

Enquestes de satisfacció PTGAS 2025/2026

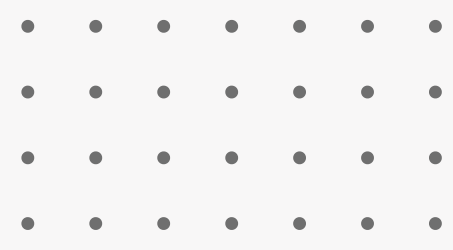


Introducció

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 2025/2026

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.

Les enquestes s'han dut a terme entre el **16 de gener de 2026** i l'**1 de març de 2026**, amb la impressió de l'informe el 15 d'abril de 2026.



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 conéixer 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).

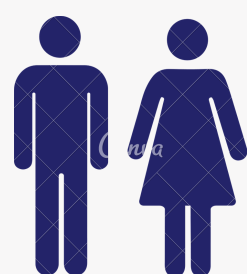
D'altra banda, l'enquesta acaba amb tres preguntes obertes per a valorar els aspectes positius, negatius i necessitats que el personal considera adients.

Participació

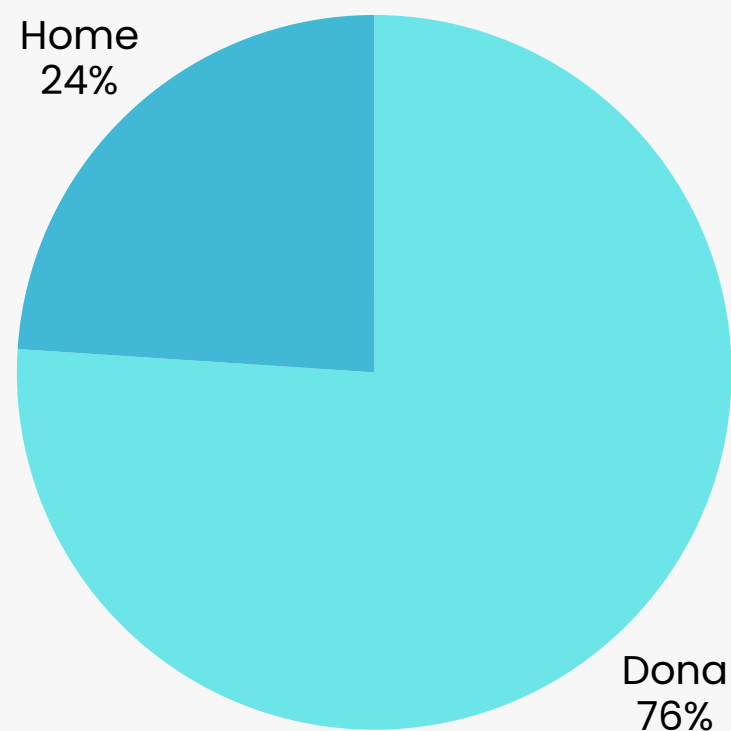


Taxa de participació

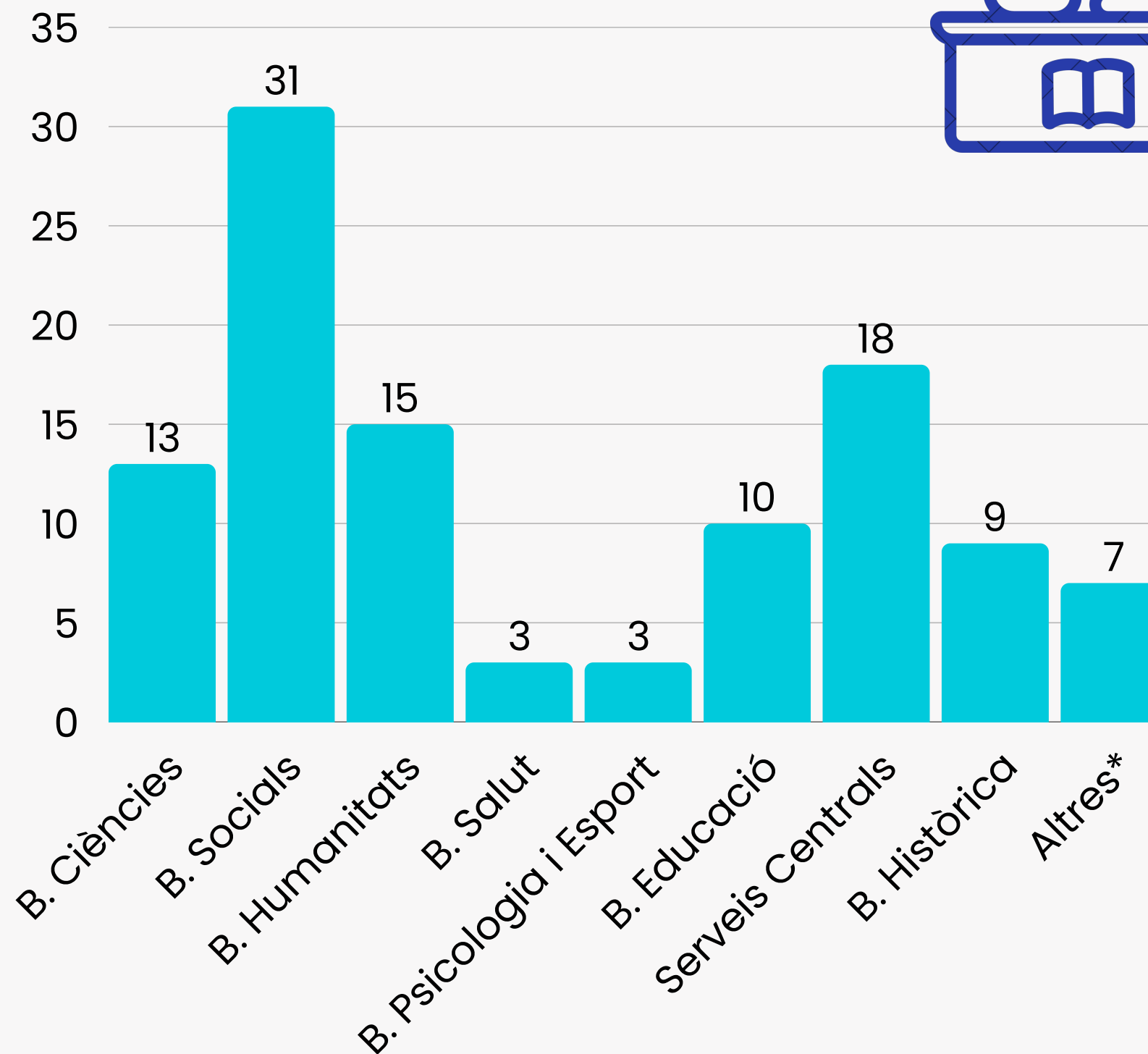
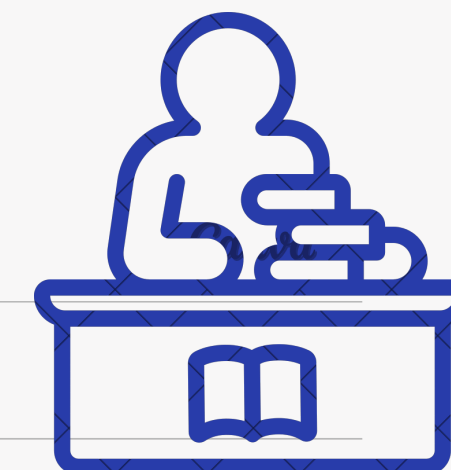
S'ha enviat per correu electrònic un total de 230 invitacions per respondre l'enquesta, amb un total de **109 respostes rebudes** (76% dones, 24% homes), cosa que representa una **taxa de participació del 47,39%**, inferior al 57,08% del curs anterior.



Gènere

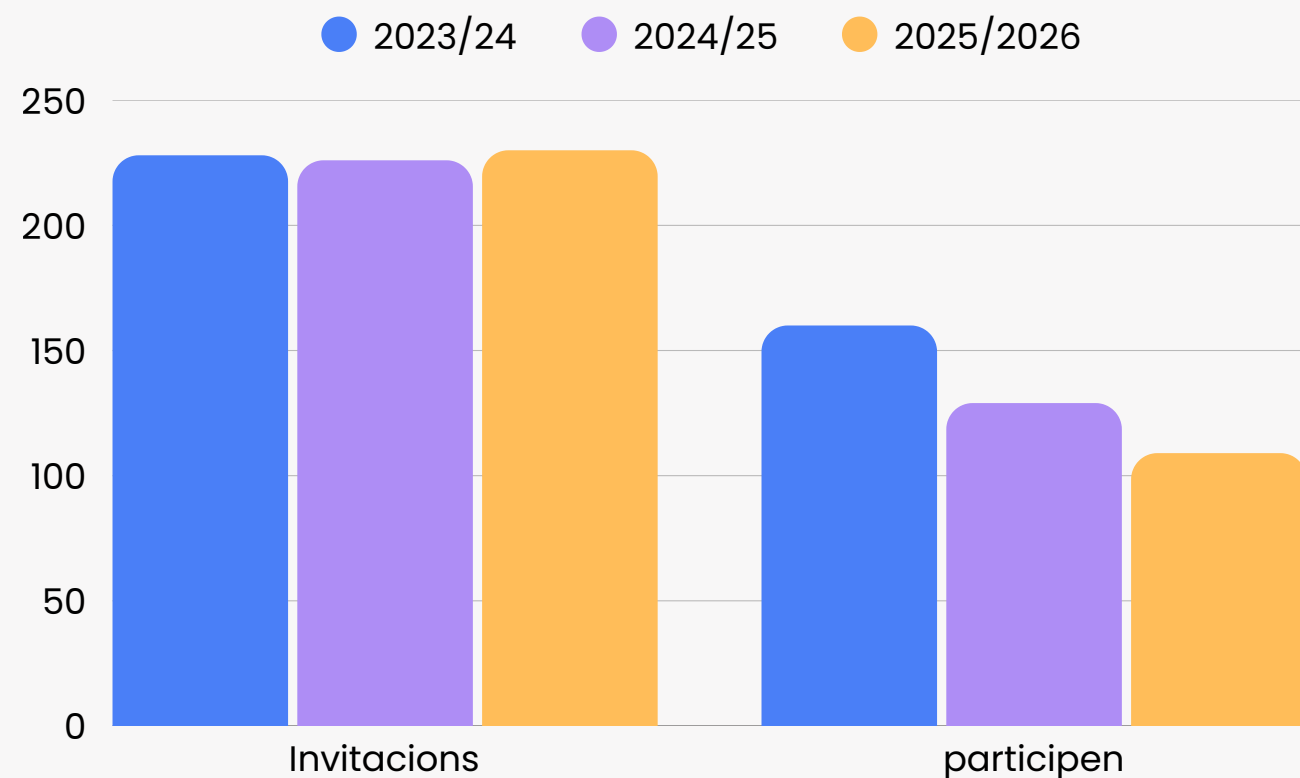


Per biblioteca

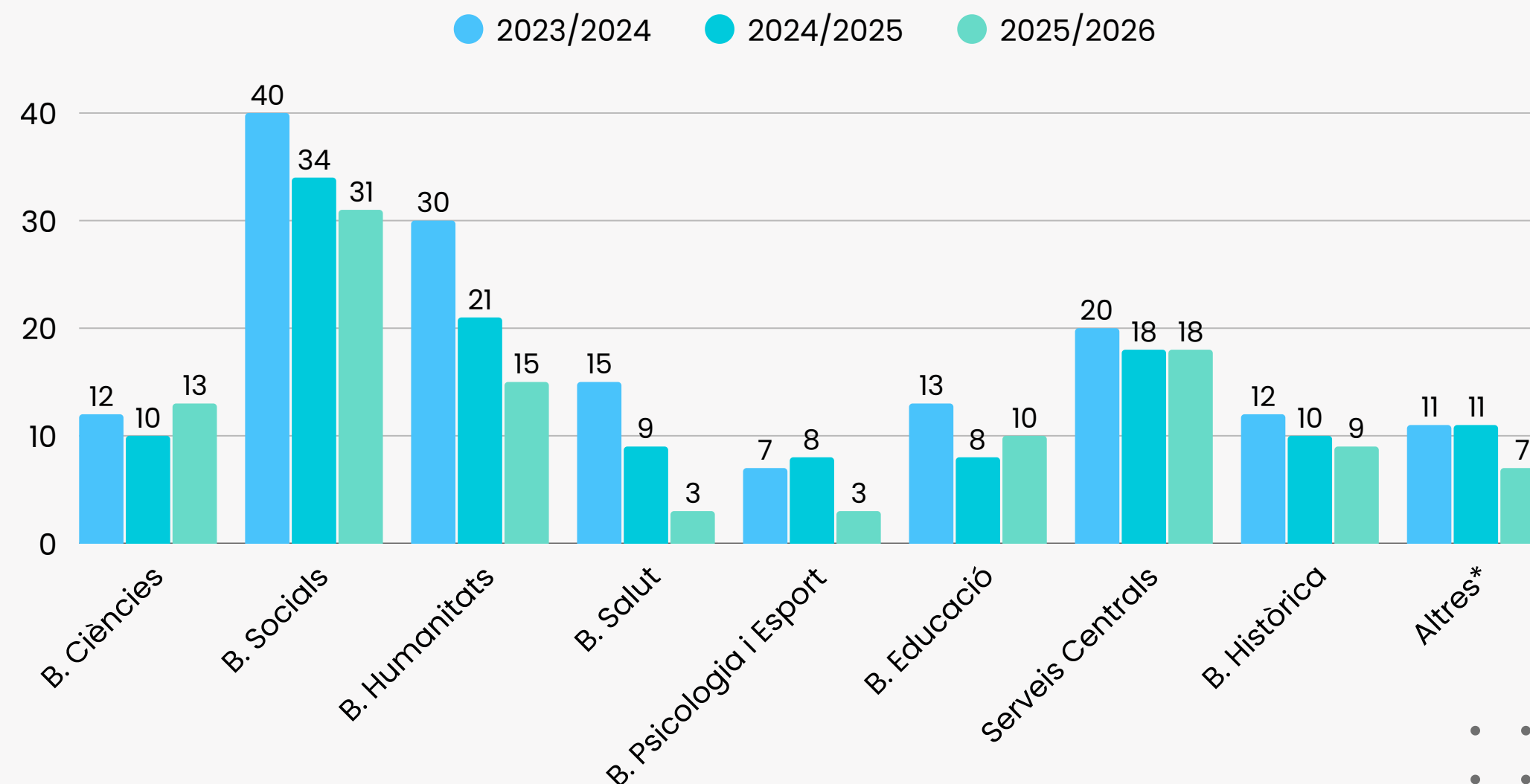


* (Arxiu Històric, Arxiu Intermedi, B. Dipòsit, B. Botànic, B. H.Mèdica...)

Participació



Per biblioteca



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



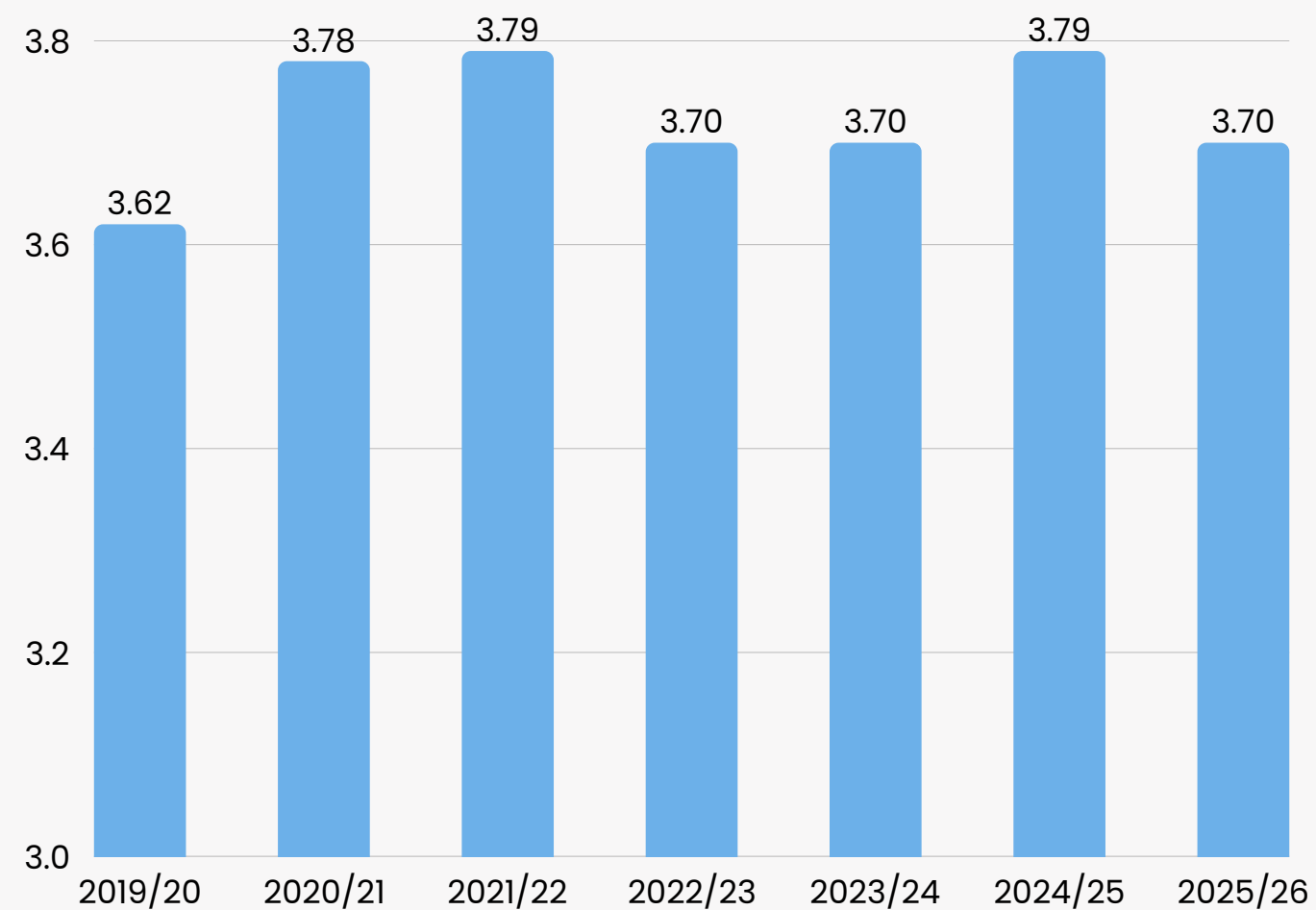
Evolució dels resultats



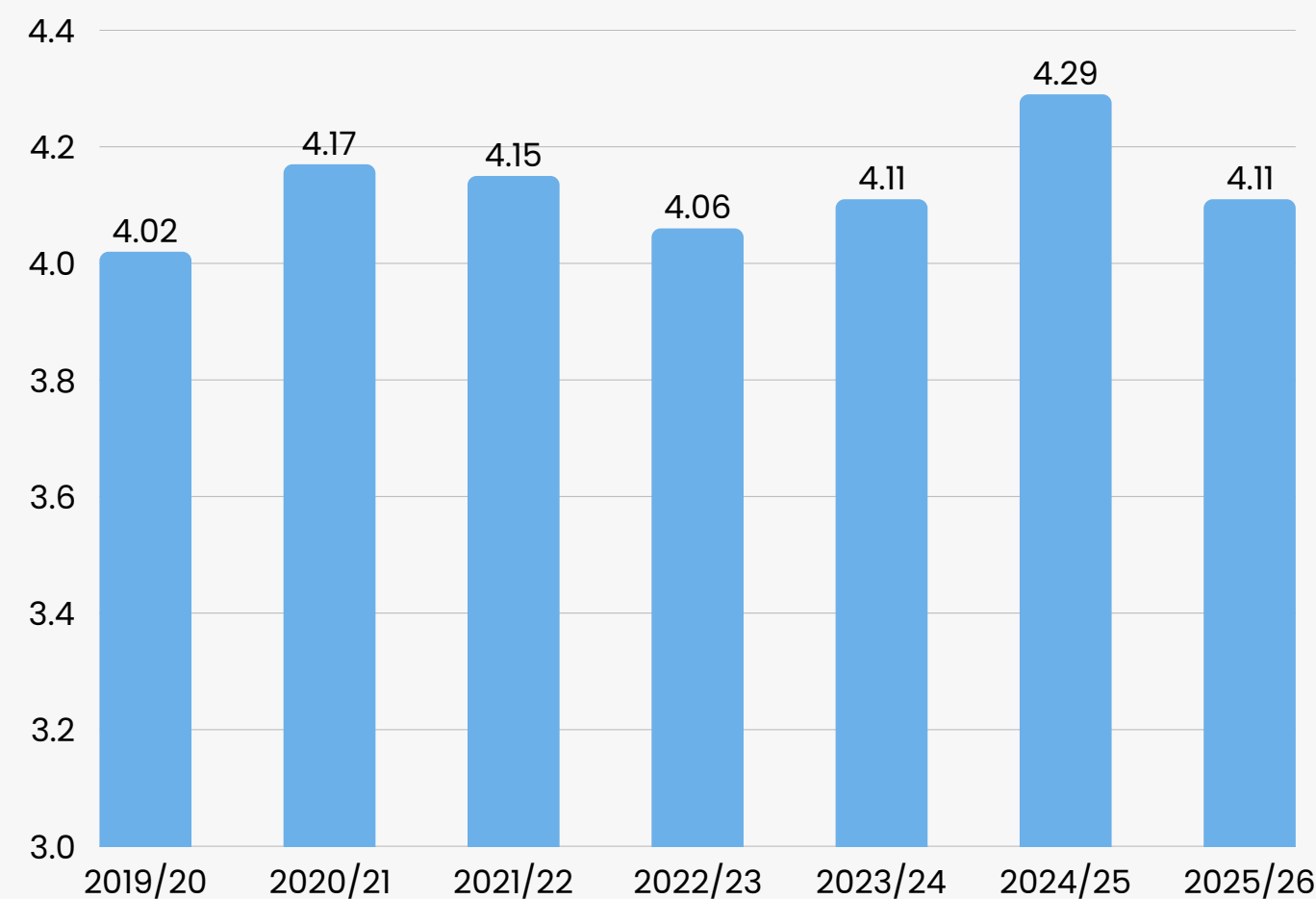
Recursos



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



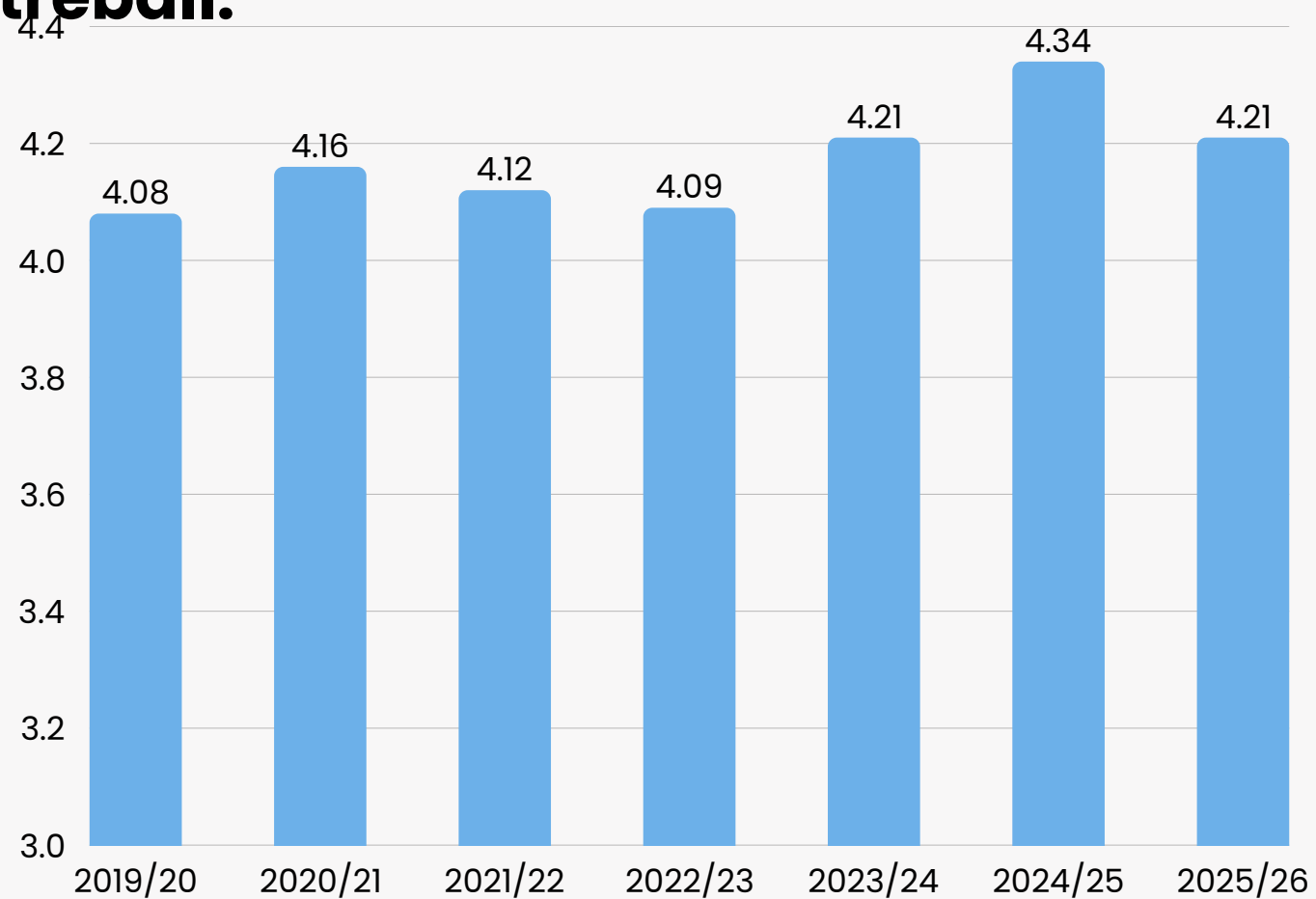
Ítem 2. Els recursos materials disponibles per a desenvolupar el meu treball.



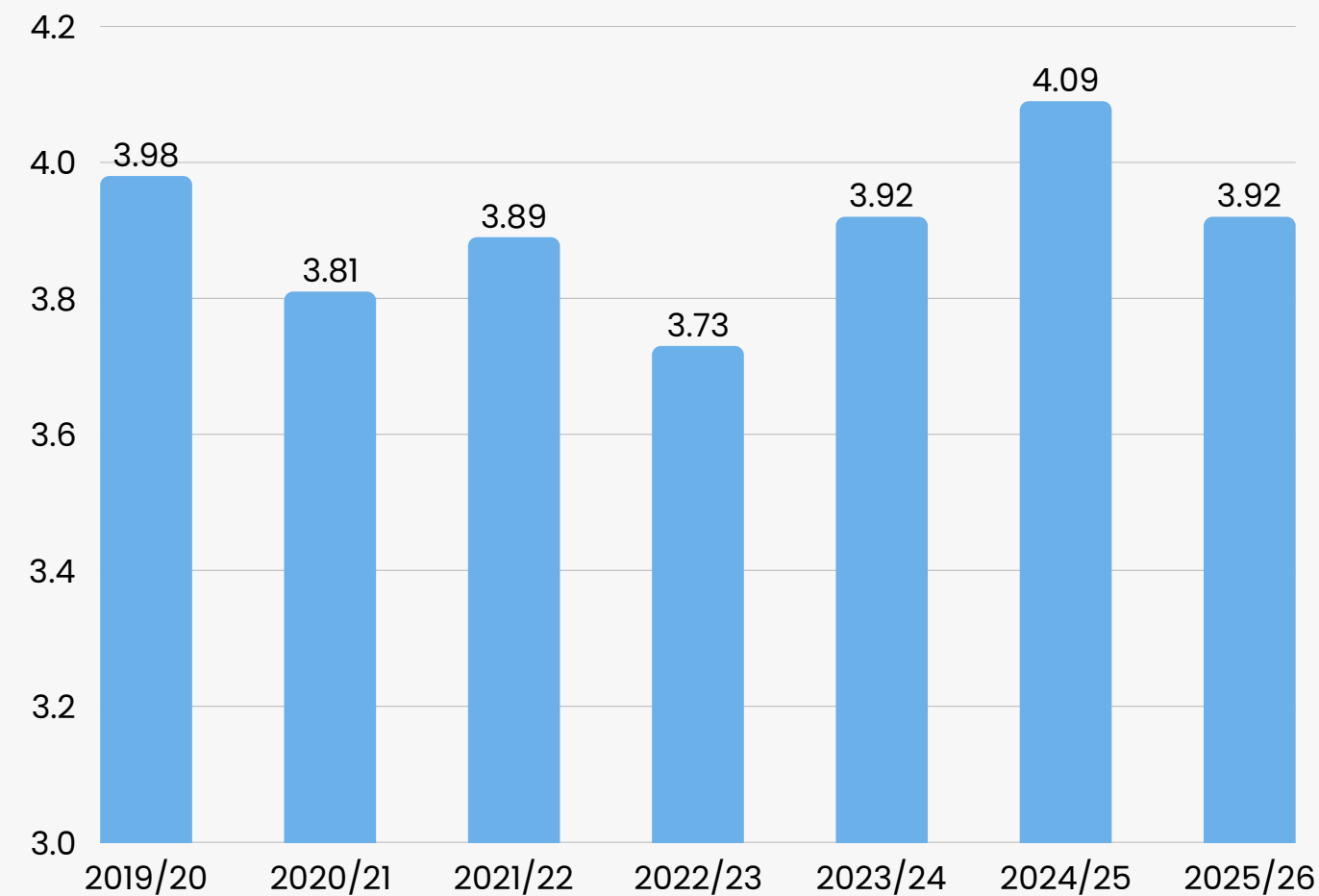
Recursos



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



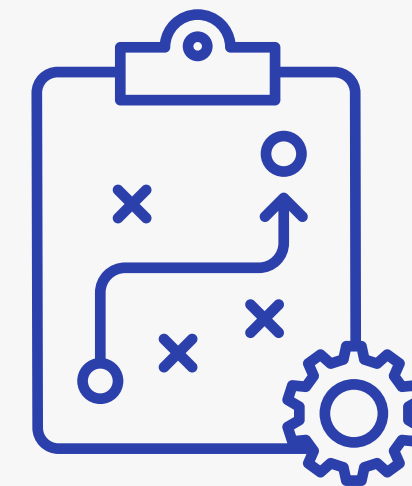
Evolució del bloc

L'evolució del bloc de Recursos mostra fluctuacions amb una baixada general en l'últim curs, després del màxim aconseguit en 2024/25.

Les aplicacions informàtiques lideren la satisfacció, tot i baixar al 4,21. Els recursos materials es queden en un 4,11, mentre que la utilitat de la intranet retrocedix fins al 3,92. Finalment, l'espai de treball rep el valor més discret, situant-se en un 3,70.

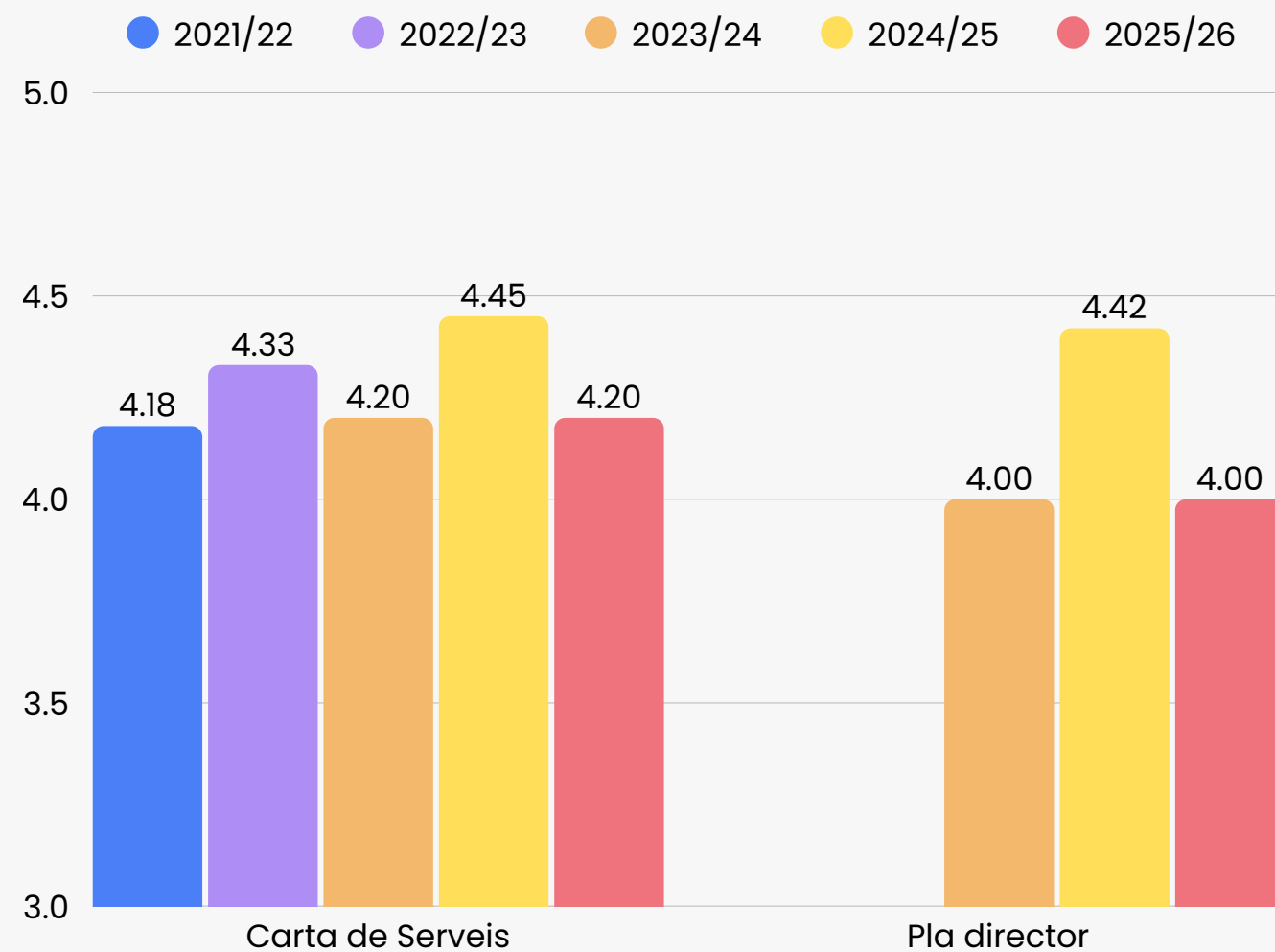
En conjunt, s'observa una necessitat de repunt respecte als anys anteriors.

Política i estratègia

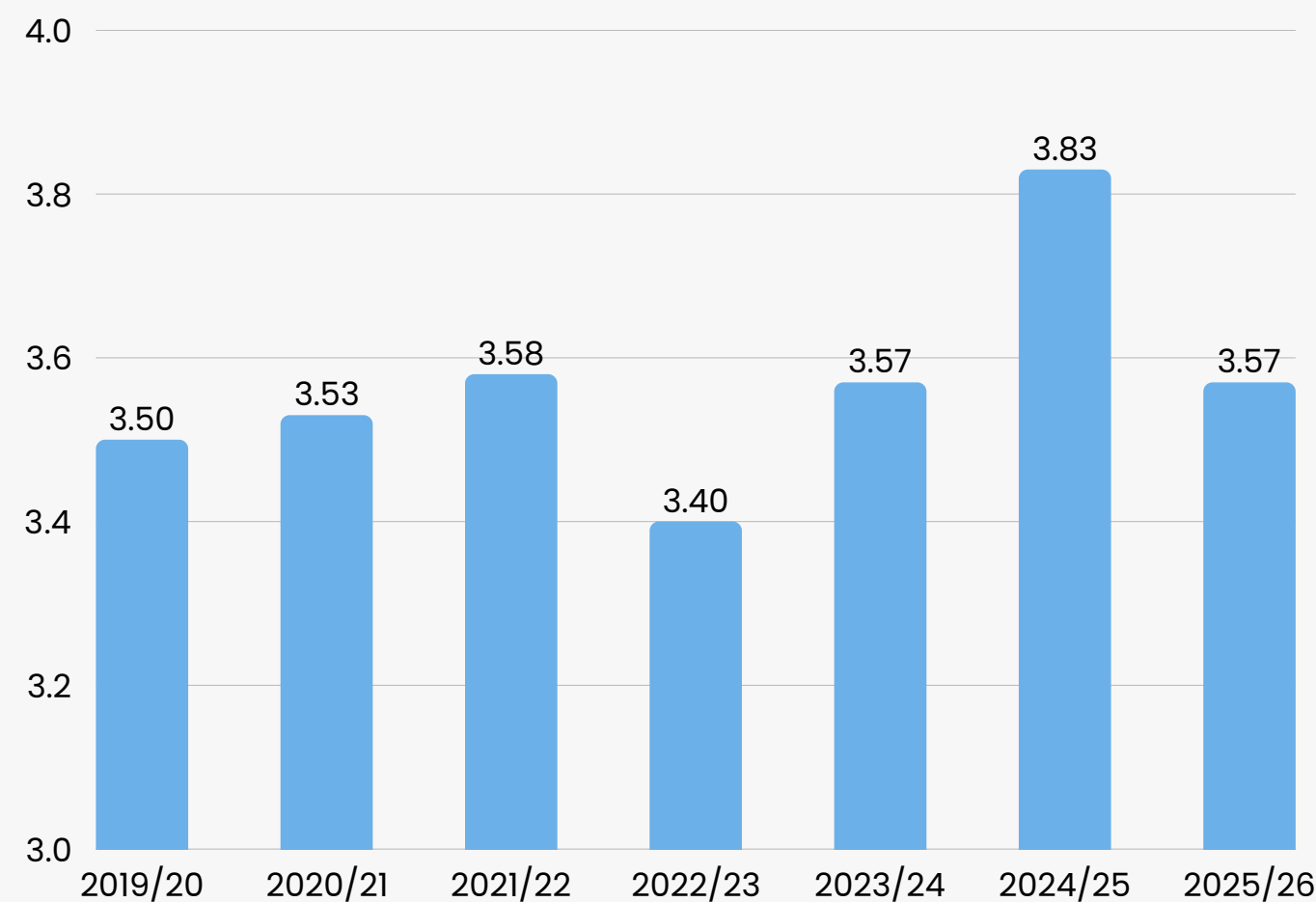


Ítem 5. Conec la Carta de Serveis de l'SBD.

Ítem 6. Conec el Pla director de l'SBD.



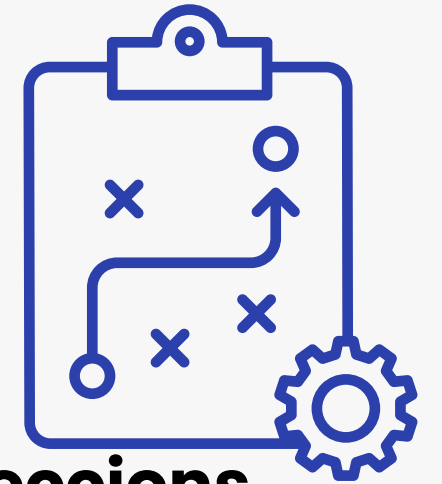
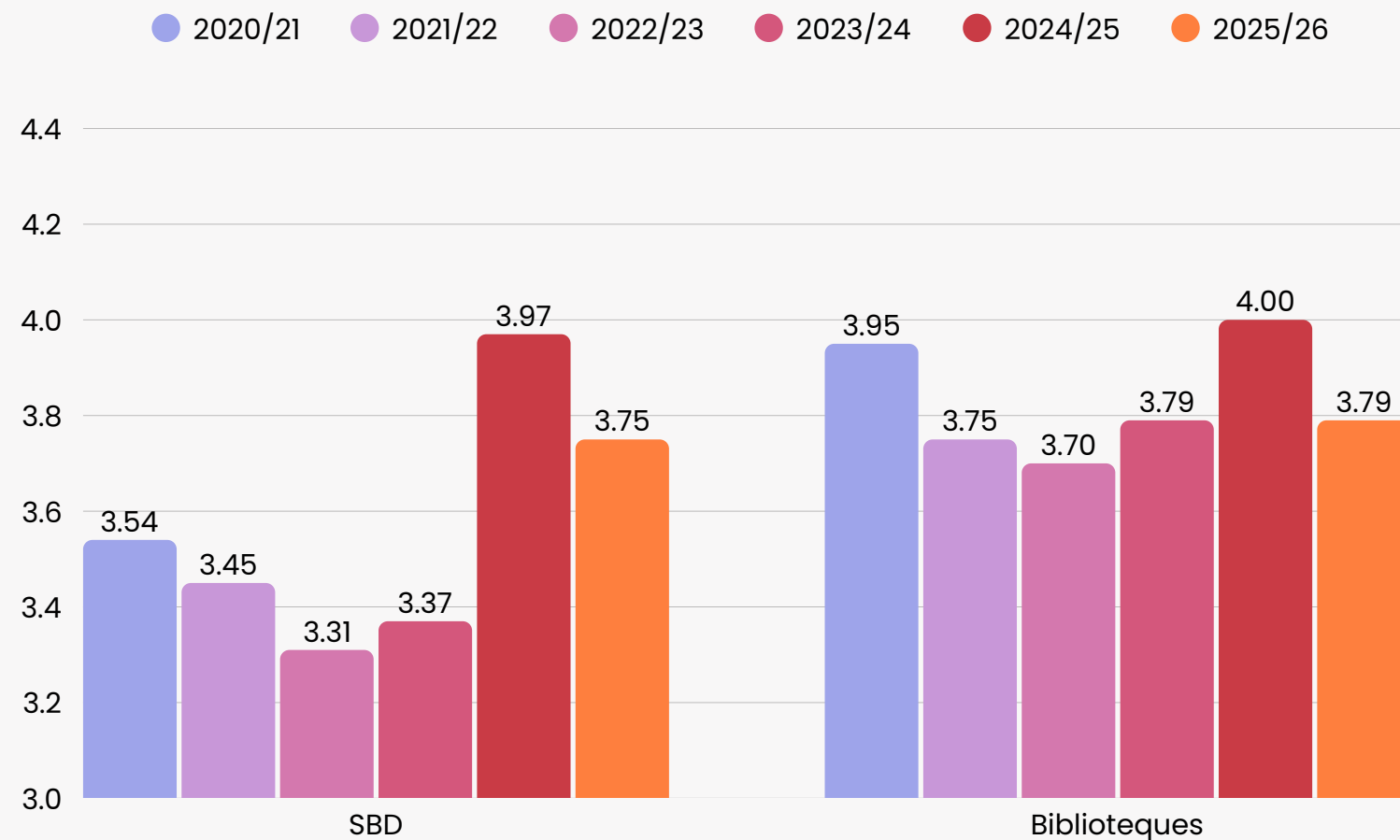
Ítem 7. El model d'organització de l'SBD és adequat per a desenvolupar les funcions que aquest servei té encomanades.



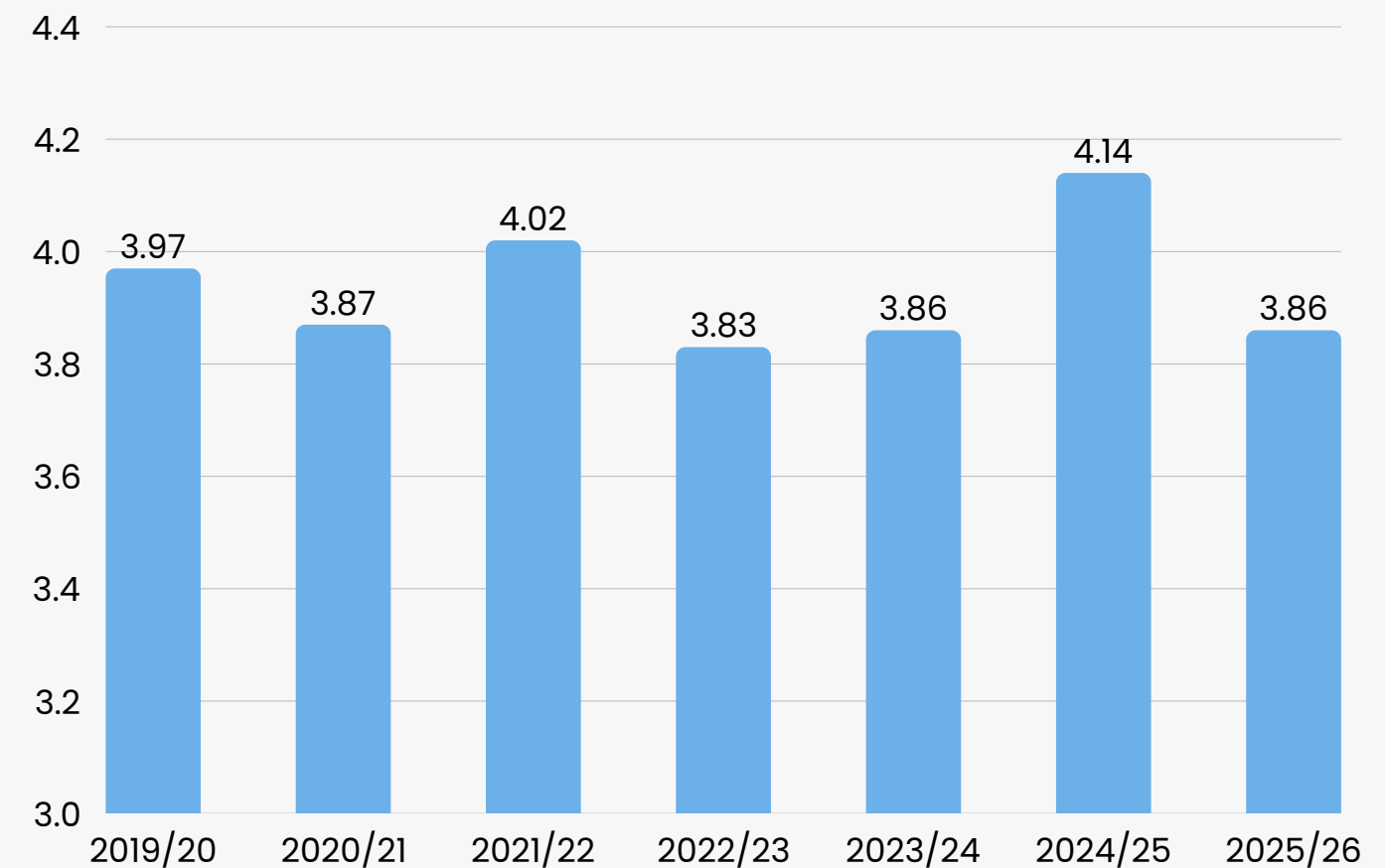
Política i estratègia

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

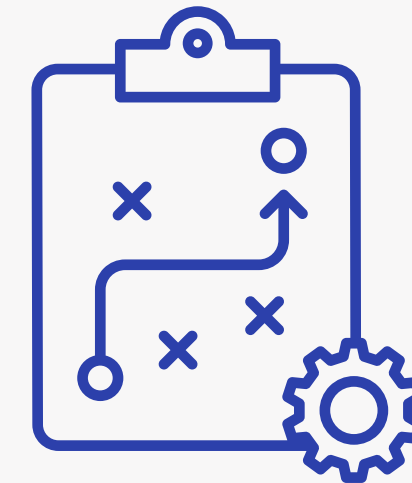
Ítem 9. Es facilita la participació en les accions i projectes que desenvolupa la meua biblioteca.



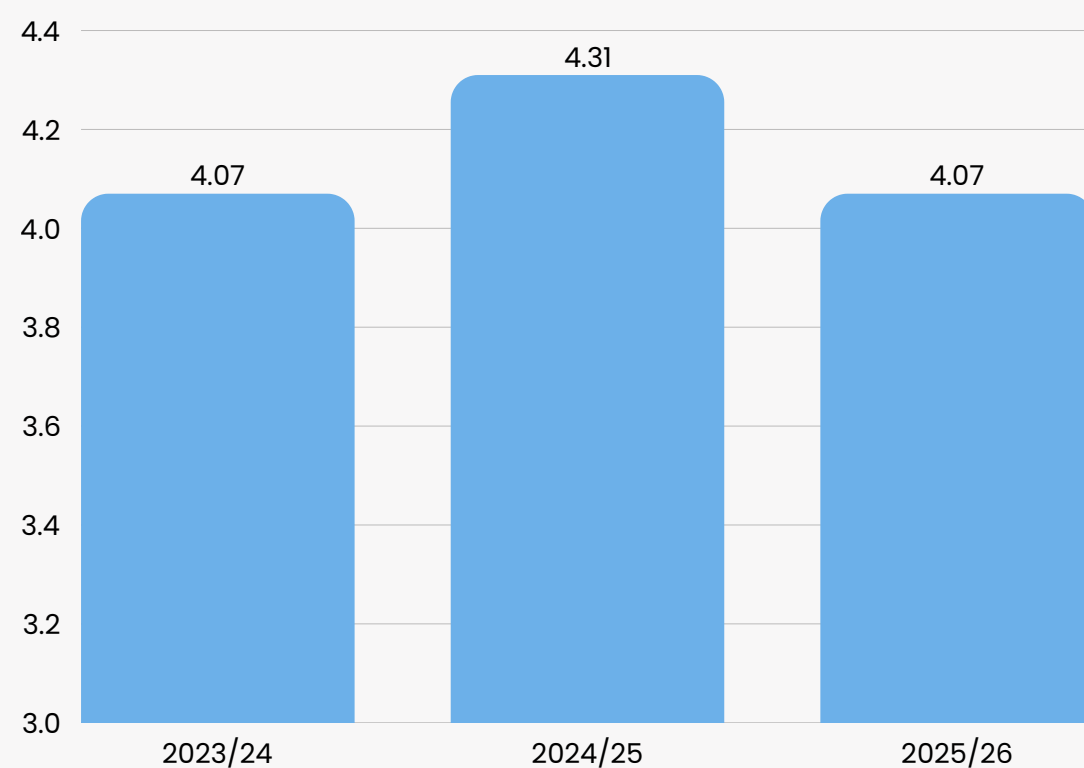
Ítem 10. Les biblioteques, arxius i seccions centrals de l'SBD són un referent dins de les biblioteques de la Comunitat Valenciana.



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

L'evolució del bloc **Política i estratègia** mostra una caiguda generalitzada el curs 2025/26, després dels màxims aconseguits l'any anterior.

La Carta de Serveis lidera amb un 4,20, seguida per la gestió i difusió de recursos (4,07) en valors alts. El Pla director i el lideratge com a referent regional baixen a 4,00 i 3,86.

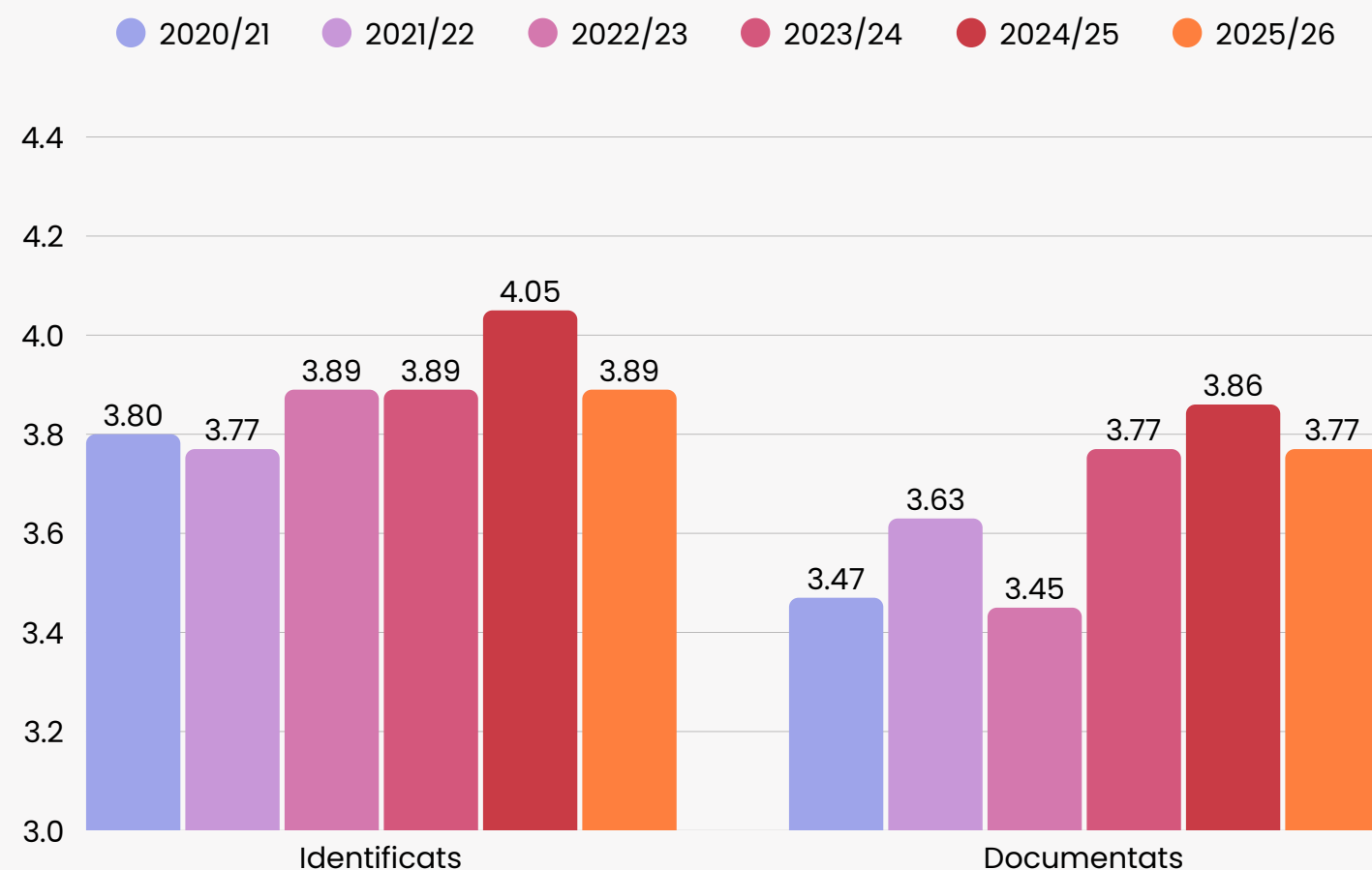
Finalment, la participació interna i el model organitzatiu reben les notes més discretes amb un 3,79 i un 3,57.

Processos



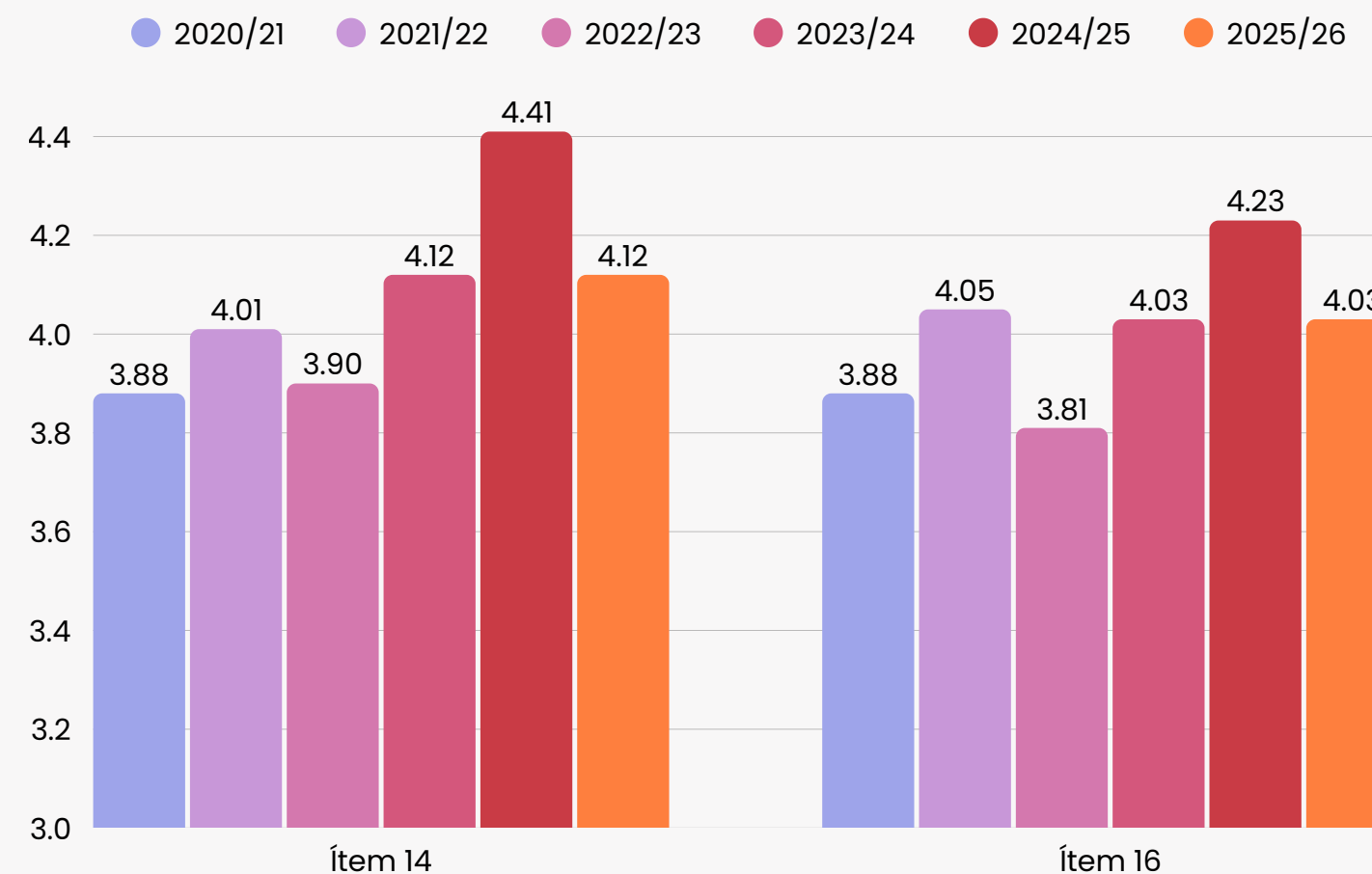
Ítem 12. Els principals processos / tasques del meu lloc de treball estan identificats

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.

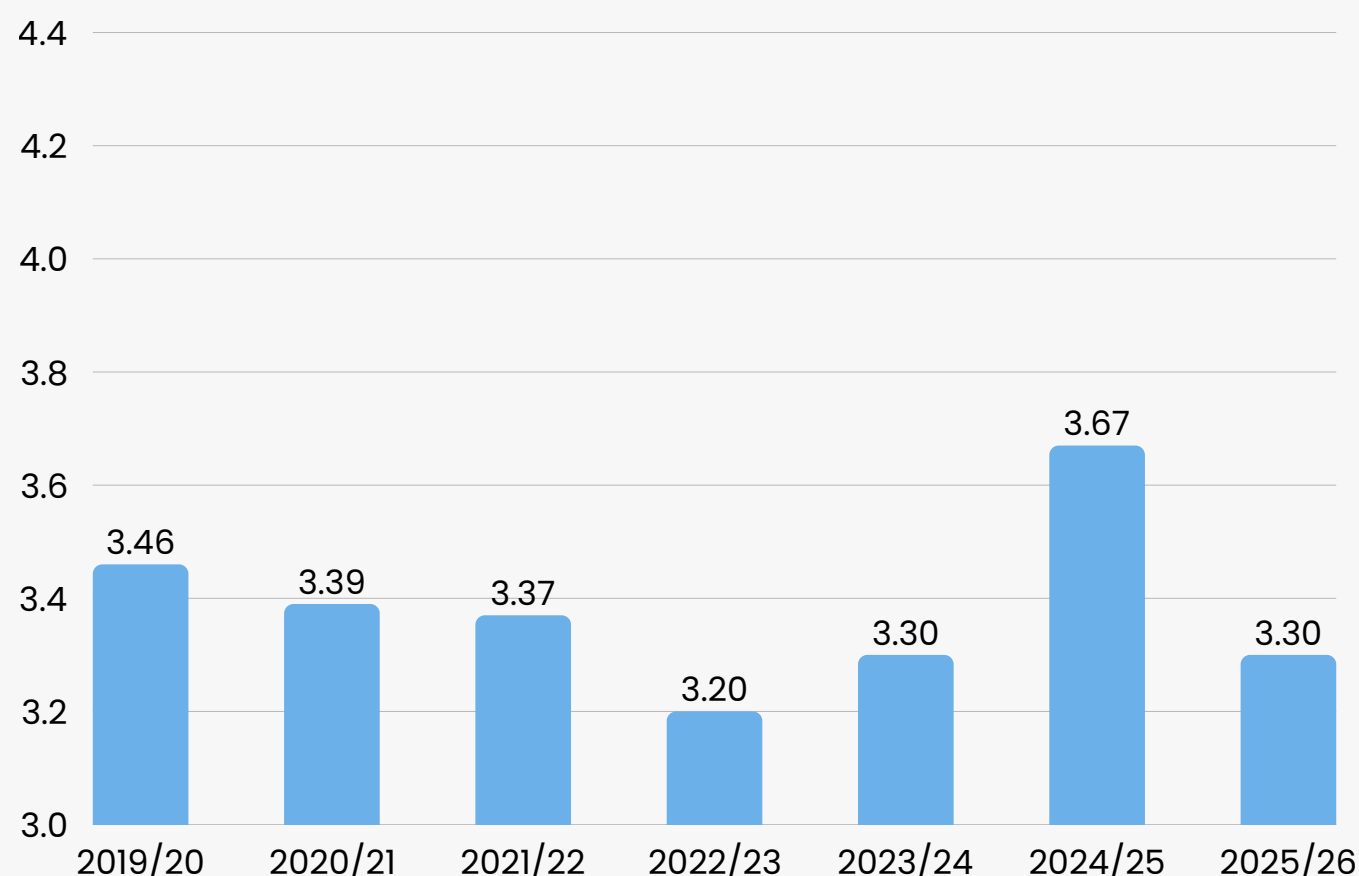
Ítem 16. Quan tinc dubtes sobre el desenvolupament d'una determinada tasca sé on i a qui he de recórrer.



Processos



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



Evolució del bloc

L'evolució del bloc **Processos** mostra una correcció a la baixa el curs 2025/26, després del repunt generalitzat de l'any anterior.

El coneixement dels responsables de les tasques lidera el bloc amb un 4,12, seguit de saber a qui recórrer davant de dubtes (4,03).

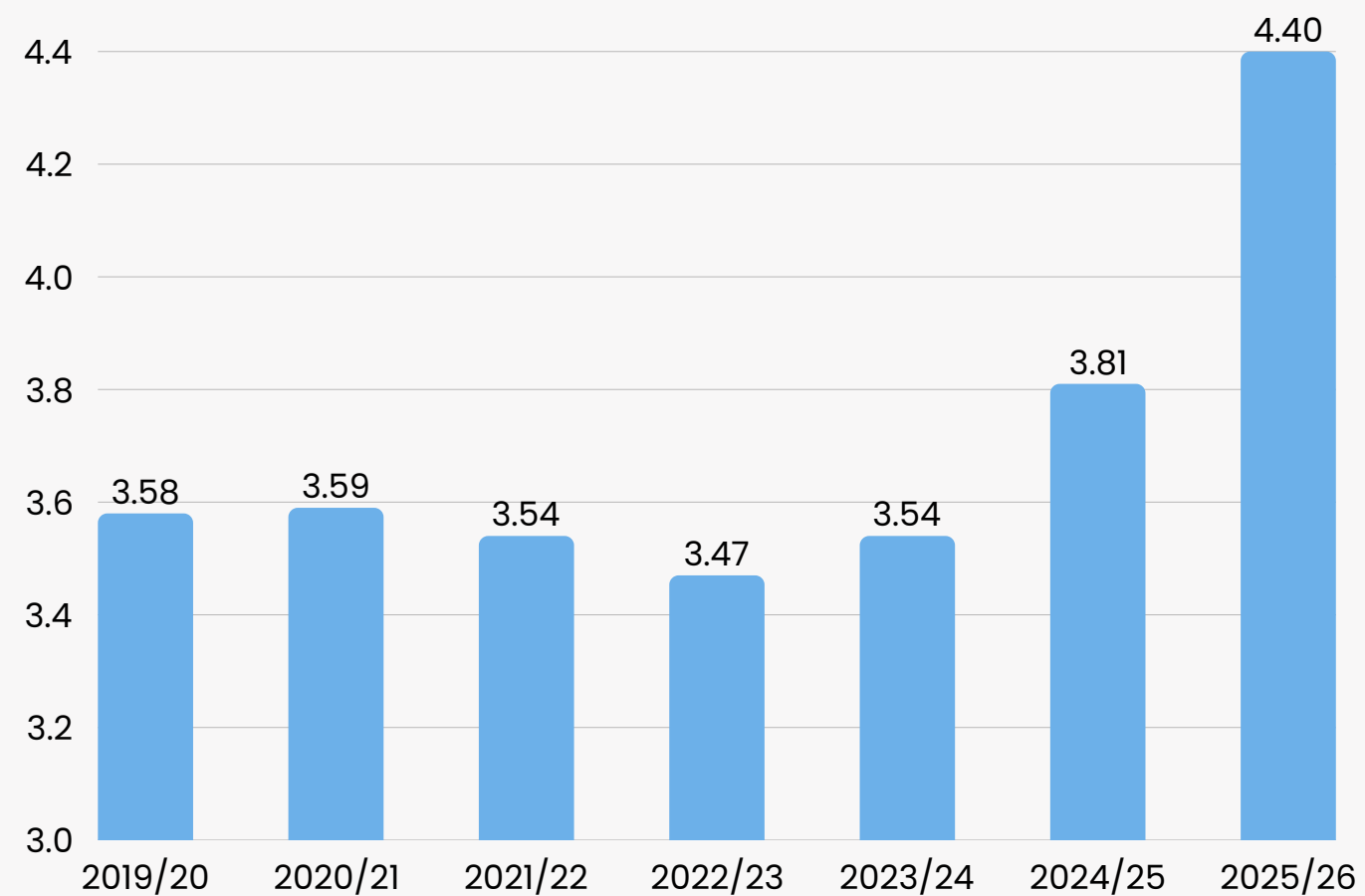
L'identificació i documentació de processos es queden en un 3,89 i 3,77 respectivament.

Finalment, la coordinació entre unitats retrocedix significativament fins al 3,30, el valor més baix del bloc.

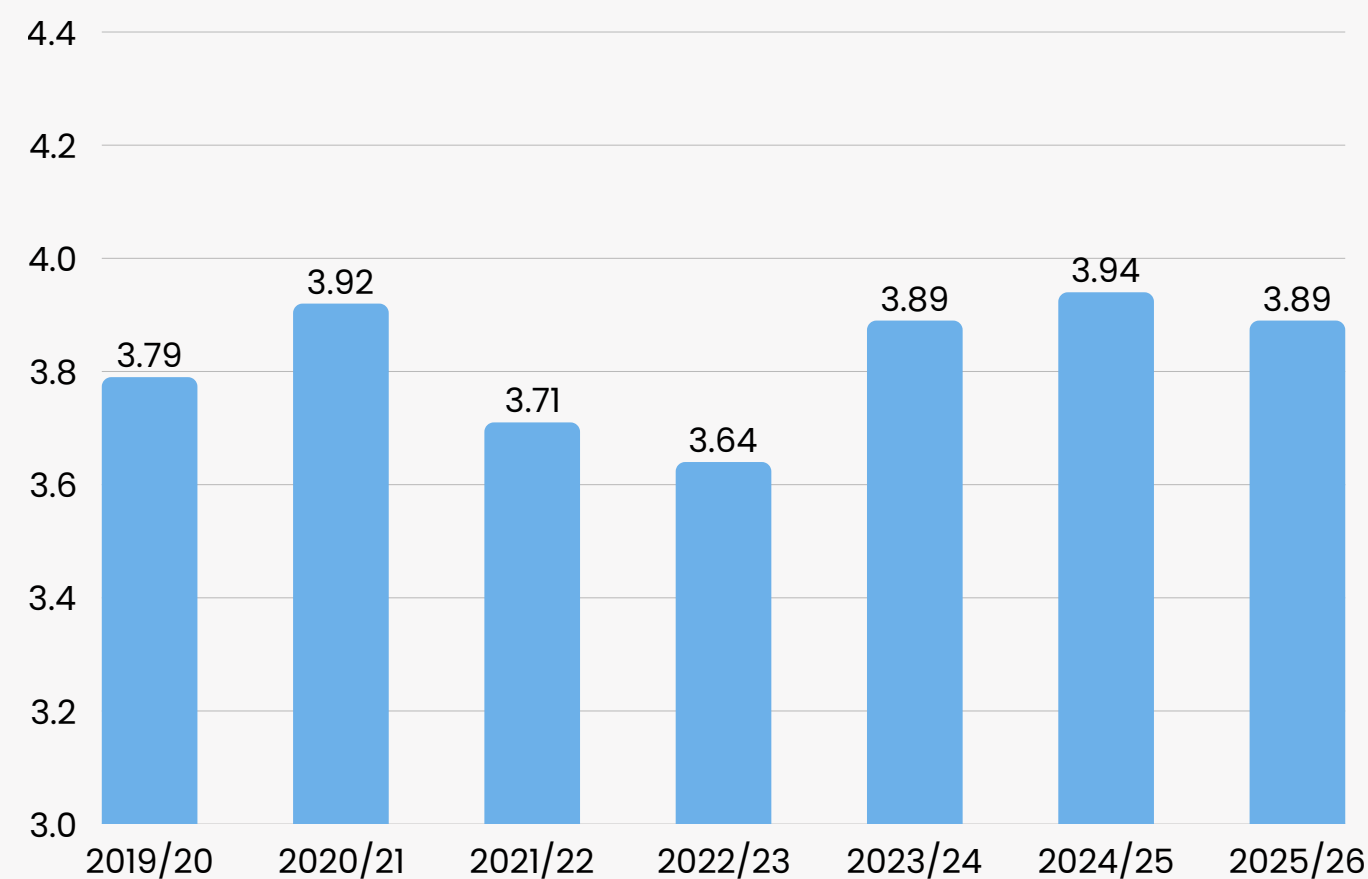


Persones

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.

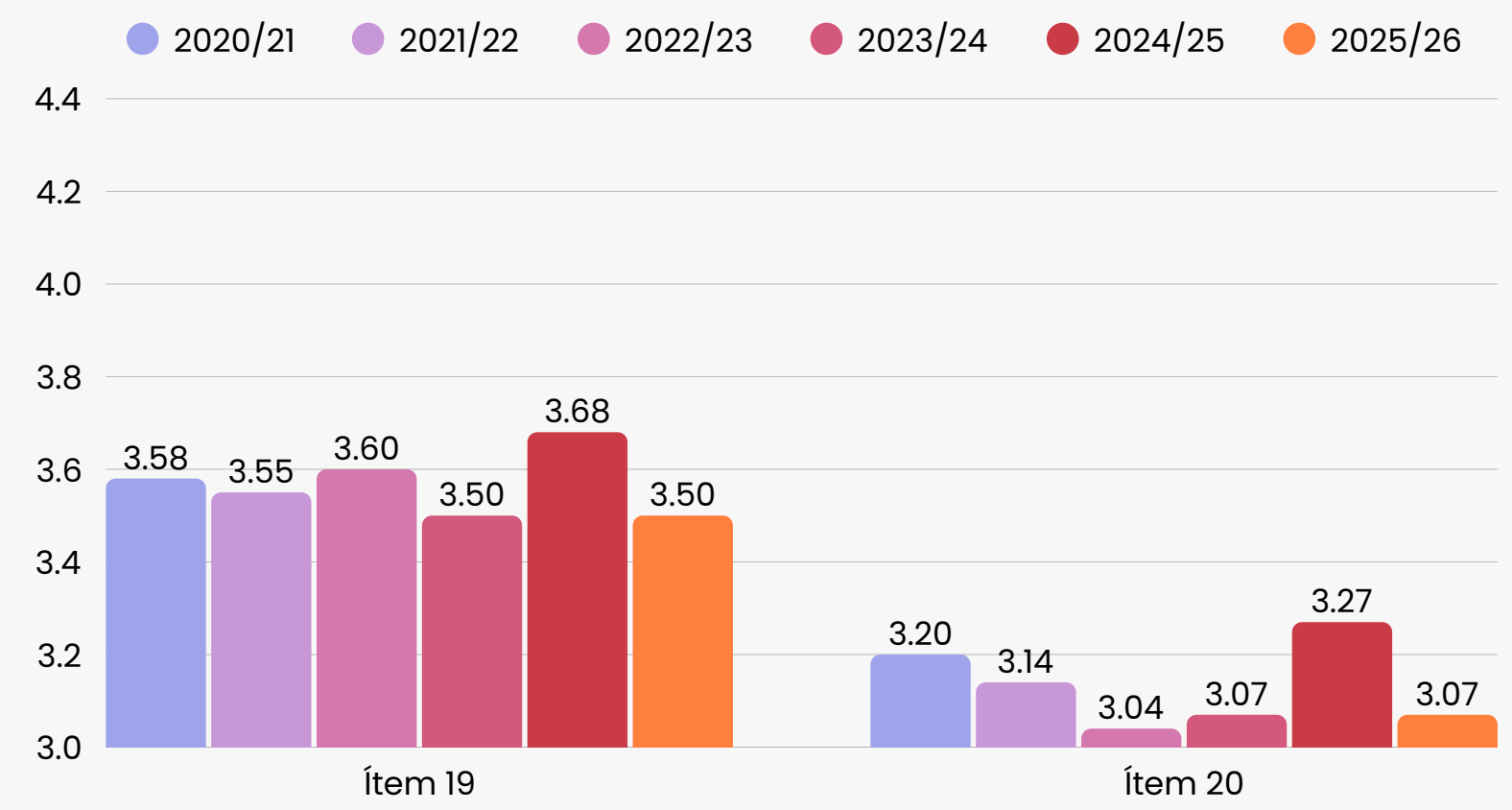




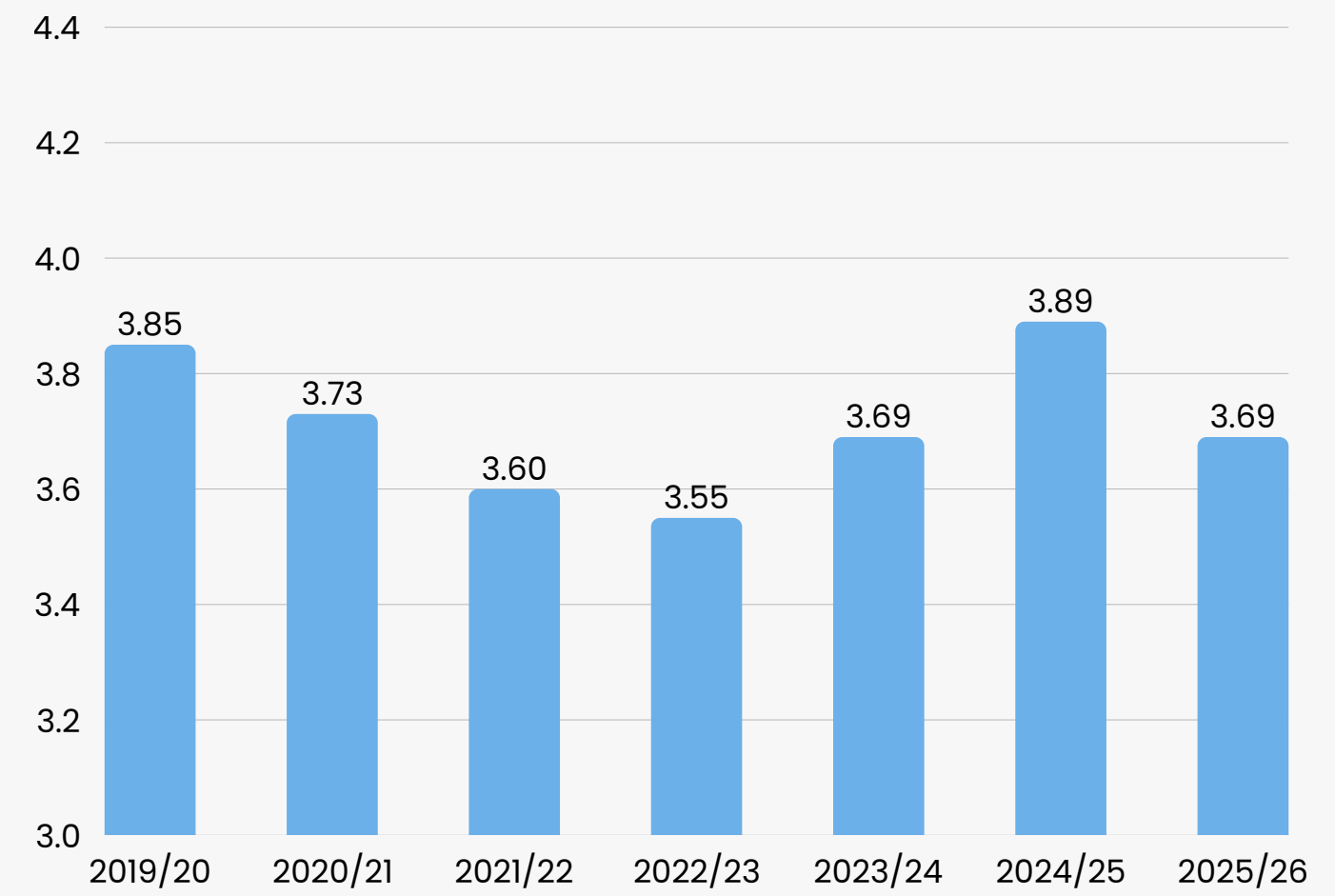
Persones

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.

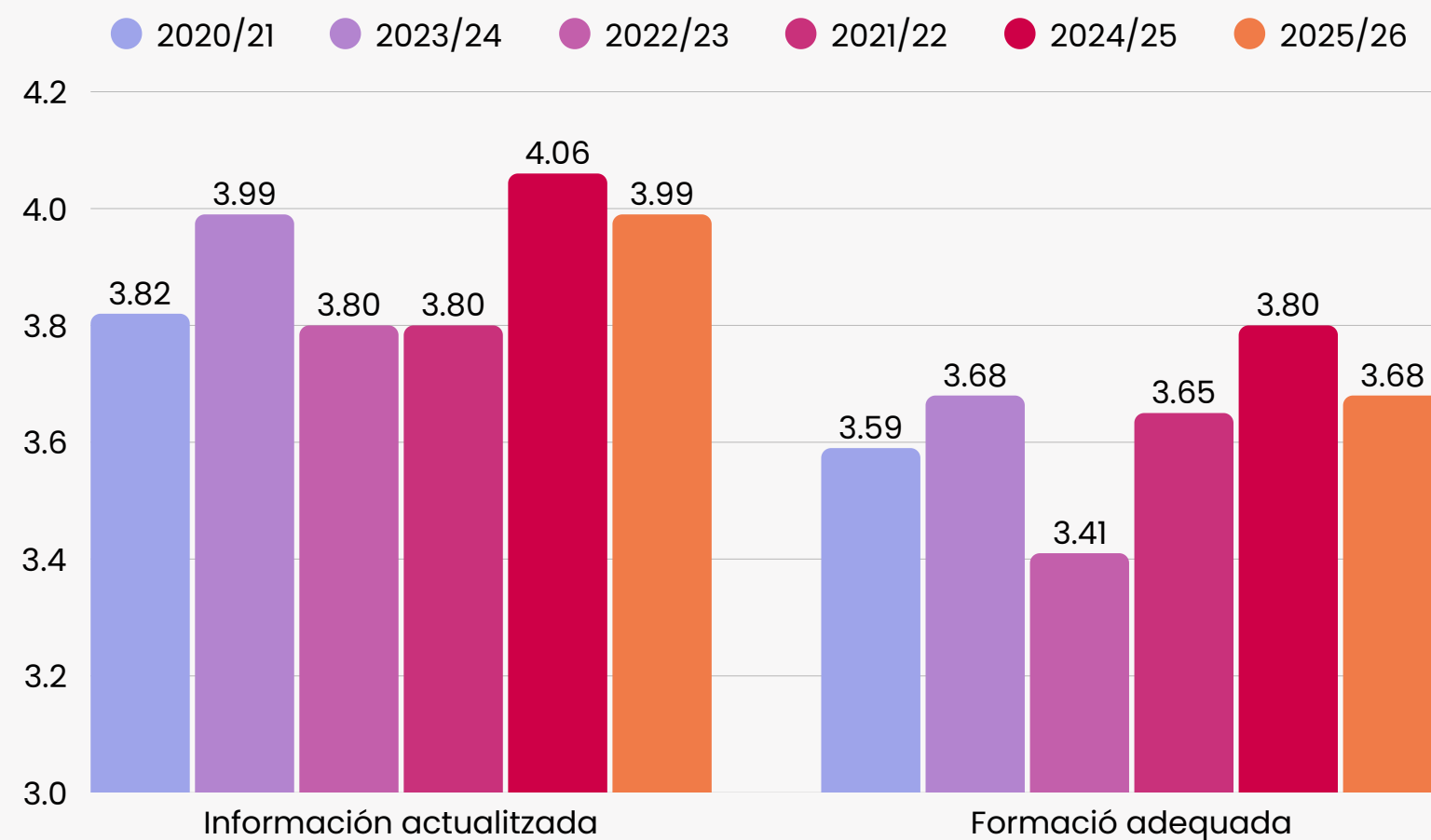


Persones

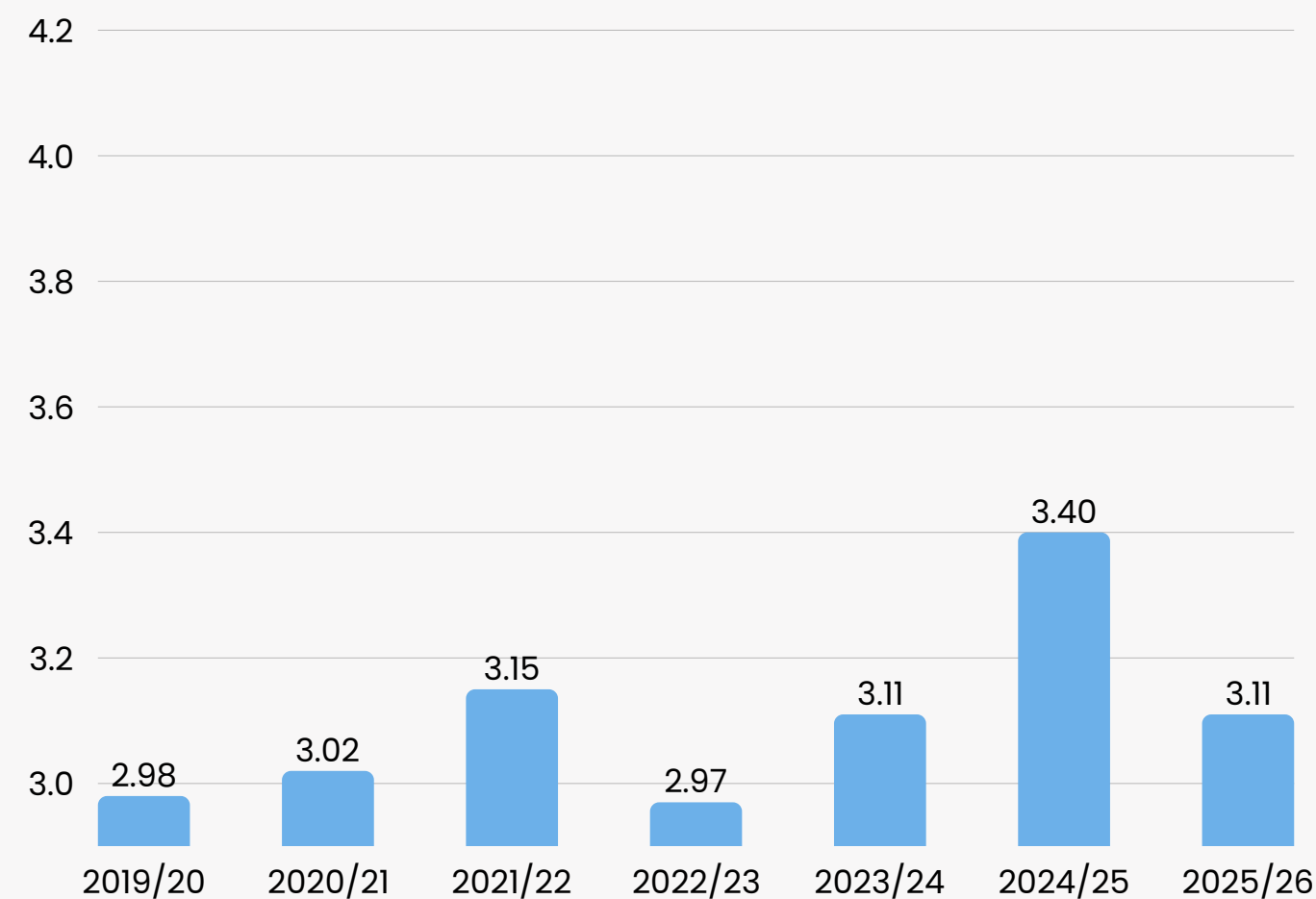


Ítem 22. Dispose de la informació actualitzada per a realitzar el meu treball.

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.





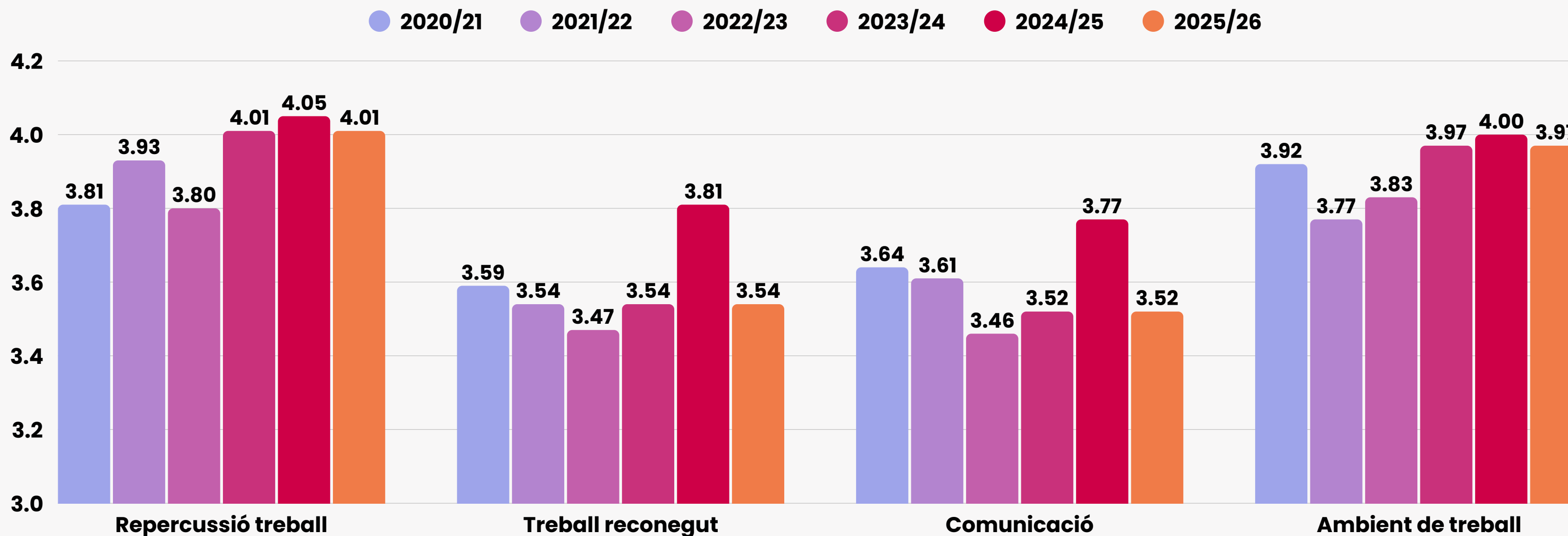
Persones

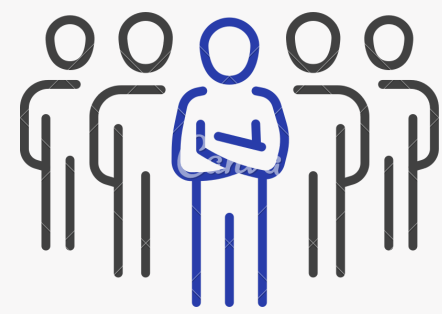
Ítem 25. Tinc clara la repercussió del meu treball dins del funcionament global de l'SBD.

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

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

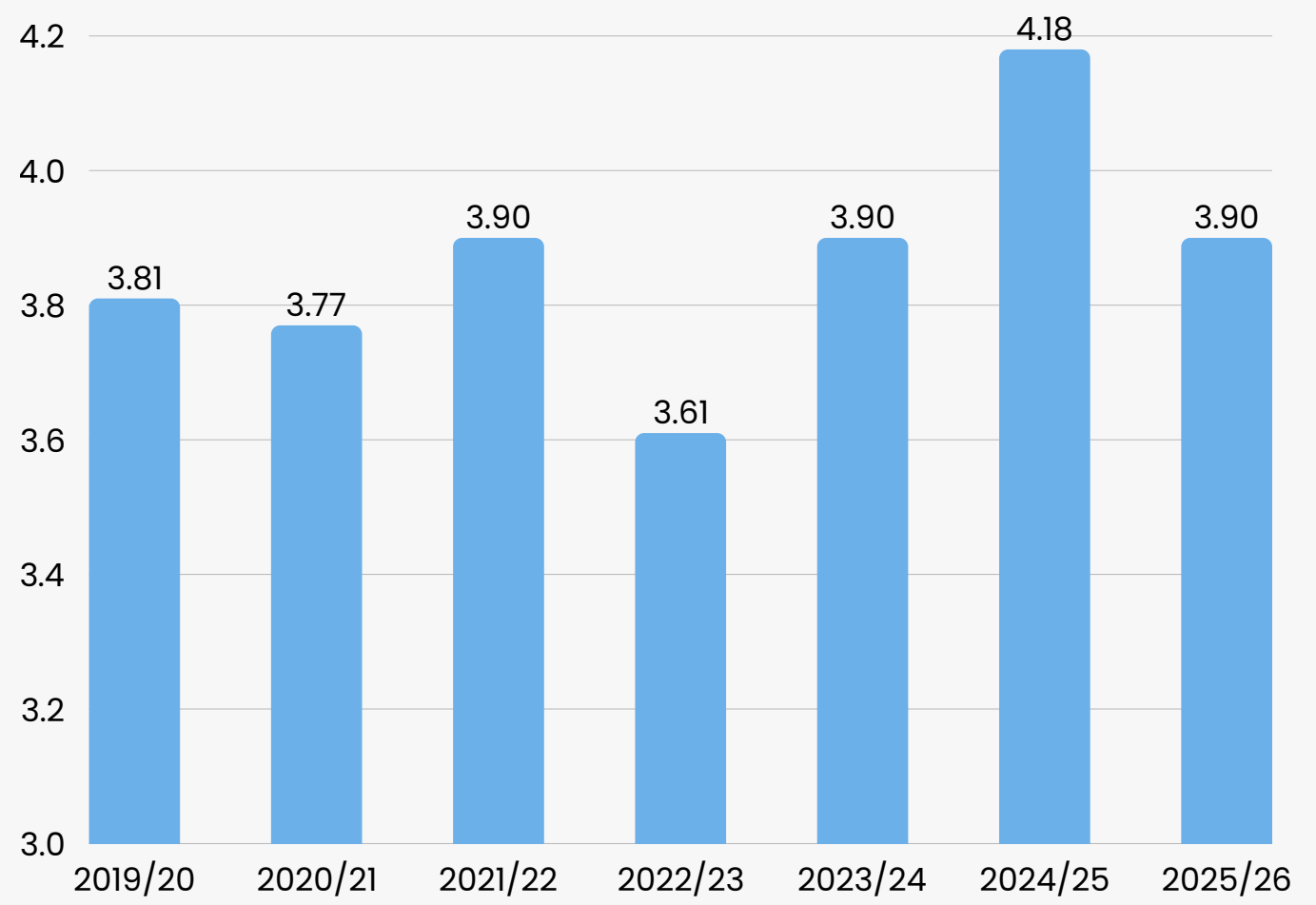
Ítem 28. L'ambient de treball del meu centre és adequat.





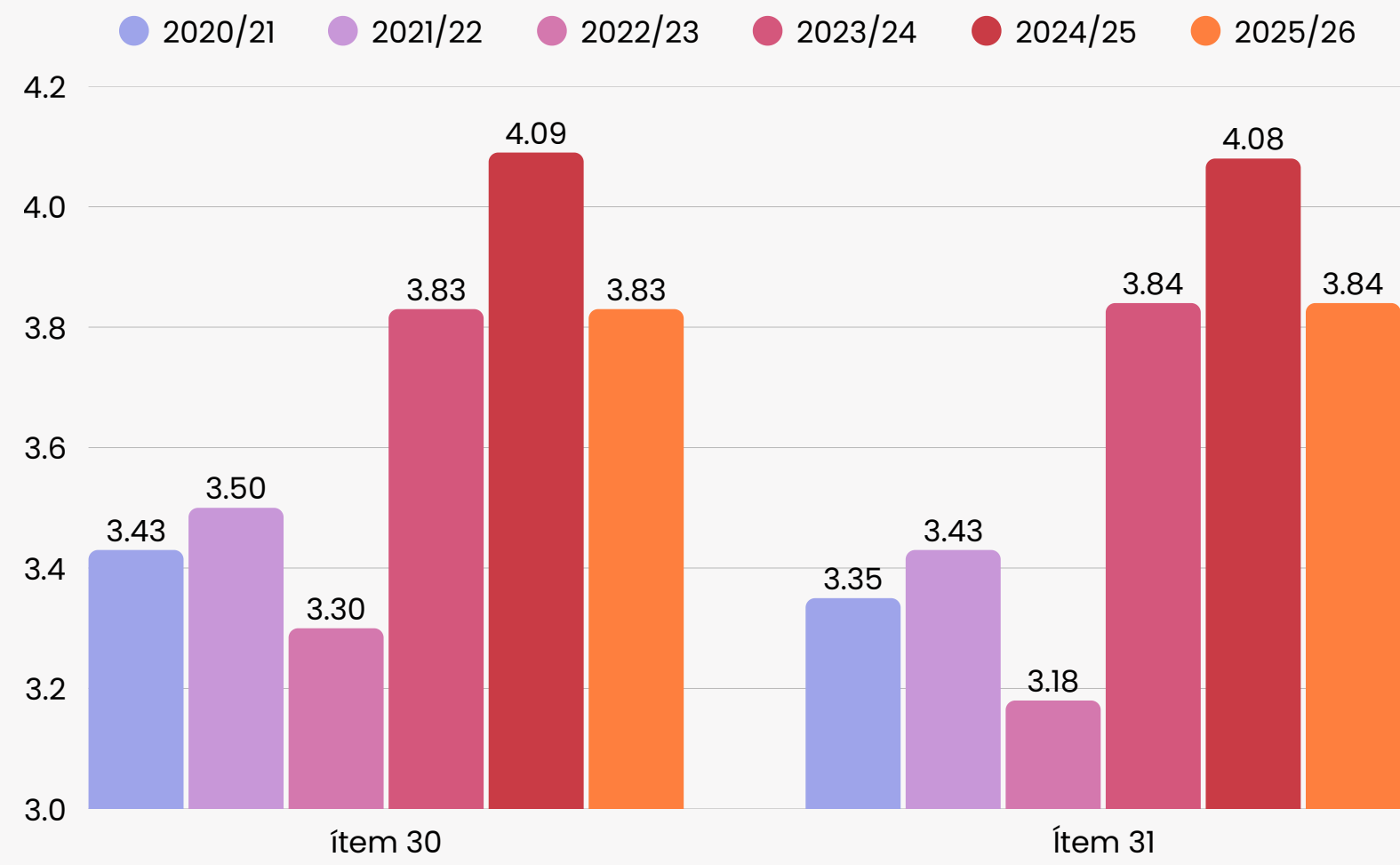
Lideratge

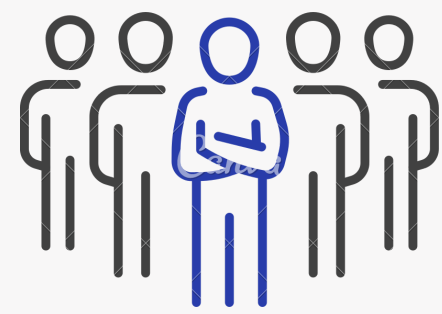
Ítem 29. L'SBD en conjunt s'implica activament en el desenvolupament de la missió i valors de la UV.



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

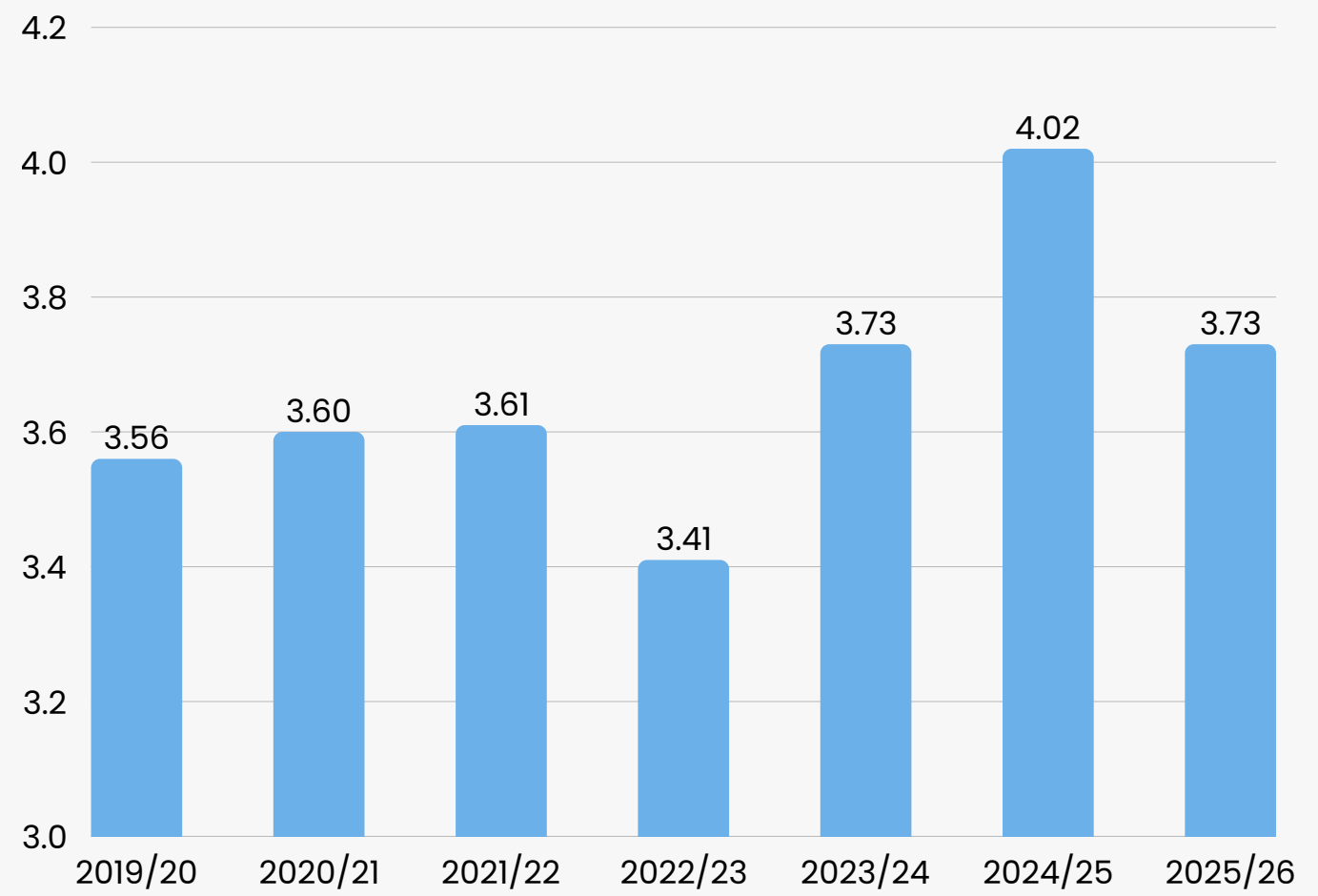
Ítem 31. La direcció de l'SBD genera un clima de comunicació i de crítica constructiva.





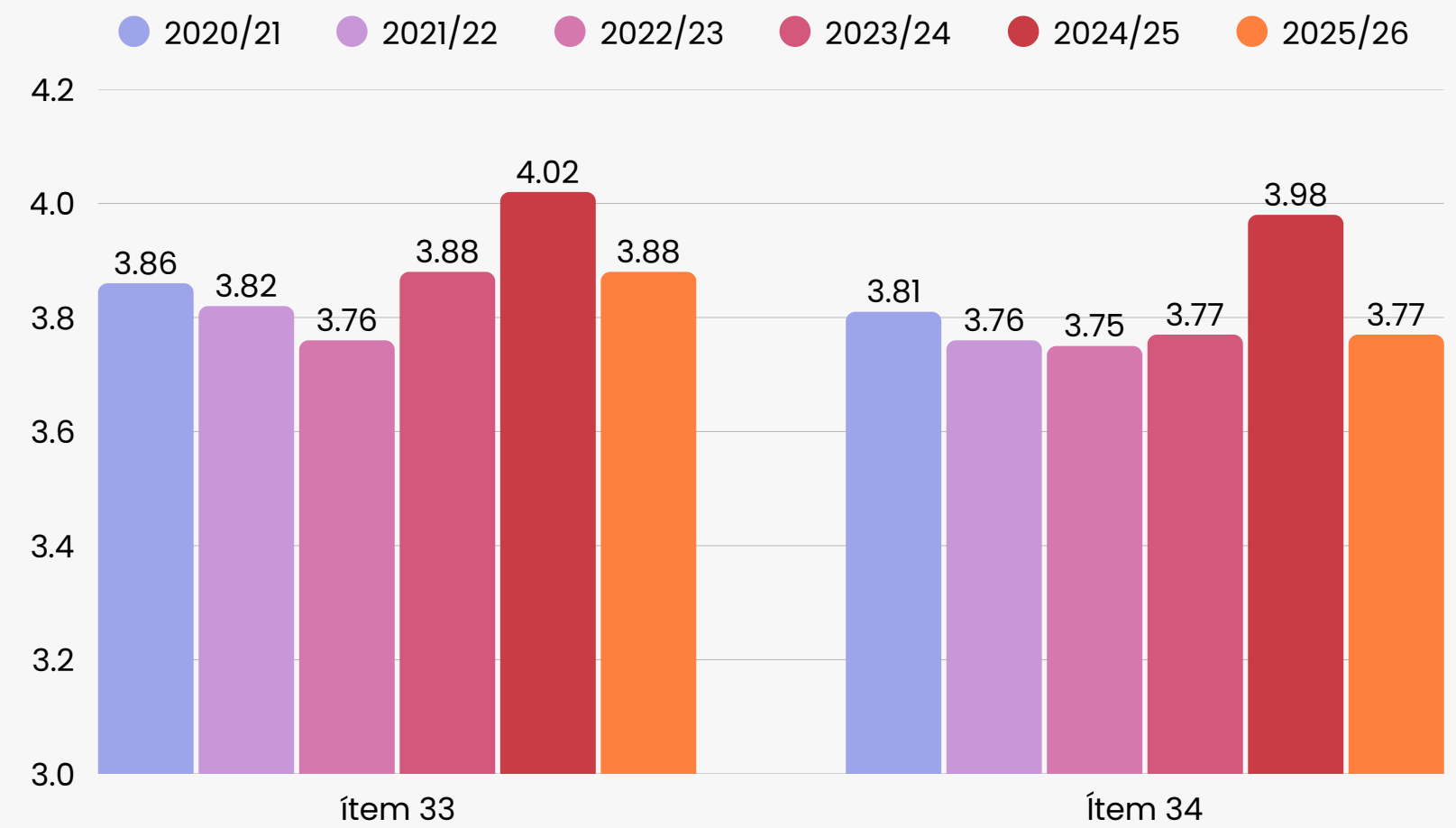
Lideratge

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

L'evolució del bloc **Lideratge** es caracteritza per una baixada generalitzada en totes les seues variables durant el curs 2025/26, desaccelerant el creixement que s'havia assolit l'any anterior.

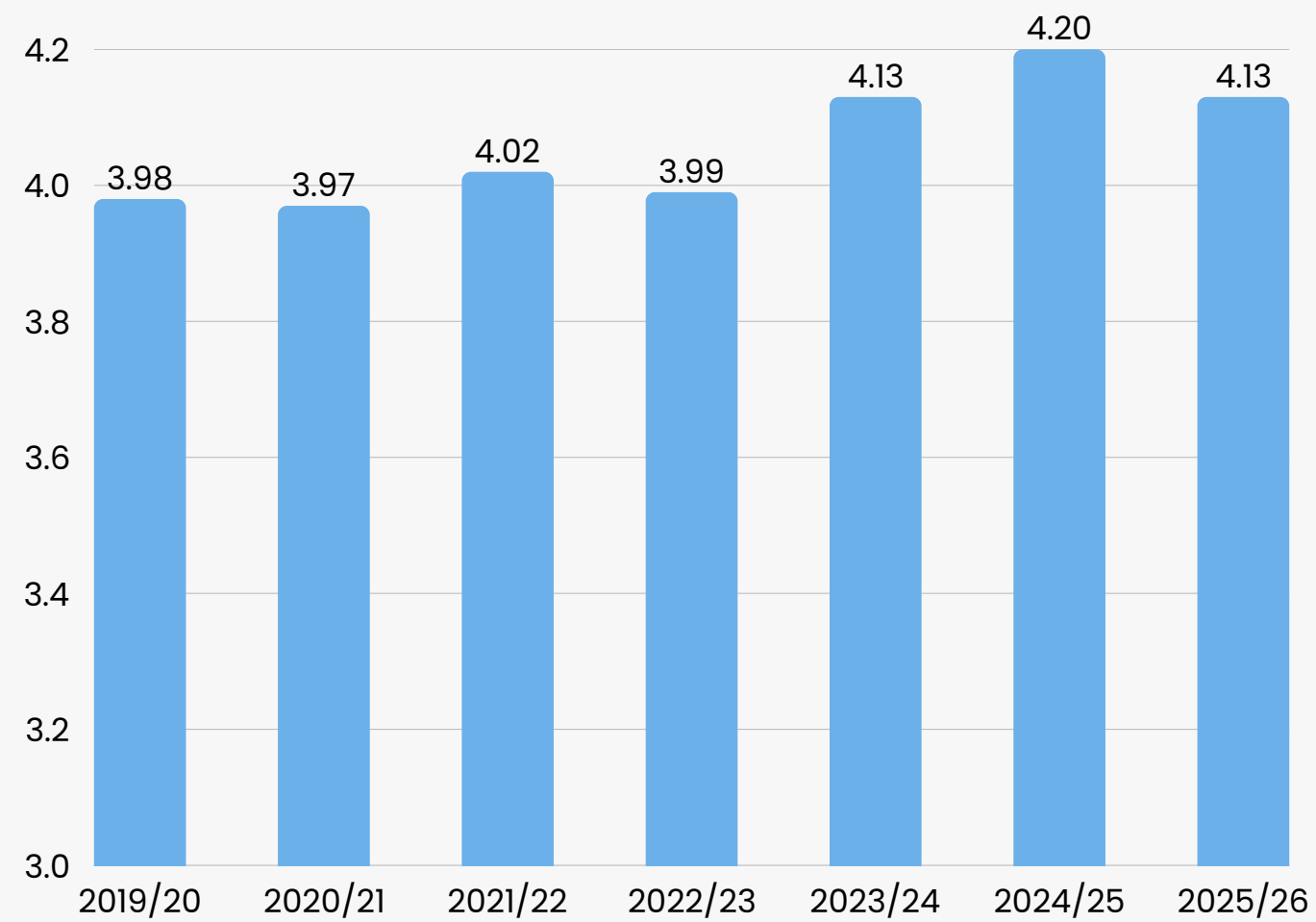
La implicació de l'SBD en els valors de la UV i el suport de la direcció general a la introducció de millores encapçalen les valoracions amb un 3,90 i un 3,83 respectivament. Així mateix, el clima de comunicació constructiva de la direcció de l'SBD registra un 3,84.

En l'àmbit propi de cada centre, el suport de la direcció local a les millores obté un 3,88, mentre que el clima de comunicació intern i el grau d'informació sobre les decisions tanquen el bloc amb notes més discretes de 3,77 i 3,73.

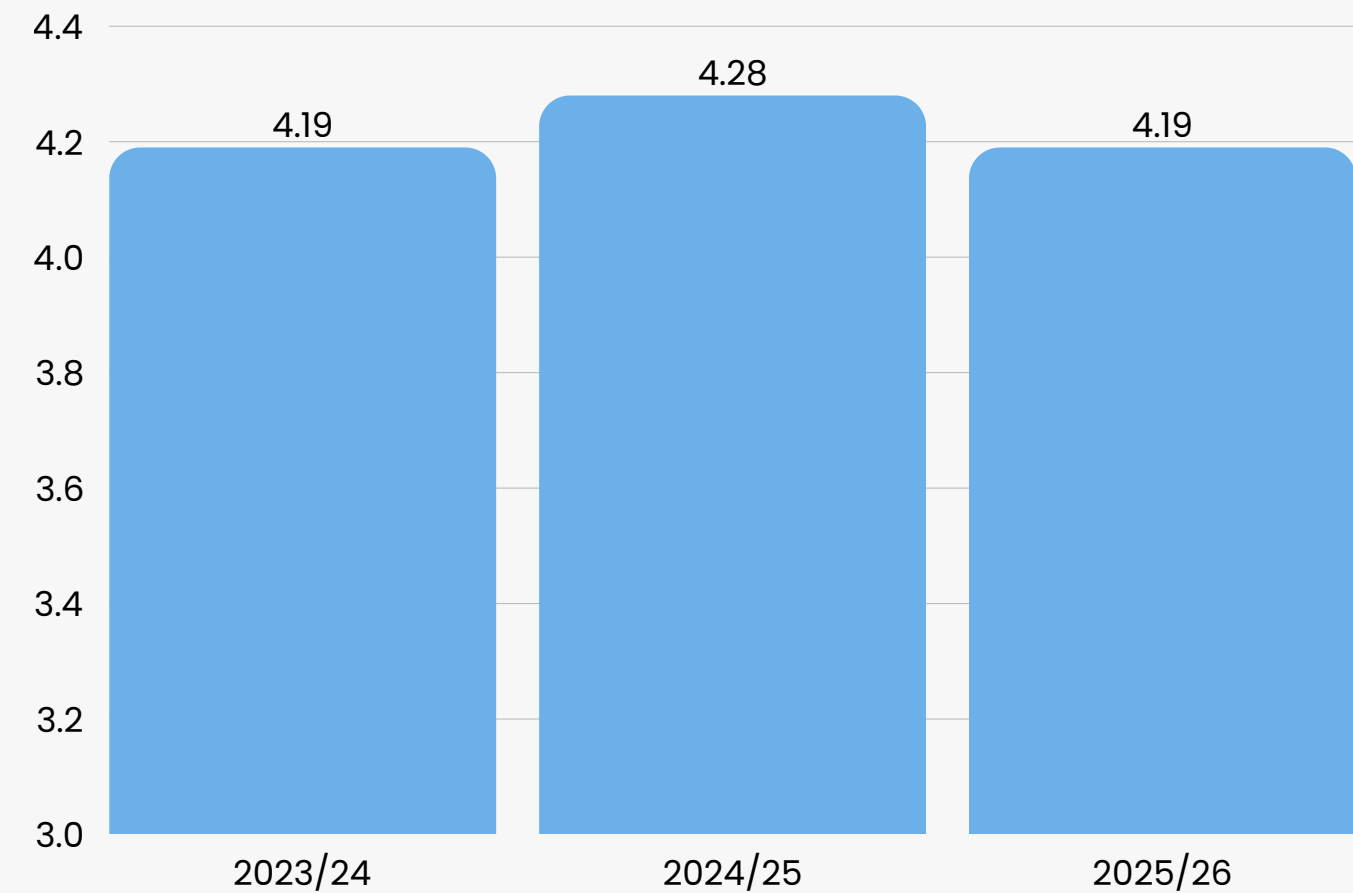


Global

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



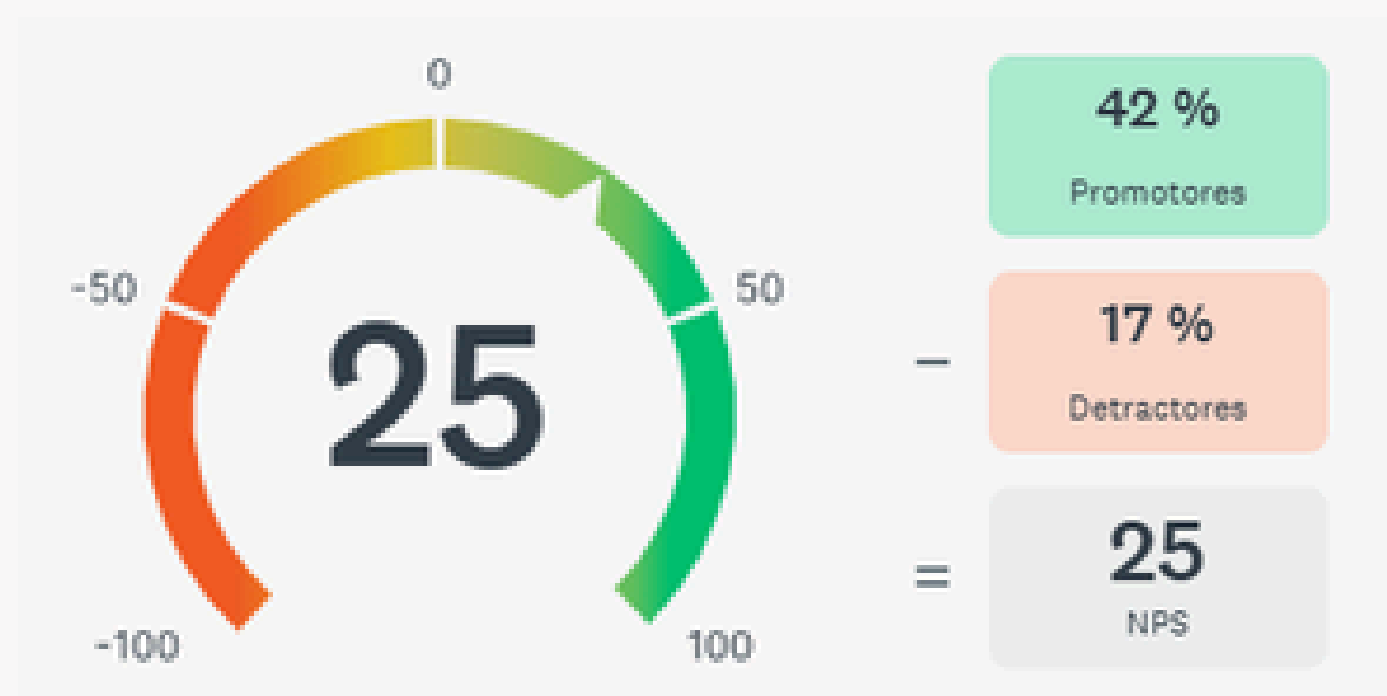
Ítem 36. Recomanaria a altres persones (familiars, amistats, ..) treballar a l'SBD.





Global

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



Evolució del bloc

L'evolució del bloc **Global** mostra una trajectòria molt positiva i consolidada, tot i contraure's lleugerament el curs 2025/26.

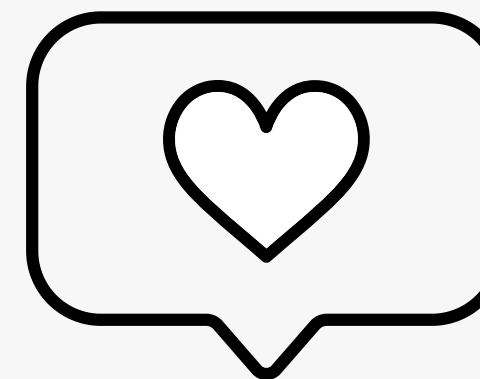
La satisfacció general amb el treball es manté en un excel·lent 4,13, mentre que la recomanació de treballar a l'SBD se situa en un notable 4,19.

Quant a la fidelitat, l'índex **NPS** aconseguix un 25% d'indicador net, impulsat per un 42% de promotors enfront d'un 17% de detractors, reflectint un entorn laboral altament valorat.



Comentaris

44 comentaris positius



1. Ambient de treball i companyerisme

"Molt bon ambient de treball amb tots els companys."

"Companyerisme, el bon ambient, informació clara i facilitats per a qualsevol situació."

2. Comunicació i treball en equip

"Bon clima de comunicació i treball."

"La comunicació horitzontal."

3. Professionalitat i implicació del personal

"Equip professional. Bon ambient, respecte de l'autonomia, foment de la formació, de la cooperació, transparència..."

46 comentaris negatius



1. Comunicació interna

*"La comunicació entre seccions podria millorar."
"Milloraria la comunicació."*

2. Distribució d'espais i infraestructures

*"La distribució."
"Pot ser poder tindre un espai d'oficina aïllar el soroll."*

3. Recursos i personal

"Falta de personal."

4. Organització i processos

"Seria convenient fomentar la salut i tindre un protocol."

5. Condicions de treball i equipament

"Portàtils per al personal."

36 comentaris sobre les expectatives a futur



1. Estabilitat laboral

"Una major estabilitat."

"Estabilitat i expectatives d'estabilització i augment de plantilles."

2. Desenvolupament professional i aprenentatge

"Seguir aprenent."

3. Millora de les condicions de treball

"Rebaixar la càrrega de treball."

4. Creixement i oportunitats professionals

"Promocionar per poder treballar dia a dia."

Vols donar-nos la teua opinió?

Contacta amb nosaltres

qualitatsbd@uv.es

Qualitat en la gestió bibliotecària
Servei de biblioteques i documentació

