

Enquestes d'Opinió del PAS de l'SBD 2018/2019

Juliol 2019

1. Introducció	2
2. Metodologia.....	2
3. Participació.....	2
4. Evolució.....	3
4.1 Recursos.....	3
4.2 Política i estratègia	4
4.3 Processos.....	7
4.4 Persones.....	8
4.5 Lideratge.....	12
4.6 Valoració Global.....	13

1. Introducció

L'informe pretén analitzar els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió amb el Servei de Biblioteques i Documentació, contestades pel Personal d'Administració i Serveis del mateix, en el curs acadèmic 2018/2019.

2. Metodologia

L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general, 34 ítems més distribuïts en 5 blocs: recursos, política i estratègia, processos, persones i lideratge, més un ítem més de satisfacció general.

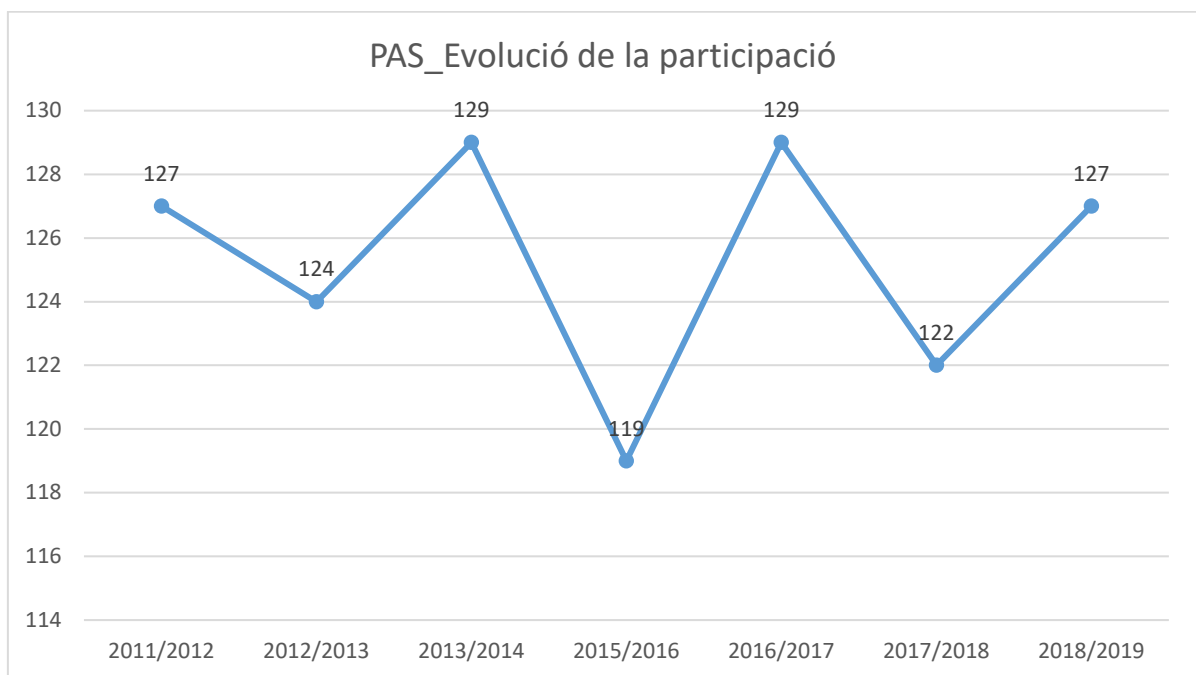
Les respostes són de tipus sí/no i la majoria es valoren amb l'escala de Likert que considera els valors següents: 1 molt en desacord, 2 en desacord, 3 acceptable, 4 d'acord, 5 totalment d'acord. A més, es pot triar l'opció no sap/no contesta (ns/nc).

L'enquesta es complementa amb dos preguntes més de resposta oberta sobre aspectes positius i aspectes negatius.

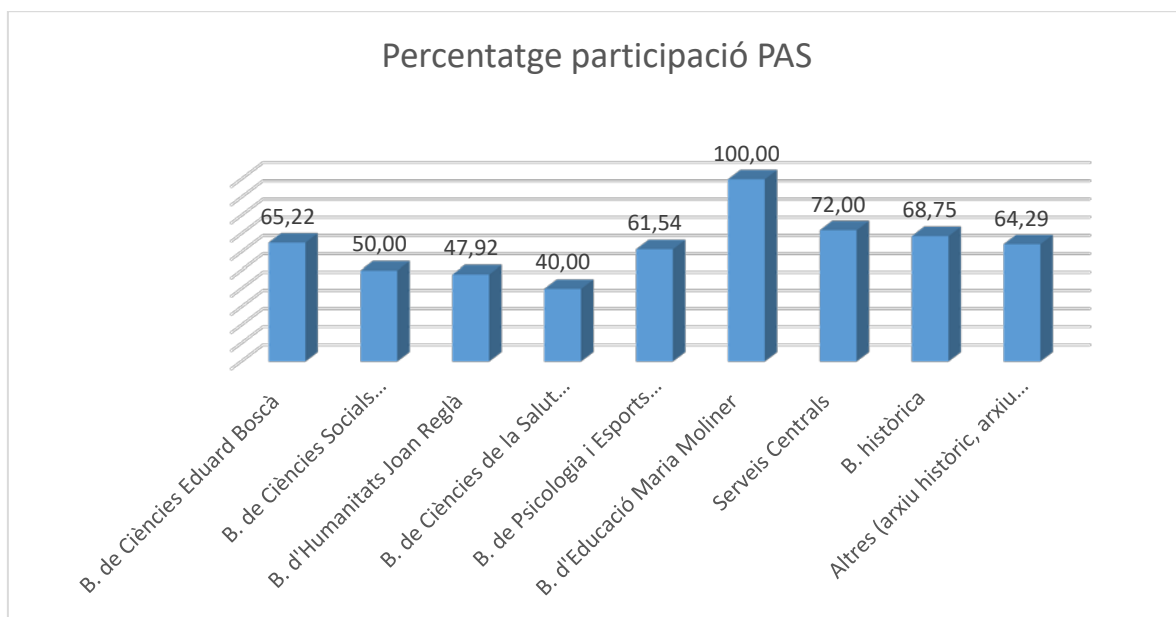
3. Participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 213 invitacions per a respondre a l'enquesta i s'han recollit 127 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 59,62%.

En termes absoluts la participació d'aquest període ha augmentat en relació a l'anterior, però els anys amb més participació van ser 2013/2014 i 2016/2017.



Per a calcular el percentatge de participació per biblioteques s'ha pres les dades de la Relació de lloc de treballs de la UV del 2019, en total 220¹ llocs de treball.



A les taules següents s'especifica el percentatge de participació per sexe.

Participació per sexe

Dones	Homes
76 %	29 %

4. Evolució

En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012

4.1 Recursos

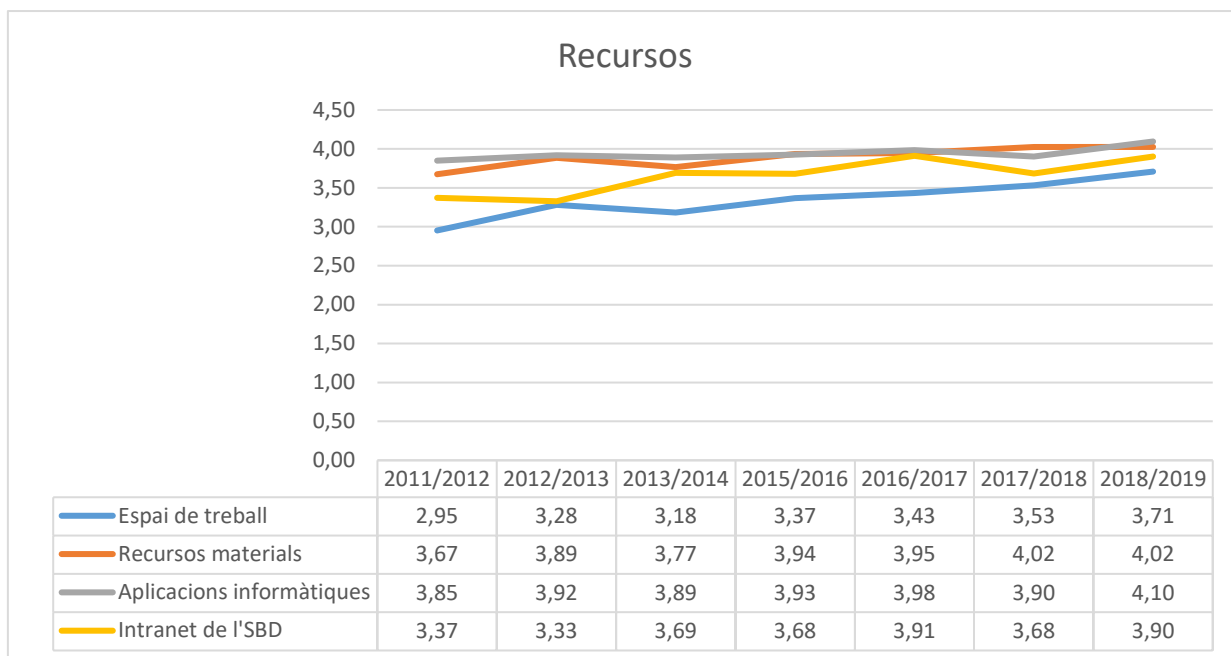
Ítem 1. L'espai on treball reuneix les condicions adequades (mobiliari, il·luminació, ergonomia, etc.)

Ítem 2. Els recursos materials disponibles per a desenvolupar el meu treball (ordinador, material oficina ...) són adequats

¹ Les dades són diferents si es té en compte les demanades al Servei de Recursos Humans PAS. En total per al 2018 la plantilla de l'SBD és de 202 llocs de treball..

Ítem 3. Les aplicacions informàtiques que utilitze estan adaptades a les necessitats del meu lloc treball i faciliten el meu treball

Ítem 4. La intranet de l'SBD m'és útil per al desenvolupament del meu treball



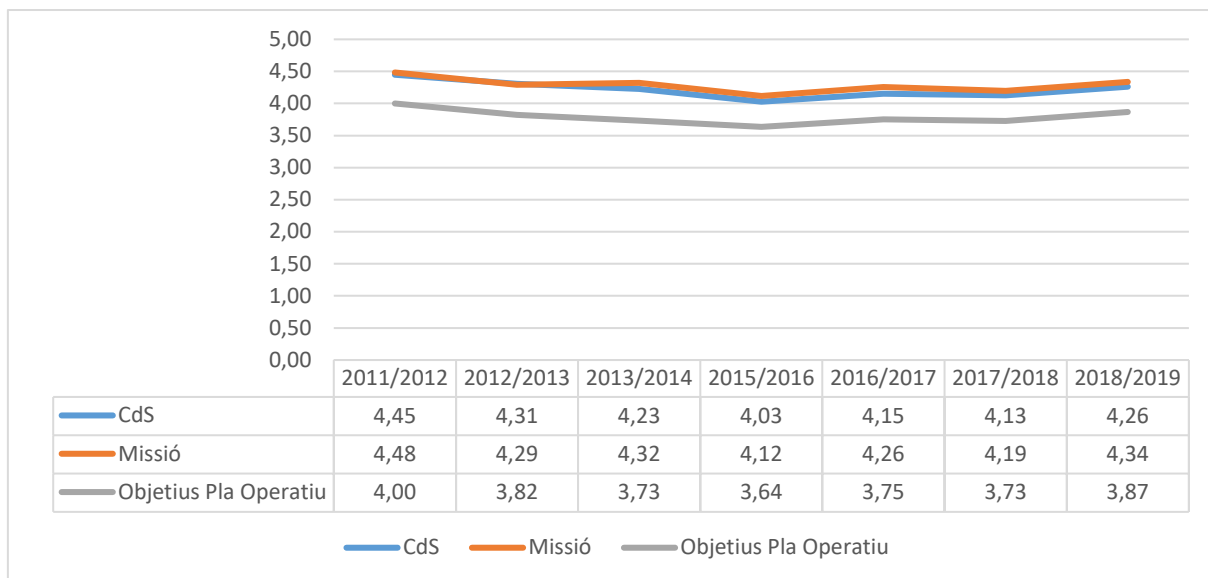
L'opinió que el personal de l'SBD té dels recursos disponibles ha millorat progressivament des de les primeres enquestes de satisfacció. En les últimes enquestes, els aspectes millor valorats són les aplicacions informàtiques i els recursos materials que tenen una mitjana per dalt del 4. La mitjana més baixa és per als espais de treball amb un 3,71, encara que és l'ítem que més ha augmentat la mitjana des de les enquestes de 2011/2011, concretament amb una evolució de 0,76.

4.2 Política i estratègia

Ítem 5. Conec la Carta de serveis que ha elaborat l'SBD

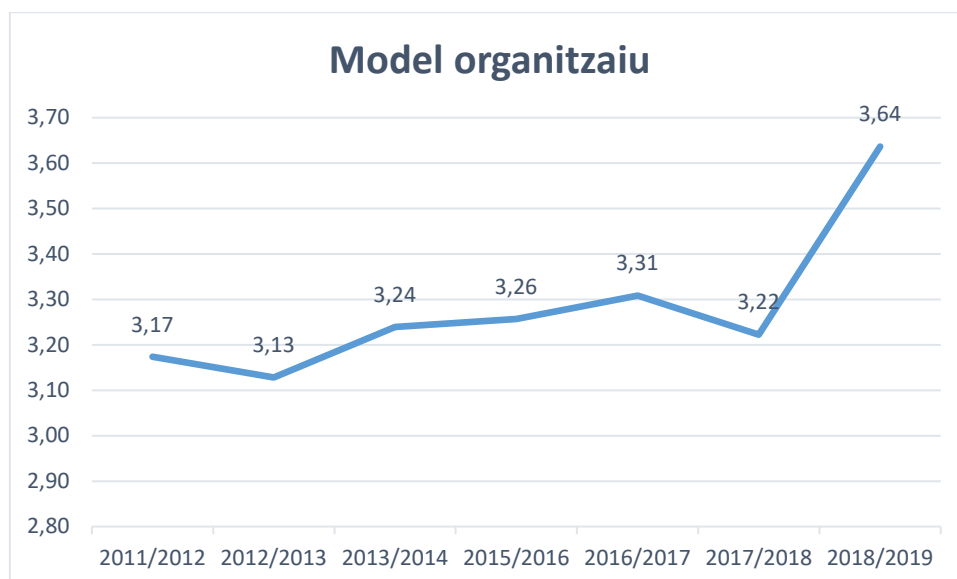
Ítem 6. Conec la missió de l'SBD.

Ítem 7. Conec els objectius de l'SBD inclosos en el Pla Operatiu



En les preguntes sobre el coneixement de la Carta de Serveis, la missió i els objectius inclosos en el Pla Operatiu s'observa una evolució negativa des de les enquestes del 2011/2012. La pregunta amb una mitjana més baixa és si es coneixen els objectius de l'SBD inclosos en el Pla Operatiu.

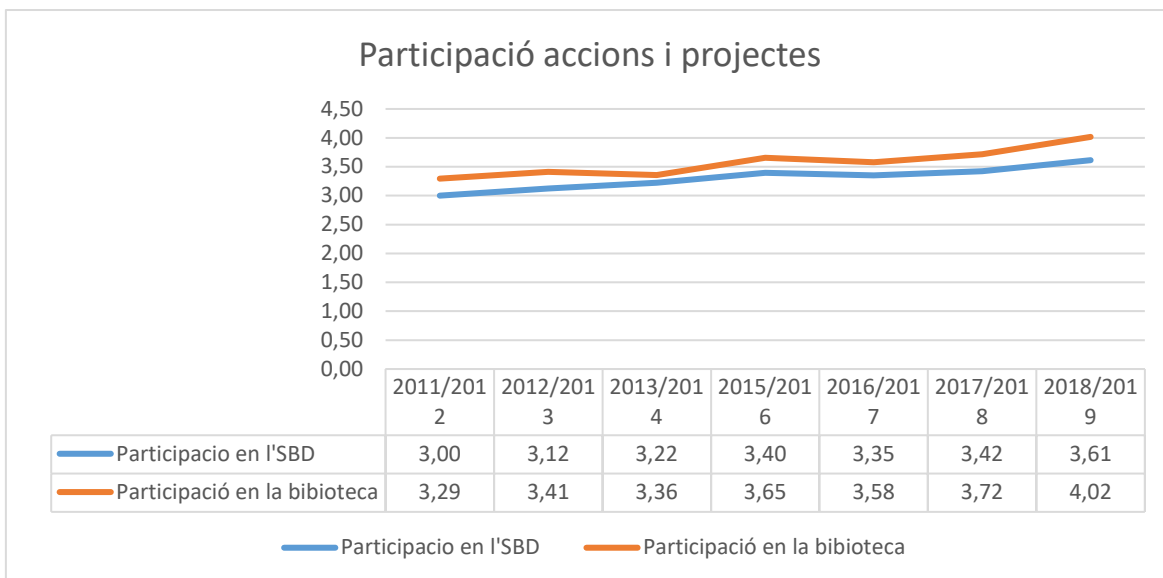
Ítem 8. El model d'organització de l'SBD és adequat per a desenvolupar les funcions que aquest servei té encomanades



Pel que fa al model organitzatiu, la mitjana de la pregunta és de 3,64. Després d'uns resultats estancats, la mitjana ha augmentat en un 0,42.

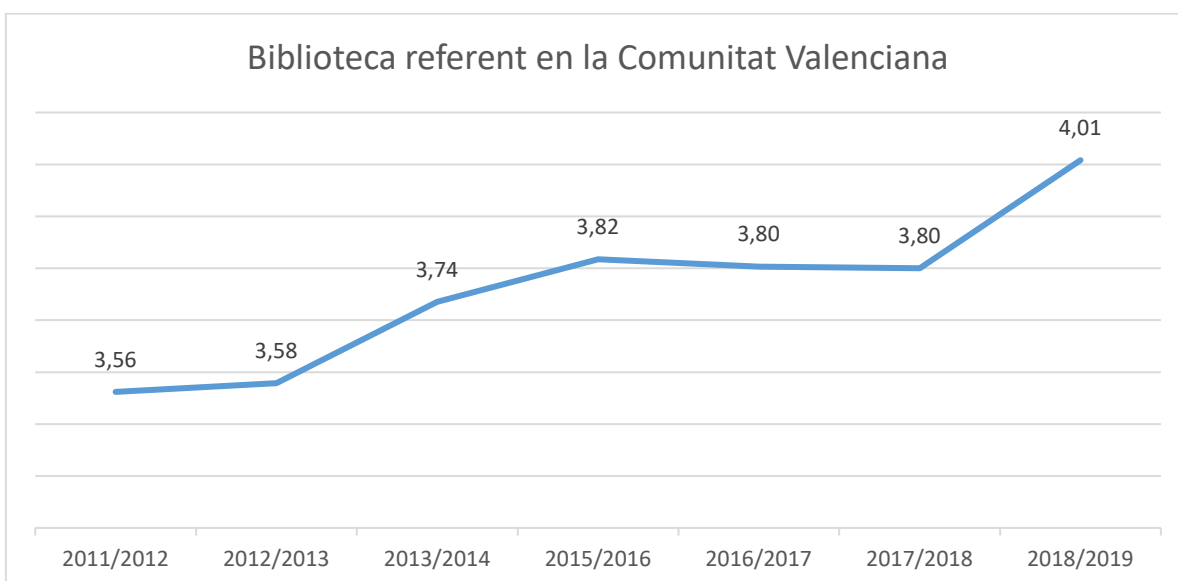
Ítem 9. Es facilita la participació en les accions i projectes que desenvolupa l'SBD

Ítem 10. Es facilita la participació en les accions i projectes que desenvolupa la meua biblioteca



L'evolució en aquests ítems és positiva, i es valora per damunt de la mitjana de 4, la participació en les accions i projectes de la mateixa biblioteca. La mitjana de la participació en les accions i projectes que desenvolupa l'SBD és de 3,61.

Ítem 11. Considere que la Biblioteca de la UV és un referent dins de les biblioteques de la Comunitat Valenciana.



També evoluciona positivament l'opinió de què la biblioteca de la UV és un referent en la Comunitat Valenciana.

4.3 Processos

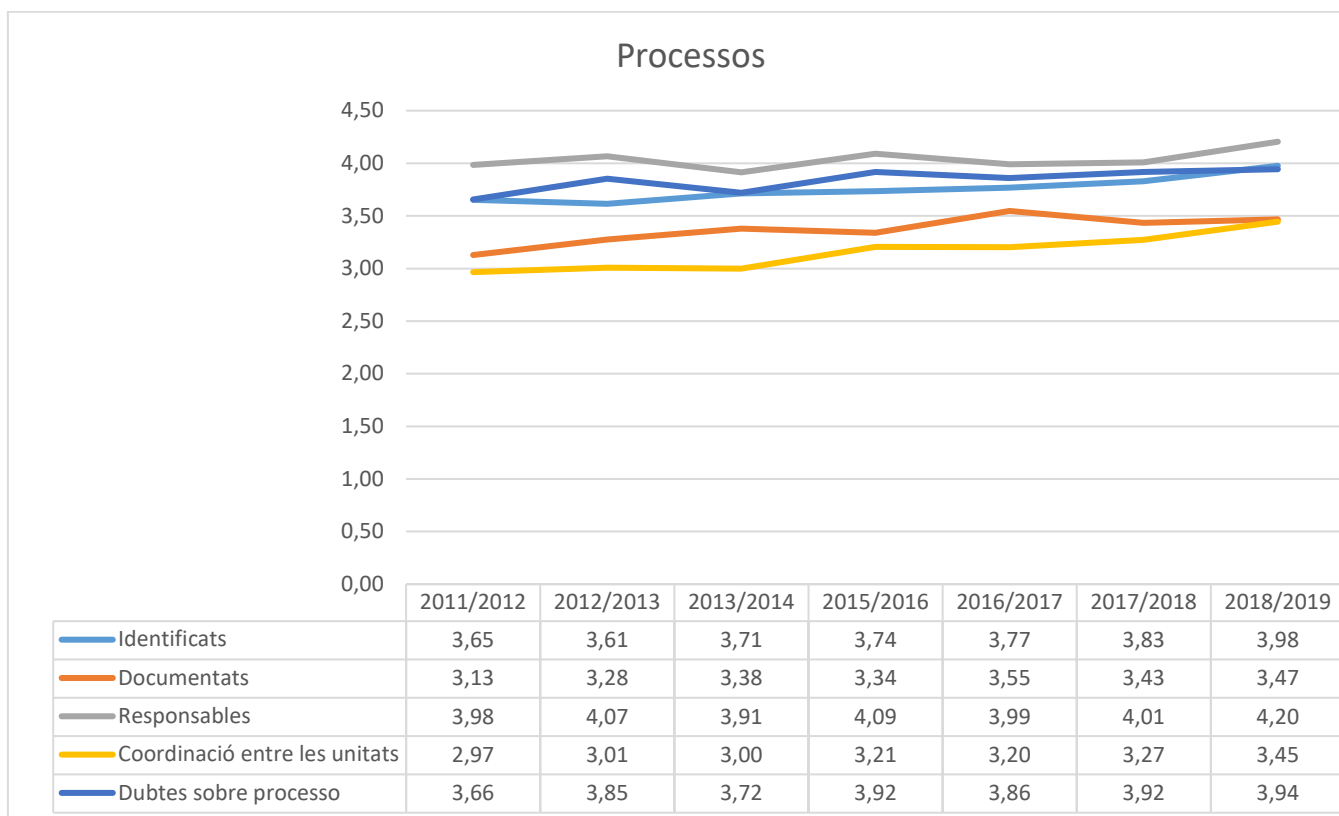
Ítem 12. Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan identificats

Ítem 13. Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan documentats

Ítem 14. Sé qui són els responsables del principals processos / tasques de l'SBD

Ítem 15. La coordinació entre les diferents seccions o unitats que intervenen en el mateixos processos / tasques és adequada

Ítem 16. Quan tinc dubtes sobre el desenvolupament d'un determinat procés / tasca sé on i a qui he de recórrer.

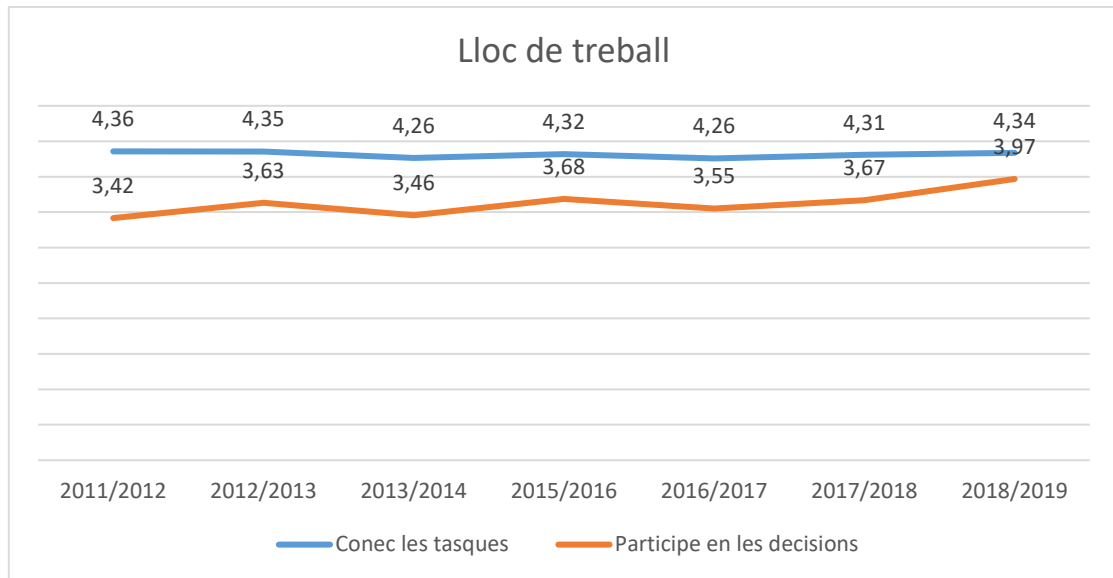


Pel que fa als processos, l'aspecte millor valorat és el coneixement sobre els responsables del processos i tasques (4,20). Les mitjanes més baixes són per a la coordinació entre seccions o unitats que intervenen en els processos (3,45) i per a la documentació dels mateixos (3,47).

4.4 Persones

Ítem 17. Conec les tasques del meu lloc de treball

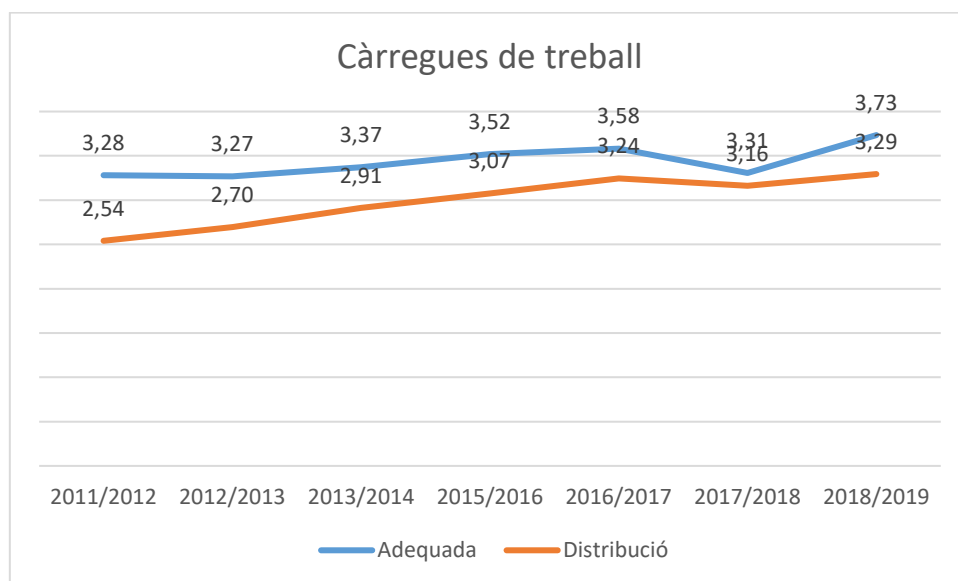
Ítem 18. Participe en les decisions que afecten a les tasques del meu lloc de treball



El personal de l'SBD valora més positivament el coneixement de les taques del seu lloc de treball que la participació en les decisions que afecten el seu treball. Aquests ítem tenen una evolució estable.

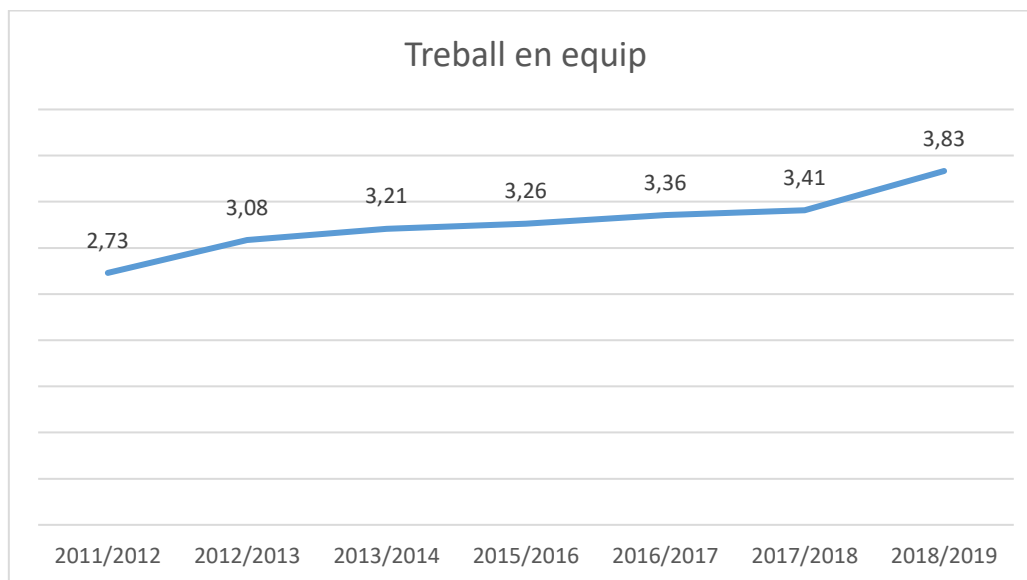
Ítem 19. La càrrega de treball associada el lloc que desenvolupe és adequada

Ítem 20. Les càrregues de treball en la meua biblioteca estan ben distribuïdes



Pel que fa a les càrregues de treball, en les enquestes actuals s'obtenen els millor resultats fins al moment, encara que es valora més positivament amb una mitjana de 3,73 l'adequació de les càrregues associades al lloc de treball que la seua distribució.

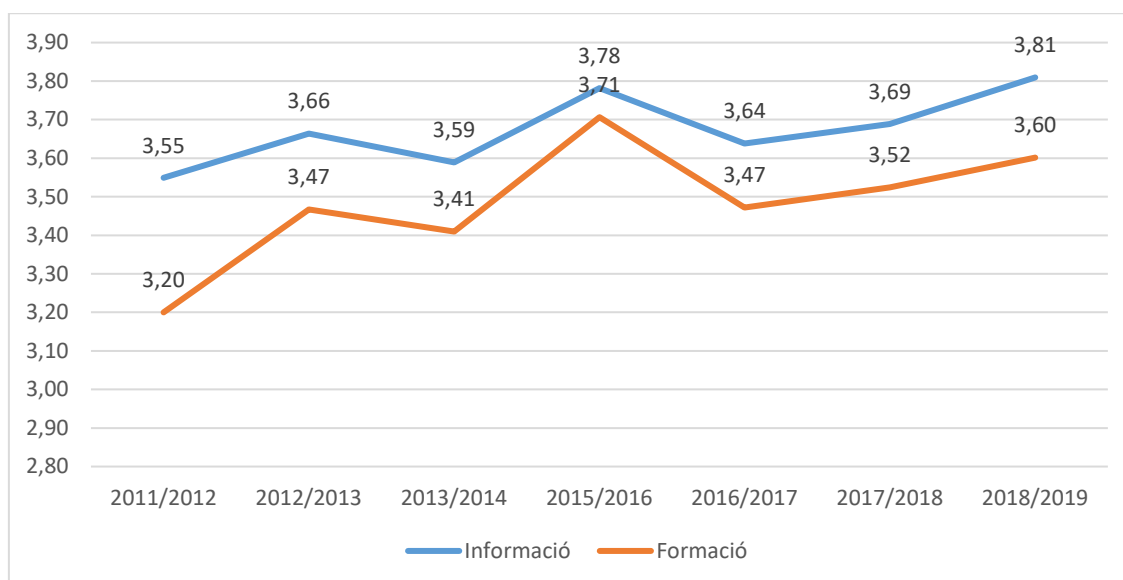
Ítem 21. Es fomenta el treball en equip



Aquest ítem és el que més ha augmentat del bloc. Des de les primeres enquestes del 2011/2012 el creixement de la mitjana ha estat d'1,10 punts.

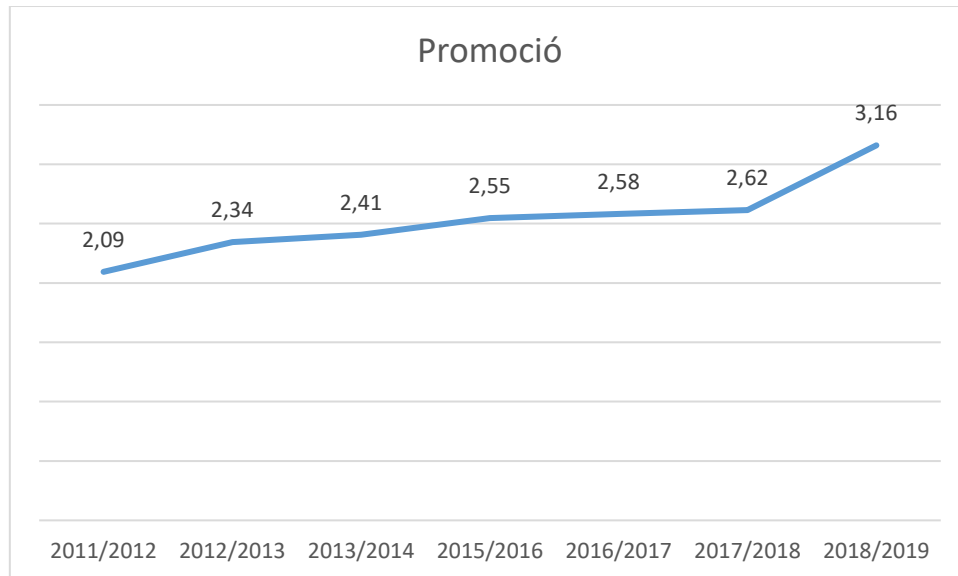
Ítem 22. Dispose de la informació actualitzada per a realitzar el meu treball

Ítem 23. La formació rebuda és adequada per al desenvolupament de les tasques assignades al meu lloc de treball



Les preguntes sobre informació actualitzada i formació per a desenvolupar les tasques de cada lloc de treball han tingut un creixement desigual. Les valoracions més positives s'obtenen en el període de 2015/2016 i en l'actual 2018/2019.

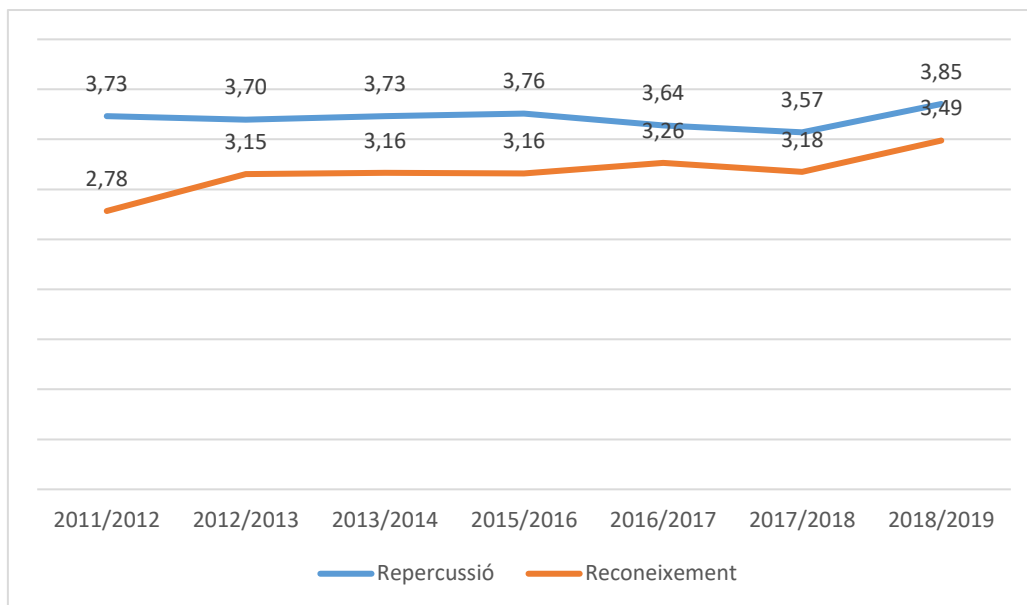
Ítem 24. Les possibilitats de promoció a la Universitat de València són adequades



Pel que fa a les possibilitats de promoció, encara que és l'ítem pitjor valorat en les enquestes actual, és també un dels que més ha crescut: 1,07 punts des de les primeres enquestes.

Ítem 25. Tinc clara la repercussió del meu treball dins del procés global de funcionament de l'SBD

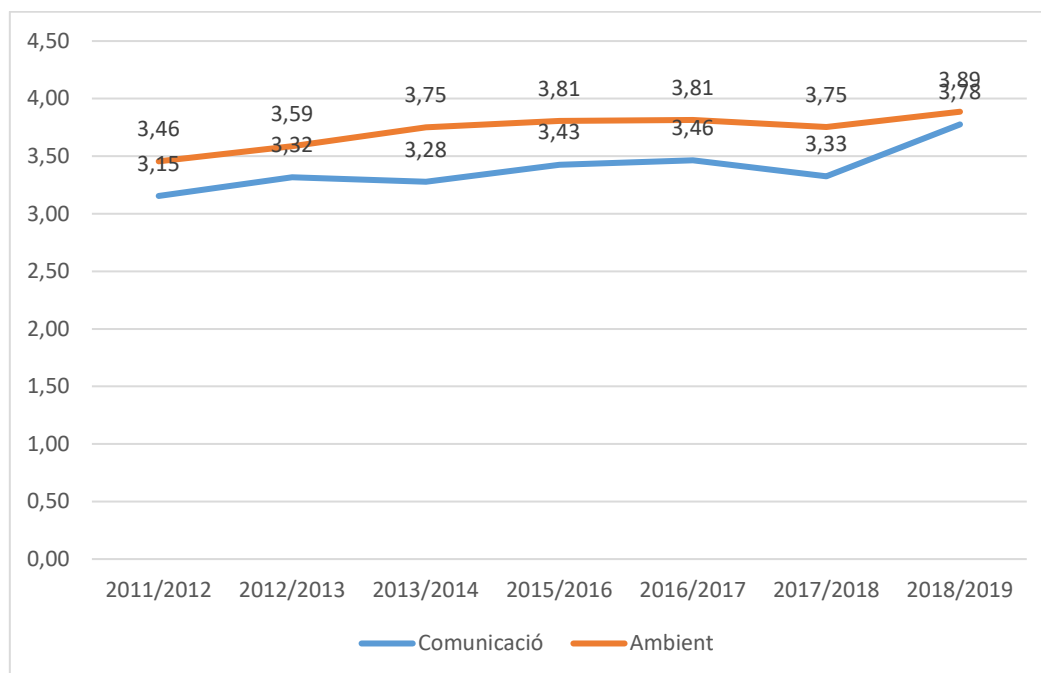
Ítem 26. El treball que desenvolupe està reconegut i valorat



La repercussió i reconeixement del treball mantenen una evolució de creixement lleuger. També aquest curs s'han obtingut les mitjanes més altes per aquests ítems.

Ítem 27. La comunicació entre el personal de la meua biblioteca és fluida

Ítem 28. L'ambient de treball en la meua biblioteca és adequat



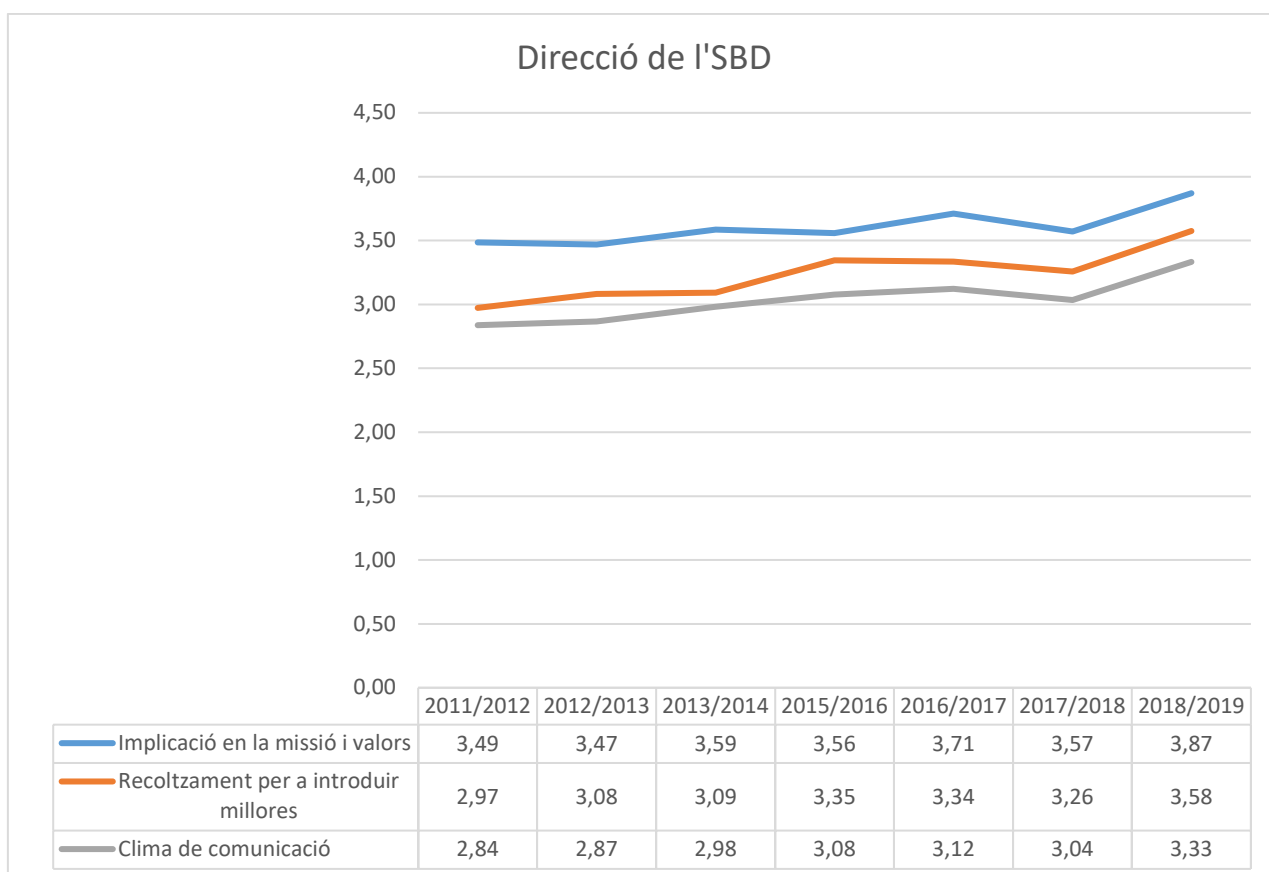
Es manté la tendència de valorar millor l'ambient de treball que la fluïdesa de la comunicació entre el personal de la biblioteca. En ambos ítems s'obtenen les mitjanes més altes en les últimes enquestes del 2018/2019.

4.5 Lideratge

Ítem 29. L'SBD s'implica activament en el desenvolupament de la missió i valors de la UV

Ítem 30. La direcció de l'SBD recolza accions individuals o d'equip per a introduir millores en el processos/tasques

Ítem 31. La direcció de l'SBD genera un clima de comunicació i de crítica constructiva

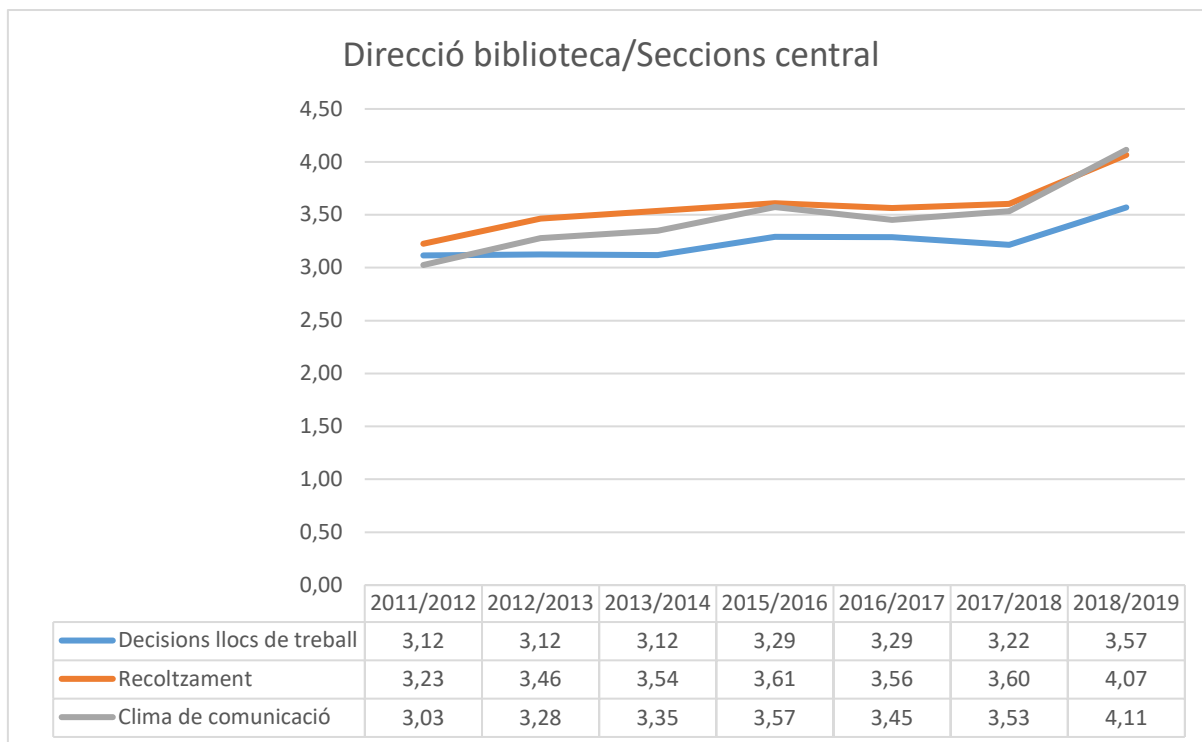


Les preguntes relacionades amb la direcció de l'SBD han obtingut les mitjanes més alta fins al moment.

Ítem 32. Estic informat/informada de les decisions que afecten al meu treball

Ítem 33. La direcció de la meua Biblioteca / Secció Central recolza accions individuals o d'equip

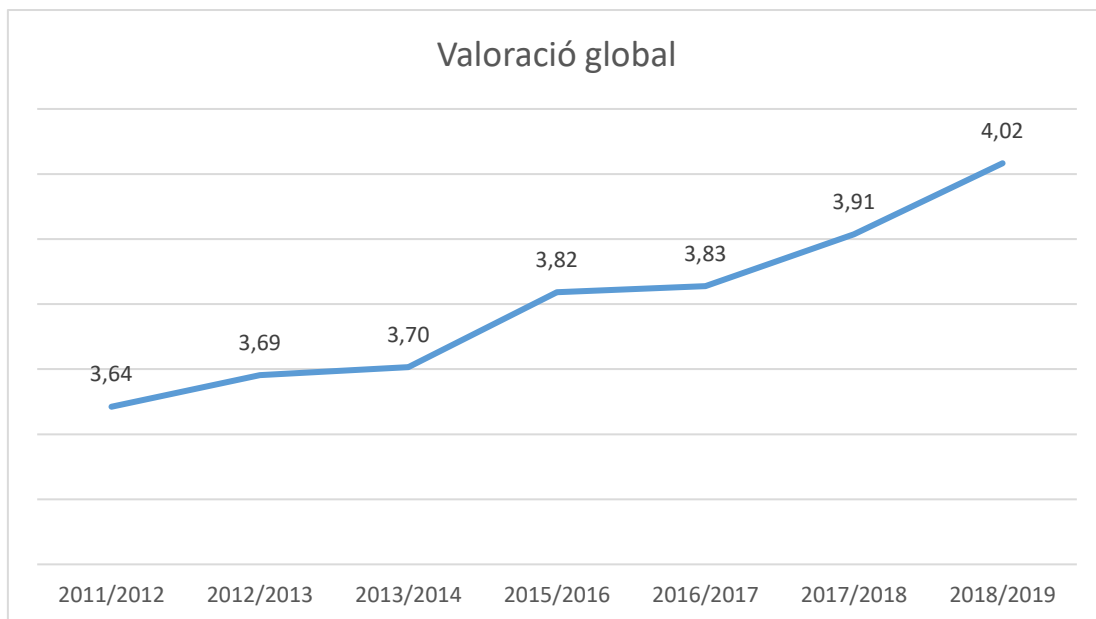
Ítem 34. La direcció de la meua Biblioteca / Secció Central genera un clima de comunicació i de crítica constructiva.



En les preguntes que afecten a la direcció de la biblioteca i seccions centrals, també s'obtenen aquest any les mitjanes més altes. La pregunta que ha augmentat més la seua mitjana amb 1,09 punts és: la direcció de la meua Biblioteca / Secció Central genera un clima de comunicació i de crítica constructiva.

4.6 Valoració Global

En la valoració global del PAS de l'SBD s'observa la tendència positiva amb una mitjana actual que supera el 4.



Per blocs tots han augmentat la mitjana en relació a l'any anterior. El bloc que més ha crescut és el de lideratge, amb 0,39 punts.

	2017/2018	2018/2019
Recursos	3,78	3,93
Política i estratègia	3,74	3,96
Processos	3,69	3,81
Persones	3,46	3,73
Lideratge	3,37	3,76

Els aspectes més valorats han estat: conec les tasques del meu lloc de treball (4,34) i sé qui són els responsables dels principals processos/tasques de l'SBD (4,20).

D'altra banda, les mitjanes més baixes corresponen a: les possibilitats de promoció en la Universitat de València són adequades (3,16) i les càrregues de treball en la meua biblioteca estan ben distribuïdes (3,29).