



## 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 **17 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** vs 111 respuestas de 2015, subiendo el nº de respuestas en 18 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 **3,82** vs 3,73 de 2015.

Los “recursos materiales disponibles para el desarrollo de mi trabajo” es el ítem con la media más alta, un **3,95** vs 3,94 de 2015 mientras que el de menor es el correspondiente al espacio de trabajo respecto a las condiciones adecuadas del mismo con un **3,43** vs.3,37 de 2015.

La pregunta sobre si la **intranet** es útil para el desarrollo del trabajo ha obtenido una mejor valoración de **3,91** vs 3,68 de 2015

Las condiciones del **espacio de trabajo** se valoran con un **3,43** vs 3,37 de 2015. Sigue siendo un ítem que obtiene valoraciones bastante diferentes según bibliotecas.

## Política y estrategia

La valoración global de este bloque es de **3,74** vs. 3,70 de 2015, lo cual indica una ligera mejoría respecto al año anterior.

El **conocimiento de la Carta de Servicios** y el **conocimiento de la misión del SBD** (siguen obteniendo una media superior a 4, (4.15 y 4.26 respectivamente).

Los dos ítems con medias **más bajas** continúan siendo los mismos que los años anteriores :

Adecuación del **modelo organizativo** a las funciones que tiene encomendadas el servicio obtiene un **3,31** vs 3,26 de 2015 y la **Facilidad para participar en acciones y proyectos** que desarrolla el servicio un **3,35** vs. 3,40 de 2015.

## Procesos

En la evaluación de los procesos el bloque obtiene una media de **3,67** vs. 3,66 de 2015.

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 **3,20** vs. 3,21 de 2015.

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 **3,99** vs. 4,09 de 2015

## Personas

En el bloque dedicado a las personas, la media obtenida es de un **3,49** vs. 3,50 de 2015 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: 2,58 vs. 2,55** de 2015

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 **4,25** vs. 4,32 de 2015.

El ítem, “**las cargas de trabajo en mi biblioteca están bien distribuidas**” se valora con un **3,52** igual que en 2014.

La media recibida en el ítem sobre las **cargas asociadas a cada puesto de trabajo** ha experimentado alguna mejoría respecto al año anterior (**3,58** vs. 3,52 de 2015).

## Liderazgo

El último bloque, que evalúa el liderazgo, obtiene una media de **3,41** igual que en 2015.

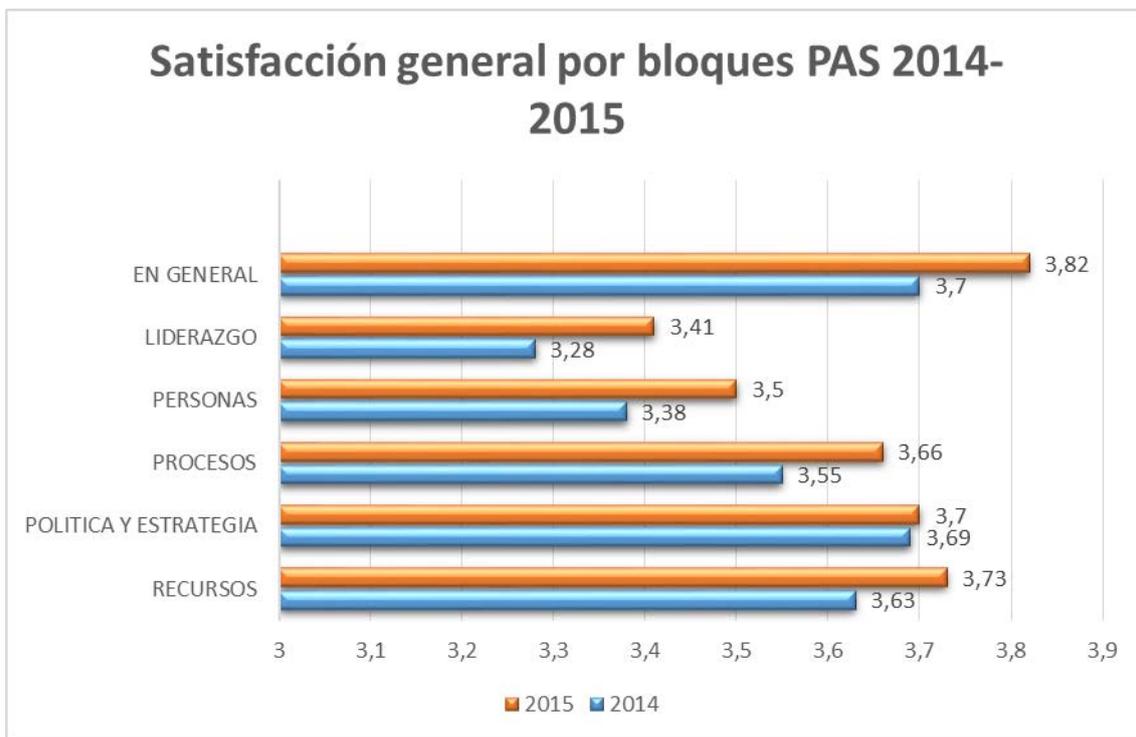
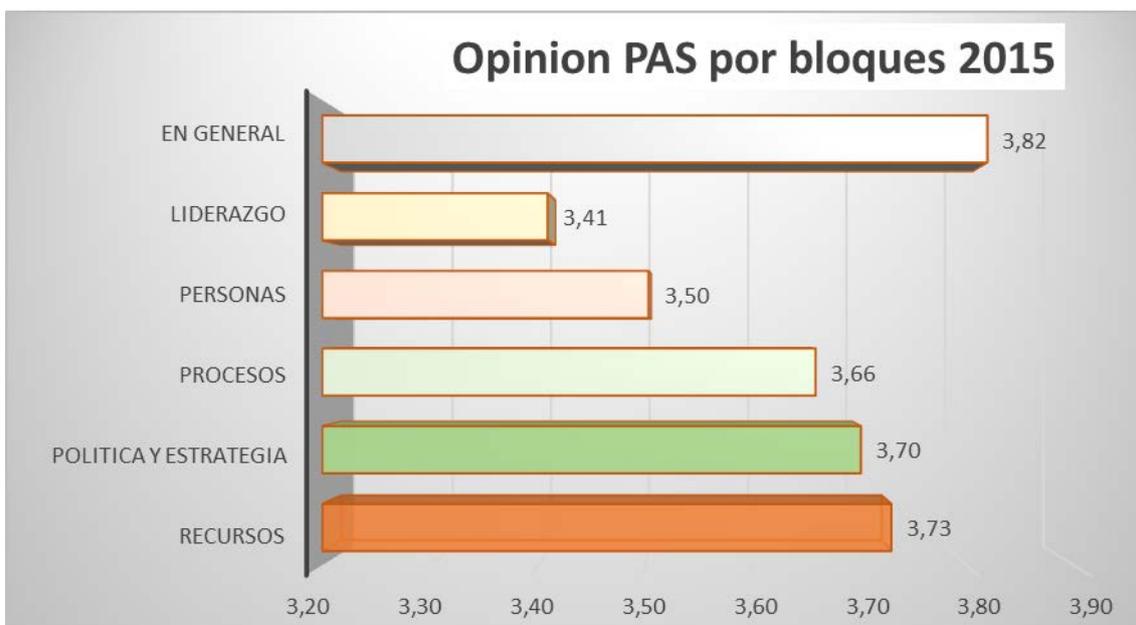
Las dos puntuaciones más altas hacen referencia a la **implicación** del servicio en el desarrollo de la misión y valores de la Universitat de València **3,71** vs. 3,57 en 2015) y al **apoyo** de la Dirección de las bibliotecas y/o Responsables de Sección **a acciones individuales o de equipo** **3,56** vs 3,61 de 2015).

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

- **Apoyo a las acciones de mejora**, ha tenido una valoración de **3,34** vs 3,09 de 2015
- **Generación de un clima de comunicación**, aunque este ítem ha experimentado una mejoría pasando de un 3,08 en 2015 a un **3,45** en 2016

## Satisfacción general

En general, la satisfacción del personal con su trabajo ha aumentado respecto al año anterior: **3,83** vs. 3,82 2015.





Valencia, 18 de febrero de 2016