

## 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 realizado ya tres **encuestas de opinión al personal** de administración y servicios que trabaja en el Servicio (2012, 2013, 2014).

Como en las ediciones anteriores, 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 las encuestas anteriores y son los siguientes:

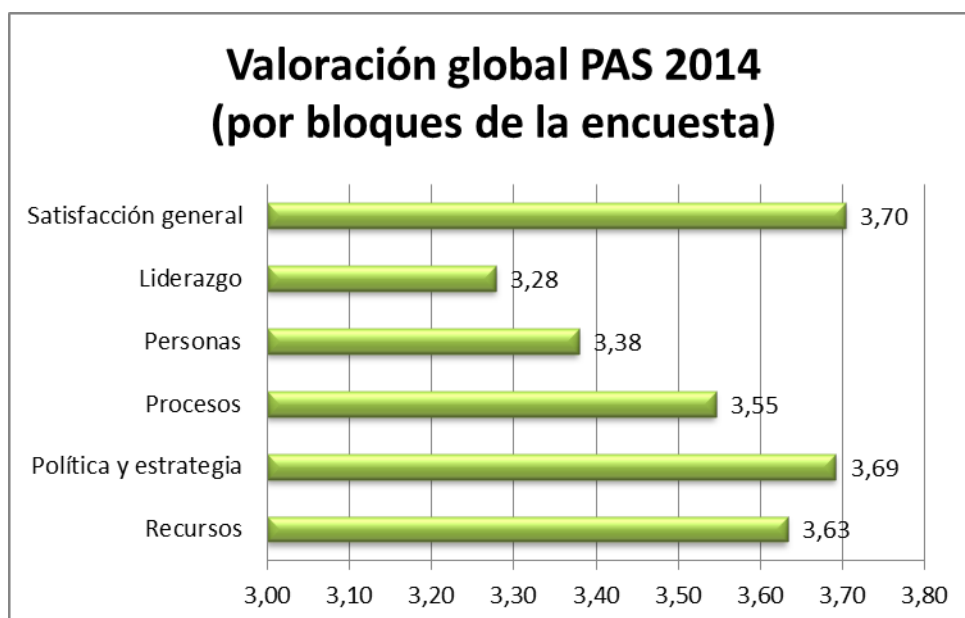
1. Recursos: en este bloque se pregunta por la opinión respecto a las condiciones del lugar de trabajo y los recursos materiales e informáticos disponibles
2. Política y estrategia: en el que se indica el conocimiento de los objetivos del Servicio y la adecuación del modelo organizativo y de participación 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, hay un ítem para evaluar la satisfacción general con el trabajo y un bloque abierto para las observaciones.

Se recibieron **129 respuestas** (58,37% del personal) frente a **124** (2013) y **127** (1012). El nivel de participación respecto a 2013 (54,63%) ha aumentado en 3,84 puntos.

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 **3,63** sobre 5, lo que supone una leve mejora respecto a la media obtenida en 2013 (**3,60**) y en 2012 (**3,46**).

Las **aplicaciones informáticas** continúan siendo el ítem mejor valorado en este bloque **3,89**, aunque ha experimentado un leve descenso respecto a 2013 (3,92). En cambio, el ítem peor valorado vuelve a ser el mismo que en 2012: las condiciones del **espacio de trabajo**:

- **2014:** 3,18
- **2013:** 3,28
- **2012:** 2,95

La pregunta sobre si la **intranet** es útil para el desarrollo del trabajo ha obtenido una mejor valoración (**3,69**) que en la encuesta de 2013 (3,33). Este fue el único ítem en este bloque con una valoración inferior, en 2013, a la que obtuvo en la encuesta 2012 (3,37). Los cambios realizados en la intranet tuvieron lugar después del pase de la encuesta de 2013, por lo que los resultados se han visto reflejados en la encuesta de 2014.

Las condiciones del **espacio de trabajo** presentan una valoración más baja **3,18** que en 2013 (3,28), aunque fueron peor valoradas en 2012 (2,95), Sigue siendo un ítem que obtiene valoraciones bastante diferentes según bibliotecas.

## Política y estrategia

Al igual que los años anteriores, este bloque sigue siendo el que obtiene una valoración global más alta (**3,69**), si bien es el único que muestra un descenso en su valoración respecto al año 2012 (3,71).

El **conocimiento de la Carta de Servicios** (4,23) y el **conocimiento de la misión del SBD** (4,32) siguen obteniendo una media superior a 4, si bien los valores de la Carta de Servicios son inferiores a los recogidos en 2013 (4,31) y 2012 (4,45). La Carta de Servicios está en proceso de revisión, es de esperar que con la difusión posterior a la aprobación de la nueva Carta se mantenga o mejore esta valoración.

Los dos ítems con medias más bajas continúan siendo los mismos que los años anteriores, pero aun siendo las más bajas del bloque, han experimentado una subida respecto a los años anteriores:

- Adecuación del **modelo organizativo** a las funciones que tiene encomendadas el servicio

**2014:** 3,24

**2013:** 3,13

**2012:** 3,17

- Facilidad para participar en **acciones y proyectos** que desarrolla el servicio (**3,22**)

**2014:** 3,22

**2013:** 3,12

**2012:** 3,00

## Procesos

En la evaluación de los procesos el bloque obtiene una media de **3,55**, lo que supone un descenso de 0,01 respecto a 2013 (3,56), pero sigue siendo más alta que en 2012 (3,48).

La pregunta sobre la **coordinación** entre diferentes secciones o unidades que intervienen en los mismos procesos es una de las peores valoradas de las encuestas de 2014, 2013 y 2012 (3 ; 3,01 ; 2,97).

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 con un **3,91**. Aunque ha experimentado un descenso respecto a los años anteriores (4,07 y 3,98).

### Personas

En el bloque dedicado a las personas, la media obtenida es de **3,38** (3,36 en 2013 y 3,19 en 2012). Al igual que en las encuestas anteriores, dos ítems continúan por debajo del 3, aunque han mejorado:

- **posibilidades de promoción: 2,41** (2,34 en 2013 y 2,09 en 2012), con la valoración más baja de toda la encuesta, como en las ediciones anteriores.
- **distribución de las cargas de trabajo: 2,91** (2,70 en 2013 y 2,54 en 2012).

Por otro lado, aunque ha empeorado su valoración, vuelve a destacar positivamente en este bloque la media sobre el conocimiento de las propias tareas **4,26** (4,35 en 2013 y 4,36 en 2012).

La posibilidad de promocionar en la institución es, por tercer 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 se han llevado a cabo este año han podido influir en la mejoría experimentada (0,07). 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.

El ítem que más ha mejorado en este bloque (0,22), aunque con una valoración inferior a 3, ha sido **“las cargas de trabajo en mi biblioteca están bien distribuidas”**:

**2014:** 2,91

**2013:** 2,70

**2012:** 2,54

La media referida a la distribución de esas cargas de trabajo en cada biblioteca es muy baja, aunque podemos observar una continua mejoría.

La media recibida en el ítem sobre las **cargas asociadas a cada puesto de trabajo** ha experimentado una mejoría de 0,10 puntos (**3,37**), frente a 3,27 de 2013 y 3,28 de 2012.

Se puede observar que, aunque mejoran, hay una diferente percepción entre ambos tipos de cargas de trabajo

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 estas valoraciones.



## Liderazgo

El último bloque, que evalúa el liderazgo, obtiene una media de **3,28** (3,21 en 2013 y 3,11 en 2012).

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 **3,59** (3,47 en 2013 y 3,49 en 2012) y al **apoyo** de la Dirección de las bibliotecas y/o Responsables de Sección a **acciones individuales o de equipo 3,54** (3,46 en 2013 y 3,26 en 2012). En ambas podemos observar una tendencia positiva desde 2012.

Como en las encuestas anteriores, los puntos a mejorar se refieren a:

- **Apoyo a las acciones de mejora**, ha tenido una valoración de **3,09** (3,08 en 2013 y 2,97 en 2012)
- **Generación de un clima de comunicación**, aunque este ítem ha experimentado una mejoría de 0,11 puntos (**2,98**) frente a 2,87 en 2013 y 2,84 en 2012

Debemos seguir intentando obtener mejores resultados en la próxima encuesta.

## Satisfacción general

En general, la satisfacción del personal con su trabajo es muy semejante a la del año anterior:

**2014:** 3,70

**2013:** 3,69

**2012:** 3,64

Debemos seguir trabajando para aumentar esta valoración en la próxima encuesta.

Gráfico comparativo de la valoración global del PAS por bloques de las encuestas de 2012 a 2014:

