

# Enquestes de Satisfacció i Opinió Estudiants 2019/2020

Abril 2020

1. Introducció .....	2
2. Metodologia .....	2
3. Participació .....	2
4. Evolució .....	5
4.1 Instal·lacions.....	5
4.2 Fons.....	7
4.3 Web.....	8
4.4 Serveis .....	11
4.5 Atenció .....	12
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 2019/2020.

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 en els punts següents:

- 4 de febrer de 2020: hall Biblioteca d'Humanitats
- 6 de febrer de 2020: entrada a la Biblioteca d'Educació
- 11 de febrer de 2020: plaça Manuel Broseta en el campus de Tarongers
- 13 de febrer de 2020: hall de la Facultat de Medicina
- 20 de febrer de 2020: hall de la Facultat de Psicologia
- 27 de febrer de 2020: hall de la Biblioteca de Ciències

La valoració d'aquesta experiència ha sigut positiva, perquè a més d'augmentar el nombre d'enquestes, a permès el contacte directe especialment entre els estudiants i és una manera de donar més visibilitat a les biblioteques de la UV.

## 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).

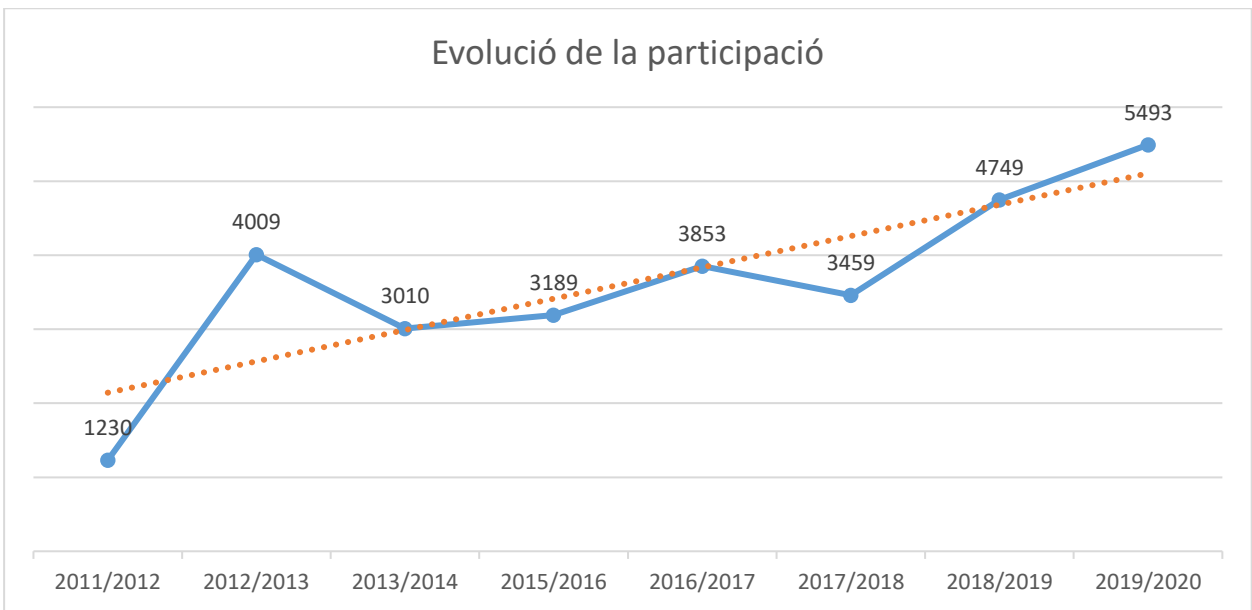
D'altra banda, l'enquesta acaba amb dues preguntes obertes per a valorar els aspectes positius i negatius que l'estudiant considera adients.

## 3. Participació

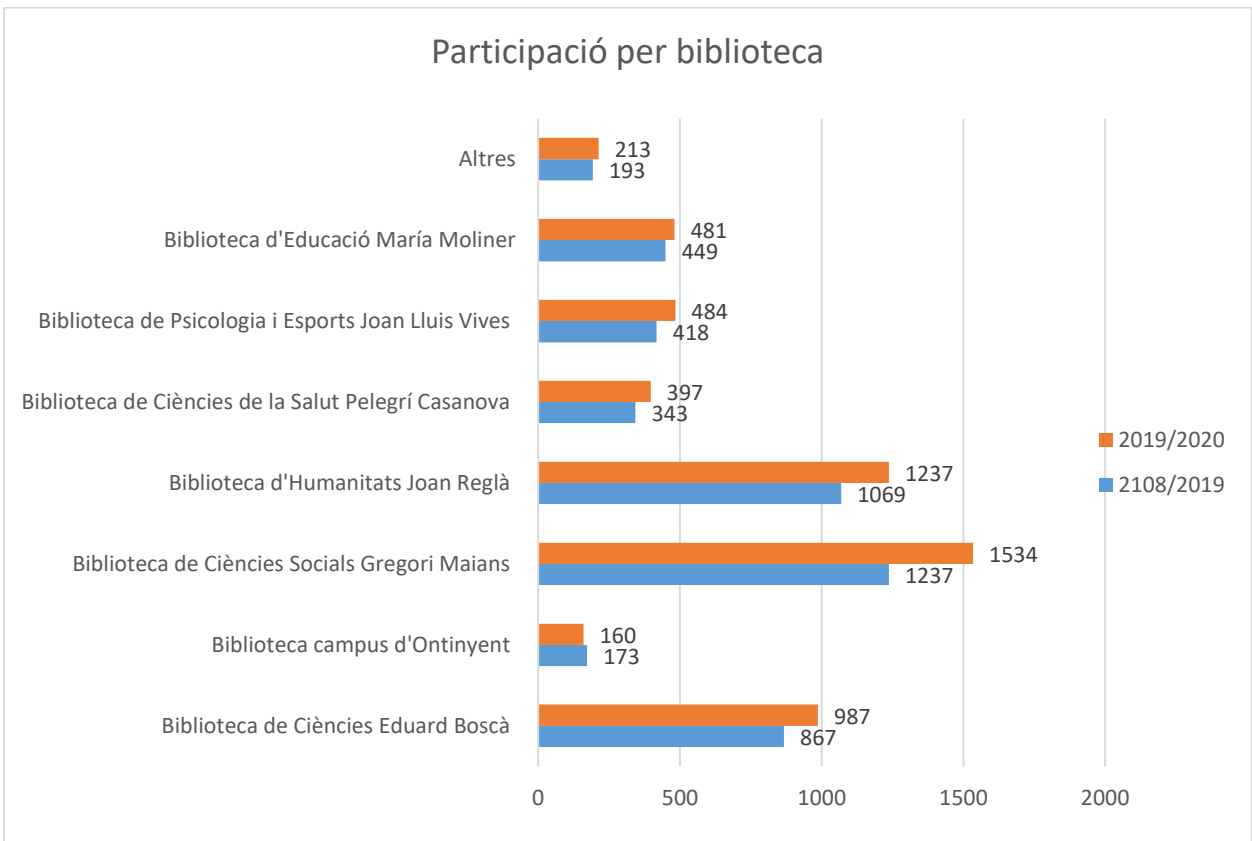
S'ha enviat per correu electrònic un total de 57.115 invitacions a estudiants de la UV per a omplir l'enquesta i s'han recollit 5.493 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 9.61 %.

En termes absoluts, aquest ha sigut el curs amb major participació, augmentant el nombre d'enquestes recollides en la majoria de biblioteques .

### Evolució de la participació



### 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
	66 %	34 %

***Tasques d'ús***

Estudi amb els teus materials	76,55 %
Préstec	50,89 %
Consulta de llibres, revistes...	48,05 %
Treball en grup	48,67 %
Ús d'ordinadors	13,84 %
Sol·licitar informació	8,35 %

***Participació per tipus d'estudi***

	Grau	Màster	Doctorat
	83 %	11 %	6 %

***Freqüència d'ús de la biblioteca***

	Habitualment	Ocasionalment	Sols en època d'exàmens
	36 %	48 %	16 %

***Horari d'ús***

	Matí	Vesprada	Nit
	70,99 %	76,45 %	14,14 %

Seguint la tendència d'altres anys, el percentatge més alt, un 76,55 % utilitza la biblioteca com a lloc d'estudi amb els seus materials i en canvi, un 8,35 % sol·licita informació.

A més, com es pot observar en la taula següent en la que es mostra el total de respostes acumulades, es manté la tendència d'ús del curs 2018/2019.

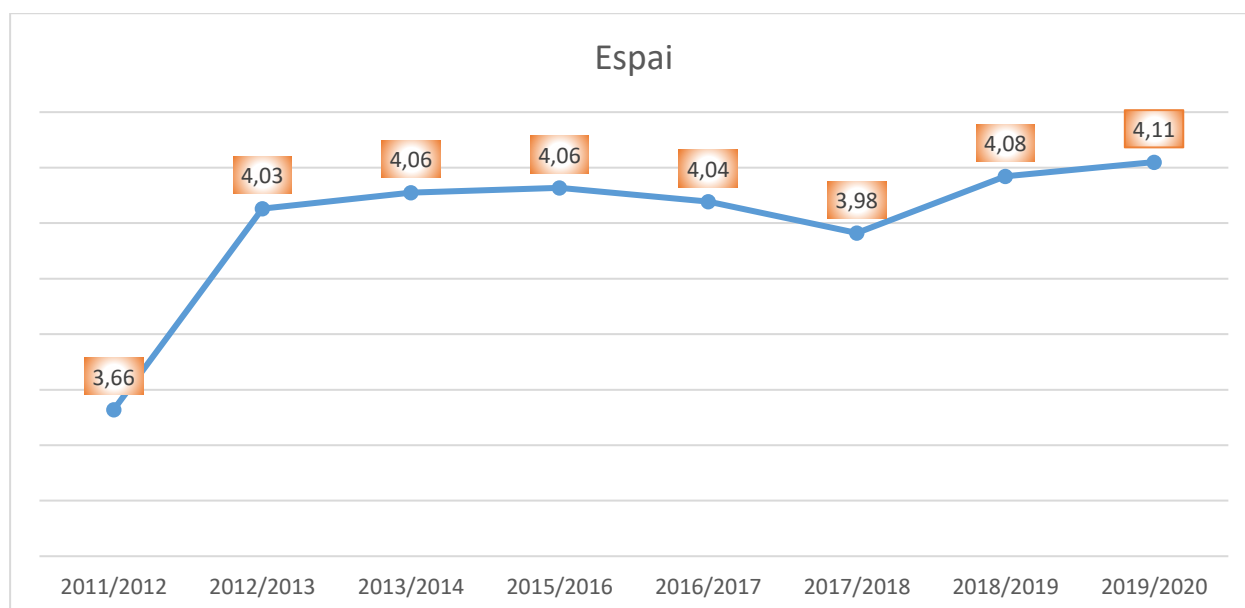
<b>Horari d'ús</b>				
		Matí	Vesprada	Nit
Acumulat curs 2018/2019	23.499	72,51%	76,26 %	13,91%
Acumulat curs 2019/2020	28.992	72,19 %	76,26 %	13,95 %

#### 4. Evolució

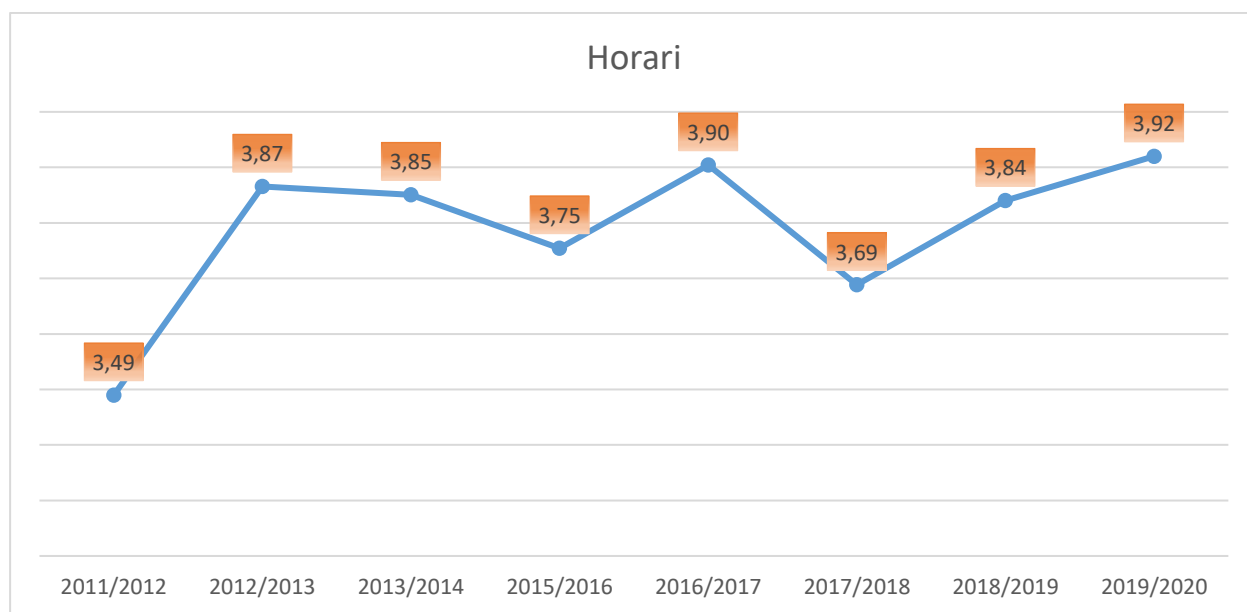
En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012.

##### 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

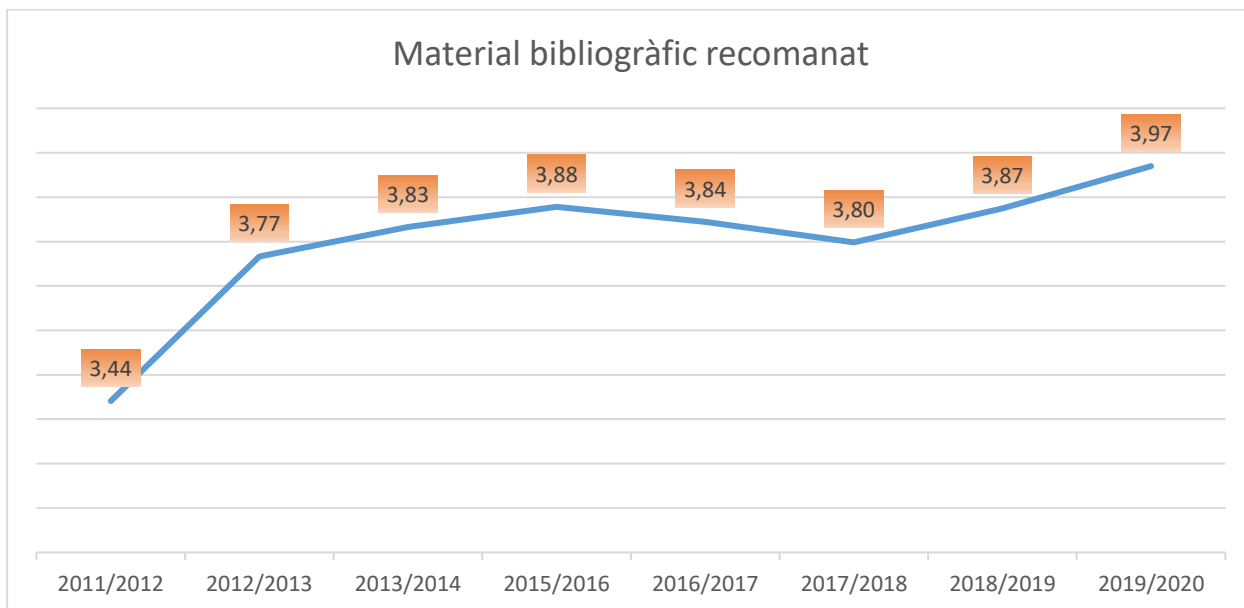


En el bloc Instal·lacions, les dos preguntes tenen aquest curs la valoració més alta fins al moment.

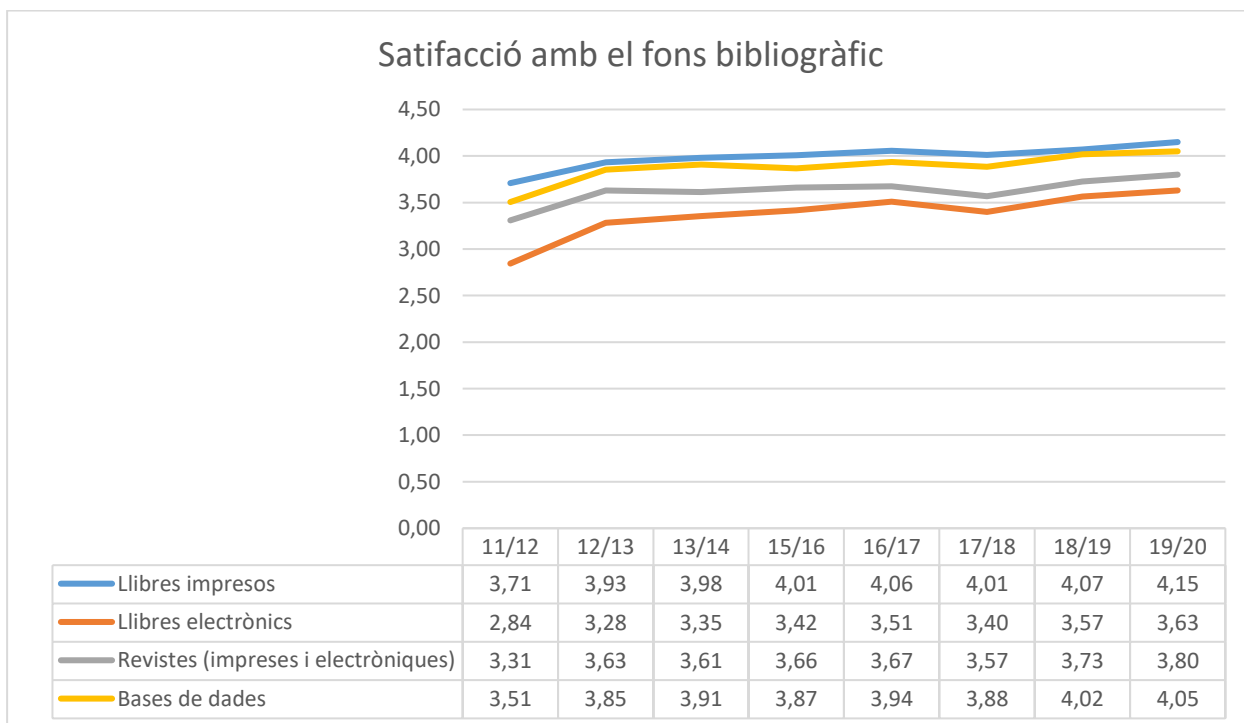
	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Espais	3,98	4,08	4,11
Horaris	3,69	3,84	3,92
Nombre de llocs és suficient?	14%	17%	17%
Nombre d'espais en grup és suficient?	20%	23%	23%
Nombre d'accés a Internet és suficient?	69%	73%	74%
Mitjana del bloc	3,84	3,96	4,02

## 4.2 Fons

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



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





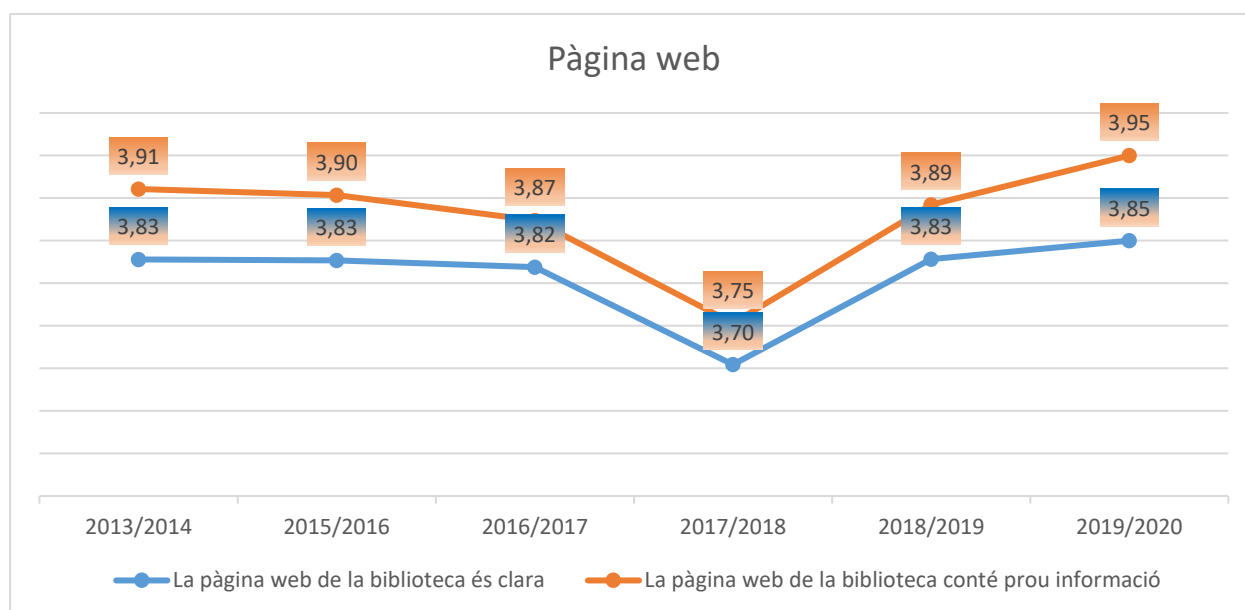
Es continua amb una tendència positiva respecte al curs anterior i es manté l'ordre de preferència: el fons millor valorat són el llibres impresos, seguit de les bases de dades, les revistes i per últim, els llibres electrònics. Com s'observa en la taula anterior, la valoració de l'actual curs acadèmic és la més alta de moment.

La mitjana de tot el bloc és de 3,92, augmentant en 0,07 punts, la mitjana del curs 2018/2019 (3,85).

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Disponibilitat bibliografia recomanada	3,80	3,87	3,97
Llibres impresos	4,01	4,07	4,15
Llibres electrònics	3,40	3,57	3,63
Revistes	3,57	3,73	3,80
Bases de dades	3,88	4,02	4,05
Mitjana del bloc	3,73	3,85	3,92

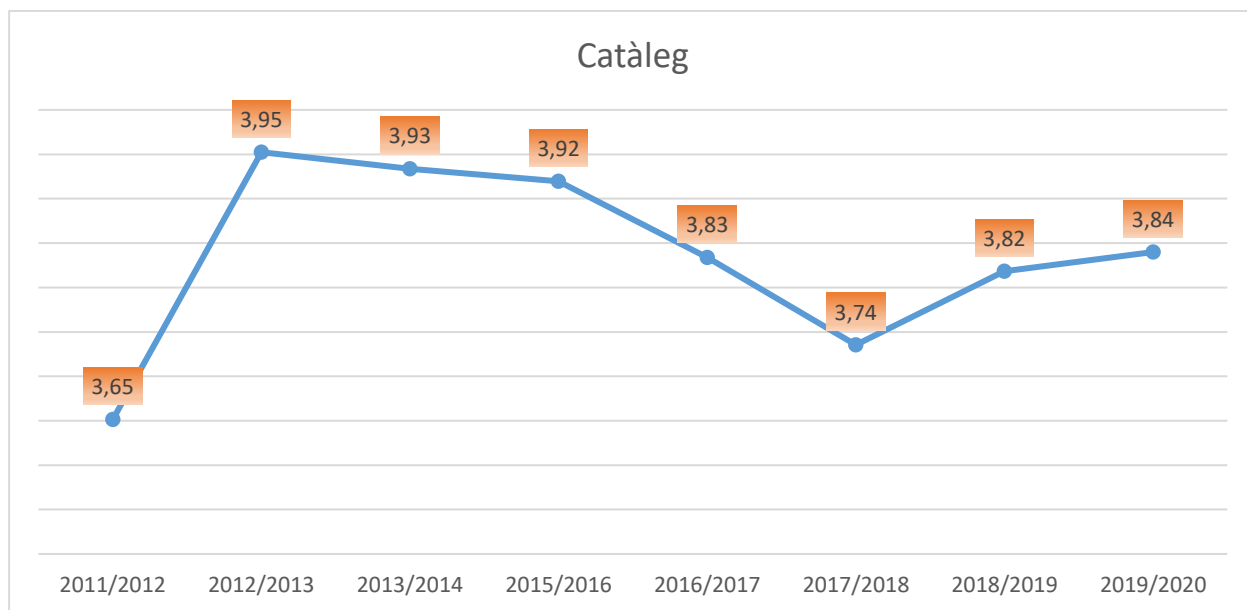
#### 4.3 Web

Ítem 11-12<sup>1</sup>. La pàgina web de la biblioteca és clara i conté prou informació

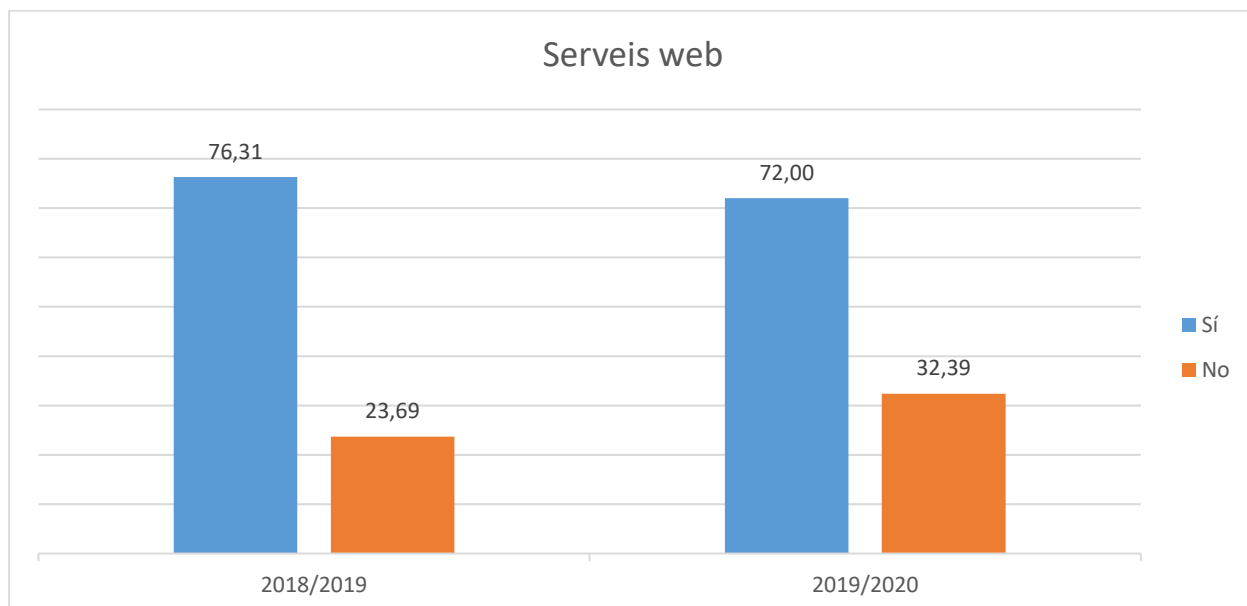


<sup>1</sup> D'aquestes preguntes tenim dades a partir del curs acadèmic 2013/2014

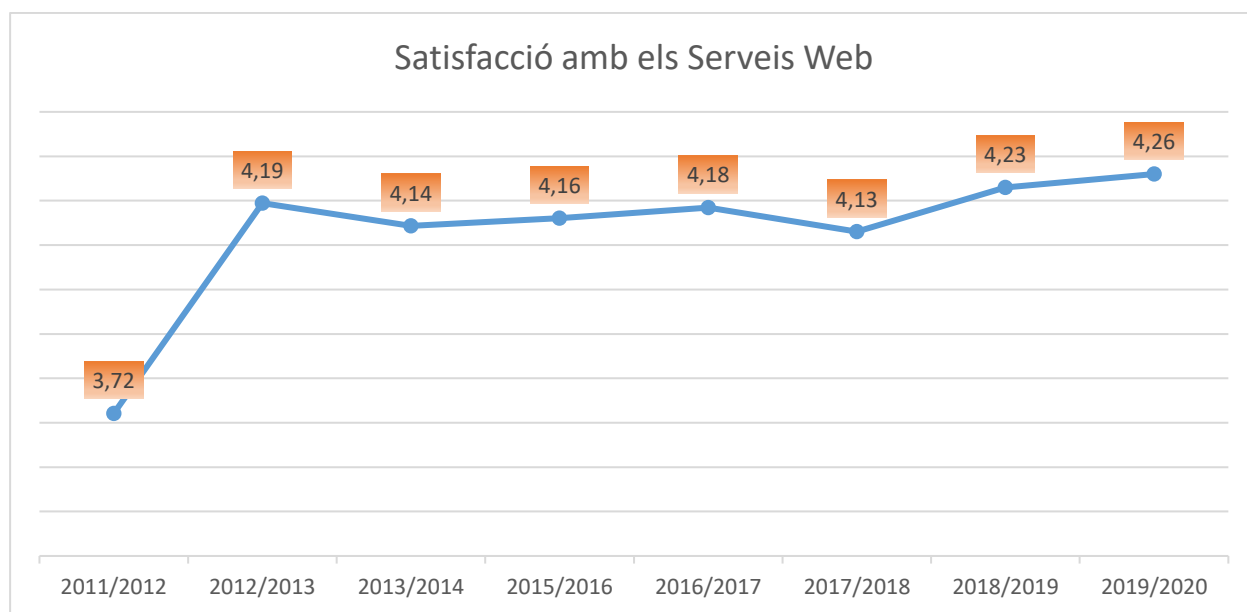
Ítem 13. El catàleg de la biblioteca, TROBES/TROBES+, és fàcil d'usar



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 4,26. Tots els ítem han tingut una evolució positiva respecte a les enquestes de l'any anterior.

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Claredat de la web	3,70	3,83	3,85
Prou informació en la web	3,75	3,89	3,95
Catàleg fàcil d'usar	3,74	3,82	3,84
Satisfacció amb els serveis web	4,13	4,23	4,26
Mitjana del bloc	3,83	3,94	3,98

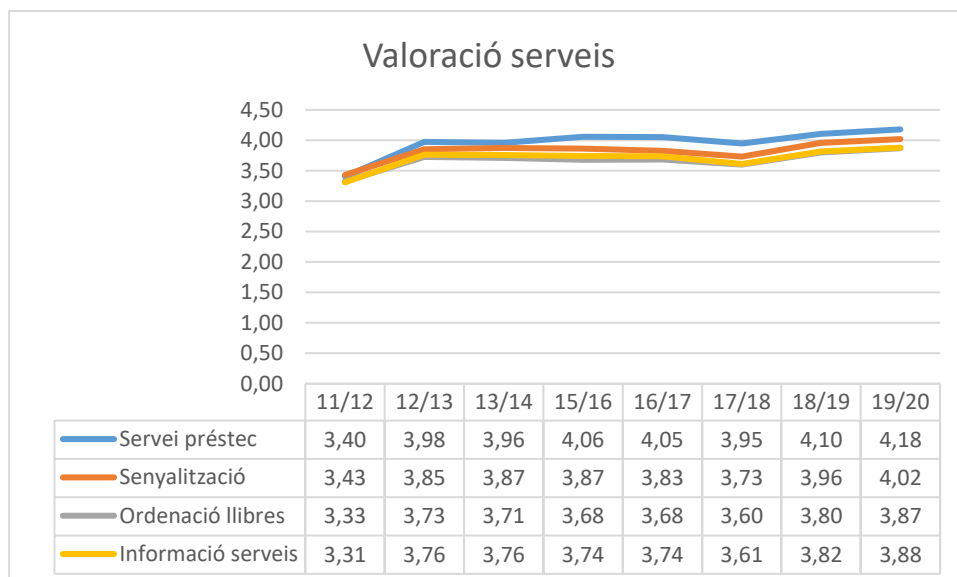
#### 4.4 Serveis

Ítem 16. El servei de préstec satisfà les teues necessitats

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

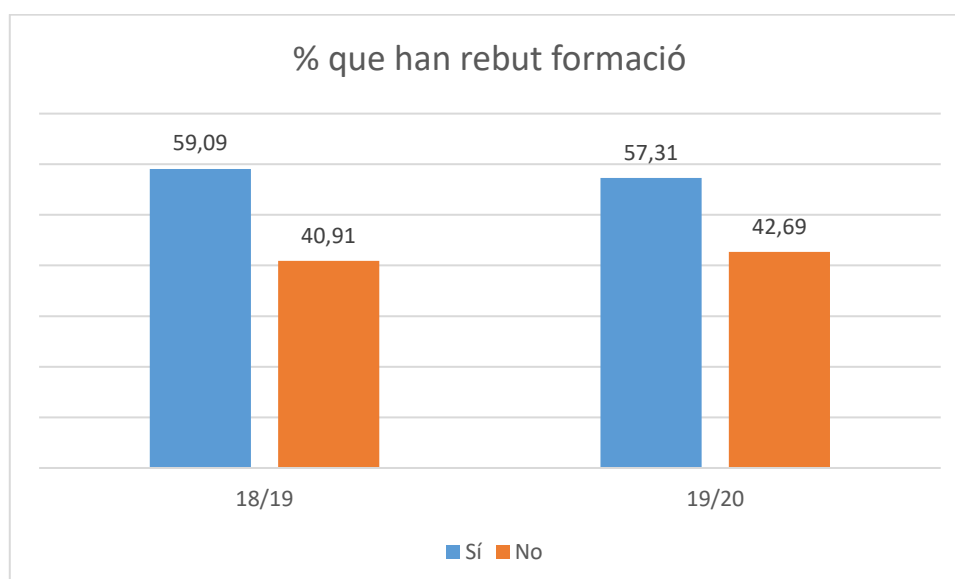
Ítem 18. L'ordenació dels llibres és fàcil i adequada

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



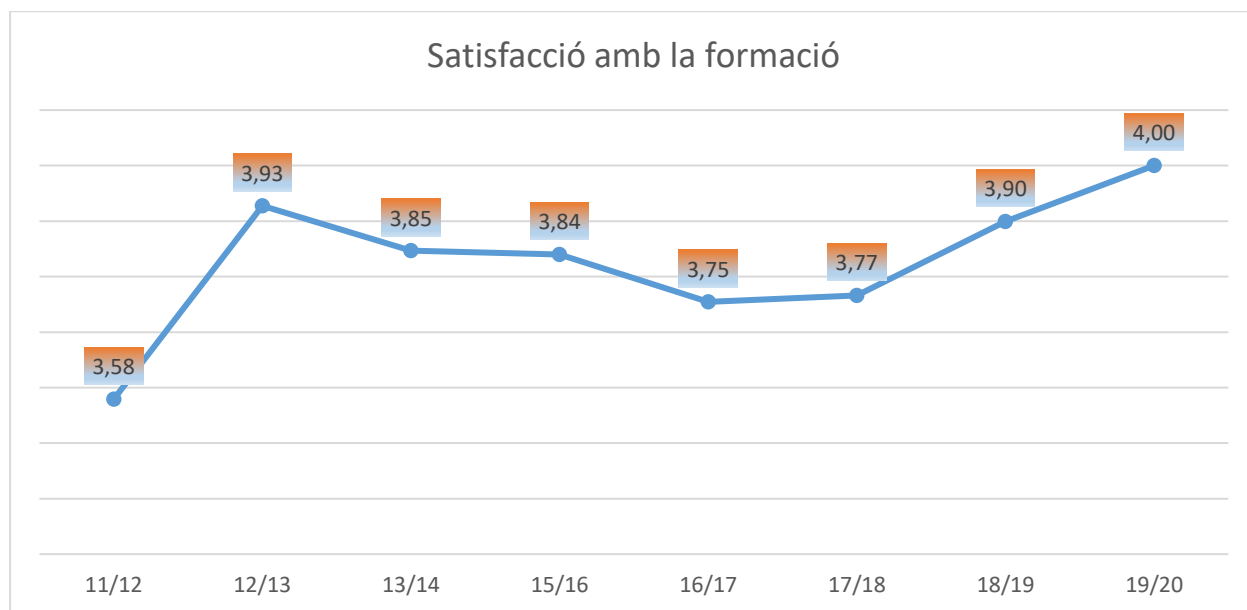
Tots els serveis mostren una tendència positiva. El més valorat amb 4,18 és el servei de préstec, també per damunt d'una mitjana de 4 està l'adequació de la senyalització, li segueix l'ordenació de llibres i l'adequació sobre la informació dels serveis.

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 varia en quasi 2 punt per davall del curs anterior. Pel que fa als motius pels quals no s'ha rebut formació (*ítem 22*), 1036 persones afirmen no conèixer la seua realització, 206 que les dates i els horaris no s'ajusten a les teues necessitats i 195 que no els interessa.

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



El grau de satisfacció amb la formació és de 4,00 superant el segon valor més alt darrere del curs acadèmic 2012/2013.

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Servei de préstec	3,95	4,10	4,18
Senyalització	3,73	3,96	4,02
Ordenació dels llibres	3,60	3,80	3,87
Informació sobre els serveis	3,61	3,82	3,88
Formació	3,77	3,90	4,00
Mitjana del bloc	3,73	3,92	3,99

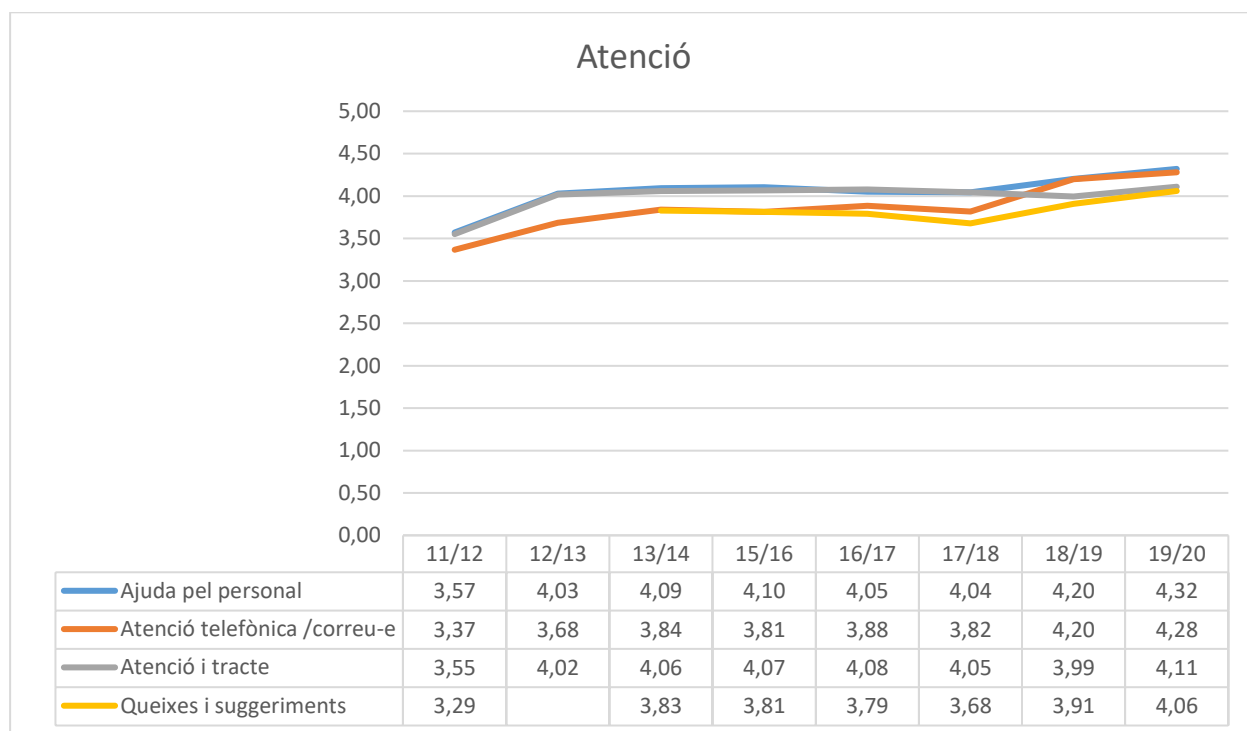
#### 4.5 Atenció

*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

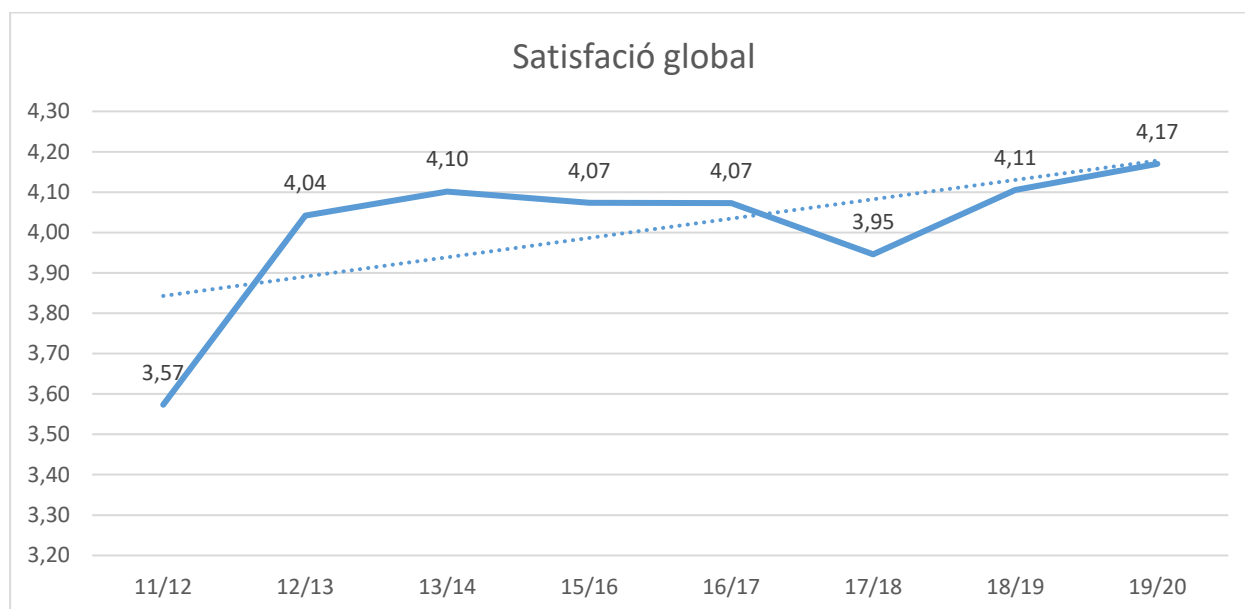


	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Ajuda pel personal	4,04	4,20	4,32
Atenció telefònica o per correu_e	3,82	4,20	4,28
Atenció i tracte	4,05	3,99	4,11
Queixes i suggeriments	3,68	3,91	4,06
Mitjana del bloc	3,90	4,08	4,19

En el bloc sobre l'atenció s'ha evolucionat positivament en tots els ítems.

## 4.6 Valoració Global

En l'actual curs acadèmic 2019/2020 ha augment, de nou, la valoració global que els estudiants de la UV fan del Servei de Biblioteques i Documentació amb la puntuació més alta, fins al moment, d'un 4,17



Per blocs, s'han tingut una evolució positiva. Aquest curs el bloc que ha augmentat més la mitjana és el bloc atenció, que ha augmentat un 0,11.

	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Tendència
<i>Instal·lacions</i>	3,84	3,96	4,02	0,06
<i>Fons</i>	3,73	3,85	3,92	0,07
<i>Web</i>	3,83	3,94	3,98	0,04
<i>Serveis</i>	3,73	3,92	3,99	0,07
<i>Atenció</i>	3,90	4,08	4,19	0,11

El dos aspectes més valorats coincideixen amb els del curs anterior, encara que canvia l'orde i a més, millora la puntuació en els dos casos: l'ajuda per a trobar informació i materials que necessiten (4,32) i la satisfacció amb els serveis web (4,26).

A més, cal destacar que de les 21 preguntes que es valorem amb l'escala de likert, 12 estan valorades per dalt del 4.

També coincideixen els dos aspectes amb una valoració més baixa, encara que també amb una tendència positiva respecte a les tendències del curs anterior: la satisfacció amb els llibres electrònics (3,63) i la satisfacció amb les revistes, tant impreses com electròniques (3,80). Cal ressaltar que un percentatge alt no té opinió sobre aquests ítem: un 35 % per a la pregunta sobre la satisfacció amb els llibres electrònics i un 39,50 % per a la satisfacció amb les revistes impreses i electròniques.