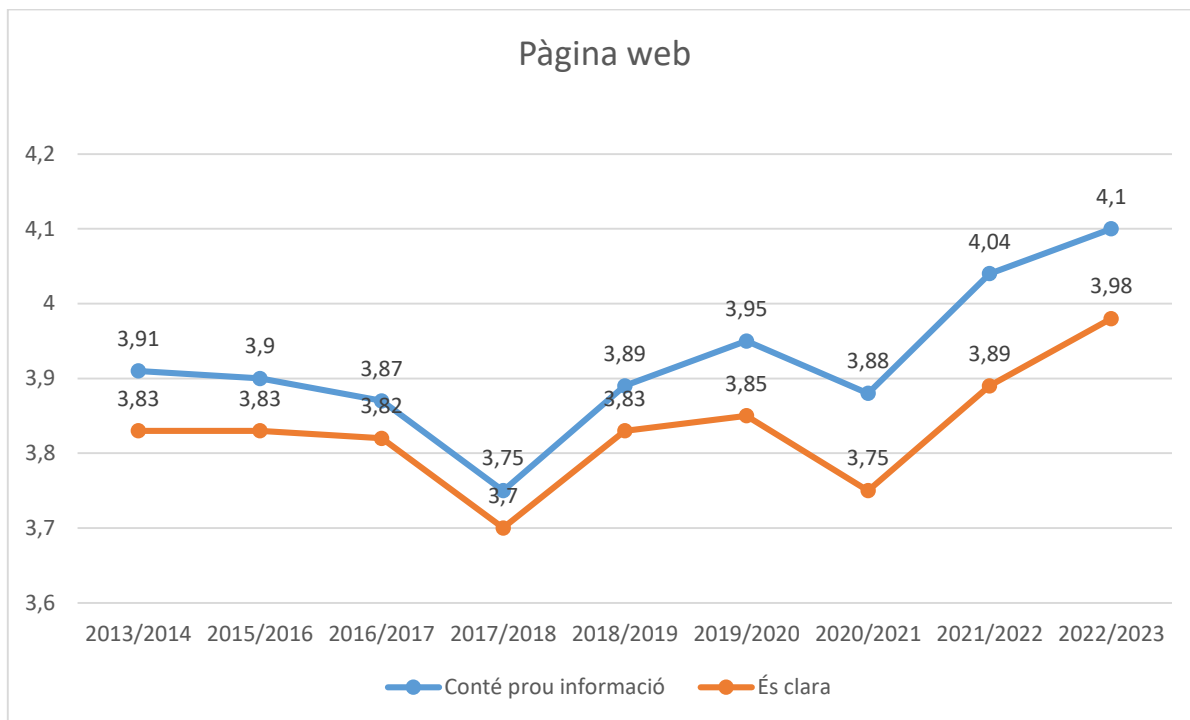


Es continua amb una tendència positiva respecte als cursos anteriors i es manté l'ordre de preferència: els fons millor valorats són els llibres impresos, seguit molt de prop per les bases de dades, i amb una relativa distància per les revistes i els llibres electrònics. Com s'observa en la taula següent,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

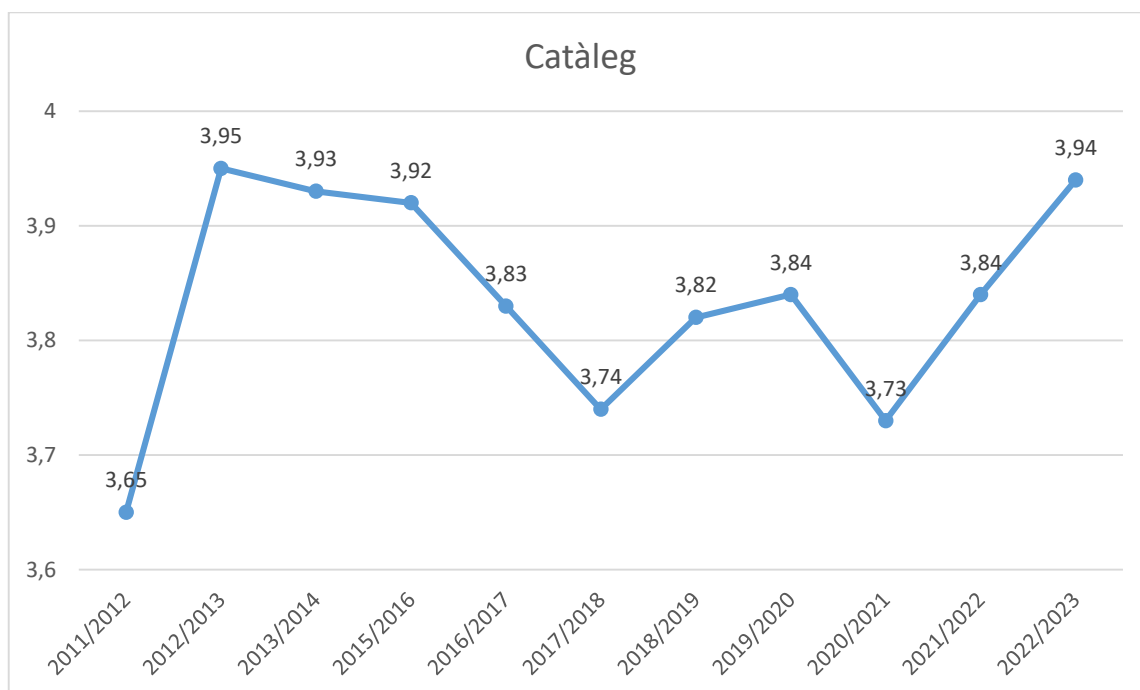
	<i>2019/2020</i>	<i>2020/2021</i>	<i>2021/2022</i>	<i>2022/2023</i>
Disponibilitat bibliografia recomanada	3,97	3,93	4,05	4,10
Llibres impresos	4,15	4,13	4,22	4,25
Llibres electrònics	3,63	3,66	3,91	3,98
Revistes	3,80	3,81	3,97	4,01
Bases de dades	4,05	4,06	4,18	4,23
Mitjana del bloc	3,92	3,92	4,07	4,10

4.3 Web

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

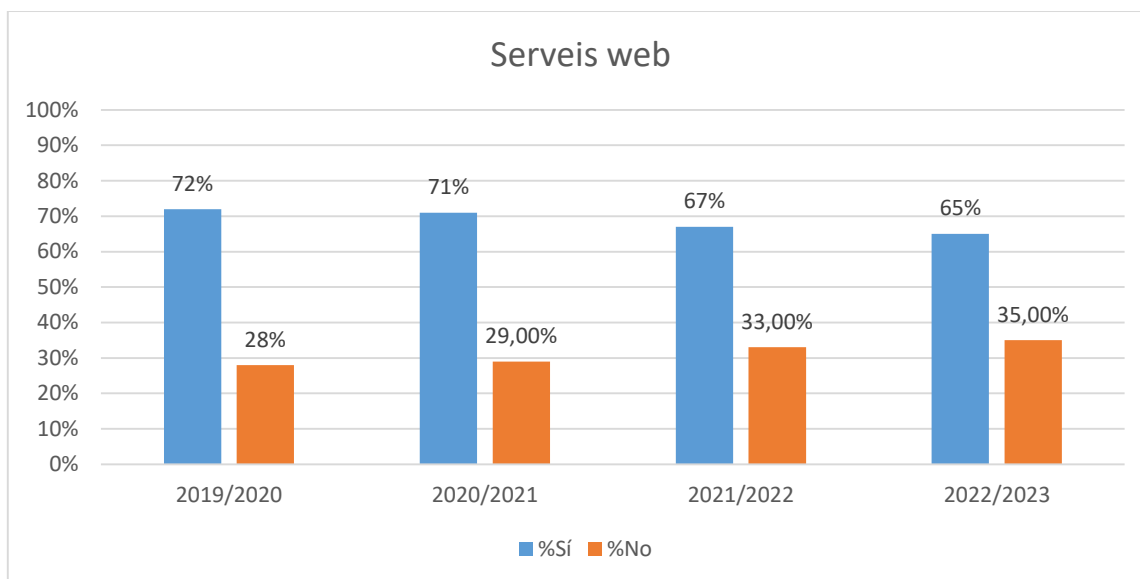


Ítem 13. El catàleg de la biblioteca, TROBES, és fàcil d'usar

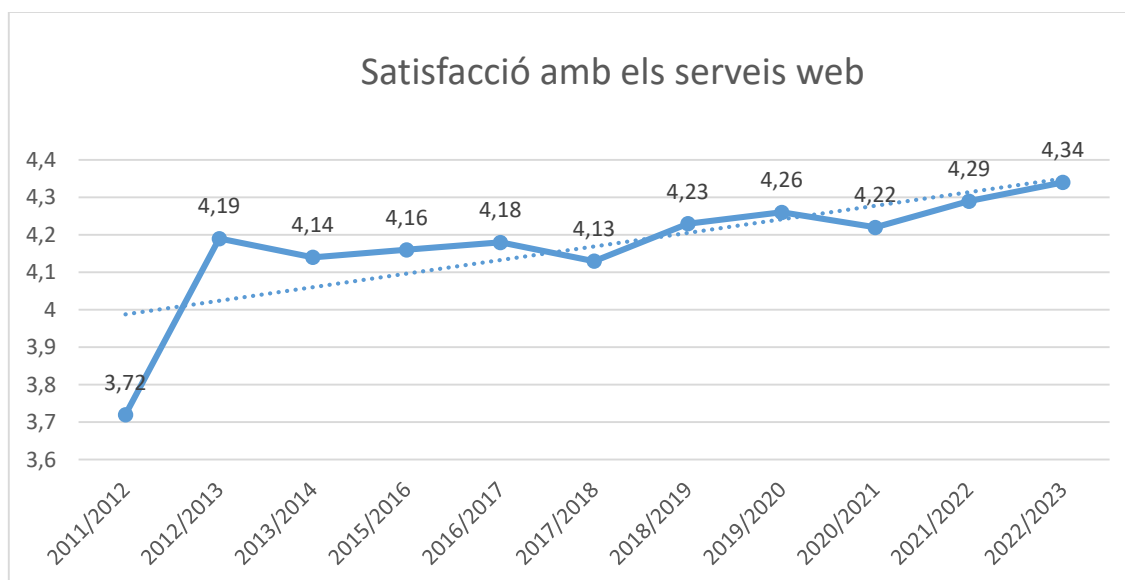


¹ D'aquestes preguntes tenim dades a partir del curs acadèmic 2013/2014

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, assenyalala 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 4,34. S'observa un lleuger descens en el coneixement dels serveis web que ofereix l'SBD. Es pot veure que tots els ítems han tingut una lleugera evolució positiva respecte a les enquestes de l'any anterior.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Claredat de la web	3,85	3,75	3,89	3,98
Prou informació en la web	3,95	3,88	4,04	4,10
Catàleg fàcil d'usar	3,84	3,73	3,84	3,94
Satisfacció amb els serveis web	4,26	4,22	4,29	4,34
Mitjana del bloc	3,98	3,90	4,02	4,09

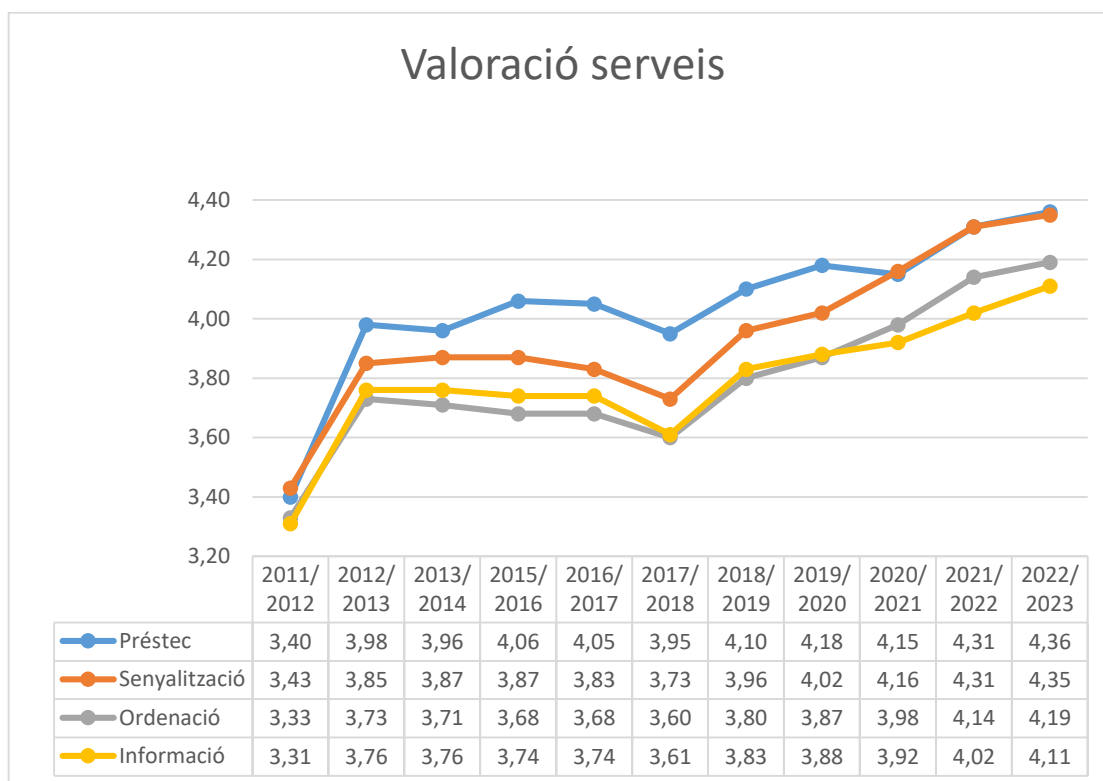
4.4 Serveis

Ítem 16. El servei de préstec satisfà les teues necessitats

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

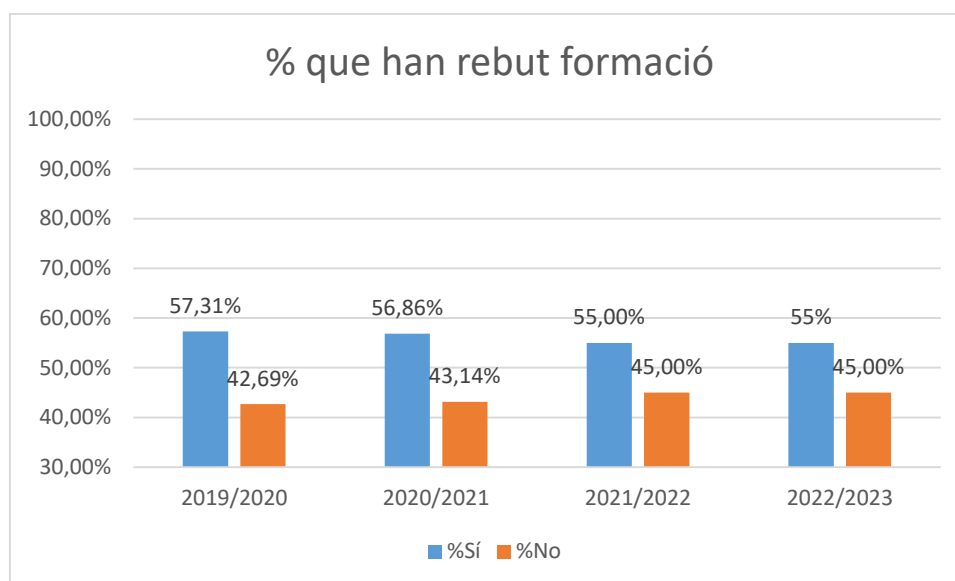
Ítem 18. L'ordenació dels llibres és fàcil i adequada

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



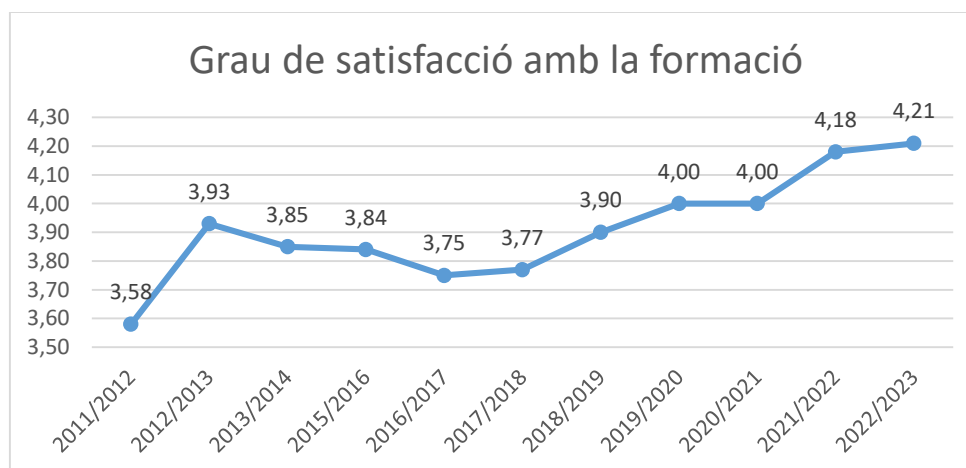
El servei de préstec i la senyalització de les biblioteques són els ítems més valorats. Aquest any es pot observar que tots els serveis estan valorats per damunt de 4, continuant amb la tendència general de millora del l'any passat.

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 es manté igual respecte al curs anterior. Pel que fa als motius pels quals no s'ha rebut formació (ítem 22), 1.090 persones afirmen no conèixer la seua realització, 172 que les dates i els horaris no s'ajusten a les teues necessitats i 193 que no els interessa.

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



	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Servei de préstec	4,18	4,15	4,31	4,36
Senyalització	4,02	4,16	4,31	4,35
Ordenació dels llibres	3,87	3,98	4,14	4,19
Informació sobre els serveis	3,88	3,92	4,02	4,11
Formació	4,00	4,00	4,18	4,21
Mitjana del bloc	3,99	4,04	4,19	4,24

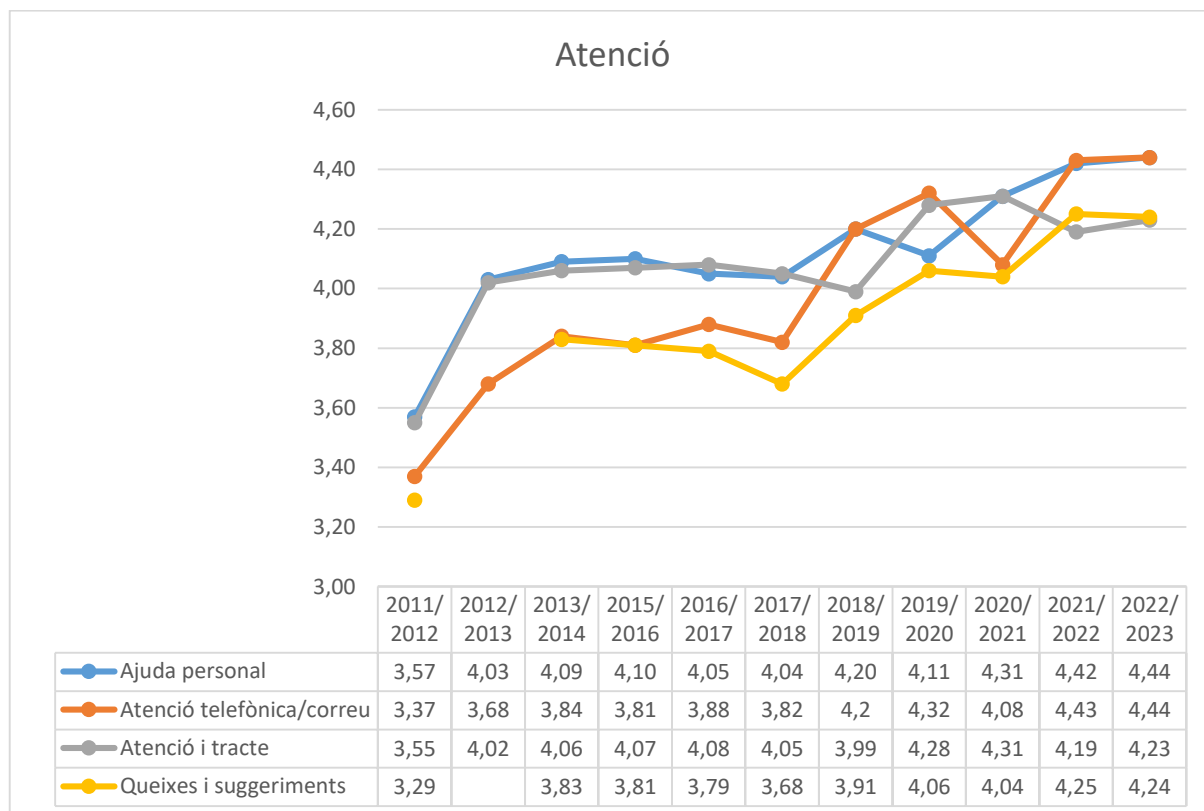
4.5 Atenció

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

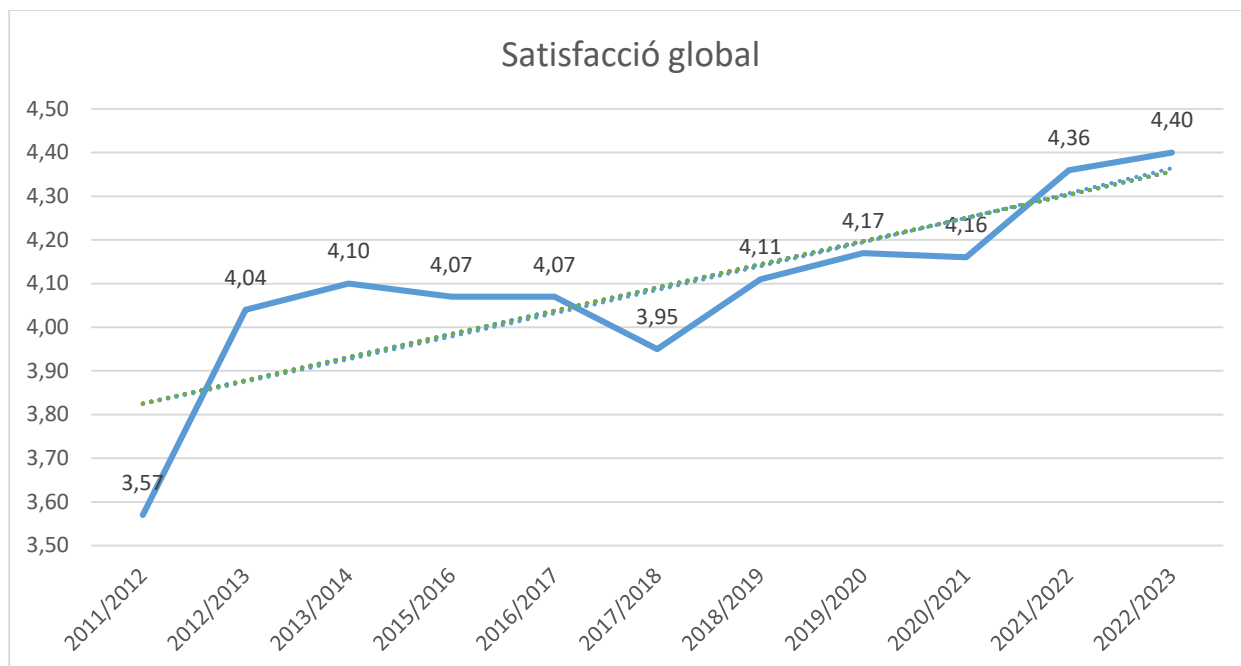
Ítem 26. Les teus queixes i suggeriments s'han atès correctament



	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Ajuda del personal	4,11	4,31	4,42	4,44
Atenció telefònica o per correu-e	4,32	4,08	4,43	4,23
Atenció i tracte	4,28	4,31	4,19	4,44
Queixes i suggeriments	4,06	4,04	4,25	4,24
Mitjana del bloc	4,19	4,19	4,32	4,34

En el bloc sobre l'atenció han tingut una evolució positiva tots els ítems excepte l'atenció telefònica o per correu-e. Encara que la mitjana ha pujat lleugerament de 4,32 a 4,34, es manté pràcticament igualada respecte a l'any passat.

4.6 Valoració Global



Per blocs, tots han tingut una evolució positiva, encara que s'observa un descens en les taxes d'increment de les valoracions mitjanes respecte als increments observats del curs 2021/2022 respecte a l'any anterior.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	Tendència
<i>Instal·lacions</i>	4,02	3,99	4,24	4,32	0,08
<i>Fons</i>	3,92	3,92	4,07	4,10	0,03
<i>Web</i>	3,98	3,90	4,02	4,09	0,07
<i>Serveis</i>	3,99	4,04	4,19	4,24	0,05
<i>Atenció</i>	4,19	4,19	4,32	4,32	0

Els dos aspectes més valorats aquest curs són l'atenció i el tracte per part del personal i l'ajuda rebuda per trobar informació, ambdues amb un 4,44. Els aspectes menys valorats, per baix un 4 en l'escala de Likert, són la claredat de la web, la facilitat d'ús del catàleg i la satisfacció amb els llibres electrònics.

No obstant això, la tendència en els cinc blocs de l'enquesta és positiva donat els lleugers increments respecte del curs anterior.

De la mateixa manera que el curs anterior, cal destacar que de les 21 preguntes valorades amb l'escala de Likert, 18 estan valorades per damunt del 4.