

Enquestes  
d'Opinió del PAS  
de l'SBD  
2022/2023

Març 2023

**bibliotequèsuv**

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

## 1. Introducció

L'informe analitza els resultats de les enquestes de satisfacció i opinió amb el Servei de Biblioteques i Documentació, contestades pel Personal d'Administració i Serveis d'aquest, en el curs acadèmic 2022/2023.

## 2. Metodologia

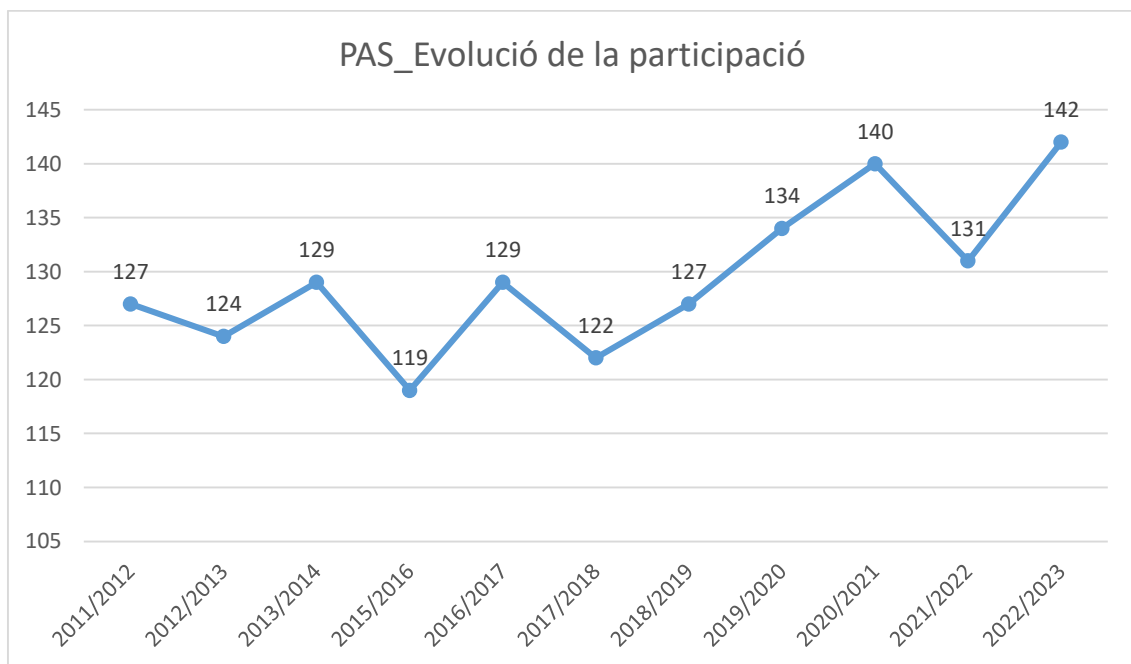
L'enquesta s'estructura en preguntes de tipus general, 34 ítems distribuïts en 5 blocs: recursos, política i estratègia, processos, persones i lideratge, més un ítem de satisfacció general.

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).

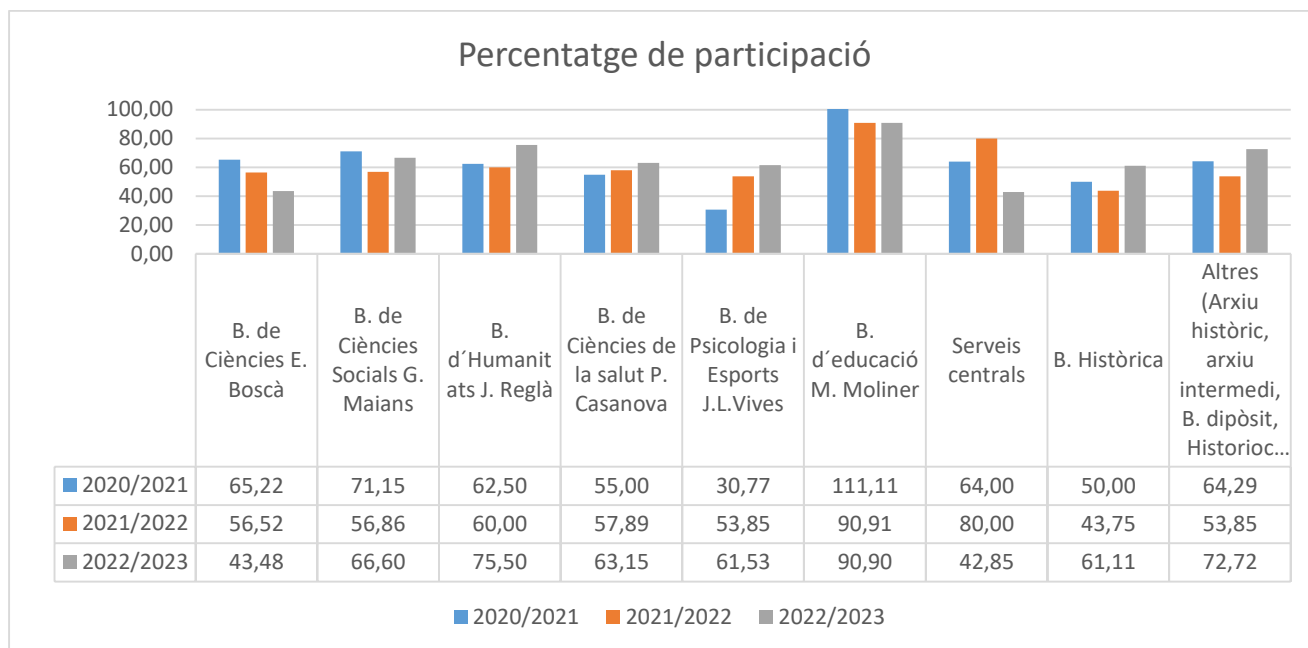
L'enquesta es complementa amb dues preguntes més de resposta oberta sobre aspectes positius i aspectes negatius.

## 3. Participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 226 invitacions per a respondre a l'enquesta i s'han recollit 142 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 62,83%, és a dir, un 3,56% més que en les enquestes del 2021/2022.



Per a calcular el percentatge de participació per biblioteques, s'han pres les dades de la RLT de la UV del 2022. En total són 226 llocs de treball.



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

*Participació per sexe*

Dones	Homes
76%	24%

#### 4. Evolució

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

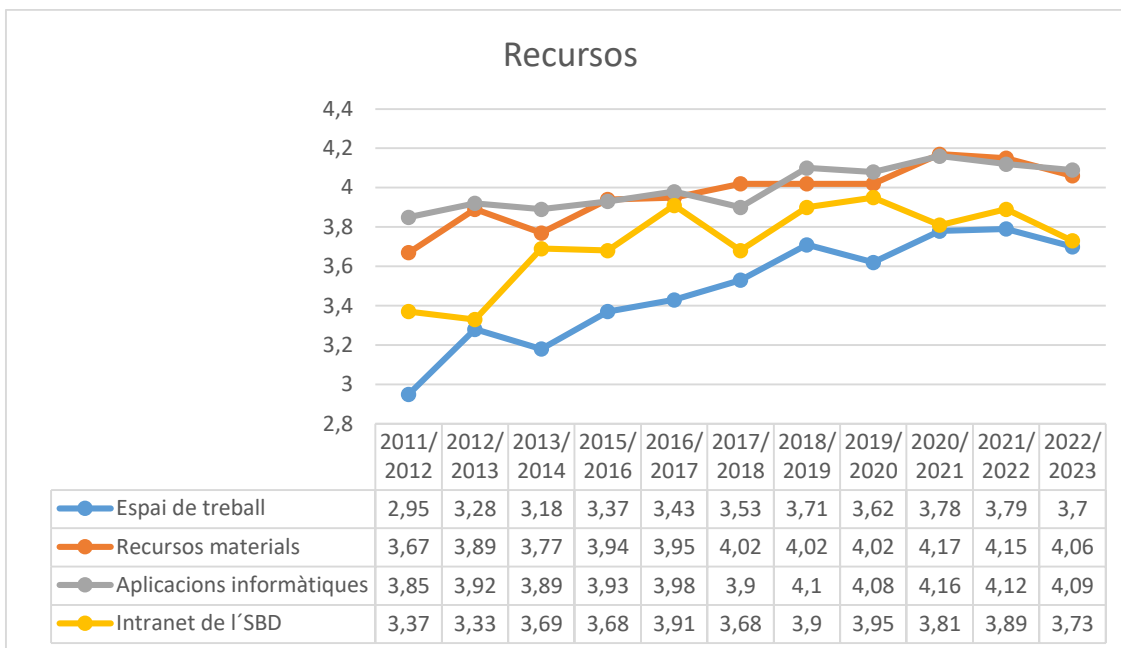
##### 4.1 Recursos

*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*

*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*



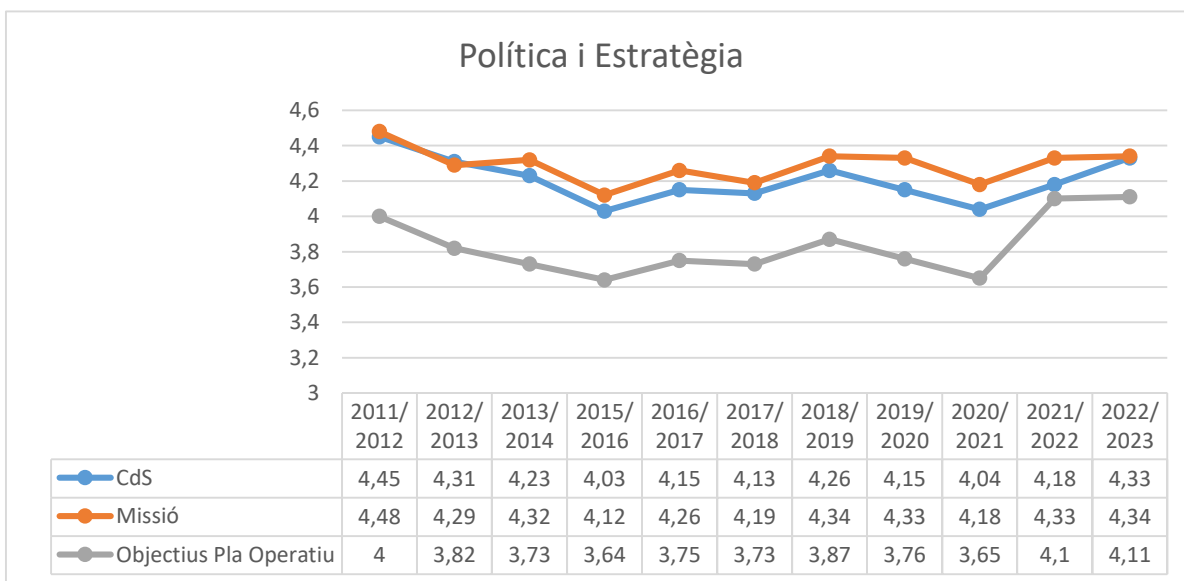
Continua la tendència de les enquestes anteriors i els aspectes millor valorats són les aplicacions informàtiques i els recursos materials, que tenen una mitjana per damunt de 4. Els espais de treball i la intranet marquen una mitjana inferior a 4. Si bé, en conjunt, els quatre indicadors mostren un descens respecte al curs passat.

#### 4.2 Política i estratègia

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

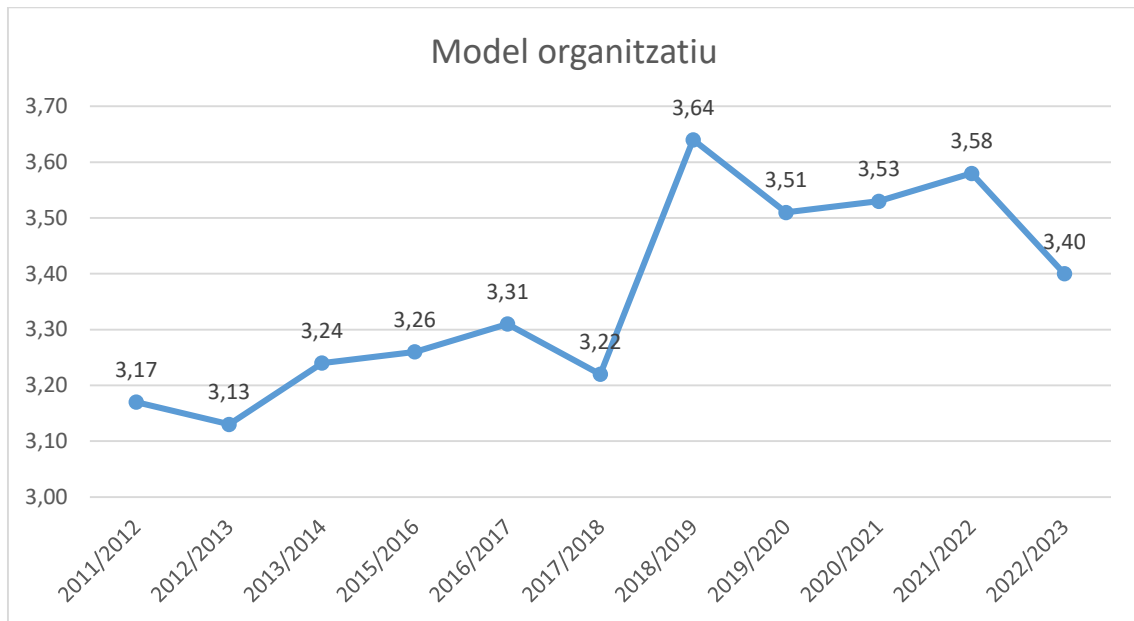
*Ítem 6. Conec la missió de l'SBD*

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



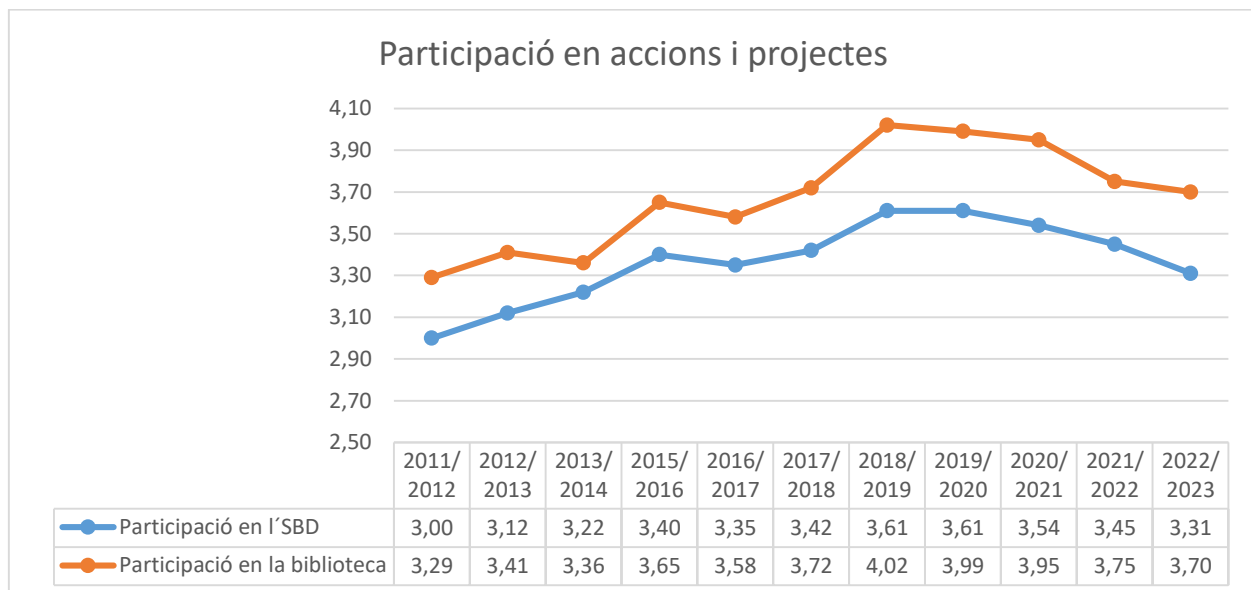
En les preguntes sobre el coneixement de la Carta de Serveis, la missió i els objectius inclosos en el Pla Operatiu, s'observa una evolució lleugerament positiva respecte de les enquestes del curs 2021/2022. La pregunta amb una mitjana més baixa és si es coneixen els objectius de l'SBD inclosos en el Pla Operatiu, amb un 4,11. No obstant això, les tres preguntes del bloc obtenen una puntuació superior a 4.

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



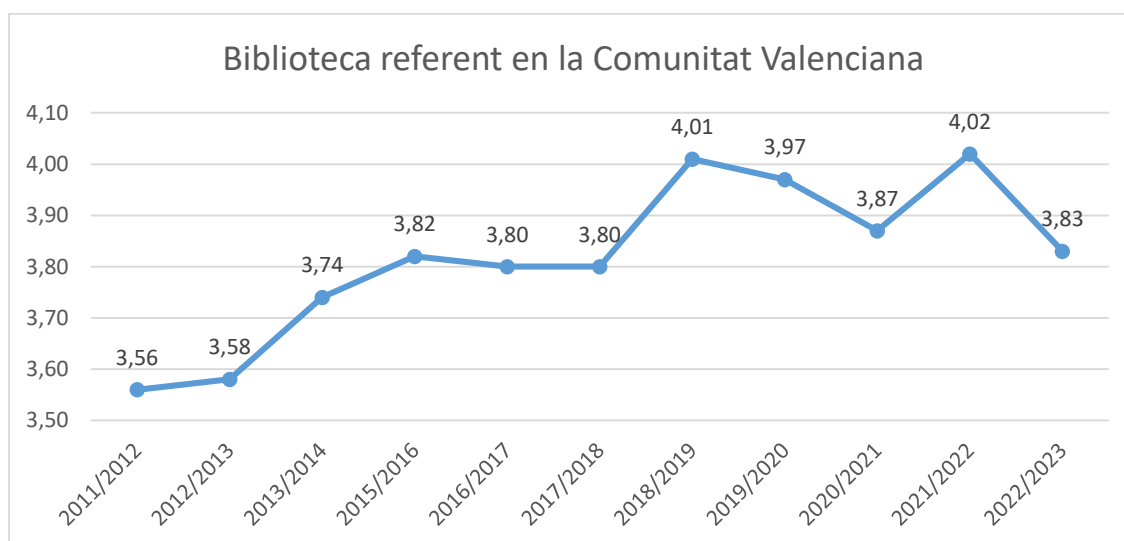
Pel que fa al model organitzatiu, la mitjana de la pregunta és de 3,40. La mitjana ha tingut una evolució negativa trencant la tendència dels últims tres cursos.

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



Des del curs 2018/2019, s'observa una tendència negativa dels dos ítems, però sense arribar als valors de les primeres enquestes.

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



L'opinió de què la biblioteca de la UV és un referent en la Comunitat Valenciana mostra un dels descensos més acusats respecte a l'any passat.

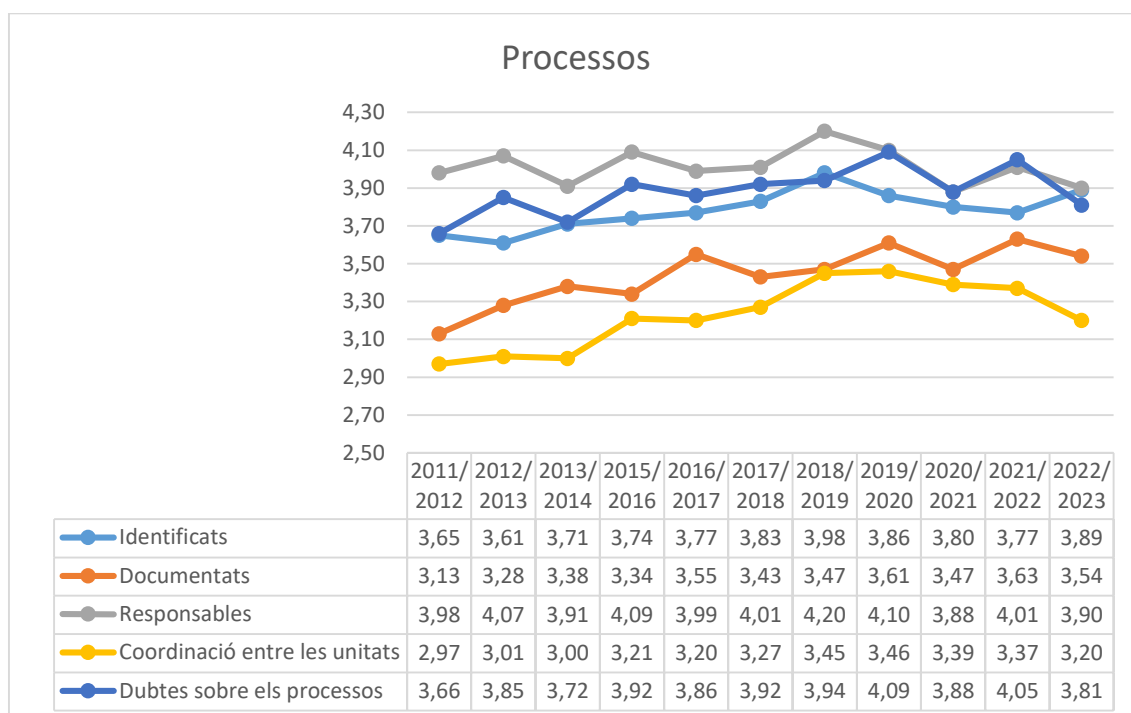
Ítem 12. Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan identificats

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.



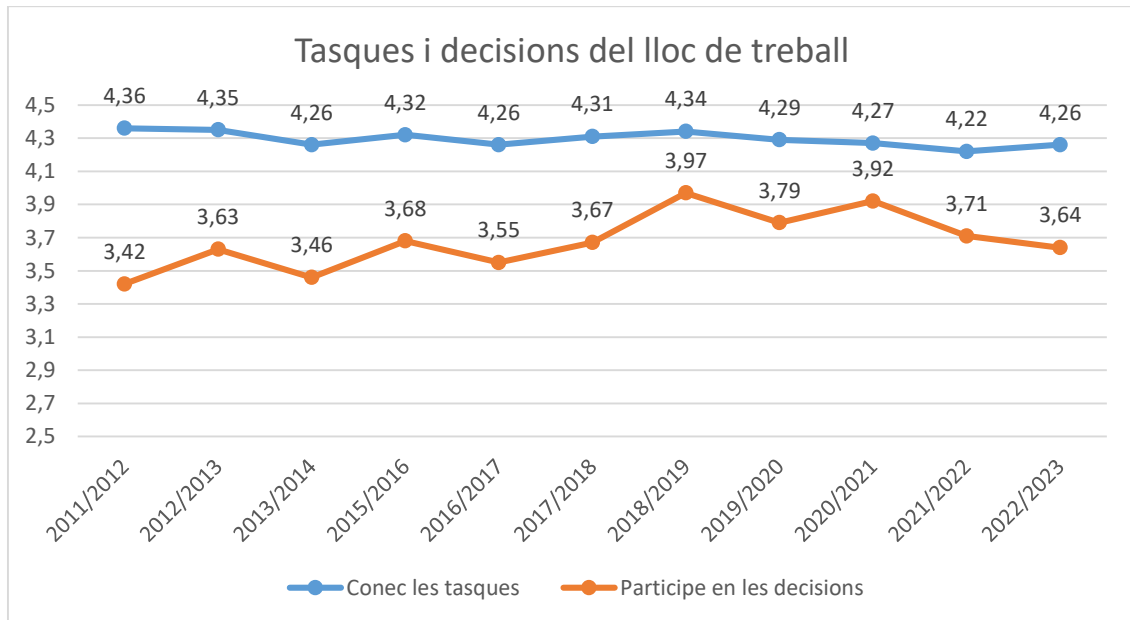
Quatre dels cinc ítems tenen una evolució negativa, millorant únicament l'ítem de sobre la identificació dels processos del lloc de treball. Les mitjanes més baixes són per a la coordinació entre seccions o unitats que intervenen en els processos (3,20) i per a la documentació dels mateixos (3,54).



### 4.3 Persones

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

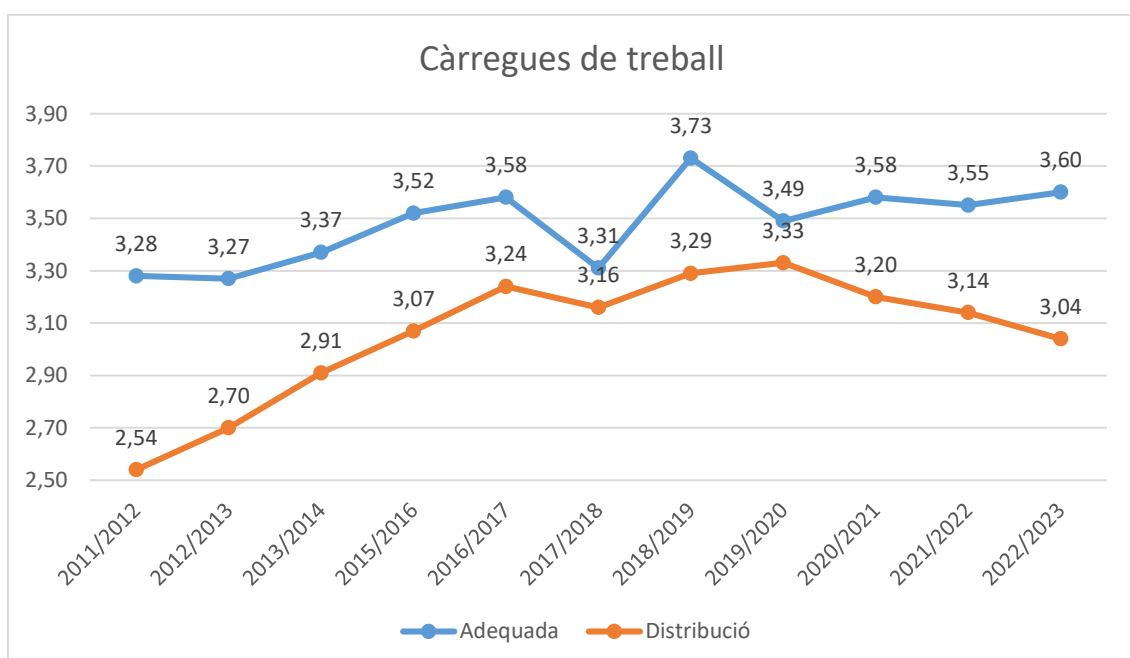
Ítem 18. *Participe en les decisions que afecten les tasques del meu lloc de treball*



Es valora més positivament el coneixement de les taques del lloc de treball que la participació en les decisions que afecten el treball que cadascú realitza, amb una tendència negativa des del curs 2020/2021.

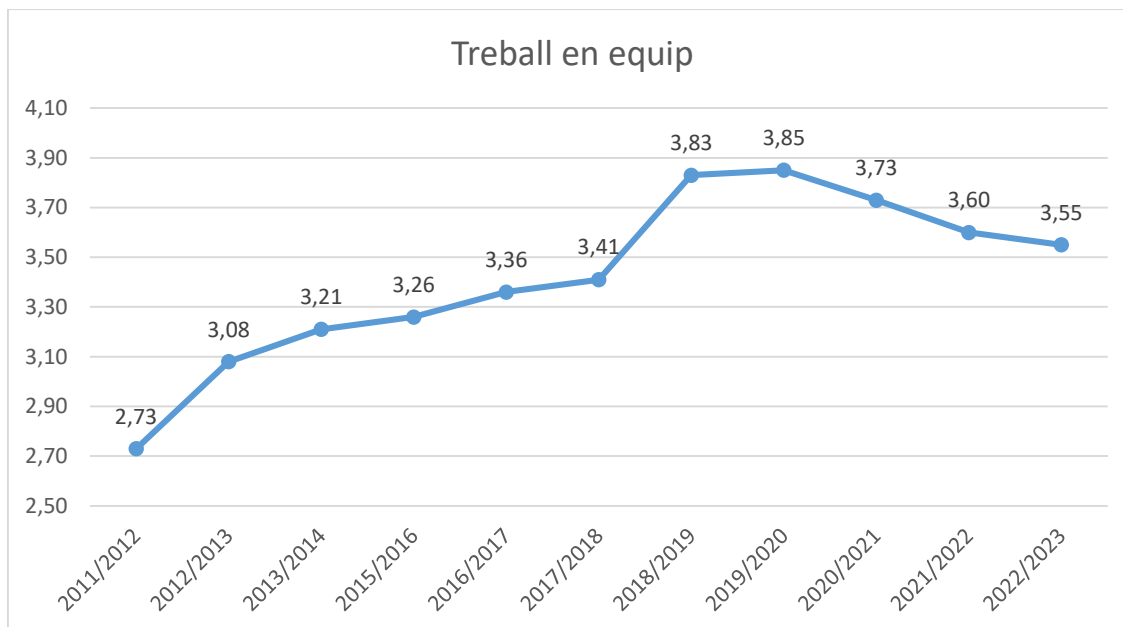
Ítem 19. *La càrrega de treball associada el lloc que desenvolupe és adequada*

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



Pel que respecta a aquests dos indicadors, millora lleugerament l'ítem associat a la càrrega de treball i descendeix l'ítem relacionat a la seua distribució.

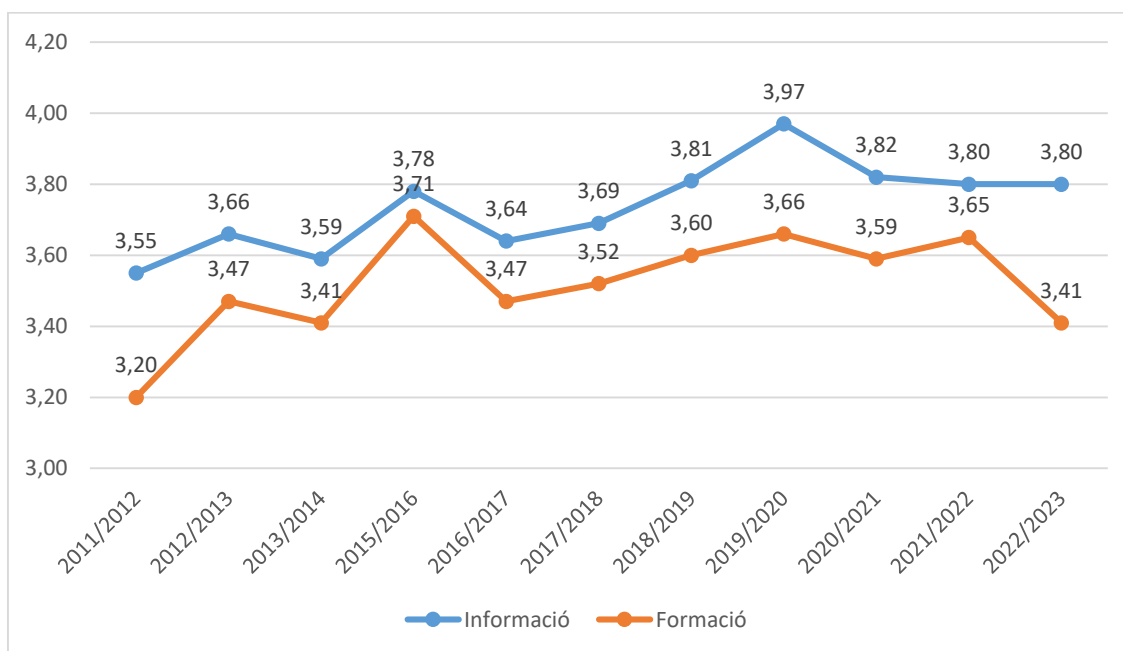
*Ítem 21. Es fomenta el treball en equip*



Aquest ítem continua amb la tendència descendent dels últims quatre anys encara que sense descendir per davall del 3,5.

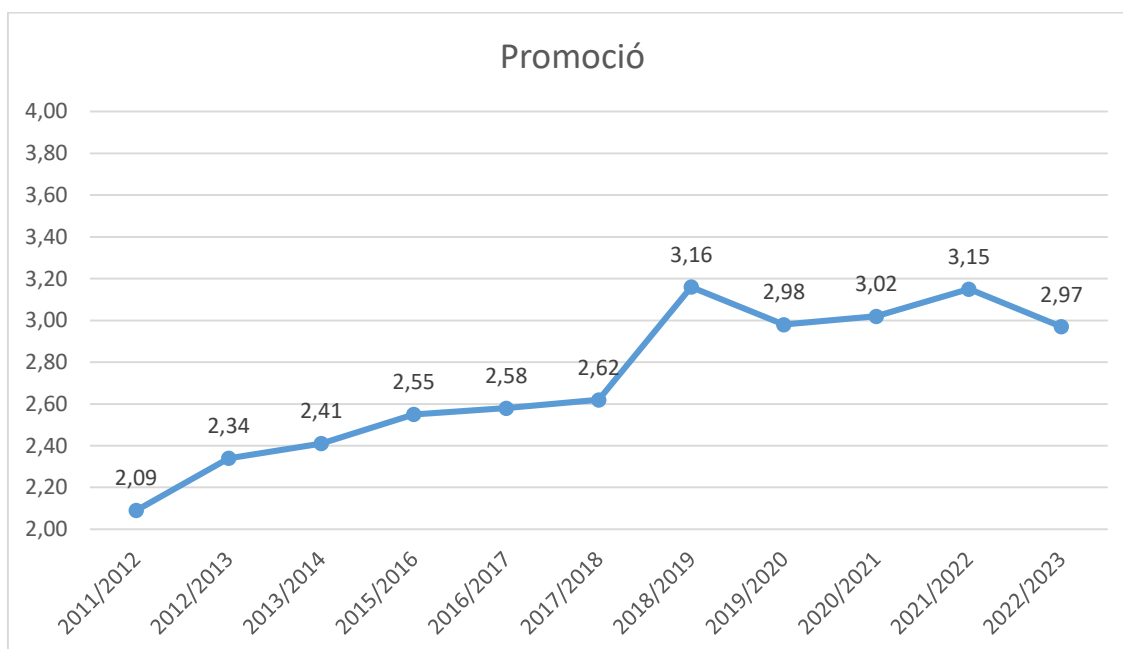
*Ítem 22. Dispose de la informació actualitzada per a realitzar el meu treball*

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



La pregunta sobre informació actualitzada es manté igual que en les enquestes del curs 2021/2022. La formació, al contrari, mostra un descens acusat de 24 dècimes i se situa per davall dels 3,5 punts per primera vegada des del curs 2016/17.

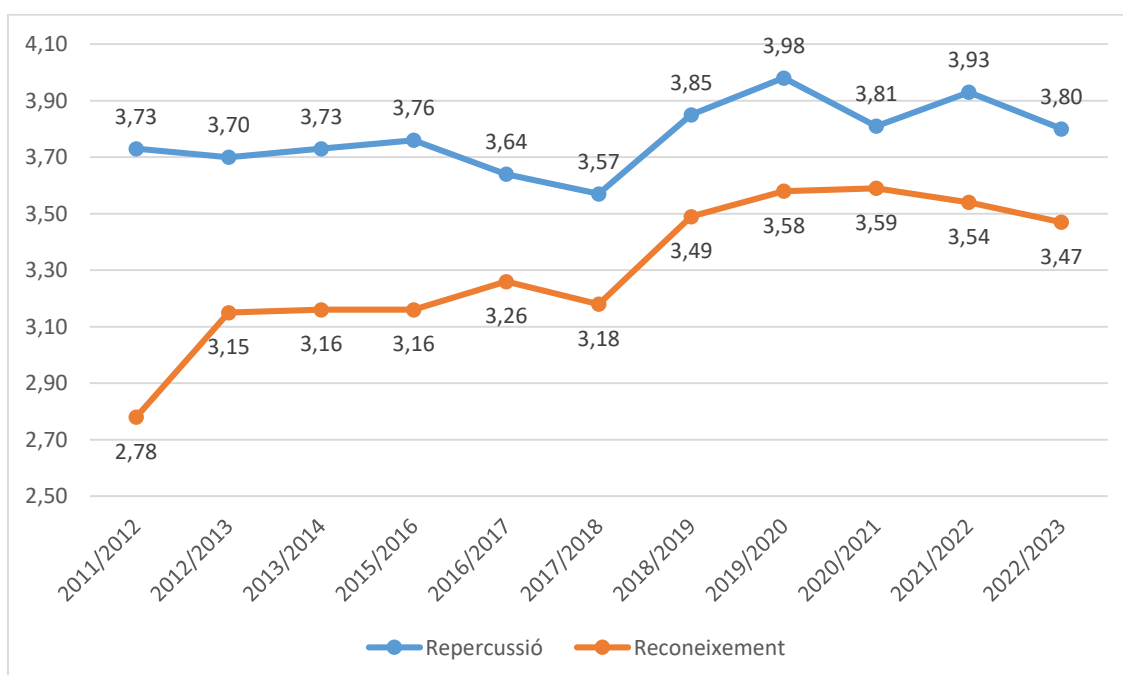
*Ítem 24. Les possibilitats de promoció a la Universitat de València són adequades*



Pel que fa a les possibilitats de promoció, la tendència és negativa en 0,18 punts.

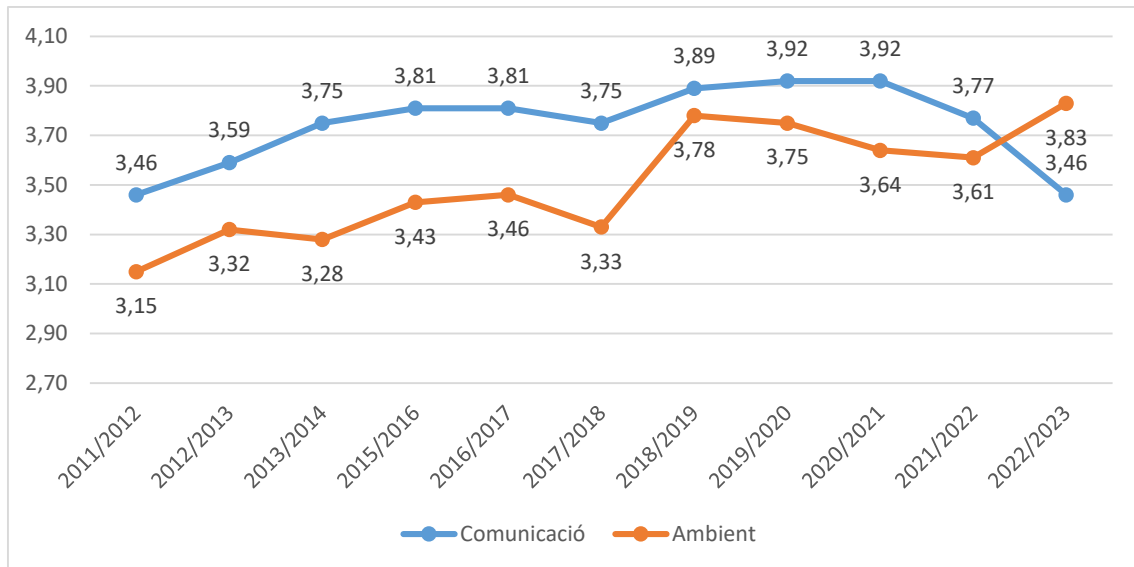
*Ítem 25. Tinc clara la repercussió del meu treball dins del procés global de funcionament de l'SBD*

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



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

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



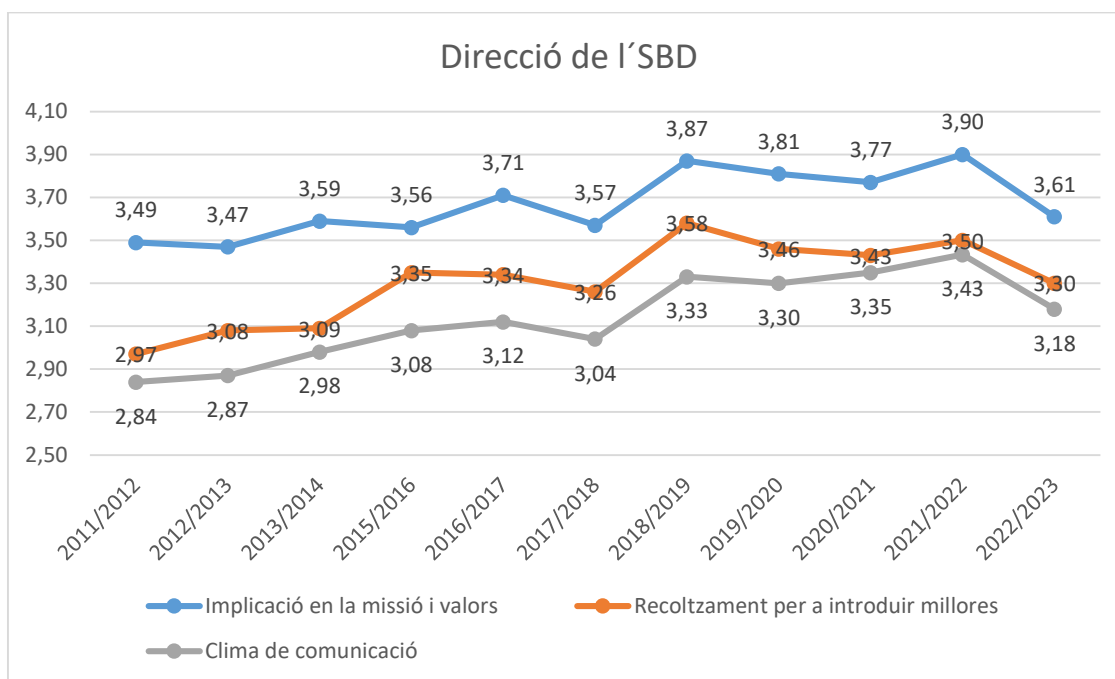
Les preguntes sobre l'ambient de treball i la comunicació mostren una ruptura en les tendències històriques, sobrepassant per primera vegada la valoració de l'ambient a la fluïdesa en la comunicació i presentant tots dos canvis de tendència notables, si bé oposats.

#### 4.4 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 els processos/tasques*

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



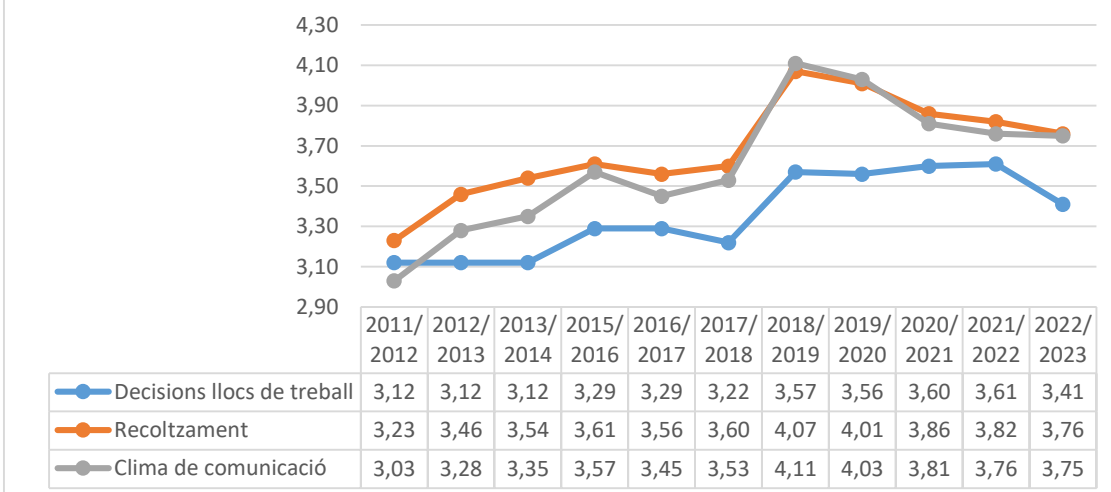
Els tres ítems mostren acusats descensos, contrastant amb els pics aconseguits el curs passat

*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 de la meua Biblioteca / Secció Central genera un clima de comunicació i de crítica constructiva.*

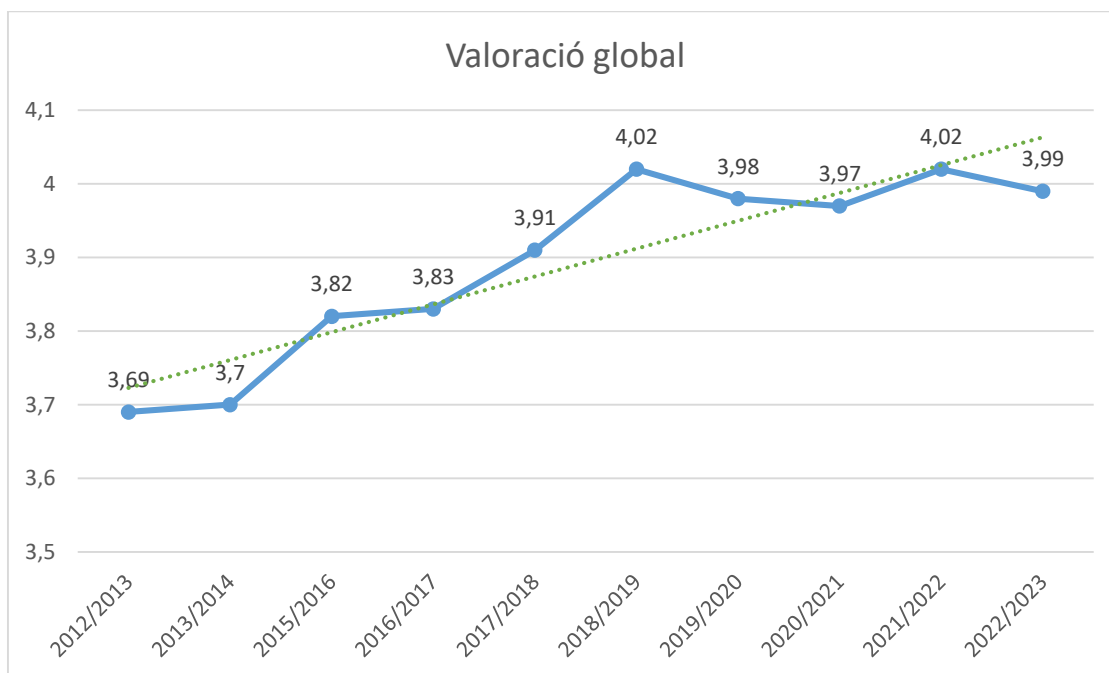
### Direcció biblioteca/Seccions centrals



Els ítems relatius al suport i la comunicació es mantenen estables, observant-se un descens acusat en l'ítem d'informació relativa al lloc de treball.

### 4.5 Valoració Global

En la valoració global del PAS de l'SBD s'observa l'estabilització de la tendència dels últims cinc anys, encara que amb xicotetes fluctuacions, entorn dels 4 punts de valoració.



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

	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	Tendència
<i>Recursos</i>	3,93	3,92	3,98	3,99	3,89	-0,10
<i>Política i estratègia</i>	3,96	3,90	3,82	3,92	3,86	-0,06
<i>Processos</i>	3,81	3,82	3,68	3,77	3,67	-0,10
<i>Persones</i>	3,73	3,72	3,67	3,64	3,57	-0,07
<i>Lideratge</i>	3,76	3,70	3,64	3,67	3,50	-0,17

Cal destacar que aquest any s'ha aconseguit el nivell de participació més elevada de tota la sèrie històrica.

Els aspectes més valorats han estat: conec la missió de l'SBD (4,34), conec la Carta de serveis que ha elaborat l'SBD (4,33) i conec les tasques del meu lloc de treball (4,26), en concordança amb els resultats d'anys anteriors.

Les mitjanes més baixes corresponen a: les possibilitats de promoció (2,97), la distribució de les càrregues de treball (3,04), el clima de comunicació i de crítica constructiva (3,18) i la coordinació entre les diferents seccions o unitats (3,20).

Els ítems que més han incrementat respecte al curs anterior són el relatiu a l'ambient de treball en la biblioteca, que passa de 3,61 a 3,83 i el relatiu a la identificació dels principals processos/tasques del lloc de treball (de 3,77 a 3,89).

Per contra, els descensos més acusats en les valoracions s'han produït en la consideració que la Biblioteca de la UV és un referent dins de les biblioteques de la Comunitat Valenciana, que passa d'un 4,02 a 3,83, la fluïdesa en la comunicació entre el personal de la biblioteca (de 3,77 a 3,46), a l'ítem relatiu a si la formació rebuda és adequada per al desenvolupament de les tasques assignades al lloc de treball, que passa de 3,58 a 3,40, i al bloc relatiu al lideratge, que descendeix una mitjana de 0,17 respecte al curs anterior.