

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 cuatro **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 **34 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 **111** respuestas frente a las 129 respuestas de 2014, bajando el nº de respuestas en 28 puntos.

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

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 **3.73** sobre cinco frente al 3,63 sobre 5 de 2014 lo que implica una mejora.

Los “recursos materiales disponibles para el desarrollo de mi trabajo” es el ítem con la media más alta, un **3,94**, mientras que el de menor es el correspondiente al espacio de trabajo respecto a las condiciones adecuadas del mismo con un **3,37** de media

La pregunta sobre si la **intranet** es útil para el desarrollo del trabajo ha obtenido una mejor valoración de **3,68** frente al 3,69 de 2014

Las condiciones del **espacio de trabajo** se valoran con un **3,37** frente al 3,18 de 2014. Sigue siendo un ítem que obtiene valoraciones bastante diferentes según bibliotecas.

Política y estrategia

La valoración global de este bloque es de **3,70** frente al 3,69 de 2014, lo cual indica una ligera mejoría respecto al año anterior.

El **conocimiento de la Carta de Servicios** (4.03) y el **conocimiento de la misión del SBD** (4.12) siguen obteniendo una media superior a 4, si bien los valores de la Carta de Servicios son inferiores a los recogidos en 2014 (4,32), lo mismo ocurre con el ítem sobre el conocimiento de la misión del SBD.

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 obtiene un **3.26** frente al 3.24 de 2014
- Facilidad para participar en **acciones y proyectos** que desarrolla el servicio sube significativamente, **3,40** frente al 3,22 de 2014

Procesos

En la evaluación de los procesos el bloque obtiene una media de **3,66** frente al 3,55 de 2014, lo que supone un aumento de 0,11 respecto a 2014

La pregunta sobre la **coordinación** entre diferentes secciones o unidades que intervienen en los mismos procesos es una de las peores valoradas en este bloque con un **3.21**

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 **4,09** frente al 3,91 de 2014.

Personas

En el bloque dedicado a las personas, la media obtenida es de un **3,50** frente a 3,38 de 2014. Al igual que en las encuestas anteriores, un ítem continúa por debajo del 3, aunque ha mejorado:

- **posibilidades de promoción: 2,55** frente al 2,41 de 2014

Por otro lado, aunque ha empeorado su valoración, vuelve a destacar positivamente en este bloque la media sobre el conocimiento de las propias tareas con un **4,32** frente al 4,26 de 2014.

El ítem que más ha mejorado en este bloque, aunque con una valoración **3,52**, ha sido **“las cargas de trabajo en mi biblioteca están bien distribuidas”** frente al 2,91 de 2014:

La media referida a la distribución de esas cargas de trabajo en cada biblioteca es muy baja (**3,07**), 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 0,15 puntos (**3,52** frente al 3,37 de 2014).

Liderazgo

El último bloque, que evalúa el liderazgo, obtiene una media de **3,41** frente al 3,28 de 2014.

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 **3,57**(3,59 en 2014) y al **apoyo** de la Dirección de las bibliotecas y/o Responsables de Sección **a acciones individuales o de equipo 3,61** (3,54 en 2014).

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 0,10 puntos (**3,08**) frente a 2,98 en 2014.

Satisfacción general

En general, la satisfacción del personal con su trabajo ha aumentado respecto al año anterior: **3,82** frente al 3,70 de 2014 .



