



## 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 **122** respuestas (129 en 2016), bajando el nº de respuestas en 7 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 **3,72** (3,82 en 2016).

Los “recursos materiales disponibles para el desarrollo de mi trabajo” es el ítem con la media más alta, **4,02** (3,95 en 2016) mientras que el de menor es el correspondiente al espacio de trabajo respecto a las condiciones adecuadas del mismo con un **3,53** (3,43 en 2016).

## Política y estrategia

La valoración global de este bloque es de **3,74** igual que en 2016.

El **conocimiento de la Carta de Servicios**) y el **conocimiento de la misión del SBD** (siguen obteniendo una media superior a 4, (4.13 y 4.19 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 **3,22** (3,31 en 2016) y la **Facilidad para participar en acciones y proyectos** que desarrolla el servicio un **3,42** (3,35 en 2016).

## Procesos

En la evaluación de los procesos el bloque obtiene una media de **3,69** (3,67 en 2016).

El ítem mejor valorado en este bloque es el que se refiere referido al **conocimiento de los responsables** de los principales procesos o tareas del SBD con un **4,01** (3,99 en 2016).

## Personas

En el bloque dedicado a las personas, la media obtenida es de un **3,46** (3,49 en 2016). Al igual que en las encuestas anteriores, un ítem continúa por debajo del 3, aunque ha mejorado:

- **posibilidades de promoción: 2,62** (2,58 en 2016).



Valencia, 20 de junio de 2018

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 **4,31** (4,25 en 2016).

### **Liderazgo**

El último bloque, que evalúa el liderazgo, obtiene una media de **3,37** (3,41 en 2016).

El ítem mejor valorado hace referencia a la disposición de información actualizada para el desarrollo del trabajo ( **3,69**) y el menor es el de las posibilidades de promoción ( **2,62**)

### **Satisfacción general**

En general, la satisfacción del personal con su trabajo ha aumentado respecto al año anterior: **3,91** (3,83 de 2016).