



Enquestes de satisfacció

PTGAS

2024/2025



Introducció

Aquest informe analitza els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió sobre el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València, realitzades pel personal d'arxius i biblioteques de l'SBD durant el curs acadèmic 2024/2025.

L'**objectiu** és identificar els punts forts i les oportunitats de millora que contribuïsquen a reforçar el compromís i el benestar del personal de l'SBD.



Al correu electrònic se'ls informava que, amb la seua participació, podien entrar en el sorteig de 5 caixes de productes de comerç just.



La valoració d'aquesta experiència ha sigut positiva, ha permés el contacte directe, especialment entre els estudiants, el que és una manera de donar més visibilitat a les biblioteques de la UV i donar a conèixer els seus serveis.



Metodologia

L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general (biblioteca i sexe) i 36 ítems més distribuïts en 5 blocs: recursos, política i estratègia, processos, persones, lideratge i 2 preguntes de valoració global.

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).

D'altra banda, l'enquesta acaba amb tres preguntes obertes per a valorar els aspectes positius, negatius i necessitats que el personal considera adients.

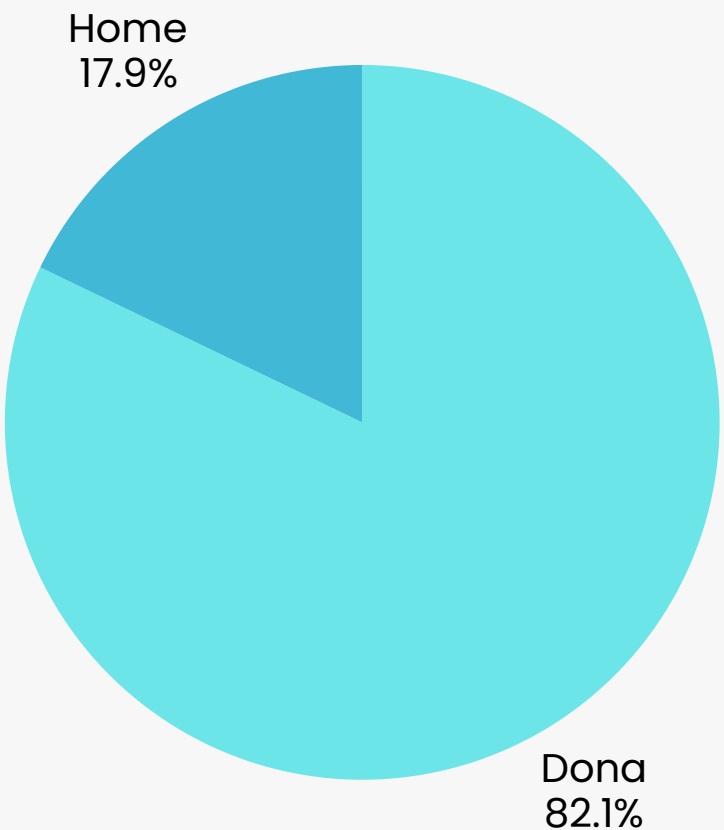
Participació



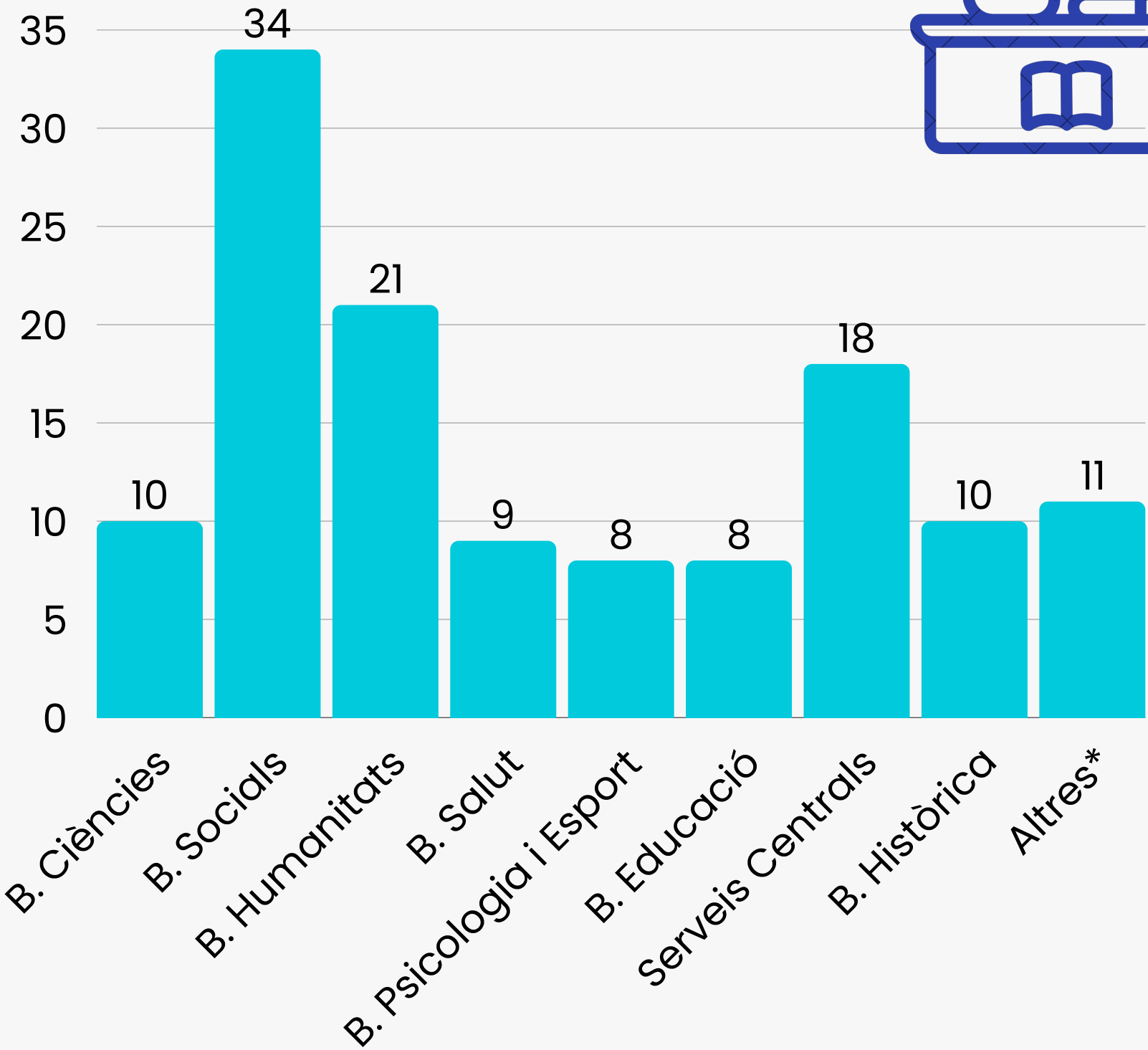
Taxa de participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 226 invitacions per respondre l'enquesta, amb un total de **129 respostes rebudes** (82% dones, 18% homes), cosa que representa una **taxa de participació del 57,08%**, inferior al 70,48% del curs anterior.

Gènere



Per biblioteca



* (Arxiu Històric, Arxiu Intermedi, B. Dipòsit, B. Botànic, B. H.Mèdica...)

Evolució dels resultats

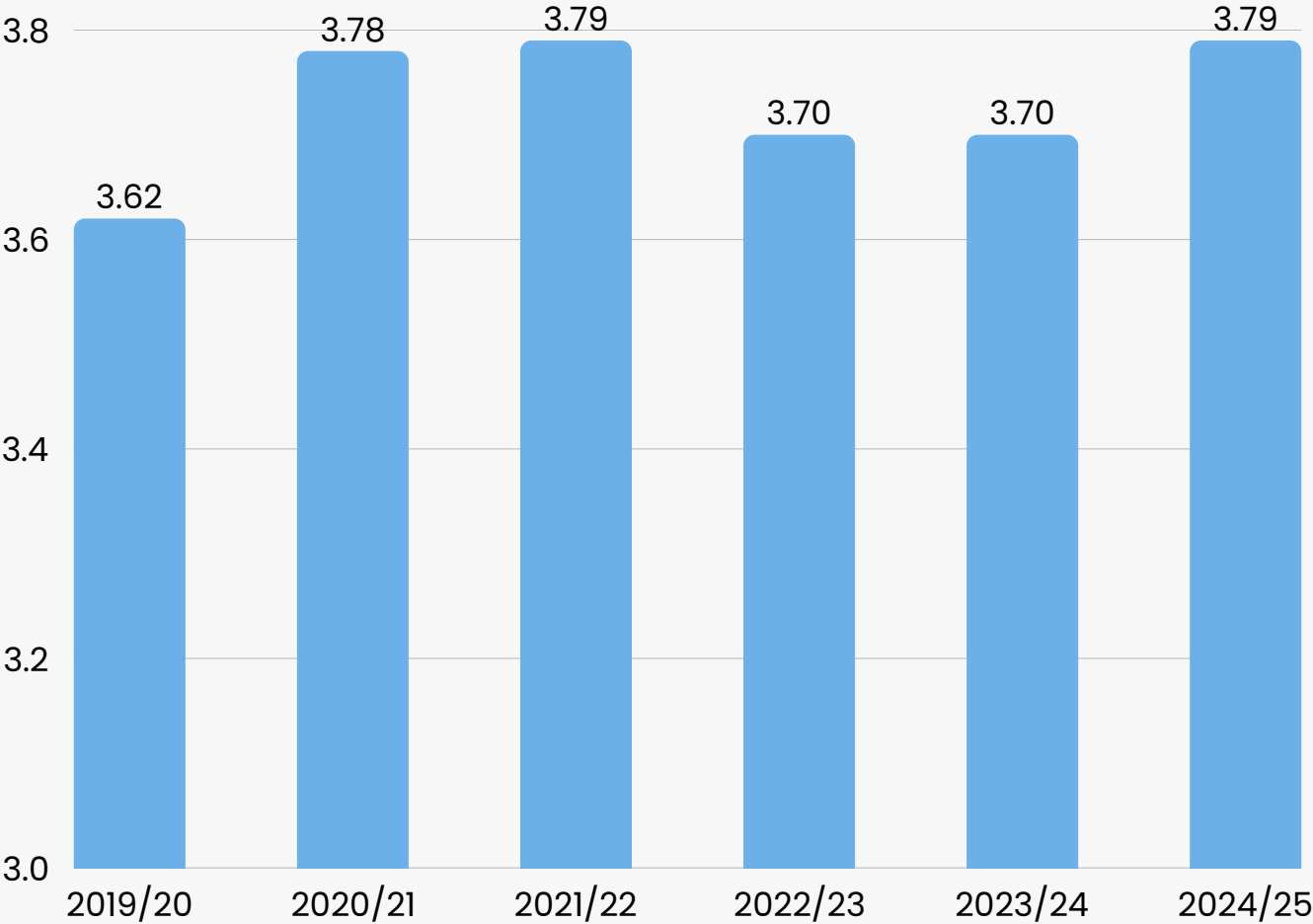




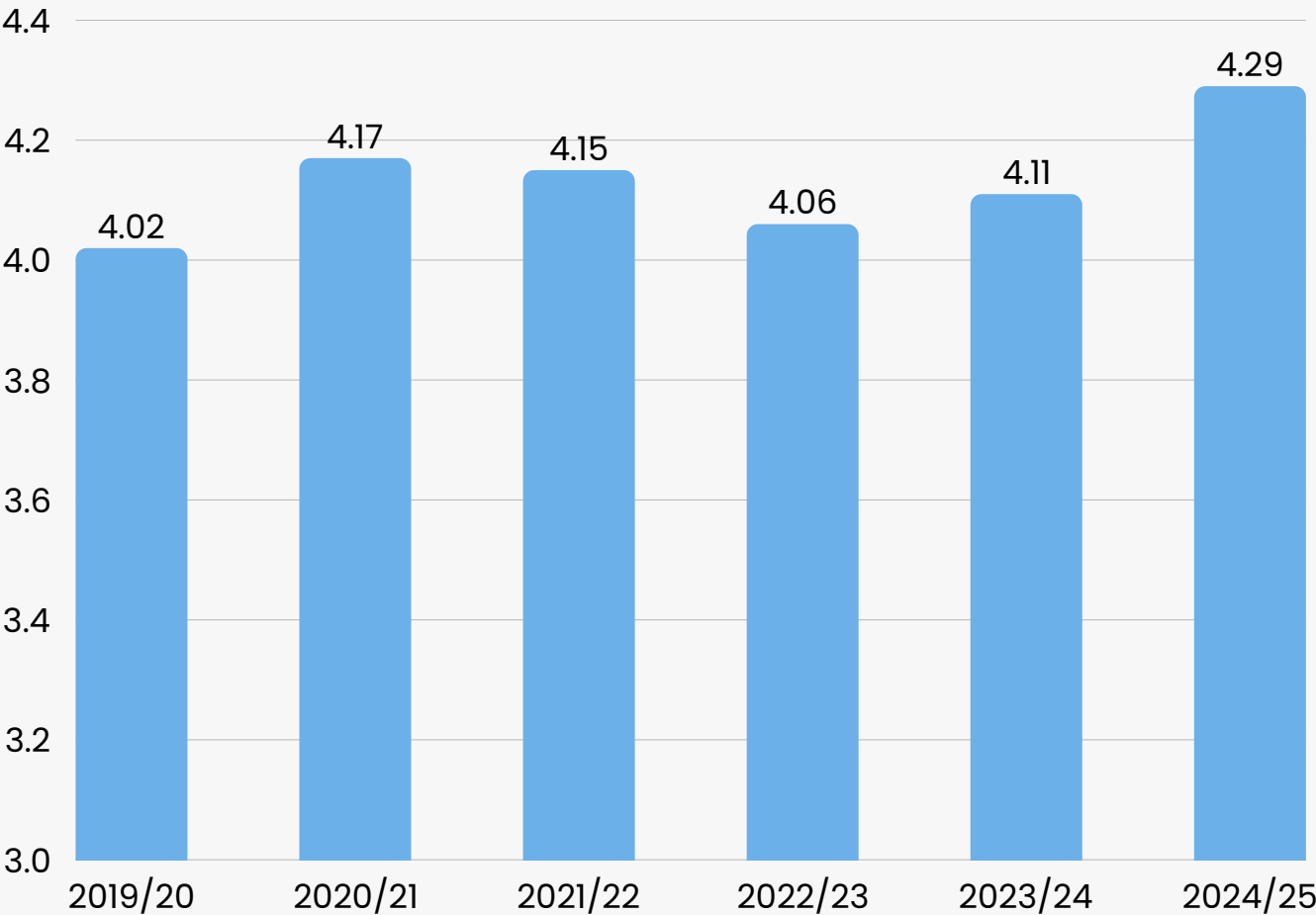
Recursos



Ítem 1. L'espai on treballe reuneix les condicions adequades.



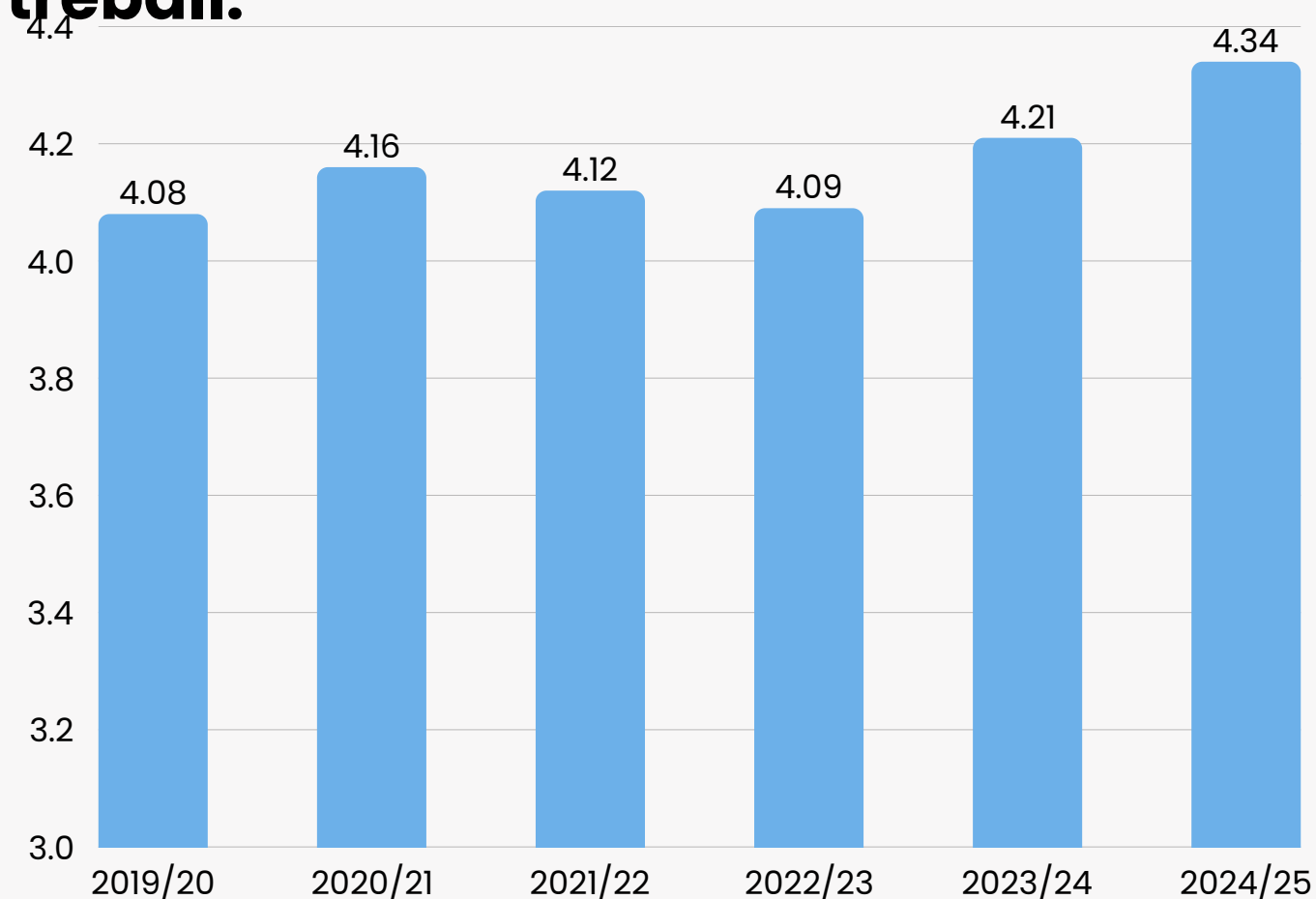
Ítem 2. Els recursos materials disponibles per a desenvolupar el meu treball.



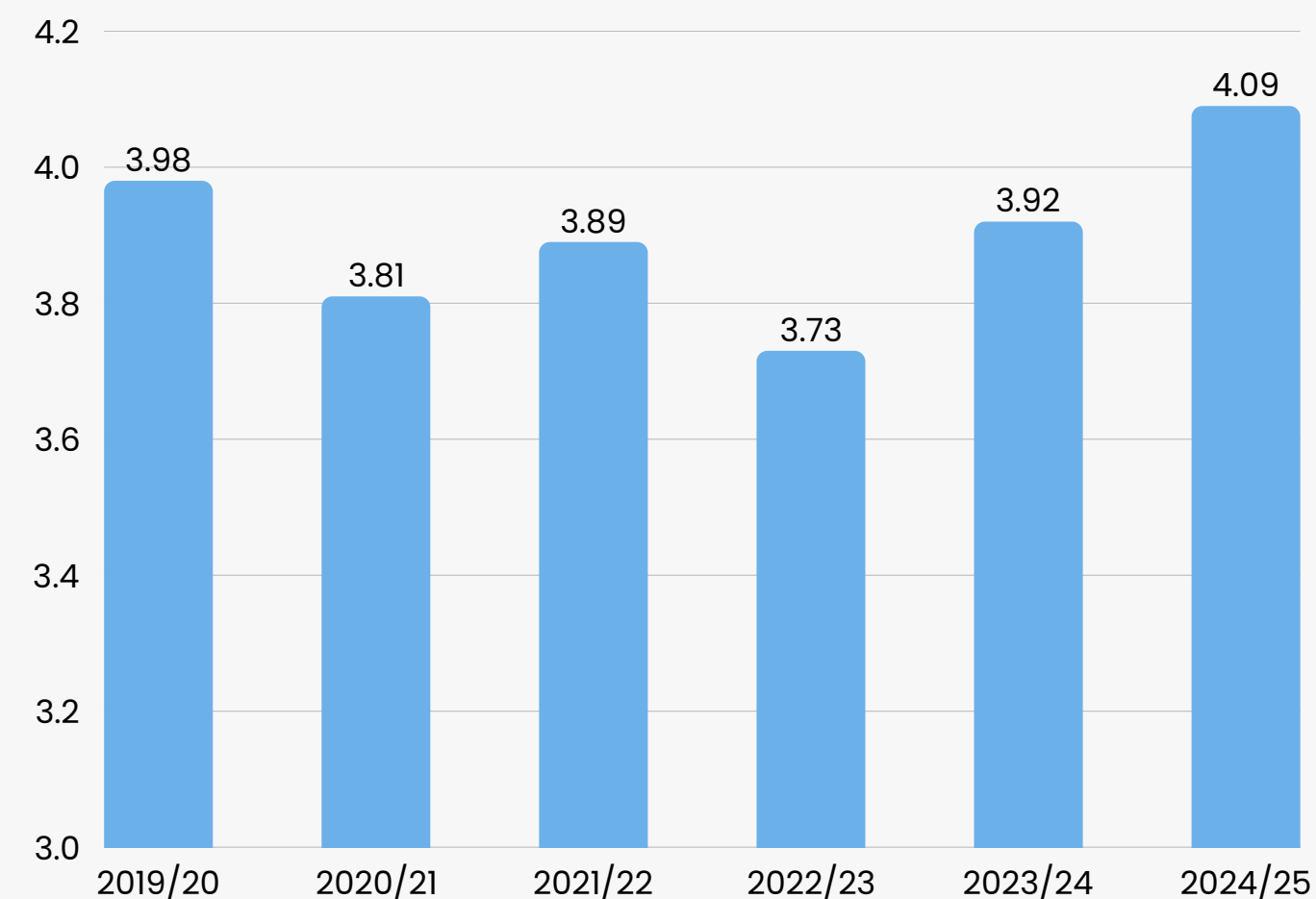
Recursos



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



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





Recursos



Evolució del bloc

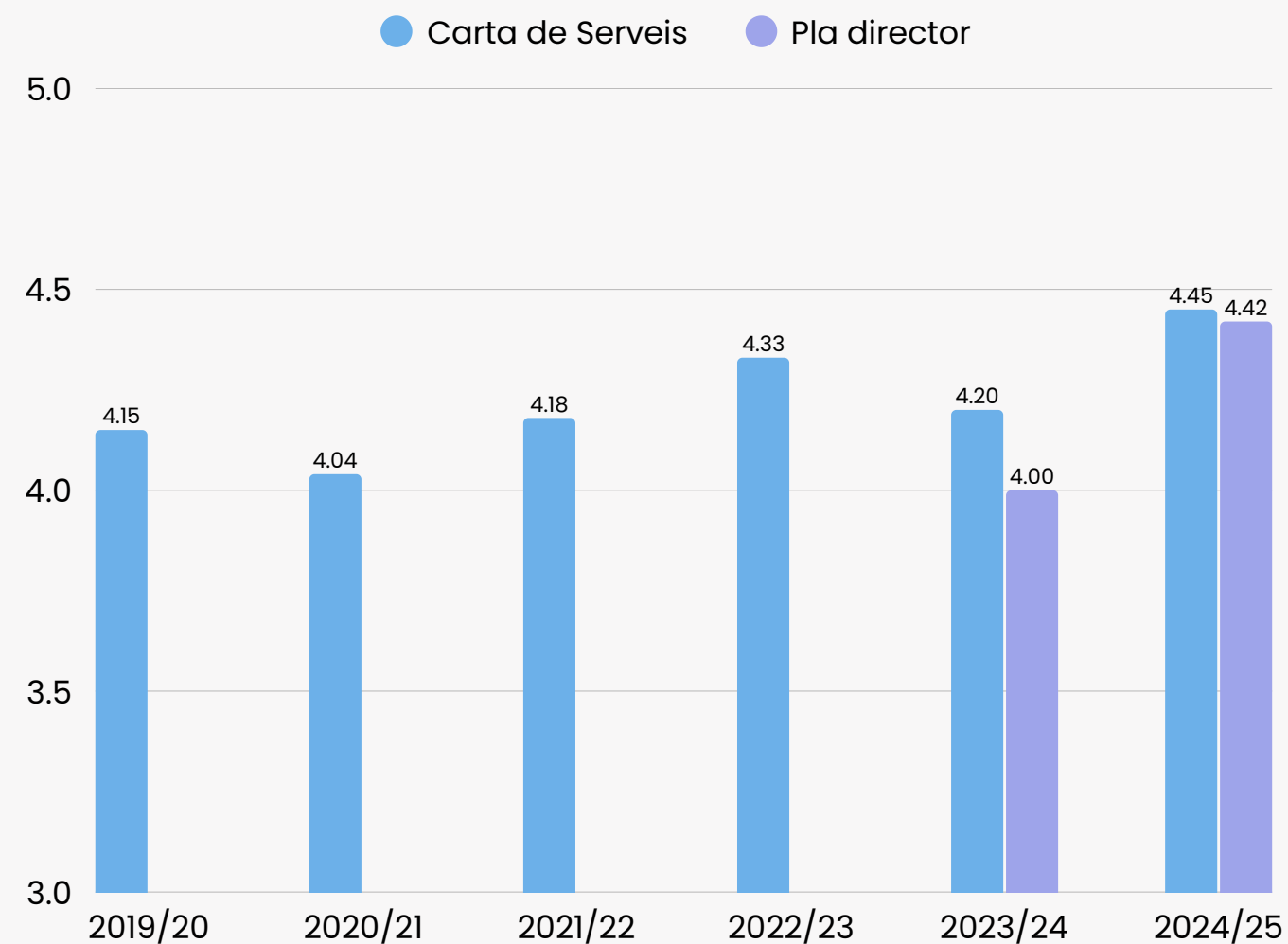
Els resultats del bloc Recursos mostren una evolució positiva en tots els ítems els últims anys.

L'adequació de l'espai de treball i de les aplicacions informàtiques manté una valoració alta.

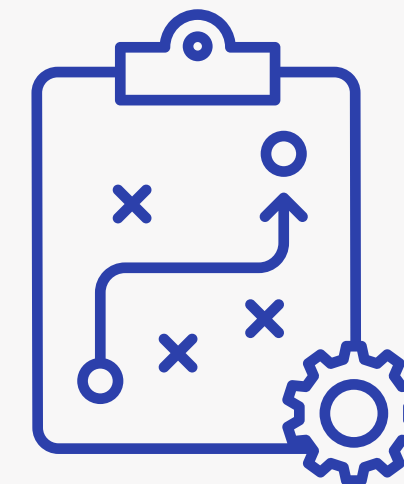
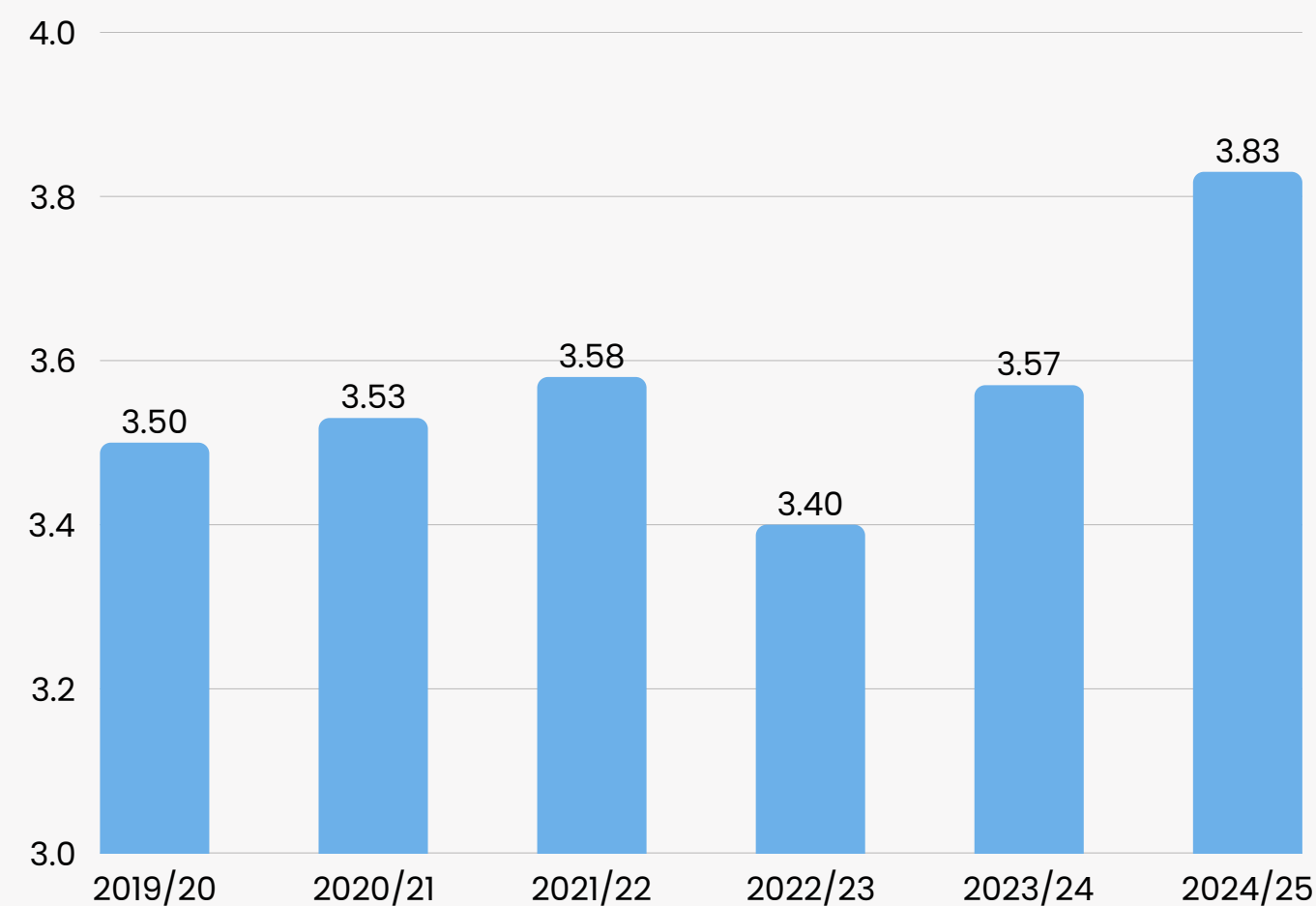
Destacan l'augment notable en l'últim curs, fet que indica una millor adaptació tecnològica i utilitat per al desenvolupament del treball.

Política i estratègia

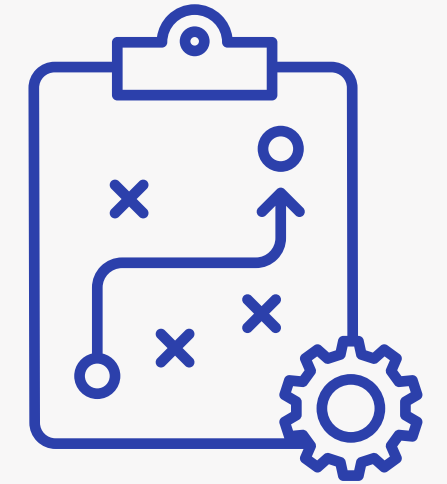
Ítem 5. Conec la Carta de Serveis de l'SBD.
Ítem 6. Conec el Pla director de l'SBD.



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

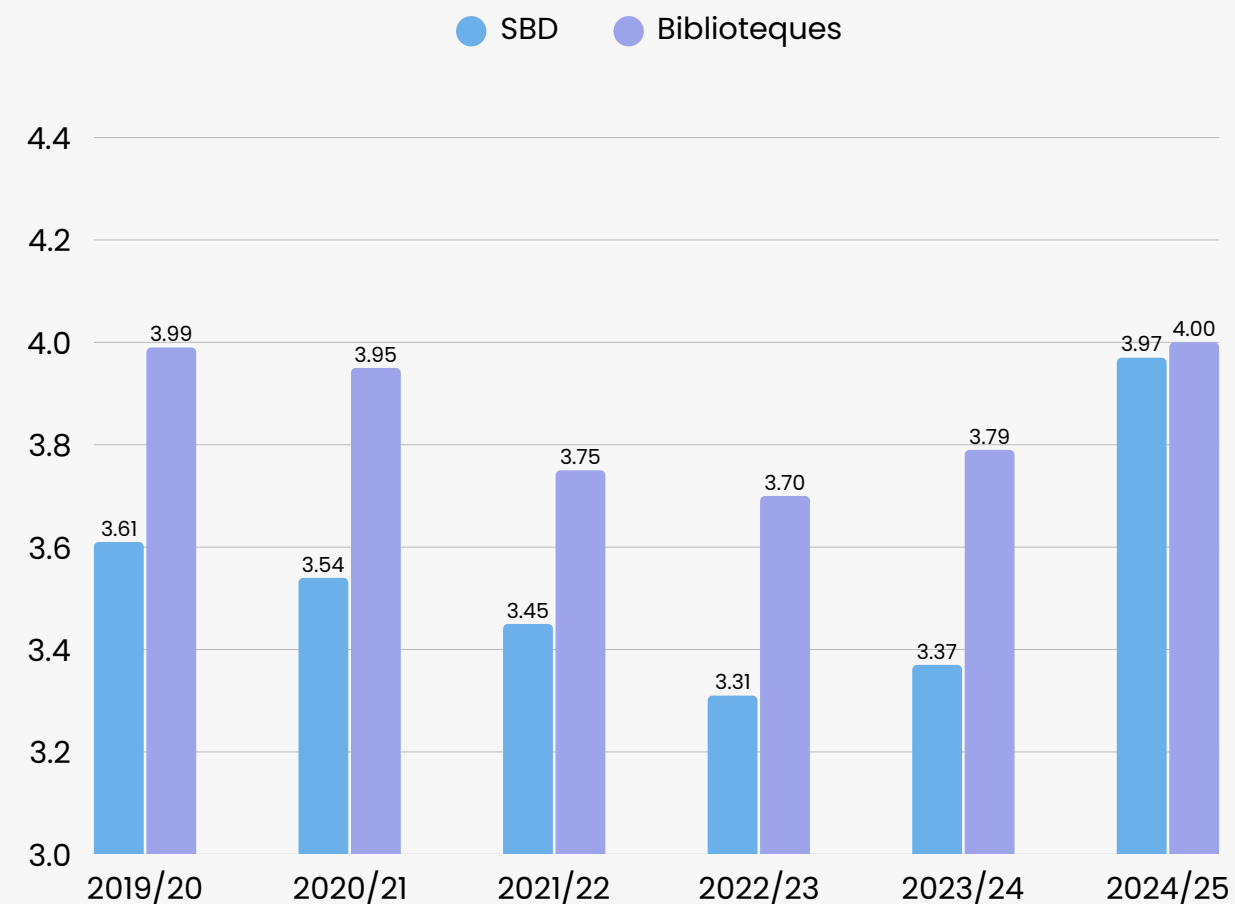


Política i estratègia

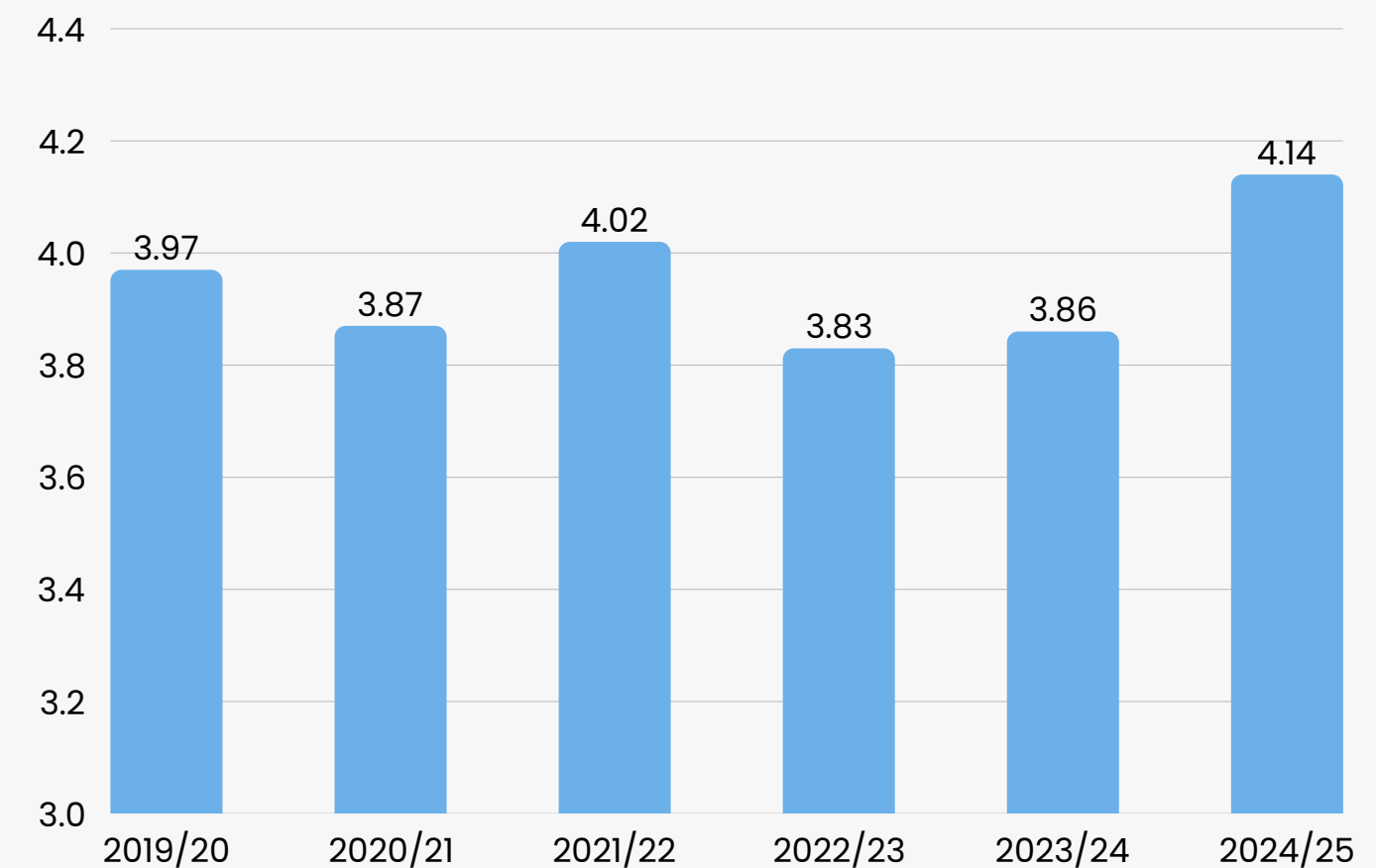


Ítem 8. Es facilita la participació en les accions i projectes que desenvolupa l'SBD.

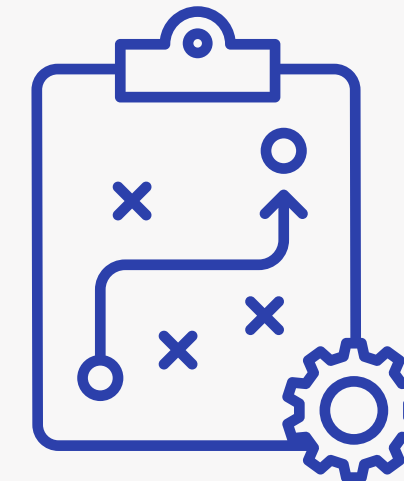
Ítem 9. Es facilita la participació en les accions i projectes que desenvolupa la meua biblioteca.



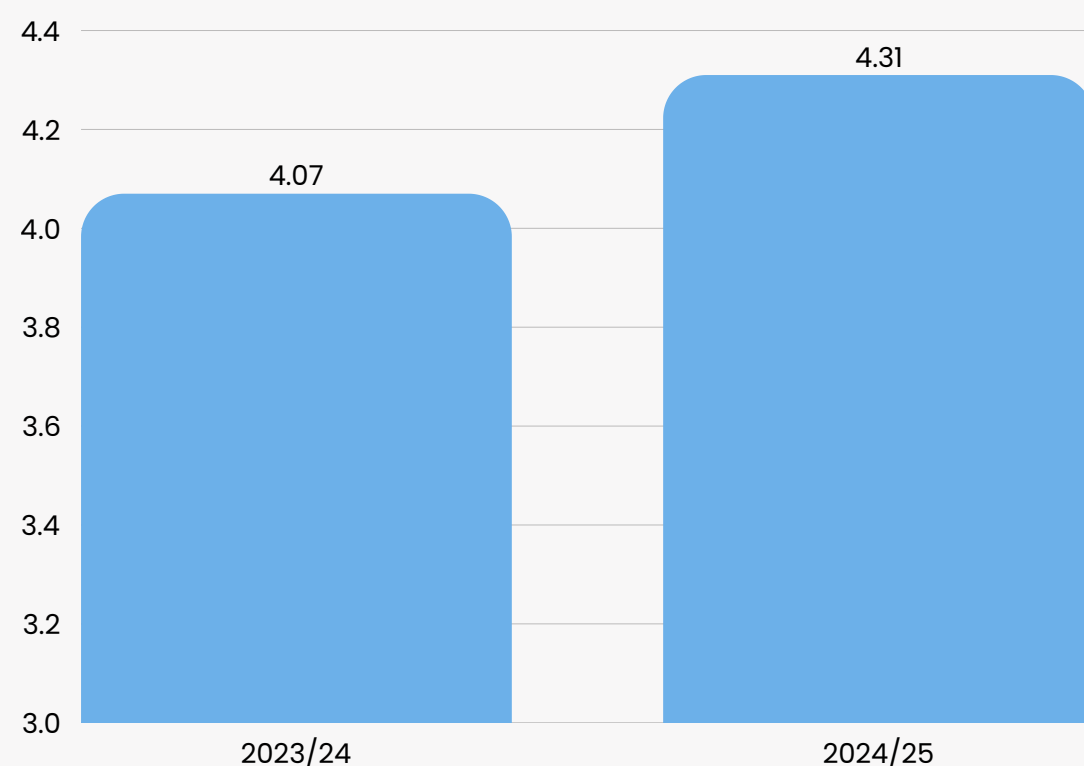
Ítem 10. Les biblioteques, arxius i seccions centrals de l'SBD són un referent dins de les biblioteques de la Comunitat Valenciana.



Política i estratègia



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



Evolució del bloc

El bloc **Política i estratègia** reflecteix una millora global i sostinguda.

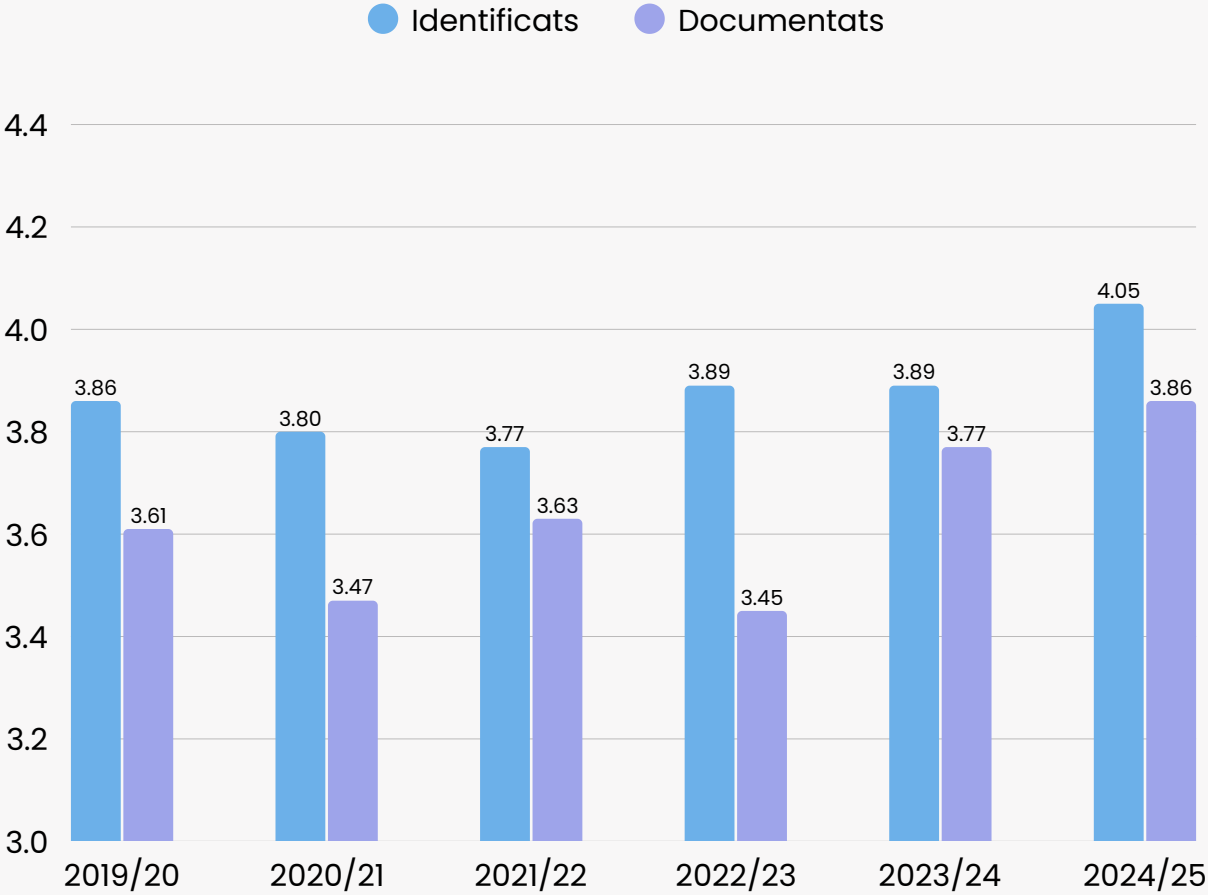
Augmenten les valoracions sobre el coneixement de la Carta de Serveis i del Pla director, així com l'adequació del model organitzatiu.

També creixen la participació en projectes i el reconeixement de les biblioteques com a referent, culminant amb una pujada destacada.

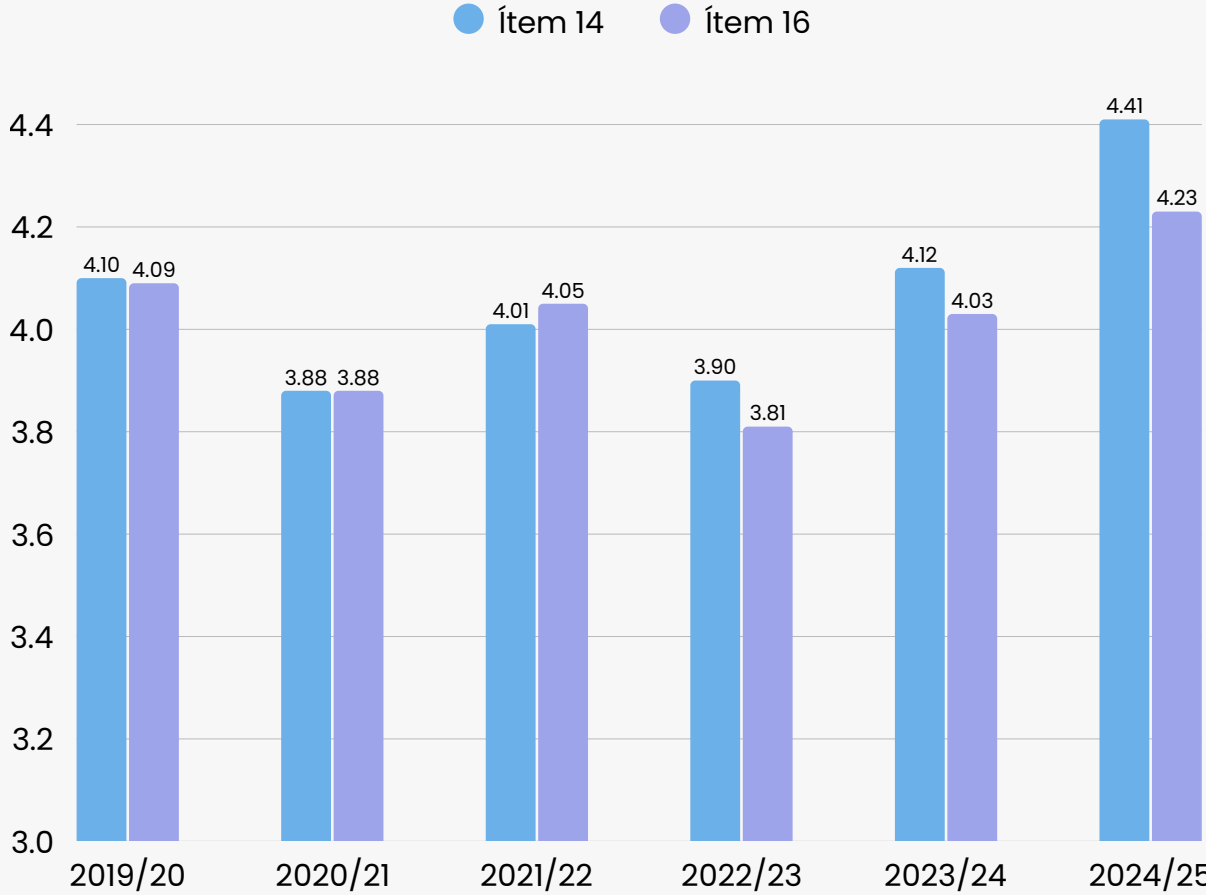
Processos



Ítem 12. Els principals processos / tasques del meu lloc de treball estan identificats
Ítem 13. Els processos i tasques del meu lloc de treball estan documentats.



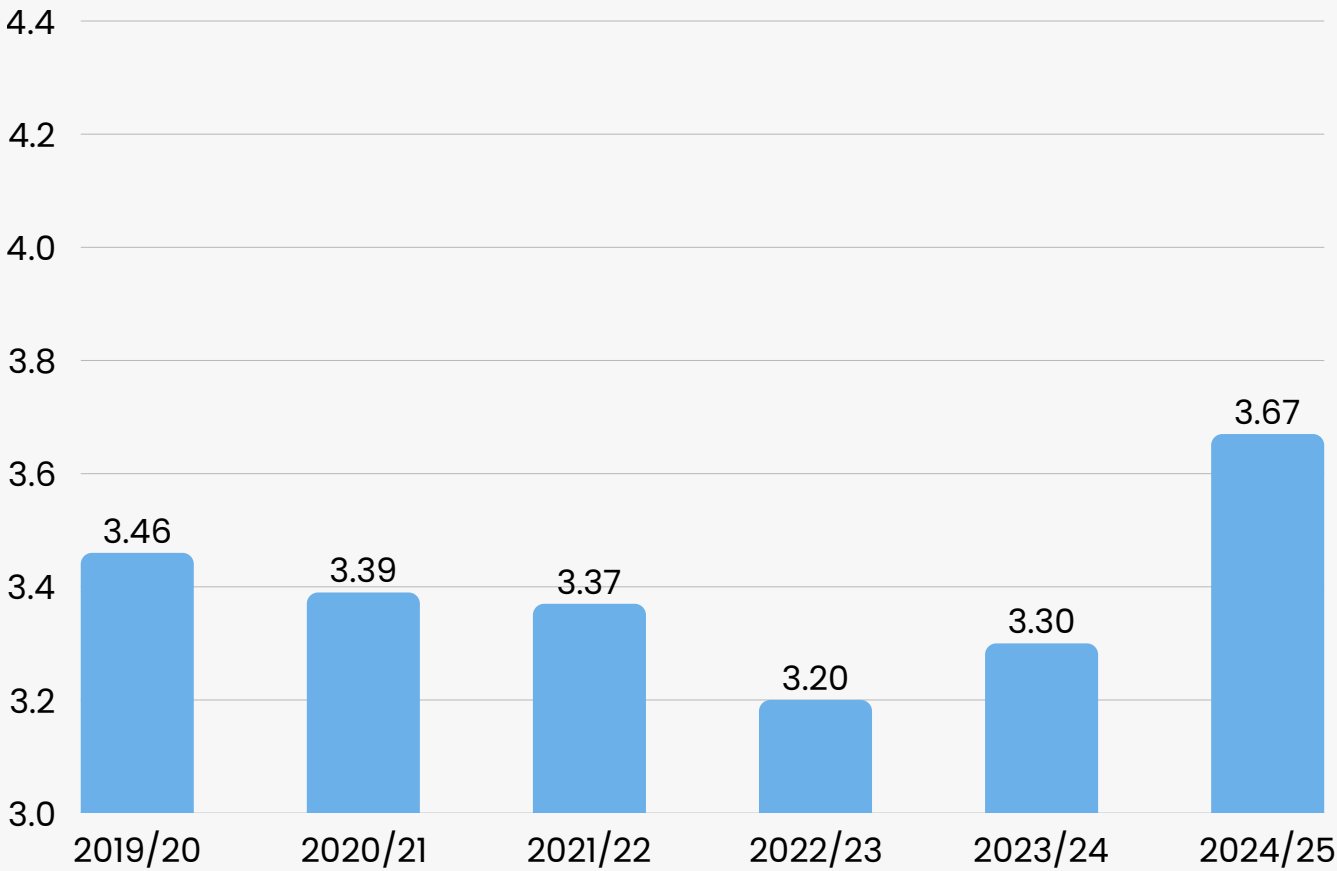
Ítem 14. Sé qui són els responsables dels principals processos i tasques de l'SBD.
Ítem 16. Quan tinc dubtes sobre el desenvolupament d'una determinada tasca sé on i a qui he de recórrer.



Processos



Ítem 15. La coordinació entre diferents seccions o unitats que intervenen en els mateixos processos i tasques és adequada.

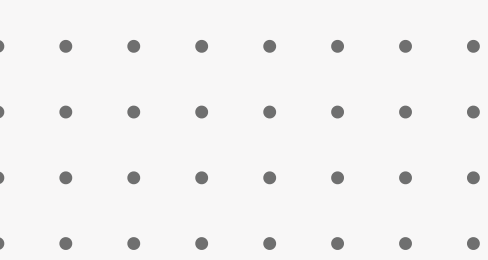


Evolució del bloc

El bloc **Processos** mostra una evolució global positiva, amb avanços clars en la identificació i documentació de les tasques, així com en el coneixement dels responsables i dels canals de consulta.

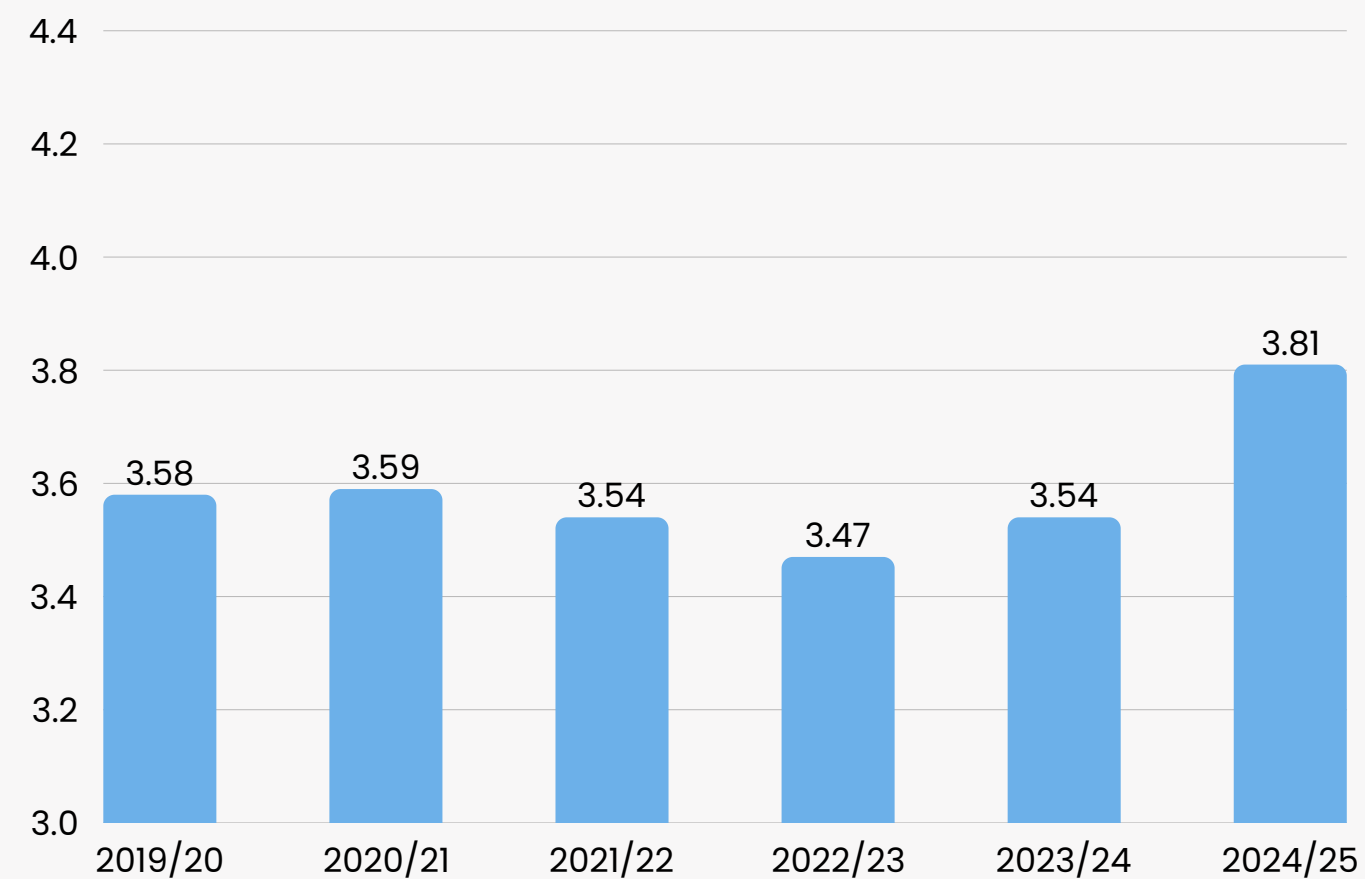
Els resultats indiquen una millor definició i seguiment dels processos interns del servei.

Tot i això, encara es detecta marge de millora en la coordinació entre seccions i unitats, que, tot i haver experimentat una pujada notable en l'últim exercici, continua sent l'aspecte amb valoracions més discretes del bloc.

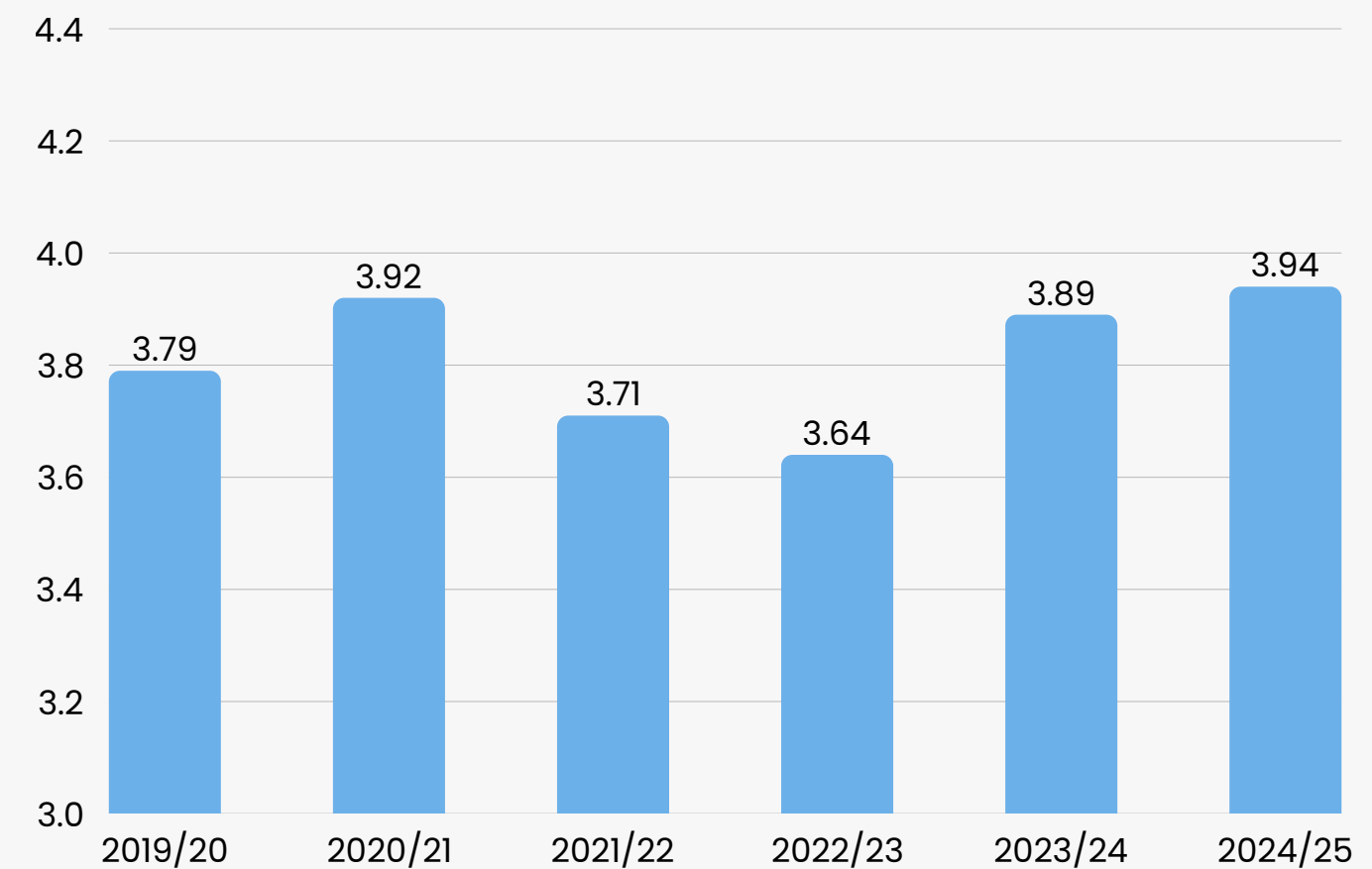


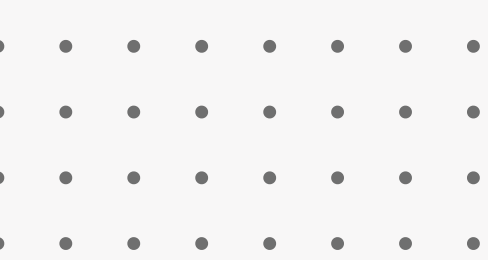
Persones

Ítem 17. Conec les tasques del meu lloc de treball.



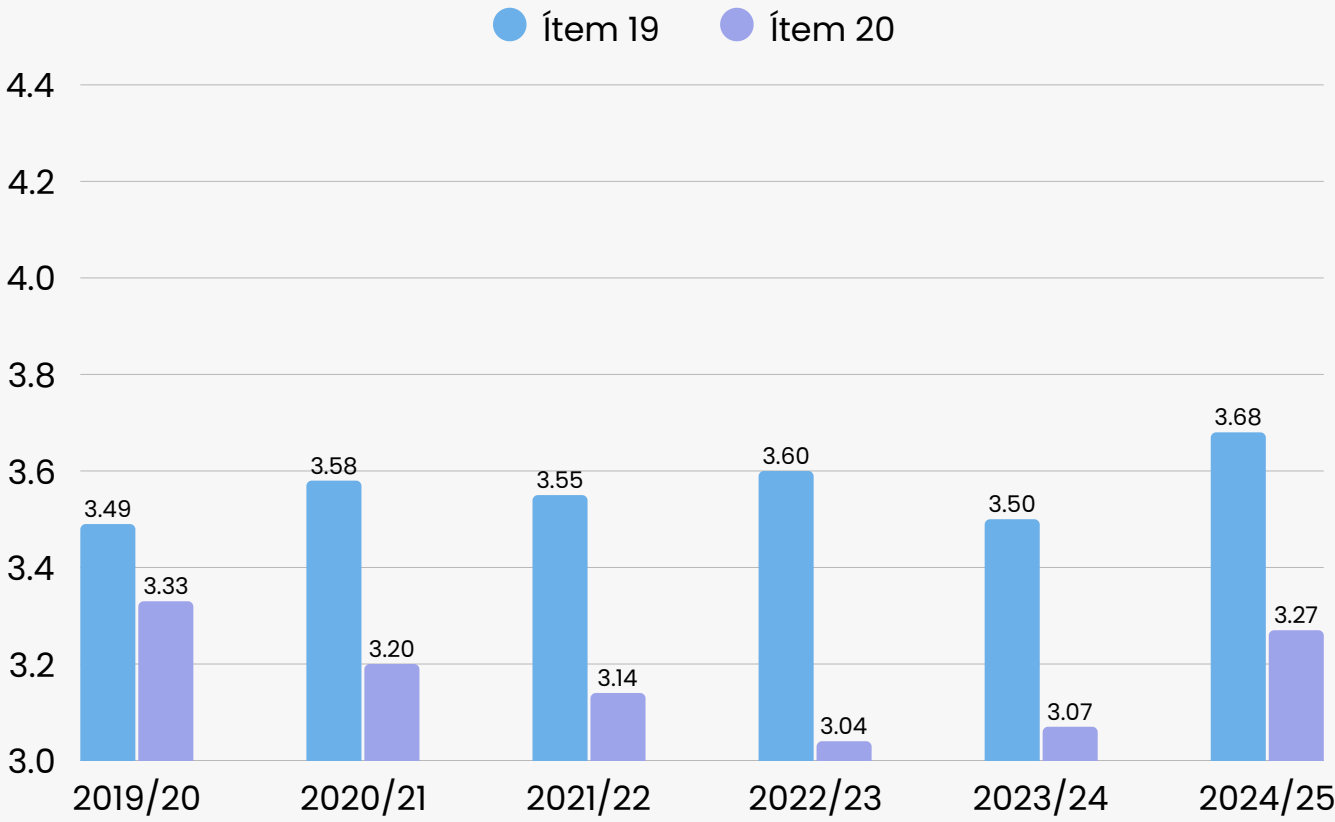
Ítem 18. Participe en les decisions que afecten a les tasques del meu lloc de treball.



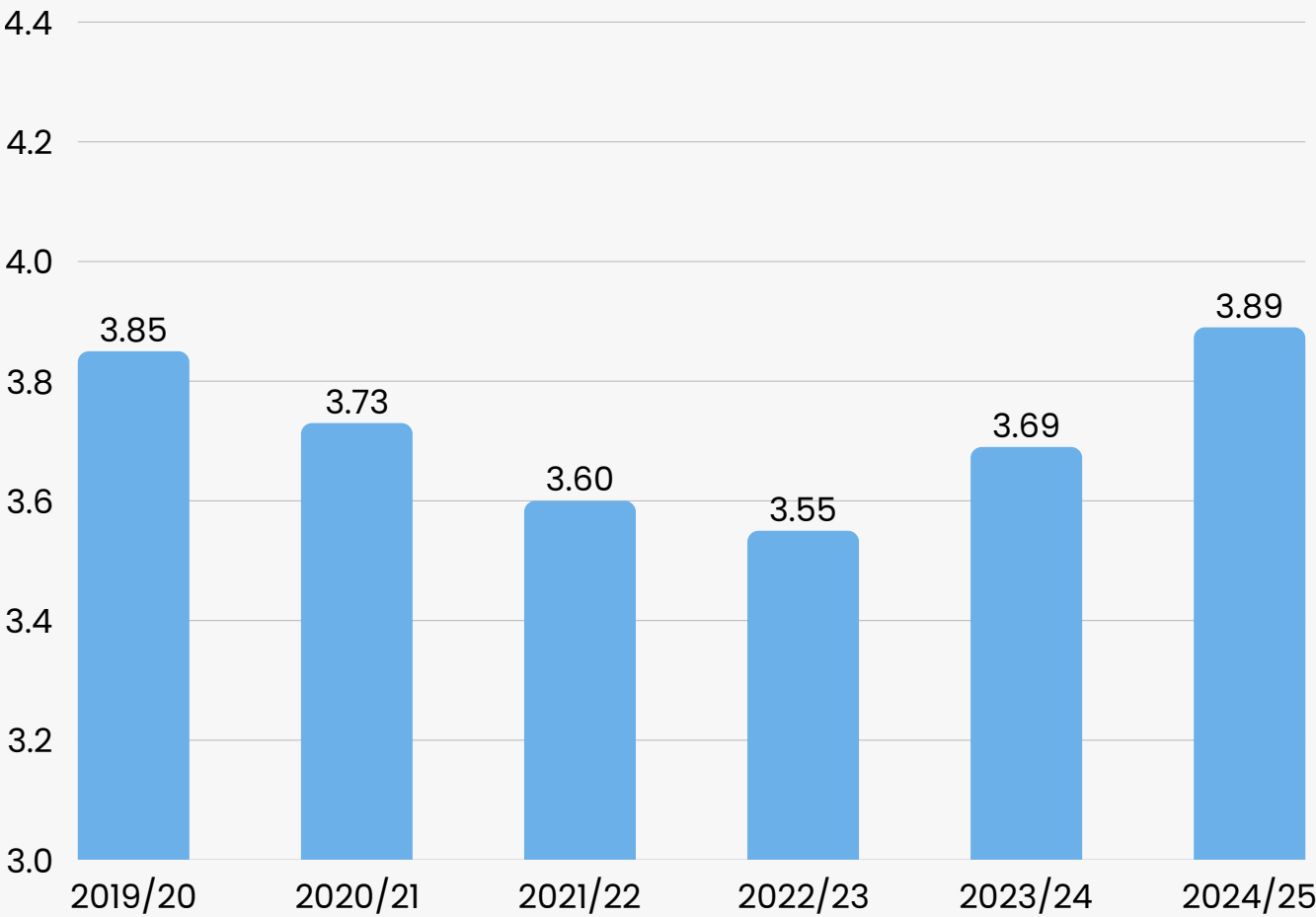


Persones

Ítem 19. La càrrega de treball associada al lloc que desenvolupe és adequada.
Ítem 20. Les càrregues de treball en el meu centre estan ben distribuïdes.



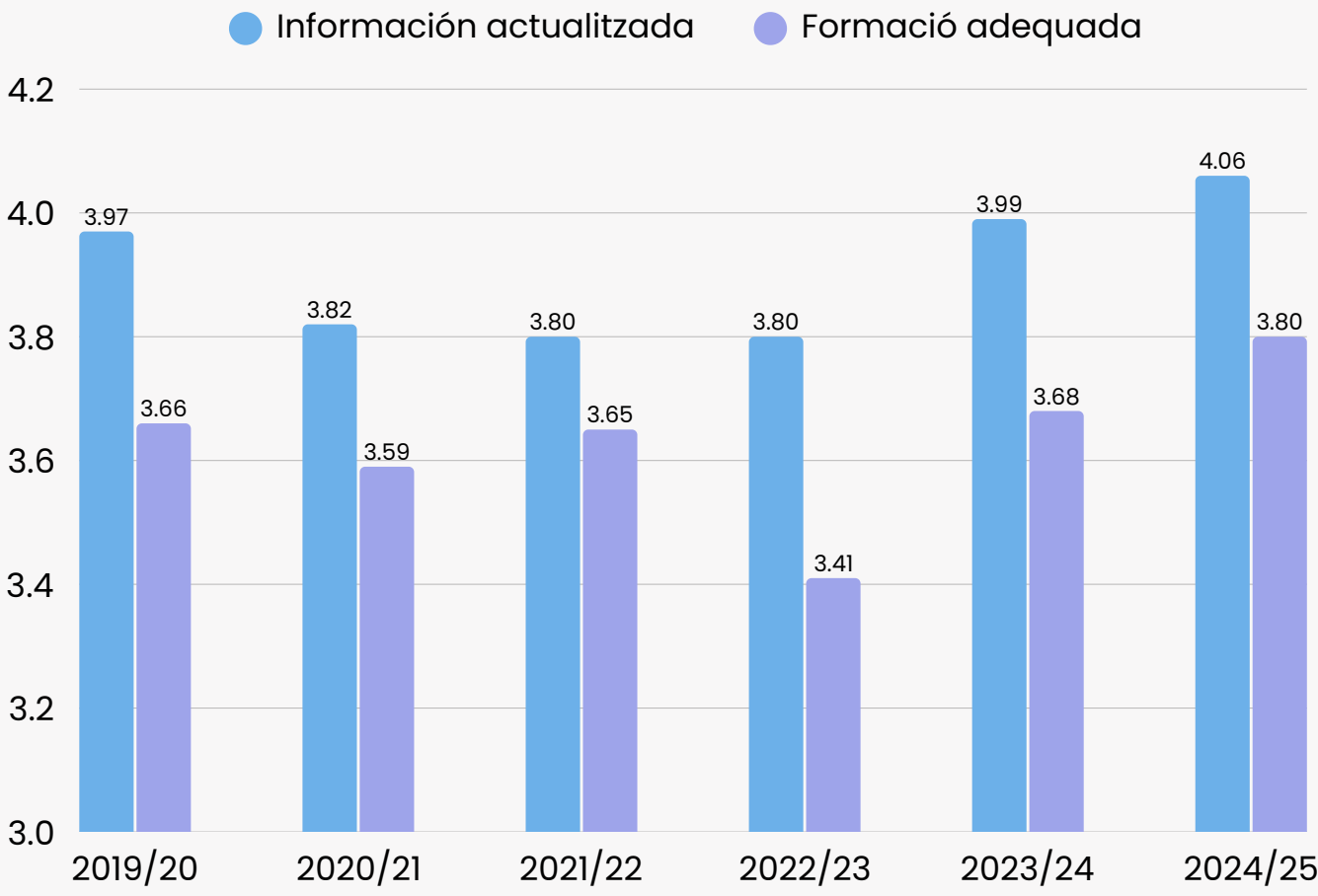
Ítem 21. Es fomenta el treball en equip.



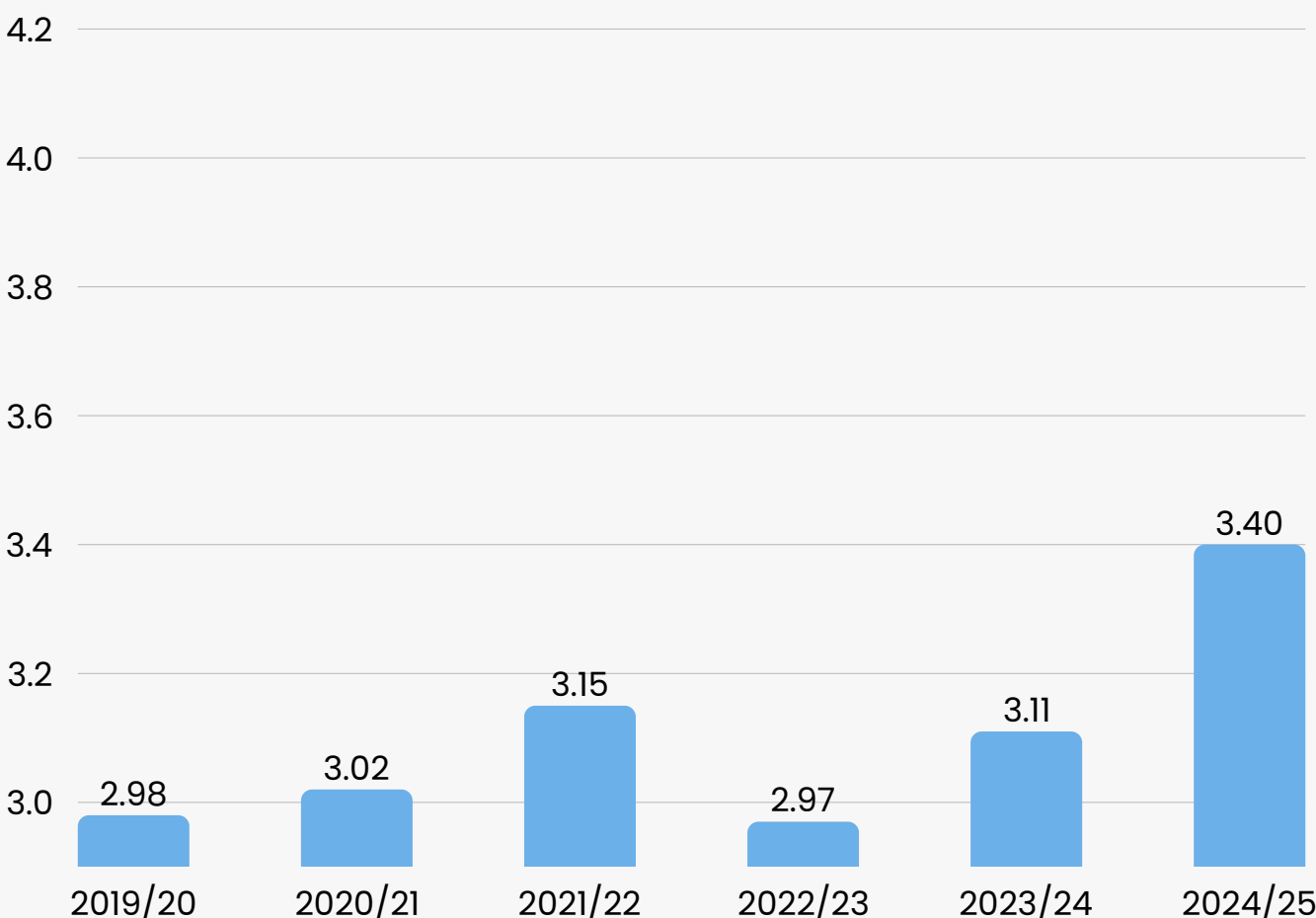


Persones

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.



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





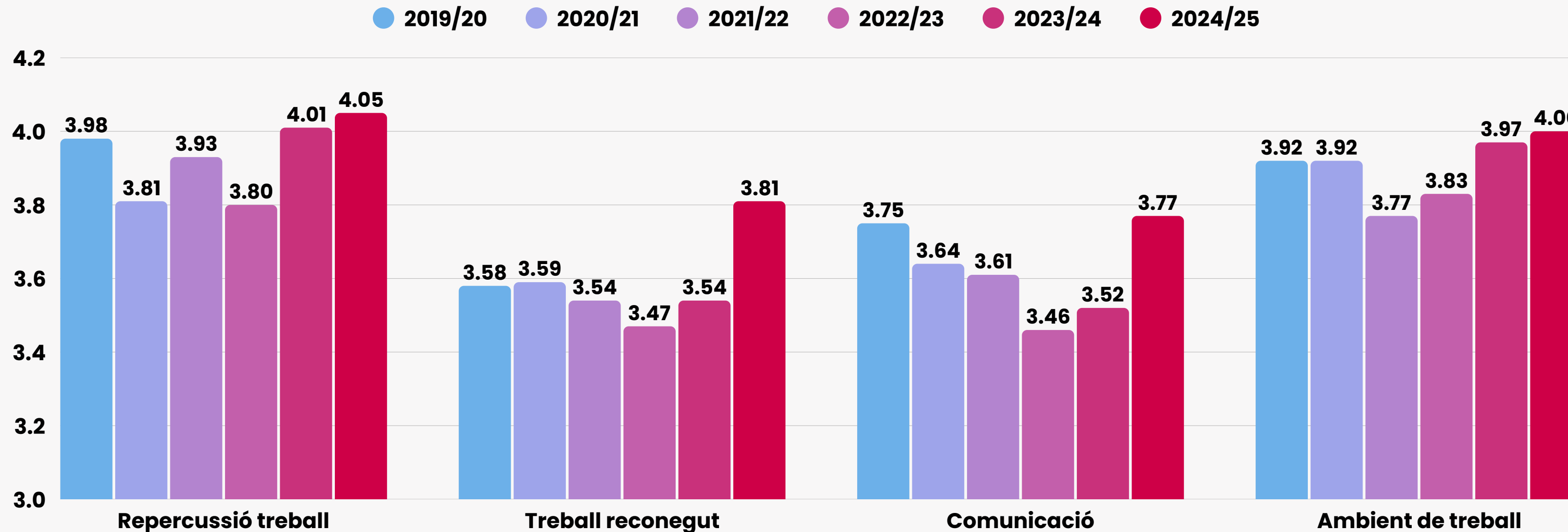
Persones

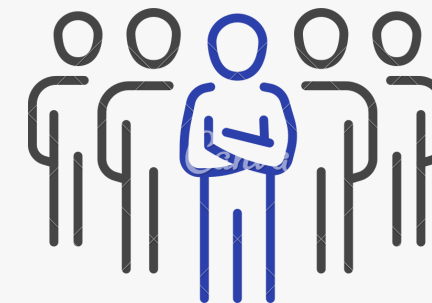
Ítem 25. Tinc clara la repercussió del meu treball dins del funcionament global de l'SBD.

Ítem 26. El treball que desenvolupe està reconegut i valorat.

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

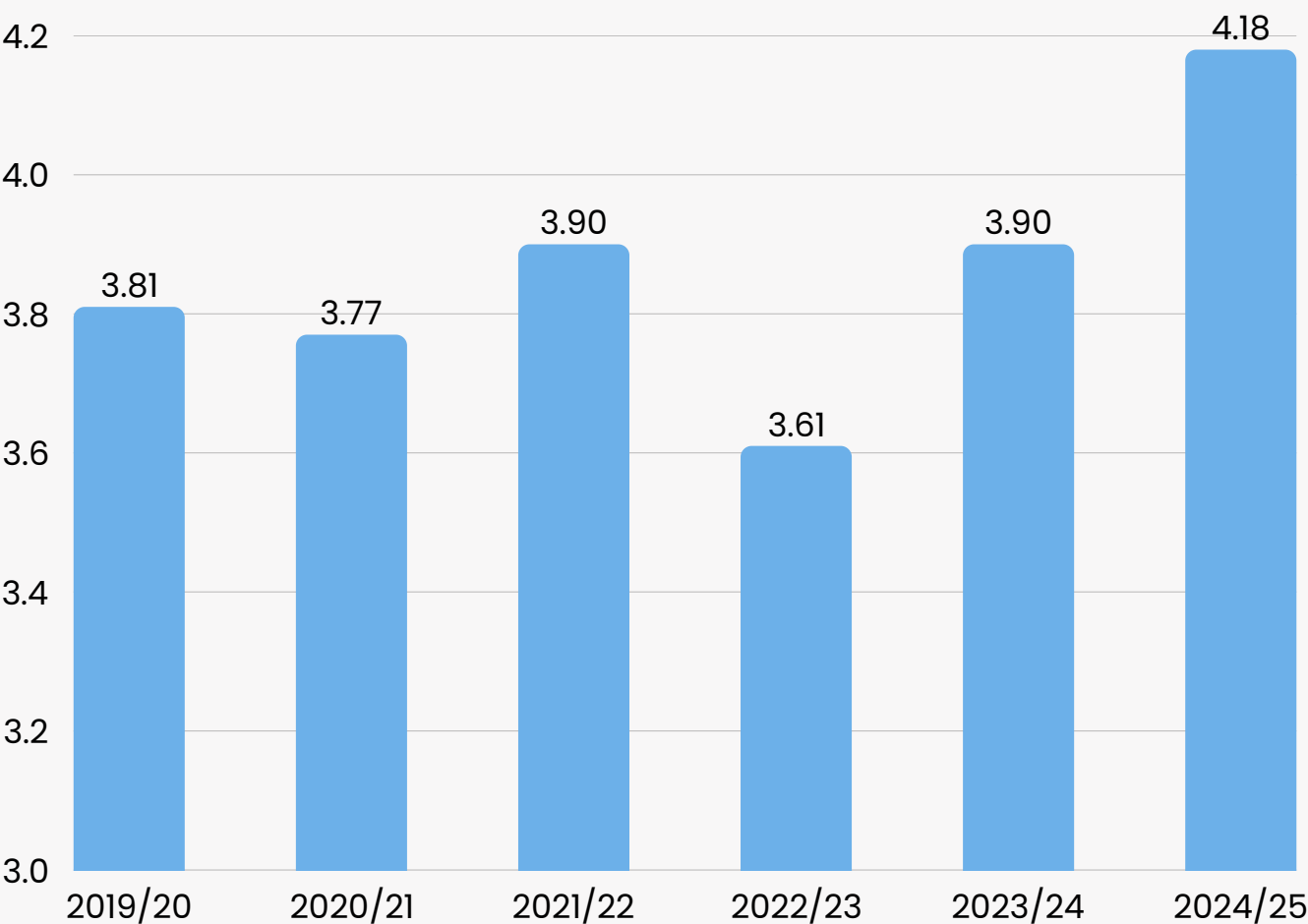
Ítem 28. L'ambient de treball del meu centre és adequat.



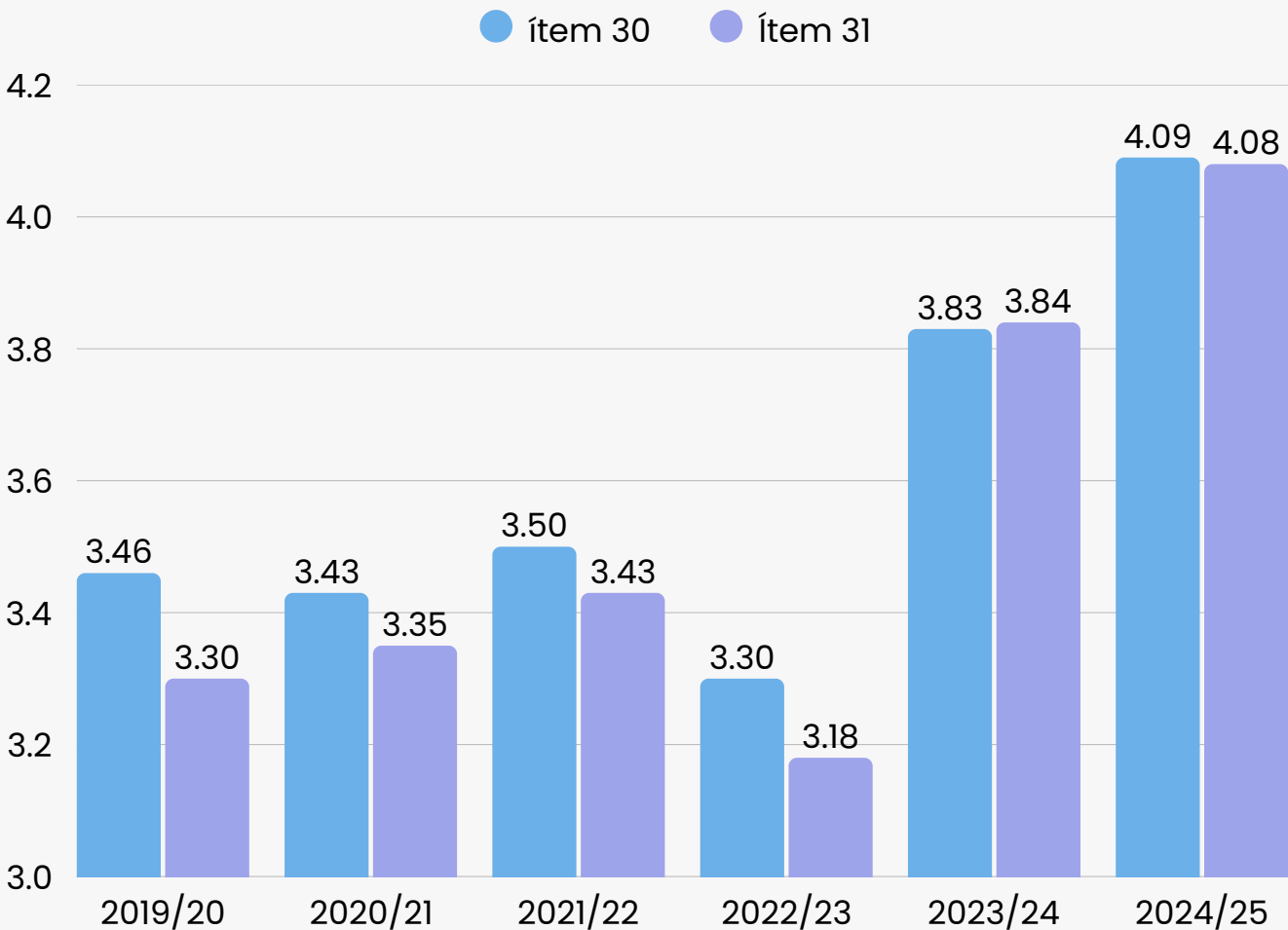


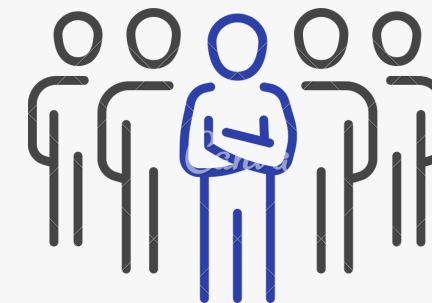
Lideratge

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



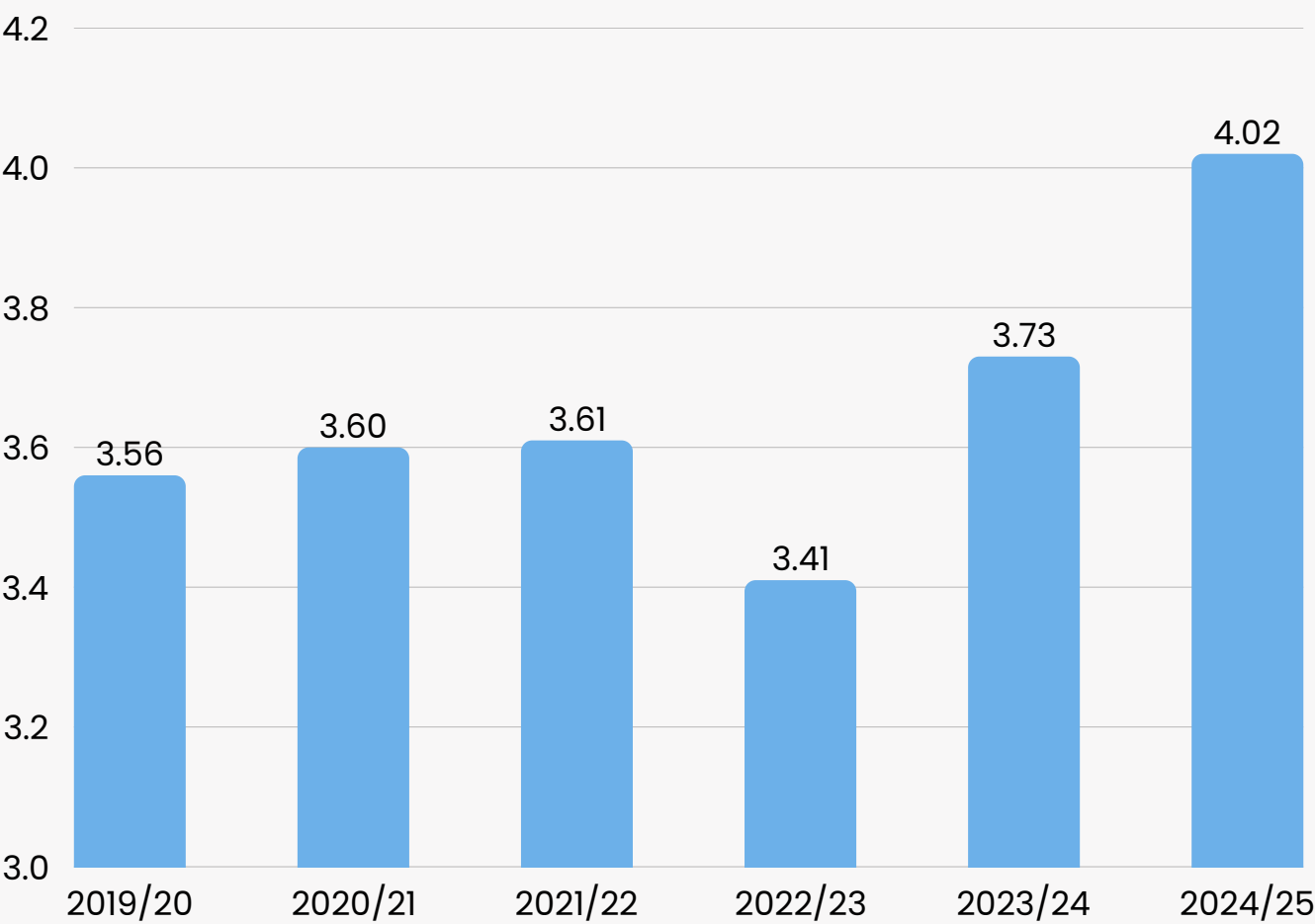
Ítem 30. La direcció de l'SBD recolza accions individuals o d'equip per a introduir millores en els processos i tasques.
Ítem 31. La direcció de l'SBD genera un clima de comunicació i de crítica constructiva.



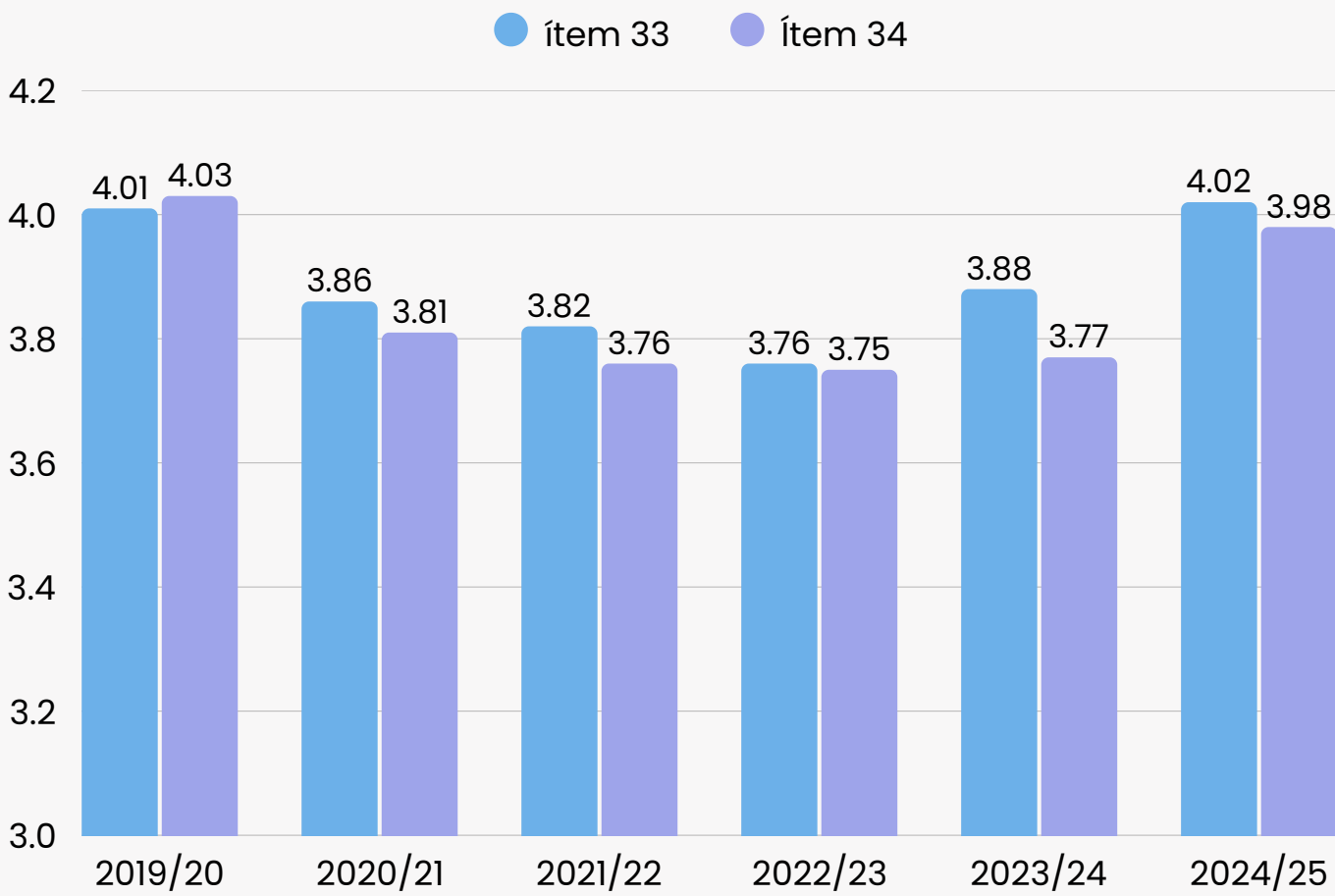


Lideratge

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



Ítem 33. La direcció del meu centre de treball recolza accions individuals o d'equip per a introduir millores en els processos i tasques.
Ítem 34. La direcció del meu centre de treball genera un clima de comunicació i de crítica constructiva.





Lideratge



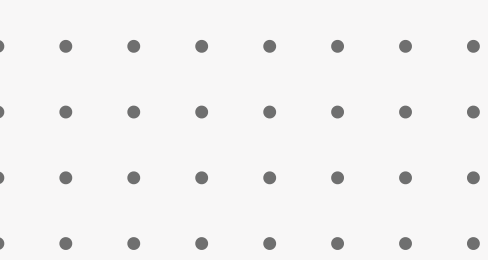
Evolució del bloc

El bloc de **Lideratge** mostra una evolució positiva en termes generals.

Tots els ítems presenten una tendència ascendent, amb especial millora en l'últim any (2024/25), on es registren les puntuacions més altes de la sèrie.

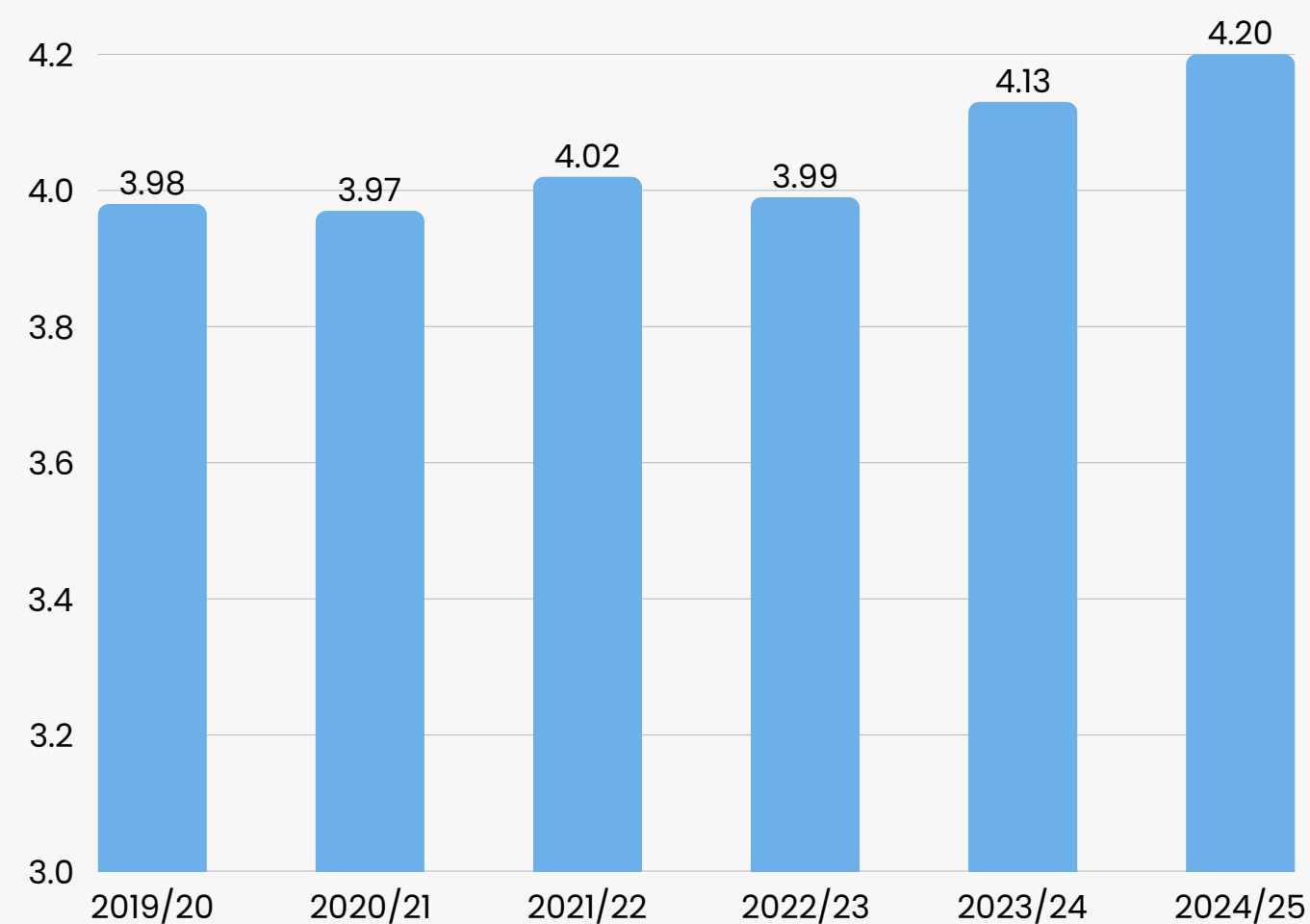
Destaquen especialment els increments en la implicació de l'SBD en el desenvolupament de la missió i valors de la UV (ítem 29) i en la percepció que la direcció genera un clima de comunicació i crítica constructiva (ítems 31 i 34).

Com a aspecte millorable, alguns ítems presenten oscil·lacions al llarg dels anys, com el relatiu a la informació sobre les decisions que afecten el treball.

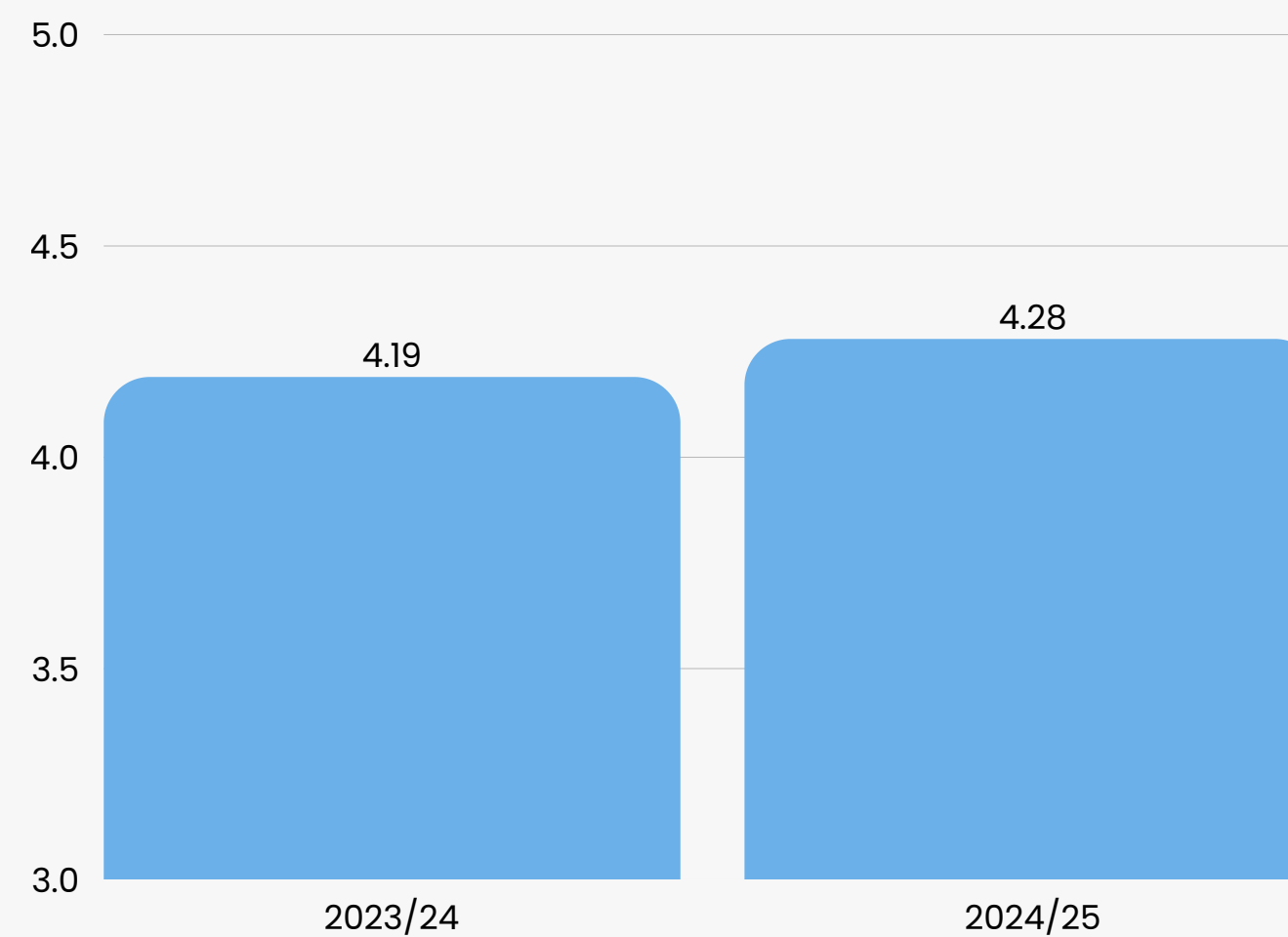


Global

Ítem 35. En general, estic satisfet/a amb el meu treball.



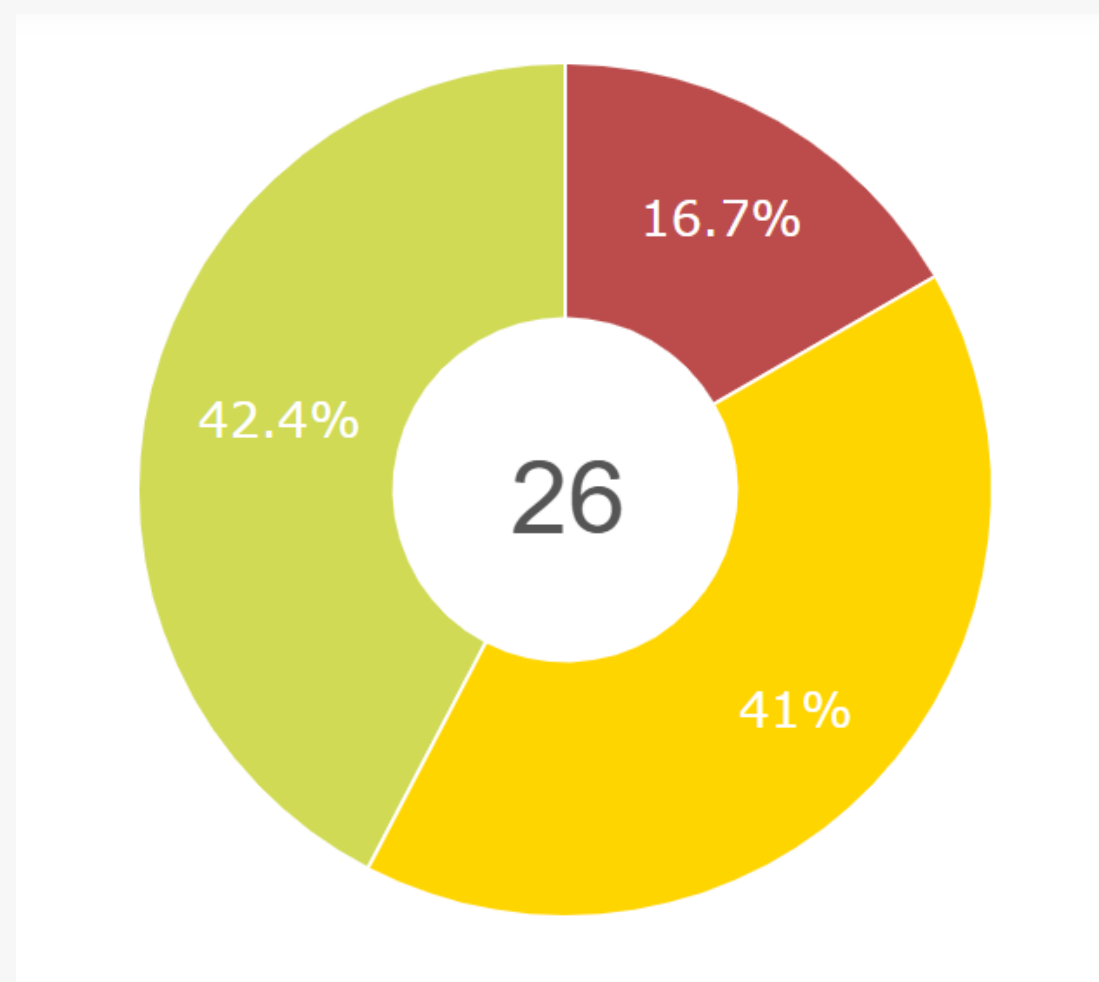
Ítem 36. Recomanaria a altres persones (familiars, amistats, ..) treballar a l'SBD.





Global

Ítem 36. Recomanaria a altres persones (familiars, amistats, ..) treballar a l'SBD.



Evolució del bloc

El bloc **Global** reflecteix una valoració molt positiva i estable al llarg del temps.

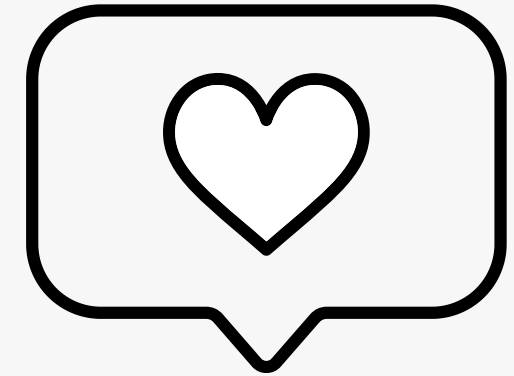
La satisfacció general amb la feina (ítem 35) manté puntuacions altes, amb una tendència ascendent que culmina el 2024/25 amb el valor més elevat de la sèrie.

També destaca la millora en la recomanació de treballar a l'SBD (ítem 36), que reforça una percepció favorable de l'entorn laboral.

Comentaris



86 comentaris positius



1. Relacions interpersonals i clima laboral

"El companyerisme i el recolzament quan cal." "Bon ambient entre companys i amb la coordinació."

2. Organització i treball col·lectiu

"Treball en equip i transparència", "Col·laboració entre coordinacions i direcció"

3. Comunicació interna

"Comunicació fluida amb la coordinació", "Bon tracte entre companys i caps"

4. Condicions materials i entorn físic

"Lloc tranquil i agradable on treballar", "La ubicació i les instal·lacions són bones."

5. Desenvolupament i reconeixement professional

"Orientació a la millora i motivació del personal", "Bon reconeixement del treball fet"

75 comentaris negatius



1. Comunicació i coordinació

"A vegades falta comunicació entre les seccions." "Els suggeriments no s'accepten amb normalitat."

2. Organització del treball

"Les càrregues de treball no estan ben distribuïdes." "Excés de tasques administratives."

3. Condicions físiques i ambientals

"La climatització de la biblioteca és deficient." "El mobiliari podria millorar-se."

4. Desenvolupament professional

"Poques possibilitats de promoció." "Manca de reconeixement del treball fet."

5. Recursos materials i tècnics

"Caldria un servei d'assistència informàtica presencial." "El material d'oficina i etiquetes és de baixa qualitat."

55 comentaris sobre les expectatives a futur



“Consolidar el meu lloc de treball”, “Continuar a la biblioteca”

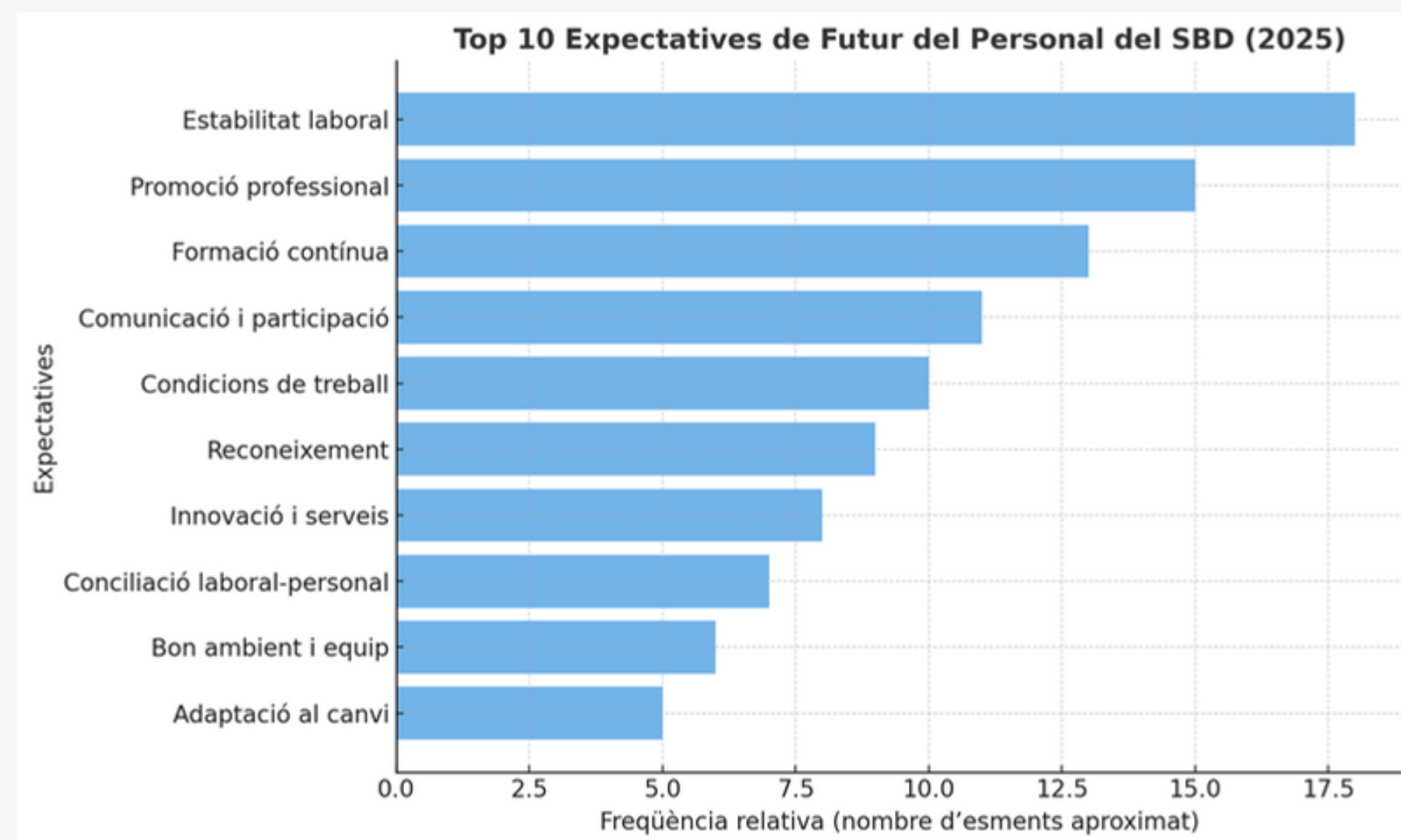
“Aspirar a categories superiors”, “Tenir opcions de promoció interna real”

“Formació en catalogació”, “Aprendre més sobre eines digitals”

“Més participació en decisions”, “Millorar la comunicació entre nivells”

“Millorar la climatització”, “Més espai i mobiliari adequat”

“Que es reconega més la feina ben feta”, “Més visibilitat del treball del PAS”





Vols donar-nos la teua opinió?

Contacta amb nosaltres

qualitatsbd@uv.es

Qualitat en la gestió bibliotecària
Servei de biblioteques i documentació

