

Enquestes d'Opinió del PTGAS de l'SBD 2023/2024

Maig 2024

bibliotequèsUV

1. Introducció	3
2. Metodologia	3
3. Participació	3
4. Evolució	4
Recursos	4
Política i estratègia.....	6
Processos	9
Persones	12
Lideratge	18
Valoració Global	21
RESUM PER BLOCS I EVOLUCIÓ.....	21

1. Introducció

L'informe analitza els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió amb el Servei de Biblioteques i Documentació, contestades pel Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis d'aquest, en el curs acadèmic 2023/2024.

2. Metodologia

L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general, 36 ítems distribuïts en 5 blocs: recursos, política i estratègia, processos, persones i lideratge, més dos ítems de satisfacció general.

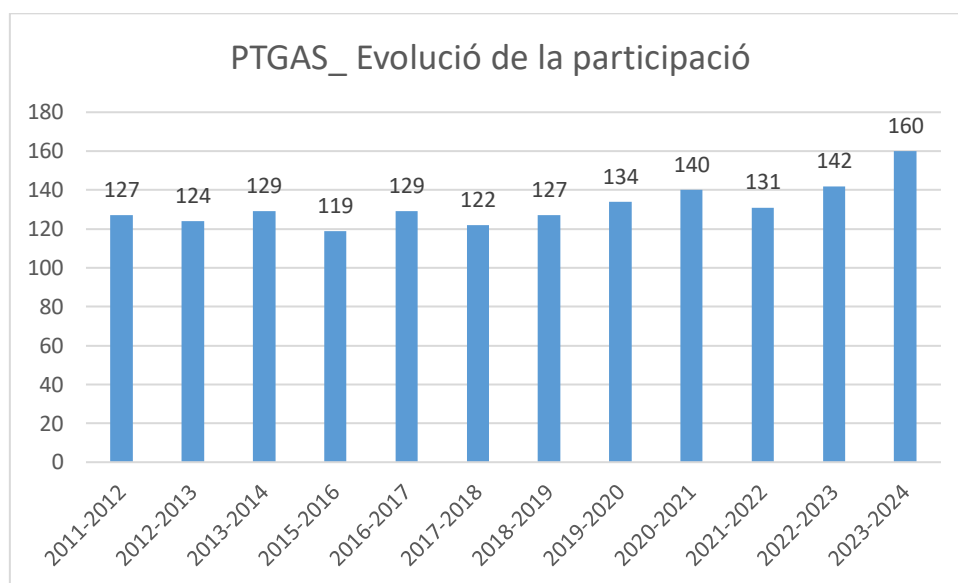
Les respostes són de tipus sí/no i la majoria es valoren amb l'escala de Likert, que considera els valors següents: 1 molt en desacord, 2 en desacord, 3 acceptable, 4 d'acord i 5 totalment d'acord. A més, es pot triar l'opció no sap/no contesta (ns/nc).

L'enquesta es complementa amb quatre preguntes més de resposta oberta sobre aspectes positius i aspectes a millorar, sobre les necessitats i expectatives a curt i llarg termini.

S'han realitzat diversos canvis respecte a les enquestes dels anys anteriors. Algunes per aconseguir la millor comprensió de les preguntes i altres per conèixer millor altres aspectes fins ara no preguntats. Dins de cada bloc s'especifiquen els principals canvis.

3. Participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 227 invitacions per a respondre a l'enquesta i s'han recollit 160 respostes.



Per a calcular el percentatge de participació per biblioteques, s'han pres les dades de l'enviament total de enquestes al PTGAS de l'SBD en actiu en febrer de 2024. En total són 227 enviaments.

A la taula següent s'especifica el percentatge de participació per sexe.

Participació per sexe		
	Dones	Homes
	73%	27%

	SBD	SC	H	CI	SO	HU	CS	ED	PE	AL
Mujeres	109	15	7	9	27	21	8	8	6	8
Hombres	30	1	2	3	10	6	2	3	1	2
NC	21	4	3	0	3	3	5	2	0	1
TOTAL	160	20	12	12	40	30	15	13	7	11

4. Evolució

En aquest apartat s'estudia l'evolució de tots els ítems des de les primeres enquestes en el curs 2011/2012. L'evolució dels ítems des del curs 2011/2012 mostra una tendència positiva en alguns aspectes i estabilitat en altres.

Recursos

Aspectes Positius:

- Condicions adequades de l'espai de treball: Puntuació mantinguda.
- Recursos materials: Increment de 4.06 a 4.11.
- Aplicacions informàtiques: Increment de 4.09 a 4.21.
- Utilitat de la intranet: Increment de 3.73 a 3.92.

Aspectes Negatius:

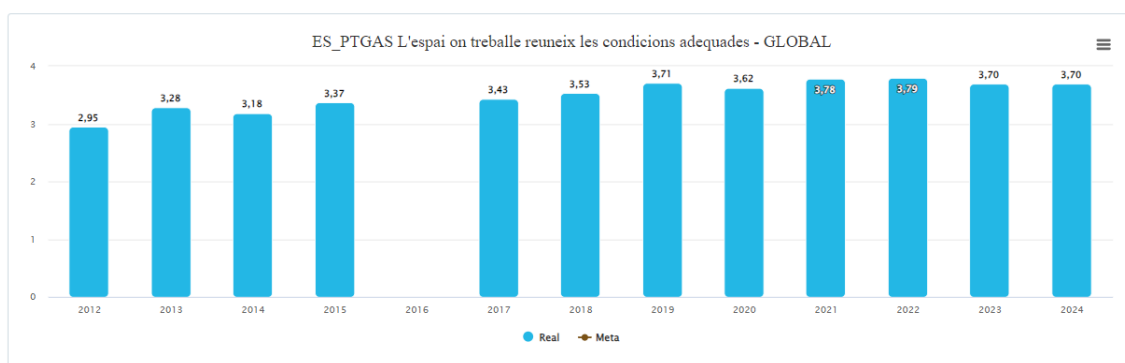
- Alguns treballadors troben insuficients els recursos materials disponibles.

La intranet podria ser més intuïtiva i accessible.

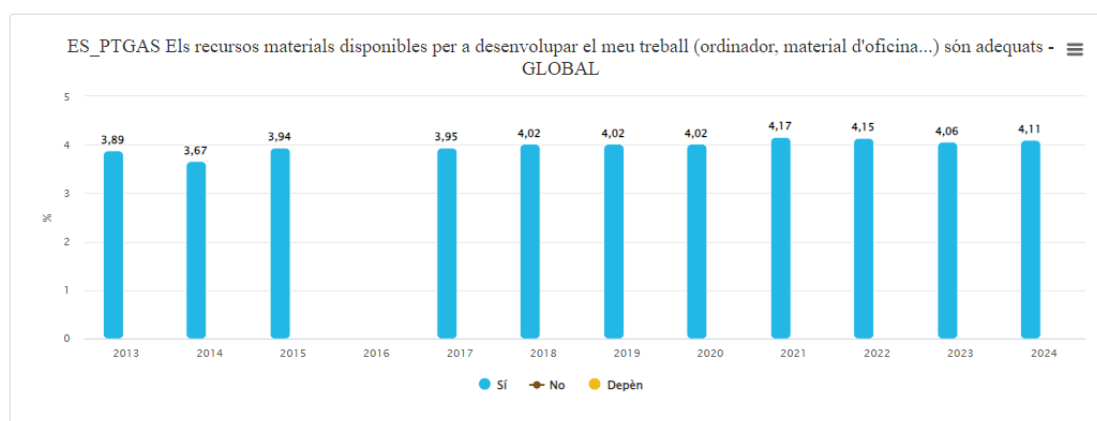
Propostes de Millora:

- Incrementar la disponibilitat de materials i recursos necessaris.
- Millorar la interfície de la intranet per facilitar-ne l'ús.

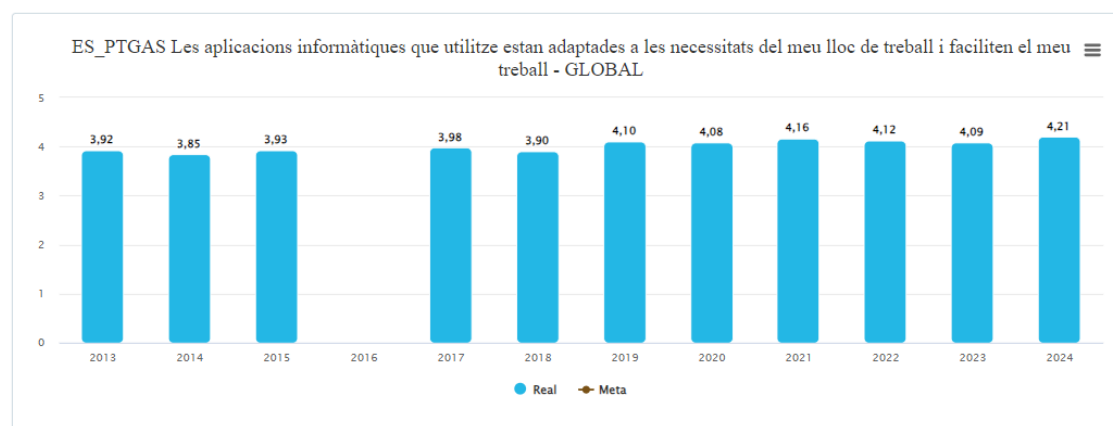
Ítem 1. L'espai on treballa reuneix les condicions adequades (mobiliari, il·luminació, ergonomia, etc.)



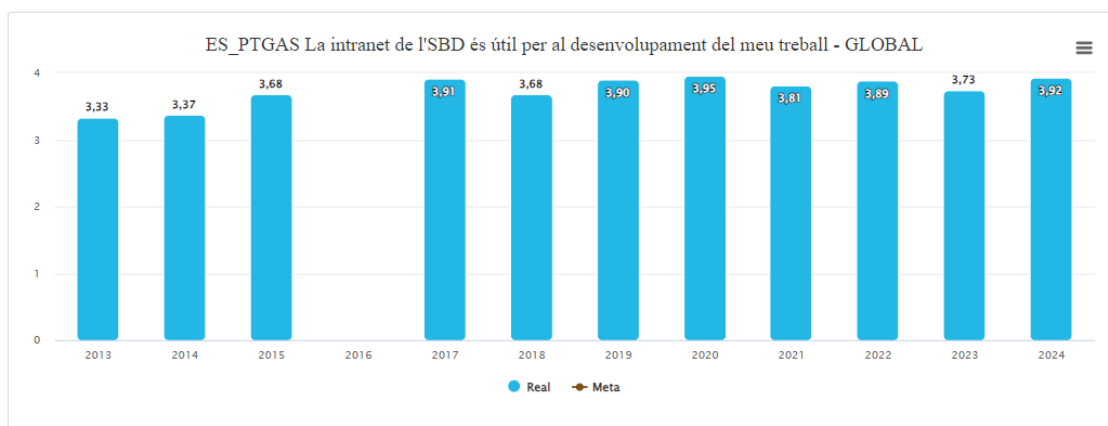
Ítem 2. Els recursos materials disponibles per a desenvolupar el meu treball (ordinador, material oficina ...) són adequats



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



Es manté la puntuació sobre les condicions adequades de l'espai de treball, i continua la tendència positiva en la resta de ítems: recursos materials per a treballar, que puja de 4.06 a 4.11, sobre les aplicacions informàtiques, que puja de 4.09 a 4.21, i sobre l'utilitat de l'espai de treball que puja de 3.73 a 3.92.

	SBD	SC	H	CI	SO	HU	CS	ED	PE	AL
El espacio donde trabajo reúne las condiciones adecuadas (mobiliario, iluminación,	3,7	3,75	3,33	4	3,7	3,63	4,07	4	3,57	3,09
Los recursos materiales disponibles para desarrollar mi trabajo son adecuados	4,11	4,4	3,83	3,92	4,25	3,47	4,53	4,42	4,43	4,18
Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades	4,21	4,25	3,83	4,42	4,3	3,83	4,27	4,58	4,43	4,36
La intranet de SBD es útil para el desarrollo de mi trabajo	3,92	3,79	3,58	4,08	3,85	3,77	4,13	4,31	3,86	4,3

Política i estratègia

Aspectes Positius:

- Coneixement del Pla Director: Puntuació de 4 sobre 5.
- Referent dins de la Comunitat Valenciana: Puntuació de 4.07.

Aspectes Negatius:

- Model organitzatiu: Puntuació mitjana de 3.57, la més baixa del bloc.

Propostes de Millora:

- Clarificar i comunicar millor el model organitzatiu.
- Fomentar la participació en l'elaboració de polítiques i estratègies.

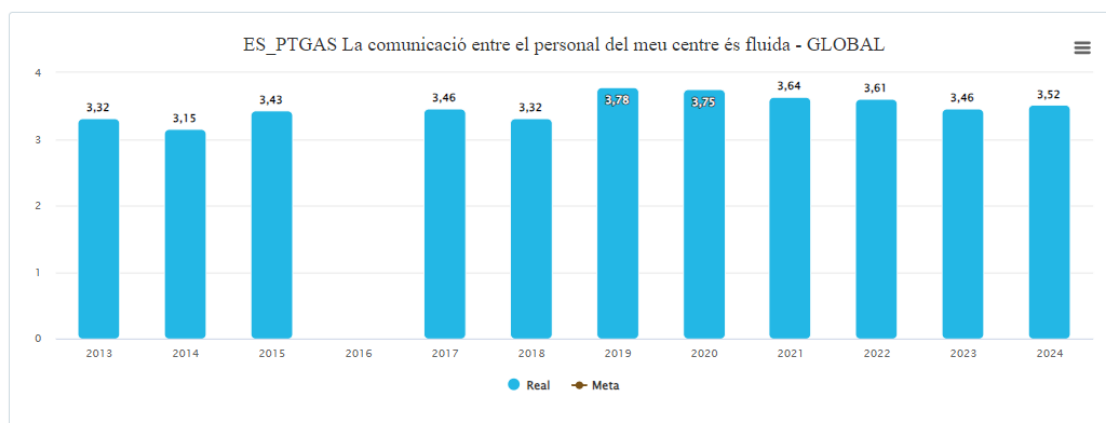
S'ha modificat la redacció d'alguns ítems. Per això no representem l'evolució temporal d'aquestos.

En concret dins de l'ítem 6, s'ha modificat *Ítem 6. Conec la missió de l'SBD, per **Conec el Pla Director de l'SBD*** i s'ha eliminat el ítem 7. *Conec els objectius de l'SBD inclosos en el Pla Operatiu.*

S'ha canviat la redacció de l'Ítem 10 substituint "Considere que la Biblioteca de la UV és un referent dins de les biblioteques de la Comunitat Valenciana" per "les biblioteques, arxius i seccions centrals"

S'ha afegit l'ítem 11 "Les biblioteques, arxius i seccions centrals de l'SBD treballen activament per a gestionar els recursos d'informació i el fons patrimonial a més de col·laborar en la creació de coneixement"

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

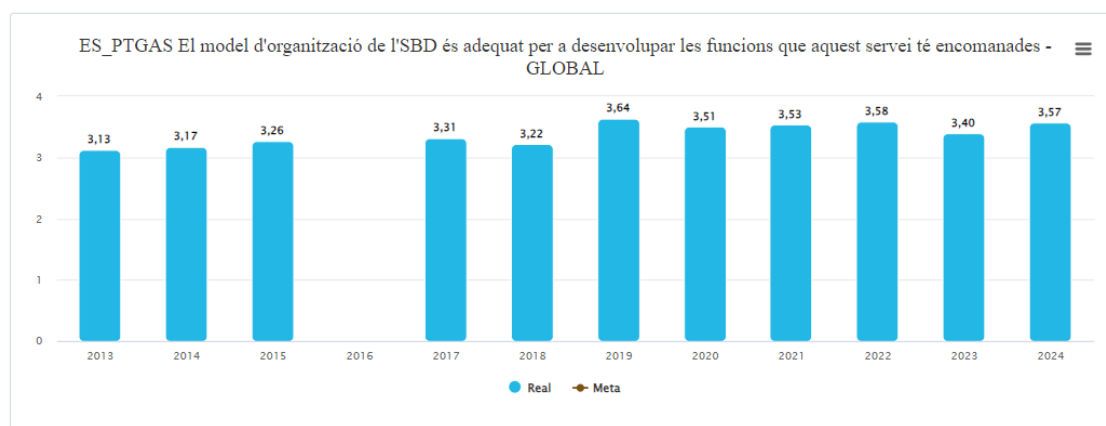


Ítem 6. Conec el Plà Director de l'SBD

És la primera vegada que es pregunta per si es coneix o no el Pla Director del Servei, s'ha puntuat amb un 4 sobre 5, amb la distribució de respostes següent:

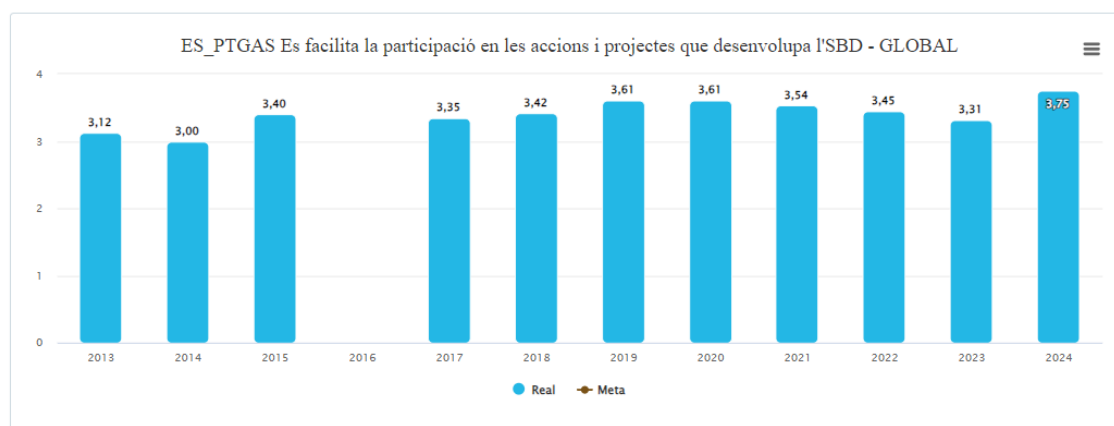
NC	1	2	3	4	5
2	2	1	24	68	63

Ítem 7. El model d'organització de l'SBD és adequat per a desenvolupar les funcions que aquest servei té encomanades

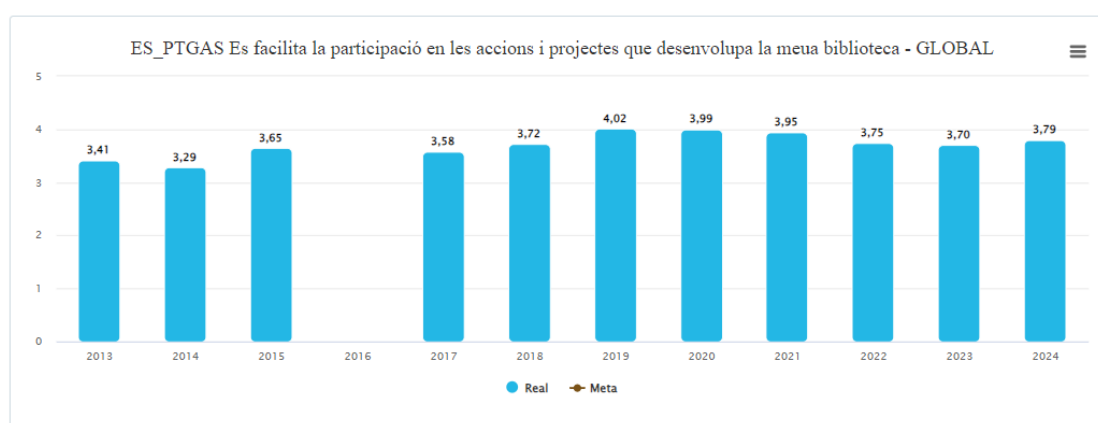


Pel que fa al model organitzatiu, la mitjana de la pregunta és de 3,57. La mitjana ha tingut una evolució positiva trencant la baixada de l'any anterior, encara que és la resposta del bloc que menys valoració ha obtingut.

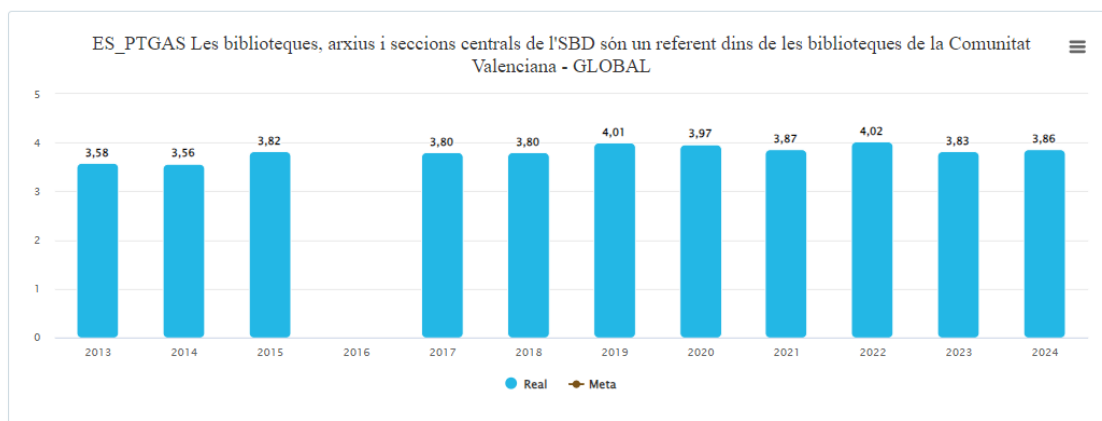
Ítem 8. Es facilita la participació en les accions i projectes que desenvolupa l'SBD



Ítem 9. Es facilita la participació en les accions i projectes que desenvolupa la meua biblioteca



Ítem 10. Les biblioteques, arxius i seccions centrals de l'SBD són un referent dins de les biblioteques de la Comunitat Valenciana



NOU ITEM 11 “Les biblioteques, arxius i seccions centrals de l’SBD treballen activament per a gestionar els recursos d’informació i el fons patrimonial a més de col·laborar en la creació de coneixement”

És la primera vegada que es pregunta. S'ha puntuat amb un 4,07 sobre 5, amb la distribució de respostes següent:

NC	1	2	3	4	5
10	3	3	24	70	50

	SBD	SC	H	CI	SO	HU	CS	ED	PE	AL
Conozco la Carta de Servicios que ha elaborado el SBD	4,2	4,53	4,08	3,75	4,12	4,03	4,4	4,46	4,43	4,2
Conozco el Plan Director del SBD	4	4,05	4,18	3,67	3,95	3,93	4,07	4,38	3,86	4
El modelo de organización del SBD es adecuado para desarrollar las funciones que el servicio tiene encomendadas	3,57	3,44	3,5	3,58	3,58	3,17	3,73	4,15	3,5	4
Se facilita la participación en las acciones y proyectos que desarrolla el SBD	3,75	4,05	3,91	3,91	3,61	3,1	4,2	4,08	3,86	4,1
Se facilita la participación en las acciones y proyectos que desarrolla mi biblioteca	3,79	4,06	4,08	4	3,56	3,07	4,15	4,75	4	4
Las bibliotecas y archivos y secciones centrales son un referente dentro de las bibliotecas	3,86	3,81	3,91	4,09	3,76	3,42	4,15	4,55	3,5	4,12
Las bibliotecas y archivos y secciones centrales trabajan activamente para gestionar y di	4,07	4,3	4,17	4,09	3,83	3,75	4,36	4,38	4	4,45

Processos

Aspectes Positius:

- Identificació i documentació de processos: Increment de puntuacions de 3.54 a 3.77.
- Coneixement dels responsables: Increment de 3.90 a 4.12.

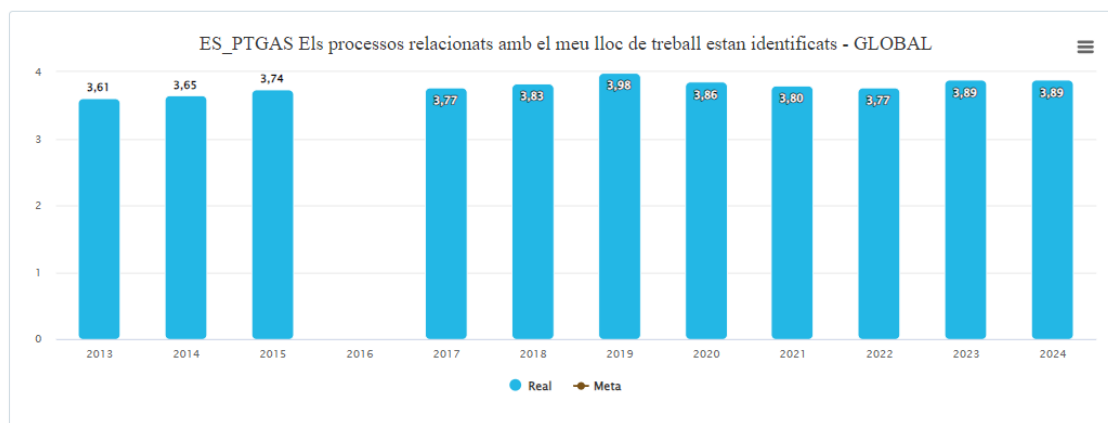
Aspectes Negatius:

- Coordinació entre seccions: Puntuació baixa de 3.3.

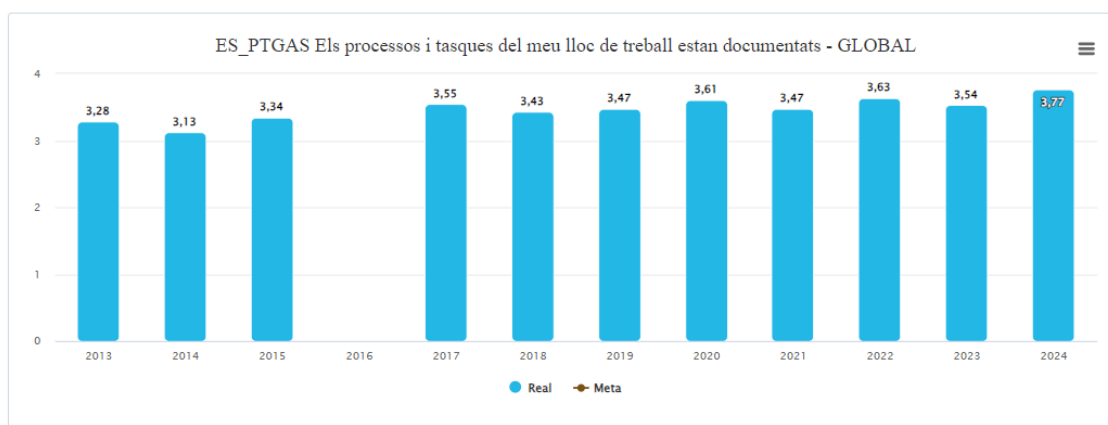
Propostes de Millora:

- Millorar la coordinació i comunicació entre les diferents unitats.
- Establir protocols clars per a la resolució de dubtes sobre processos.

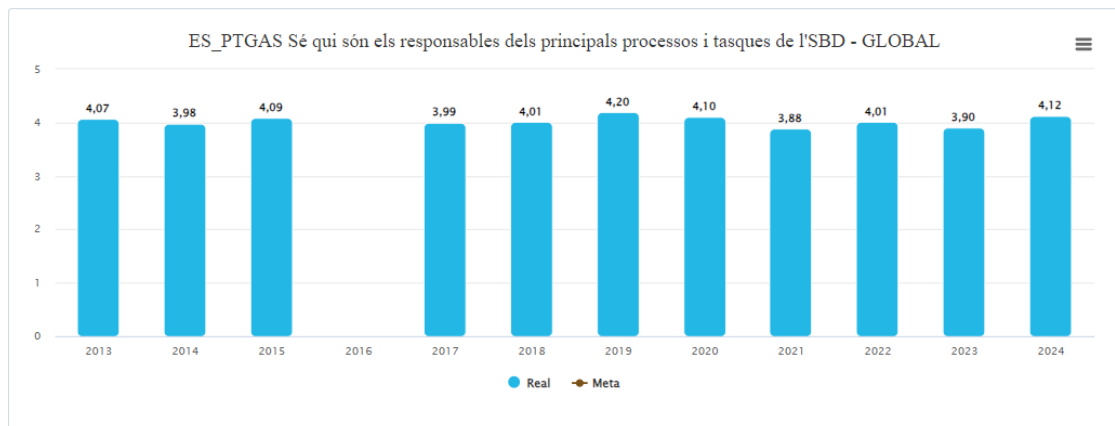
Ítem 12. Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan identificats



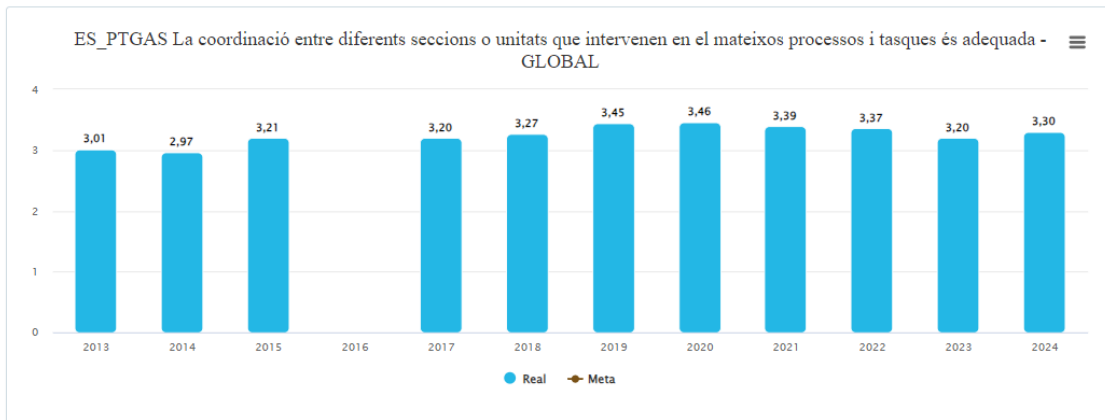
Ítem 13. Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan documentats



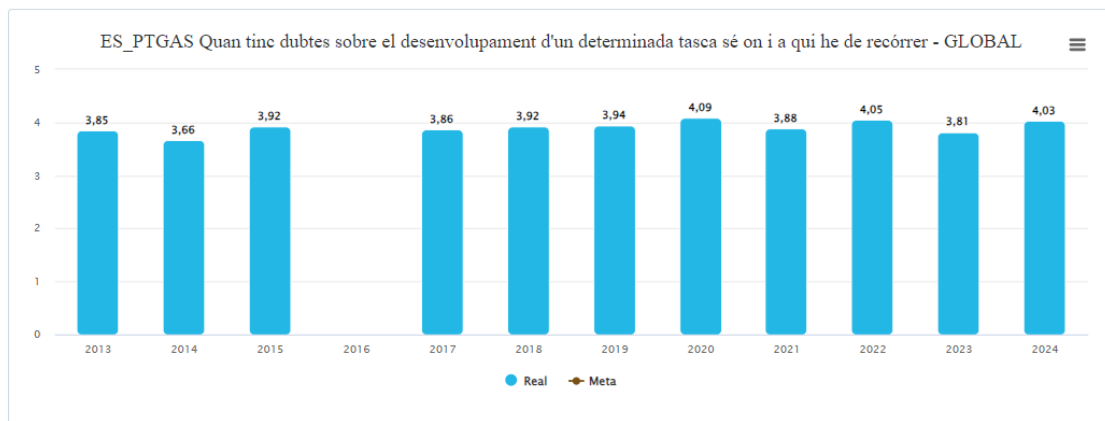
Ítem 14. Sé qui són els responsables dels principals processos / tasques de l'SBD



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



Ítem16. Quan tinc dubtes sobre el desenvolupament d'un determinat procés / tasca sé on i a qui he de recórrer.



	2023	2024
<i>Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan identificats</i>	3.89	3.89
<i>Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan documentats</i>	3.54	3.77
<i>Sé qui són els responsables dels principals processos / tasques de l'SBD</i>	3.90	4.12

<i>La coordinació entre les diferents seccions o unitats que intervien en el mateixos processos / tasques és adequada</i>	3.20	3.3
<i>Quan tinc dubtes sobre el desenvolupament d'un determinat procés / tasca sé on i a qui he de recórrer.</i>	3.81	4.0

	SBD	SC	H	CI	SO	HU	CS	ED	PE	AL
Los principales procesos / tareas de mi puesto de trabajo están identificados	3,89	4,05	3,5	3,67	3,87	3,46	4,2	4,38	3,86	4,36
Los principales procesos / tareas de mi puesto de trabajo están documentados	3,77	4	3,5	3,27	3,85	3,45	4	4,15	3,83	4
Sé quiénes són los responsables de los principales procesos / tareas del SBD	4,12	4,5	3,92	4,18	4,03	3,72	4,27	4,38	4,14	4,45
La coordinación entre diferentes secciones o unidades que intervienen en los mismos es adecuada	3,3	3,78	3,27	3,36	3,11	2,48	3,93	3,75	3,6	3,8
Cuando tengo dudas sobre el desarrollo de un determinado proceso / tarea sé dónde y a quien tengo que recurrir	4,03	3,9	4	4,33	3,98	3,7	4,2	4,23	4,33	4,45

Persones

Aspectes Positius:

- Coneixement de les tasques: Increment de 4.26 a 4.40.
- Participació en decisions: Increment de 3.64 a 3.89.

Aspectes Negatius:

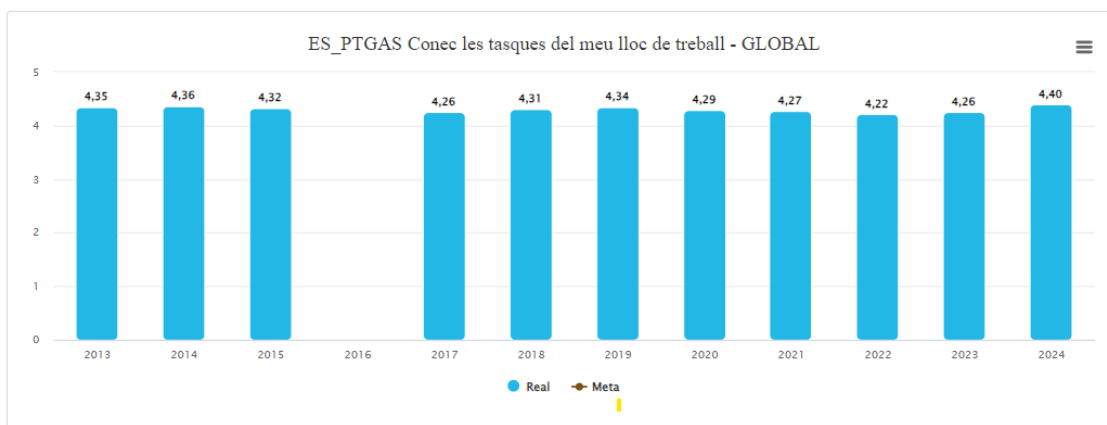
- Distribució de càrregues de treball: Puntuació de 3.07, lleugerament millorada però encara baixa.

Propostes de Millora:

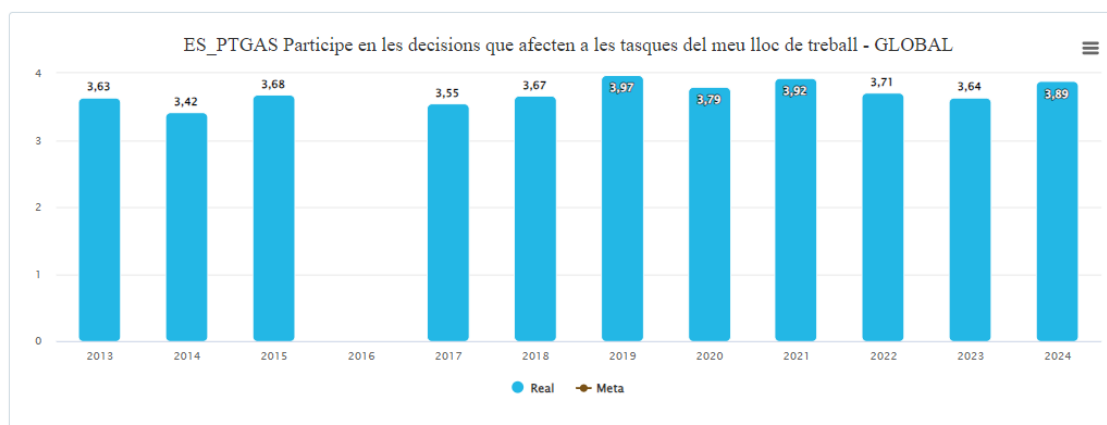
- Revisar i equilibrar la distribució de càrregues de treball.
- Fomentar el treball en equip i millorar la comunicació interna.

S'ha modificat la redacció dels ítems 27 i 28 substituint la paraula biblioteca per centre, per tal de clarificar a què es fa referència i incloure les seccions centrals i els arxius que abans no apareixien reflectits.

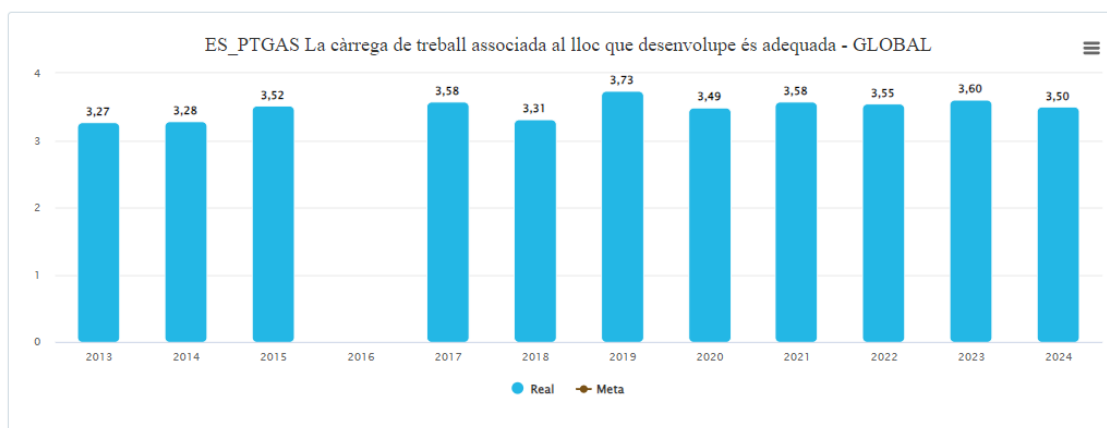
Ítem 17. Conec les tasques del meu lloc de treball



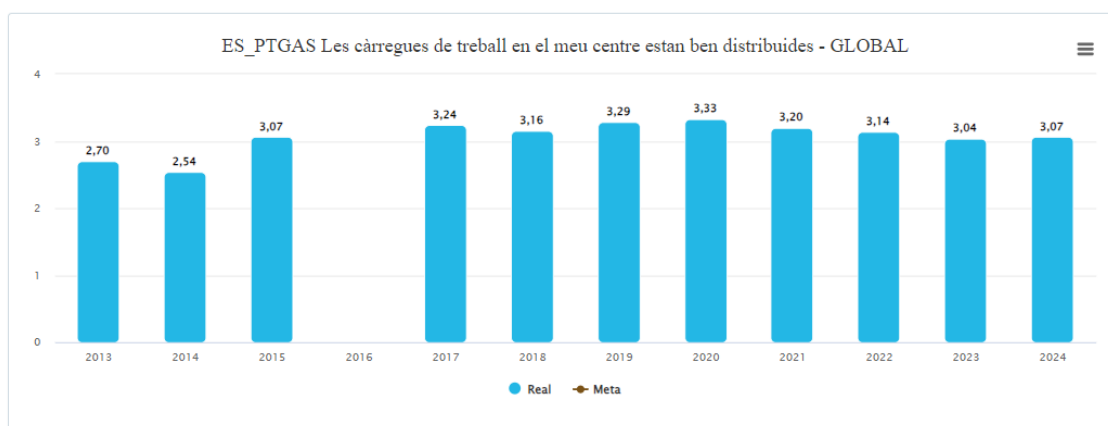
Ítem 18. Participe en les decisions que afecten les tasques del meu lloc de treball



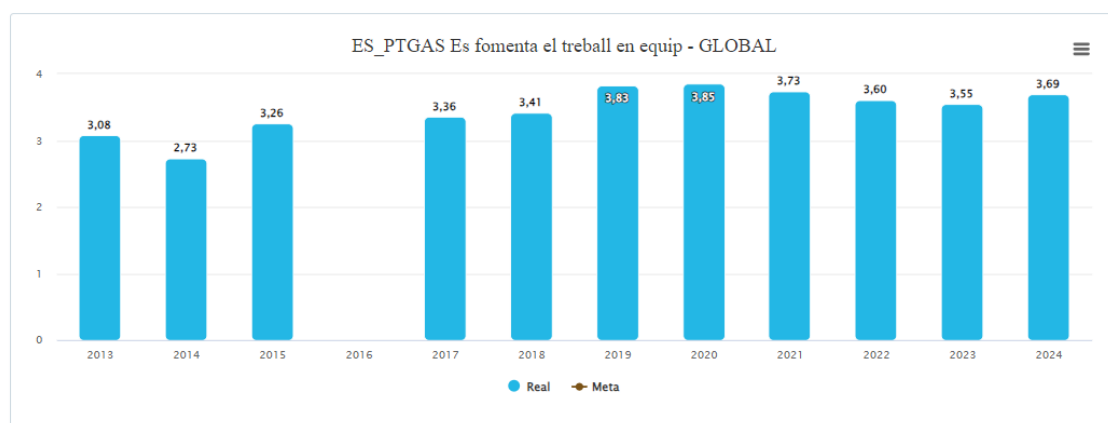
Ítem 19. La càrrega de treball associada al lloc que desenvolupa és adequada



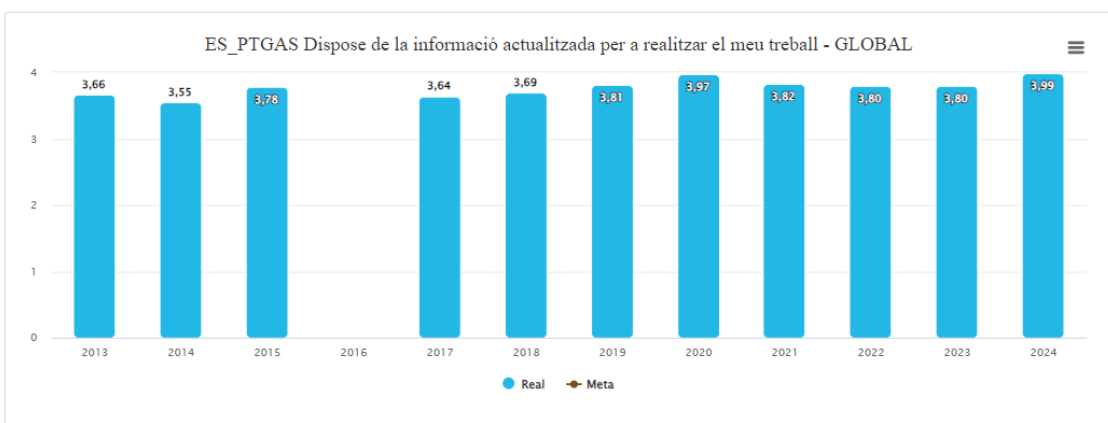
Ítem 20. Les càrregues de treball en la meua biblioteca estan ben distribuïdes



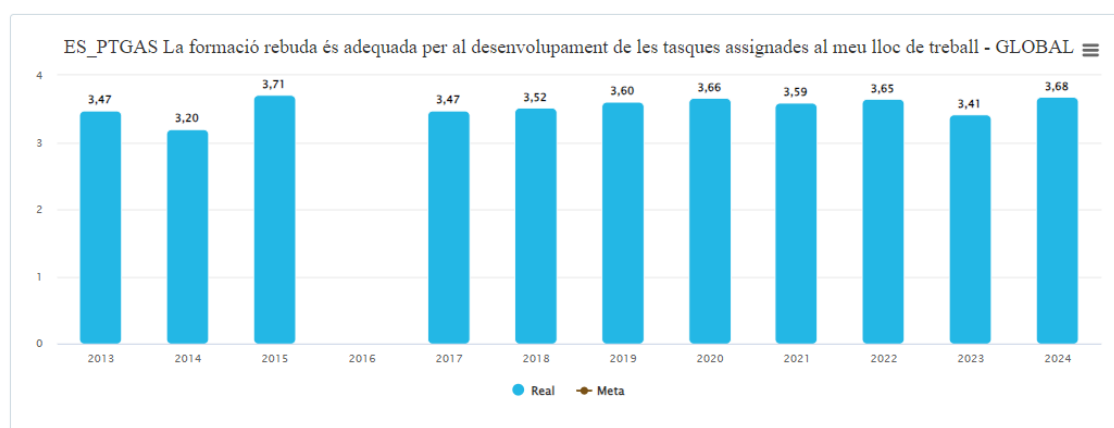
Ítem 21. Es fomenta el treball en equip



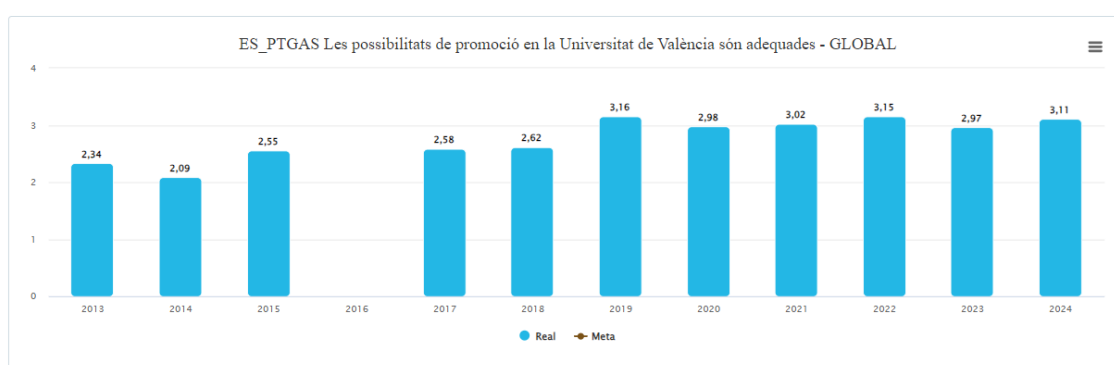
Ítem 22. Dispose de la informació actualitzada per a realitzar el meu treball



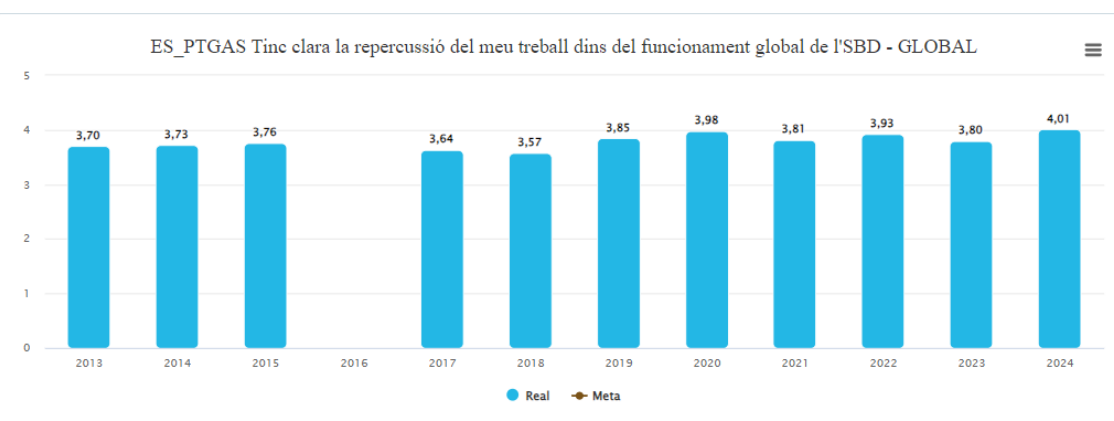
Ítem 23. La formació rebuda és adequada per al desenvolupament de les tasques assignades al meu lloc de treball



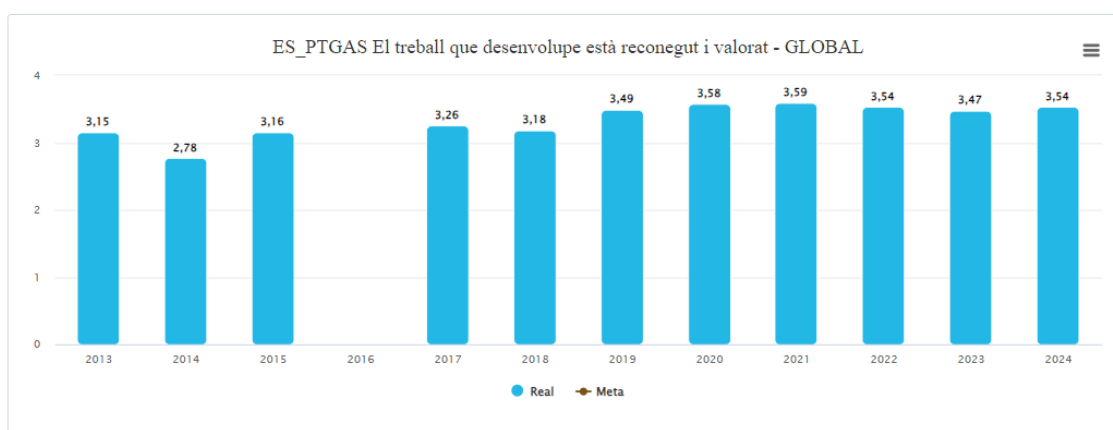
Ítem 24. Les possibilitats de promoció a la Universitat de València són adequades



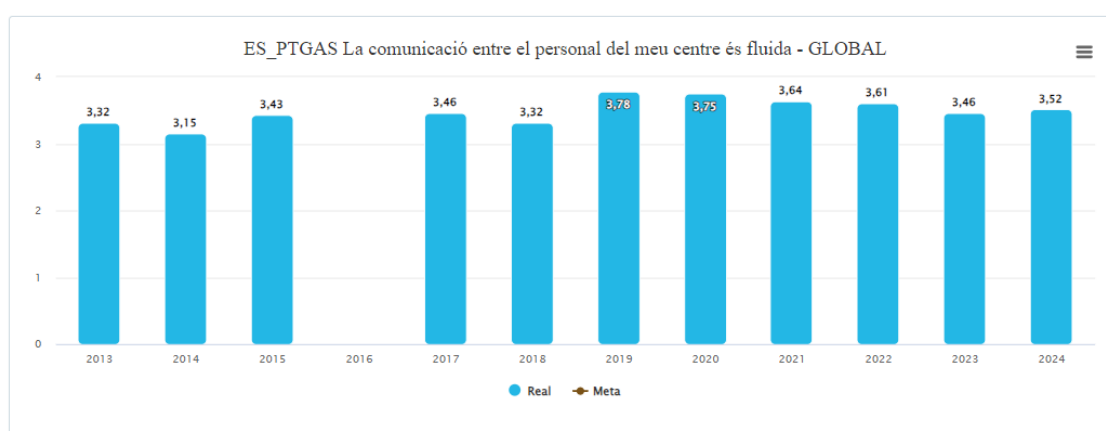
Ítem 25. Tinc clara la repercussió del meu treball dins del procés global de funcionament de l'SBD



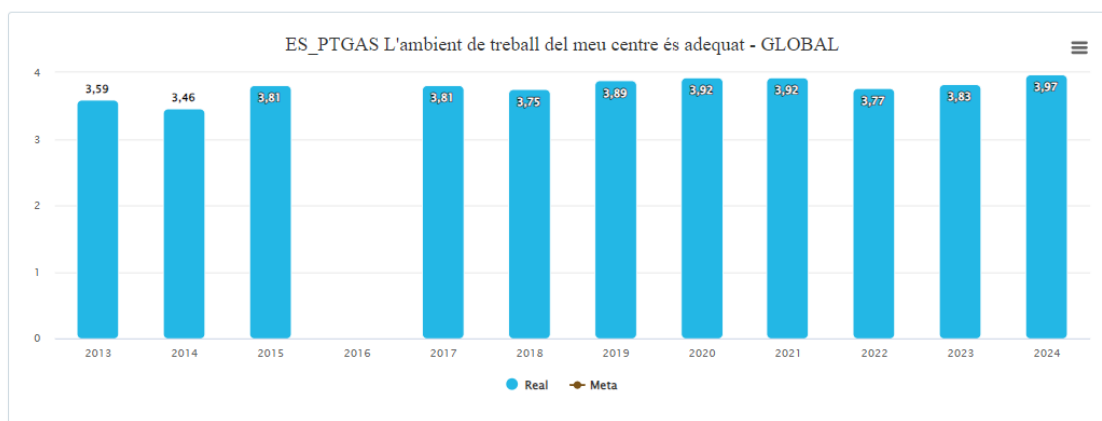
Ítem 26. El treball que desenvolupe està reconegut i valorat



Ítem 27. La comunicació entre el personal del meu centre és fluida



Ítem 28. L'ambient de treball en el meu centre és adequat



	2023	2024
Conec les tasques del meu lloc de treball	4.26	4.40
Participo en les decisions que afecten les tasques del meu lloc de treball	3.64	3.89
La càrrega de treball associada al lloc que desenvolupo és adequada	3.60	3.50
Les càrregues de treball en la meua biblioteca estan ben distribuïdes	3.04	3.07
Es fomenta el treball en equip	3.55	3.69

Dispose de la informació actualitzada per a realitzar el meu treball	3.80	3.99
La formació rebuda és adequada per al desenvolupament de les tasques assignades al meu lloc de treball	3.41	3.68
Les possibilitats de promoció a la Universitat de València són adequades	2.97	3.11
Tinc clara la repercussió del meu treball dins del procés global de funcionament de l'SBD	3.80	4.01
El treball que desenvolupe està reconegut i valorat	3.47	3.54
La comunicació entre el personal del meu centre és fluida	3.46	3.52
L'ambient de treball en el meu centre és adequat	3.83	3.97

	SBD	SC	H	CI	SO	HU	CS	ED	PE	AL
Conozco las tareas de mi puesto de trabajo	4,4	4,7	4,33	4,25	4,25	4,17	4,47	4,62	4,71	4,73
Participo en las decisiones que afectan a las tareas de mi puesto de trabajo	3,89	4,3	4	4	3,67	3,23	3,93	4,67	4,43	4,3
La carga de trabajo asociada al puesto que desempeño es adecuada	3,5	3,2	3,5	3,17	3,7	2,9	4,07	3,92	3,29	4,2
Las cargas de trabajo en mi biblioteca están bien distribuidas	3,07	2,72	3,08	3	3,05	2,3	3,73	3,92	2,5	4,3
Se fomenta el trabajo en equipo	3,69	3,8	4	3,58	3,44	3,07	3,87	4,77	3,43	4,45
Dispongo de la información actualizada para realizar mi trabajo	3,99	4,05	3,92	3,82	3,77	3,72	4,2	4,38	4,33	4,64
La formación recibida es adecuada para el desempeño de las tareas asignadas a mi puesto	3,68	3,65	3,75	3,82	3,43	3,52	4	3,69	3,57	4,56
Las posibilidades de promoción en la Universitat de València son adecuadas	3,11	3,33	3,33	2,6	3,12	2,83	3,43	3,62	2,67	2,8
Tengo clara la repercusión de mi trabajo dentro del proceso global de funcionamiento	4,01	4,5	3,92	4	3,76	3,64	4	4,62	3,67	4,4
El trabajo que desarrollo está reconocido y valorado	3,54	3,79	3,67	3,27	3,31	3,04	4	4,38	3,29	3,8
La comunicación entre el personal de mi biblioteca es fluida	3,52	3,68	3,67	3,42	3,1	2,86	3,8	4,77	4	4,27
El ambiente de trabajo de mi biblioteca es adecuado	3,97	4,1	4,08	3,67	3,77	3,31	4,27	4,92	4,17	4,73

Lideratge

Aspectes Positius:

- Suport de la direcció a accions individuals i d'equip: Puntuació de 4.00.
- Clima de comunicació i crítica constructiva: Puntuació de 3.84.

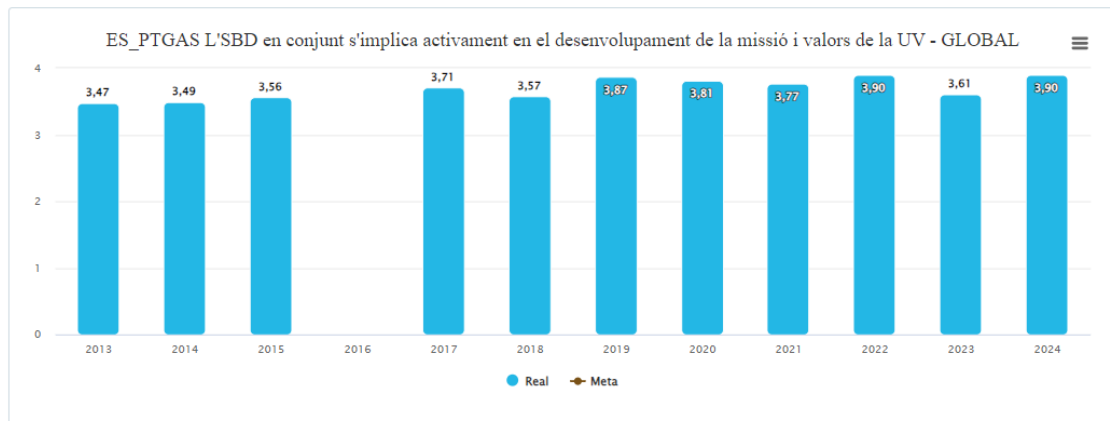
Aspectes Negatius:

- Informació sobre decisions: Puntuació de 3.73, reflectint una necessitat de millor comunicació.

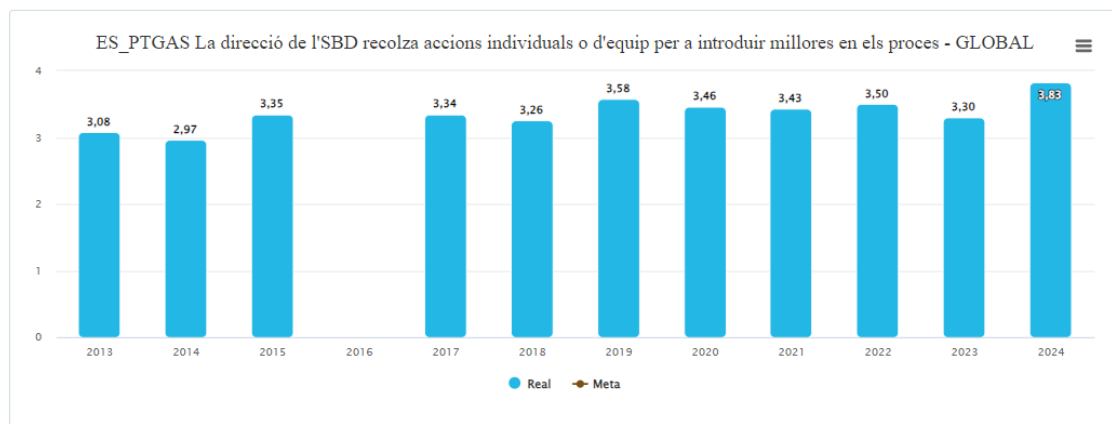
Propostes de Millora:

- Fomentar un clima de comunicació obert i transparent.
- Assegurar que tot el personal està informat de les decisions que els afecten.

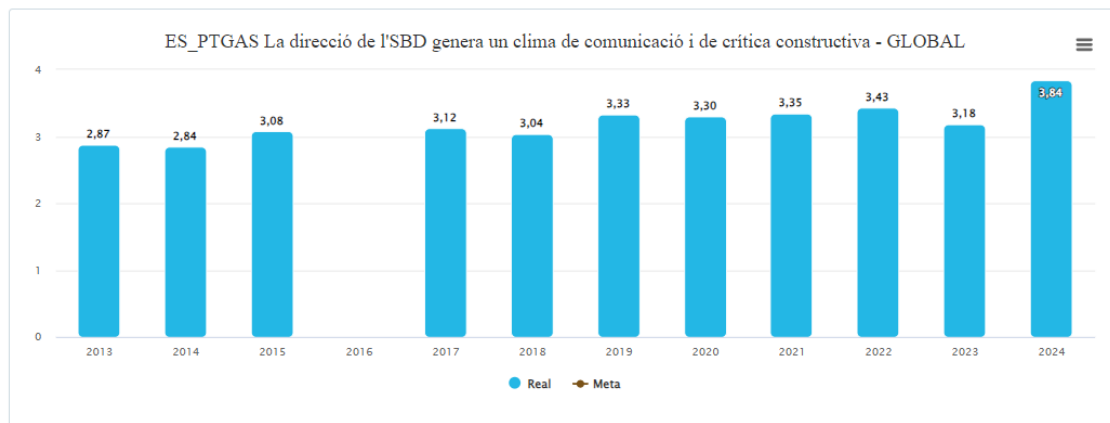
Ítem 29. L'SBD s'implica activament en el desenvolupament de la missió i valors de la UV



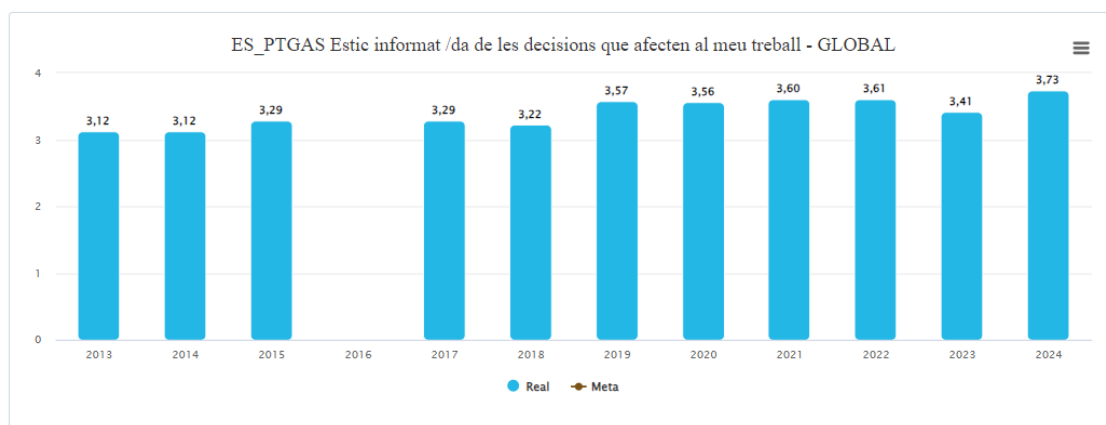
Ítem 30. La direcció de l'SBD recolza accions individuals o d'equip per a introduir millores en els processos/tasques



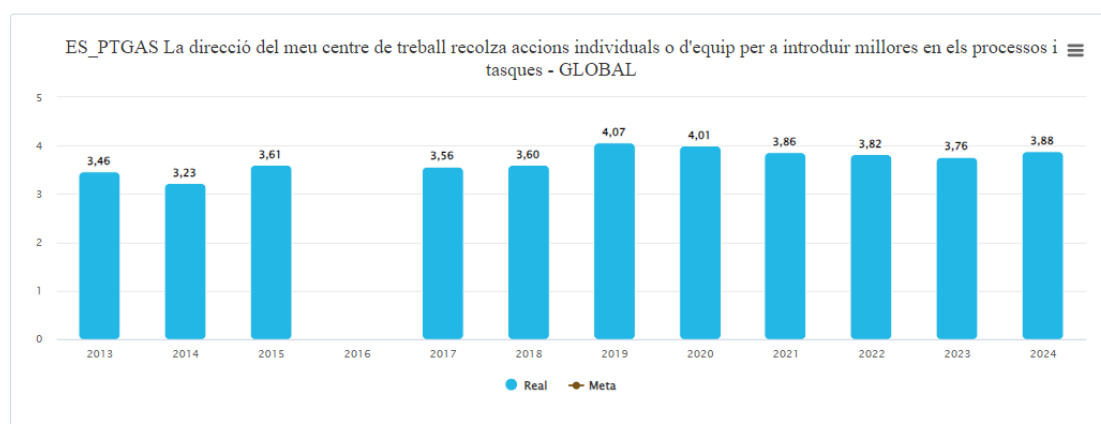
Ítem 31. La direcció de l'SBD genera un clima de comunicació i de crítica constructiva



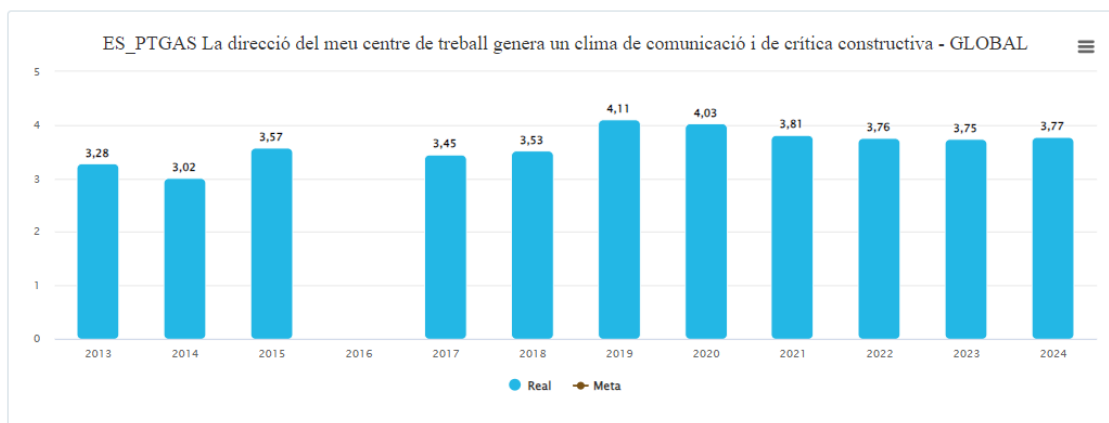
Ítem 32. Estic informat/informada de les decisions que afecten el meu treball



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



Ítem 34. La direcció del meu centre de treball genera un clima de comunicació i de crítica constructiva.



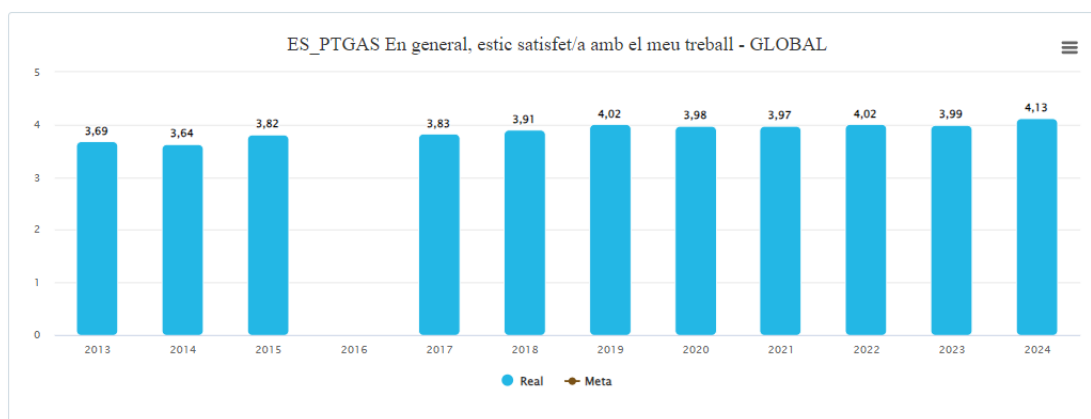
	SBD	SC	H	CI	SO	HU	CS	ED	PE	AL
El SBD en conjunto se implica activamente en el desarrollo de la misión y valores de la UV	3,9	4,16	4	4,09	3,7	3,43	3,93	4,38	4,33	4,33
La dirección del SBD apoya acciones individuales o de equipo para introducir mejoras	3,89	4,17	4,08	3,71	3,55	3,3	4,07	4,42	4	4,38

La dirección del SBD genera un clima de comunicación y de crítica constructiva	3,84	4,16	3,91	3,71	3,55	3,41	3,93	4,58	4,25	4,29
Estoy informado/a de las decisiones que afectan a mi trabajo	3,73	4,11	3,83	3,89	3,49	3,17	4	4,38	4,17	3,89
La dirección de mi centro de trabajo apoya acciones individuales o de equipo para introducir mejoras	3,88	4,31	4,17	3,67	3,32	3,07	4,33	4,92	4,83	4,78
La dirección de de mi centro de trabajo genera un clima de comunicación y de crítica constructiva	3,77	4,06	4,08	3,89	3,14	2,93	4,27	5	4,83	4,36

Valoració Global

Aspectes Positius:

- Satisfacció amb la feina: Puntuació mitjana de 4.13.
- Recomanació de treballar a l'SBD: Puntuació mitjana de 4.19.



	SBD	SC	H	CI	SO	HU	CS	ED	PE	AL
En general, estoy satisfecho con mi trabajo.	4,13	3,95	4,17	4,08	4,11	3,83	4,36	4,46	4,5	4,55
Recomendarías a otras personas (familiares, amistades...) trabajar en el SBD	4,19	4,12	4,18	4,27	4,05	3,96	4,36	4,42	4,5	4,78

RESUM PER BLOCS I EVOLUCIÓ

Per blocs, com s'observa en la taula següent, han incrementat totes les mitjanes.

	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24

Recursos	3,93	3,92	3,98	3,99	3,89	3.98
Política i estratègia	3,96	3,90	3,82	3,92	3,86	3.80
Processos	3,81	3,82	3,68	3,77	3,67	3.82
Persones	3,73	3,72	3,67	3,64	3,57	3.62
Lideratge	3,76	3,70	3,64	3,67	3,50	3.83