



ENCUESTA DE OPINIÓN AL PERSONAL DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Dentro del proceso de **autoevaluación** iniciado por el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) de la Universitat de València, se han llevado a cabo dos **encuestas de opinión al personal** de administración y servicios que trabaja en el Servicio: en 2012 i en 2013

Como en la edición anterior, se ha contado con la colaboración de la **Unitat de Qualitat** de la Universitat. El cuestionario ha sido confeccionado por el **Comité de Autoevaluación** del SBD y el procedimiento de pase ha sido on-line, enviándose un correo electrónico a todo el personal implicado y motivando desde los centros a la participación.

La encuesta consta de **35 ítems** repartidos en **cinco** bloques. En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la 5 como totalmente de acuerdo, así como la opción no sabe/no contesta (NS/NC).

Los ítems y los bloques son los mismos que en la encuesta anterior y son los siguientes:

1. Recursos: en este bloque se pregunta por la opinión respecto a las condiciones del lugar de trabajo y los recursos materiales e informáticos disponibles
2. Política y estrategia: en el que se indica el conocimiento de los objetivos del Servicio y la adecuación del modelo organizativo y de participación en proyectos
3. Procesos: se evalúa el nivel de normalización de las tareas y de la coordinación y comunicación entre secciones y unidades
4. Personas: en este bloque se incluyen aspectos como el conocimiento de las propias tareas, las cargas de trabajo, el trabajo en equipo, las posibilidades de promoción o el reconocimiento al trabajo realizado
5. Liderazgo: se estudian las opiniones del personal sobre la dirección del SBD y las direcciones de las Bibliotecas

Por último, se añadió un ítem para evaluar la satisfacción general con el trabajo y un bloque abierto para las observaciones.

Se recibieron **124 respuestas** (54,63% del personal) frente a 127 del año anterior. No se ha cumplido por tanto el objetivo de aumentar el nivel de participación, que ha permanecido prácticamente invariable.

La encuesta es anónima y en las preguntas identificativas previas sólo se preguntaba sobre la biblioteca a la que se pertenece.

Los resultados obtenidos en cada uno de los bloques se resumen a continuación:

Recursos

En términos generales, el personal del SBD ha valorado los recursos disponibles para su trabajo de forma positiva. La media de este bloque ha sido de **3,60** sobre 5, lo que supone una leve mejora respecto a la media obtenida en 2012, con un valor de 3,46.

Las **aplicaciones informáticas** continúan siendo el ítem mejor valorado en este bloque (3,92, frente a 3,85 en la encuesta anterior). En cambio, el ítem peor valorado ha cambiado: a la pregunta sobre si la **intranet** es útil para el desarrollo del trabajo, los encuestados dan una nota de 3,33 (único ítem en este bloque con una valoración inferior a la que obtuvo en la encuesta 2012, con una media de 3,37). Los cambios realizados en la intranet han tenido lugar después del pase de la encuesta por lo que los resultados se verán reflejados en la próxima edición.

Las condiciones del **espacio de trabajo**, mal valoradas en 2012 (2,95), mejoran en esta edición recibiendo de media un 3,28, aunque sigue siendo un ítem que obtiene valoraciones bastante diferentes según bibliotecas.

Política y estrategia

Al igual que el año anterior, este bloque sigue siendo el que obtiene una valoración global más alta (**3,67**), si bien es el único que muestra un descenso en su valoración respecto al año 2012 (3,71). Esto sucede porque varias de las preguntas que obtenían una media por encima de 4 han recibido evaluaciones más bajas.

El **conocimiento de la Carta de Servicios** y el conocimiento de la misión del SBD siguen obteniendo una media superior a 4, si bien los valores son inferiores a los recogidos en 2012 (4,31 y 4,29 en 2013, frente a 4,45 y 4,48 en 2012). En estos momentos se ha puesto en marcha el proceso de revisión de la Carta de Servicios, cuya vigencia había expirado. Es de esperar que la difusión posterior a la aprobación de la nueva Carta mejore esta valoración.

Los dos ítems con medias más bajas continúan siendo los mismos que el año anterior: adecuación del **modelo organizativo** a las funciones que tiene encomendadas el servicio (3,13 frente a 3,17) y facilidad para participar en **acciones y proyectos** que desarrolla el servicio (3,12 frente a 3,00).

Procesos

En la evaluación de los procesos el bloque obtiene una media de **3,56** (frente a 3,48). La pregunta sobre la **coordinación** entre diferentes secciones o unidades que intervienen en los



mismos procesos (3,01 frente a 2,97 en 2012) es una de las peores valoradas de la encuesta. Varias de las propuestas de mejora acordadas por el Comité se centran en este punto, dado que el tamaño y la dispersión física del Servicio hacen que este aspecto sea un factor fundamental para asegurar su adecuado funcionamiento. Las mejoras se proponen a varios niveles: dentro de cada biblioteca, entre las diferentes bibliotecas, y entre las bibliotecas y los Servicios Centrales.

El ítem mejor valorado en este bloque es el referido al **conocimiento de los responsables** de los principales procesos o tareas del SBD (4,07 frente a 3,98).

Personas

En el bloque dedicado a las personas, la media obtenida es de **3,36** (3,19 en 2012). Dos ítems continúan por debajo del 3:

- **posibilidades de promoción** (2,34 frente a 2,09), con la valoración más baja de toda la encuesta, como en la edición anterior
- **distribución de las cargas de trabajo** (2,70 frente a 2,54). Por otro lado, vuelve a destacar positivamente en este bloque la media sobre el conocimiento de las propias tareas (4,35 frente a 4,36).

La posibilidad de promocionar en la institución es, por segundo año, el punto peor valorado. Se trata de un elemento importante que influye directamente en la satisfacción del personal con su trabajo. Los concursos y oposiciones que en este momento están en proceso pueden mejorar esta puntuación en futuras encuestas. En cualquier caso, es necesario insistir en que la Universitat debería hacer un esfuerzo por ofrecer de forma periódica a su personal oportunidades de estabilización y de promoción.

En esta encuesta se observa de nuevo bastante diferencia en la valoración obtenida por las dos preguntas relacionadas con las cargas de trabajo: la media recibida en el ítem sobre las cargas asociadas a cada puesto es de 3,27 (frente a 3,28); sin embargo, la media referida a la distribución de esas cargas de trabajo en cada biblioteca es muy baja (2,70 frente a 2,54). Sigue siendo ineludible el estudio de cada puesto mediante indicadores fiables que ayuden a redistribuir el trabajo. Consideramos también que el fomento del trabajo en equipo puede mejorar este ítem.

El reconocimiento del trabajo realizado, que puede derivar en una mayor motivación del personal, es el punto que más ha mejorado en este bloque (3,15 frente a 2,78).

Liderazgo

El último bloque, que evalúa el liderazgo, obtiene una media de **3,21** (3,11 en la encuesta anterior). Las dos puntuaciones más altas hacen referencia a la **implicación** del servicio en el

desarrollo de la misión y valores de la Universitat de València (3,47 frente a 3,49) y al **apoyo** de la Dirección de las bibliotecas y/o Responsables de Sección a **acciones individuales o de equipo** (3,46 frente a 3,26).

Como en la encuesta anterior, los puntos a mejorar se refieren al **apoyo a las acciones de mejora** (3,08 frente a 2,97) y a la **generación de un clima de comunicación**, que obtiene de nuevo la puntuación más baja de este bloque (2,87 frente a 2,84). Las mejoras apenas son perceptibles por lo que debemos seguir intentando mejorar estos resultados en la próxima encuesta.

Satisfacción general

En general, la satisfacción del personal con su trabajo es muy semejante a la del año anterior: **3,69** frente a 3,64. Se deben hacer esfuerzos por aumentar esta valoración en futuras encuestas.

Gráfico con la valoración global del PAS según los bloques de la encuesta:

