

# Enquestes d'Opinió del PAS de l'SBD 2020/2021

Maig 2021

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. Introducció .....            | 2  |
| 2. Metodologia.....             | 2  |
| 3. Participació.....            | 2  |
| 4. Evolució.....                | 4  |
| 4.1 Recursos.....               | 4  |
| 4.2 Política i estratègia ..... | 5  |
| 4.3 Processos .....             | 7  |
| 4.4 Persones.....               | 8  |
| 4.5 Lideratge.....              | 12 |
| 4.6 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 2020/2021.

És important assenyalar que en aquest curs s'ha canviat del sistema de gestió bibliotecària Millenium a la plataforma de serveis ALMA. A més, a conseqüència de la crisi sanitària provocada per la COVID-19, s'ha combinat el treball presencial amb el teletreball.

## 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.

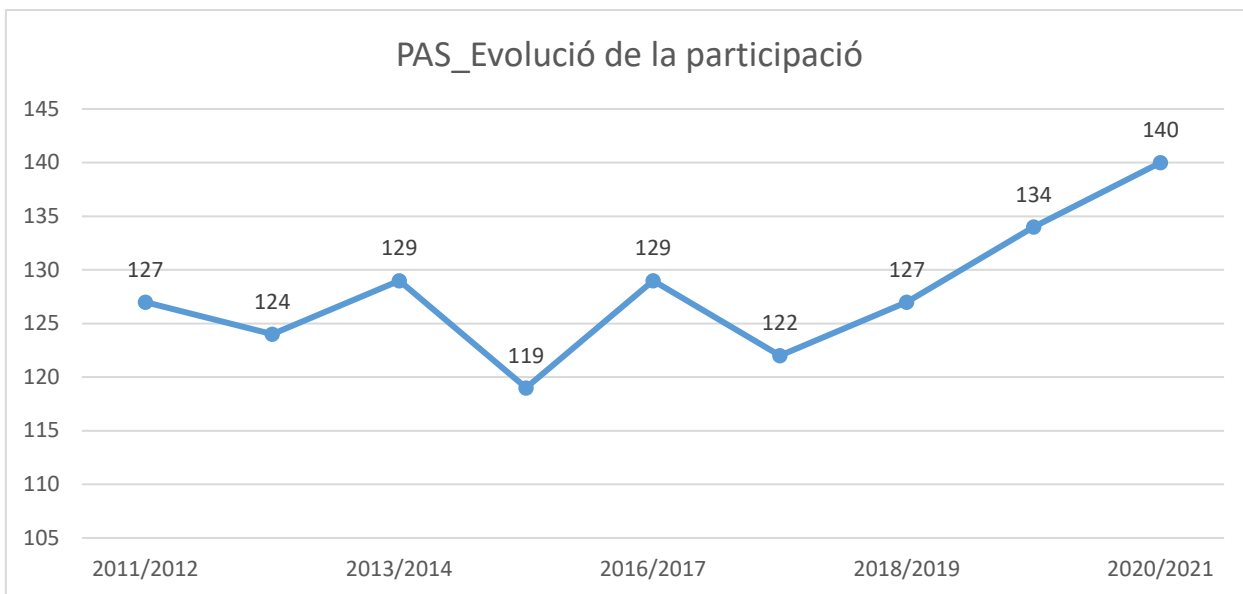
Les respostes són de tipus sí/no i la majoria es valoren amb l'escala de Likert que considera els valors següents: 1 molt en desacord, 2 en desacord, 3 acceptable, 4 d'acord, 5 totalment d'acord. A més, es pot triar l'opció no sap/no contesta ( ns/nc).

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

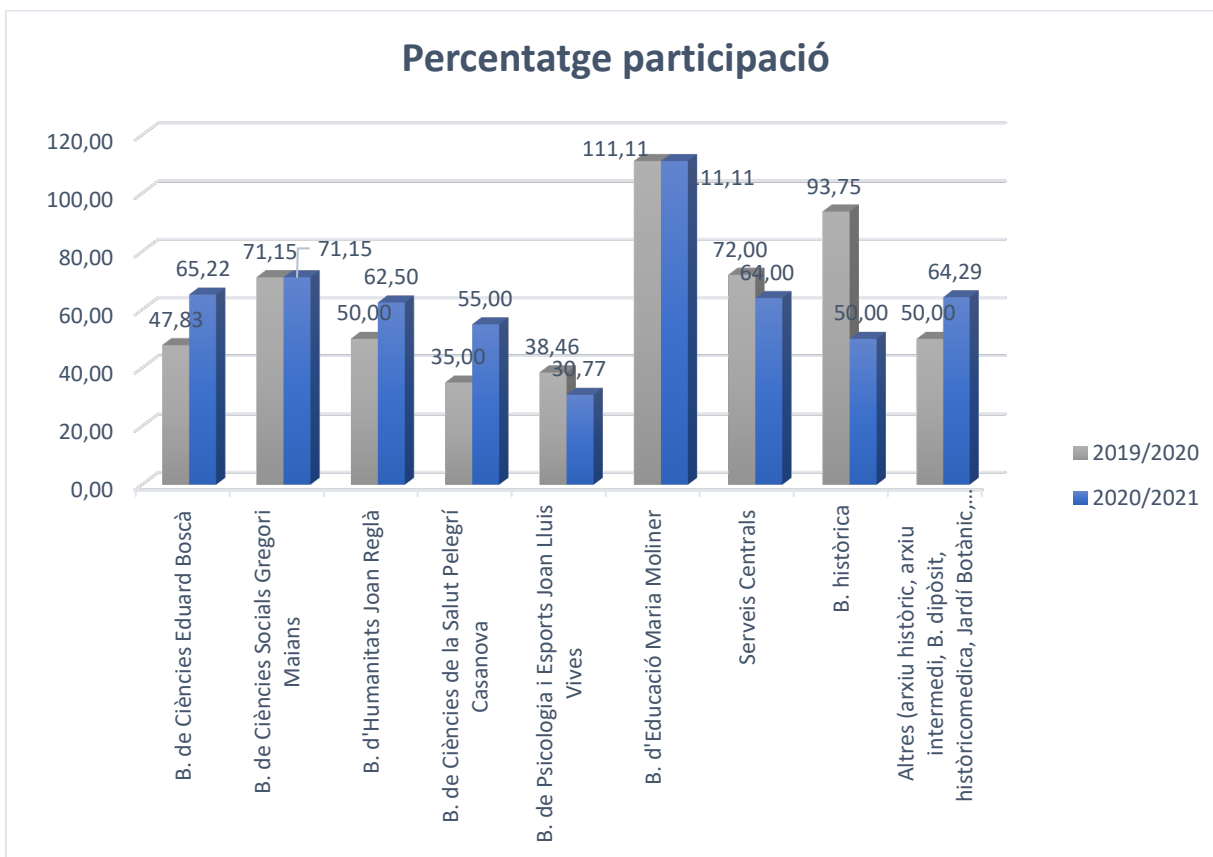
## 3. Participació

S'ha enviat per correu electrònic un total de 215 invitacions per a respondre a l'enquesta i s'han recollit 140 respostes. El percentatge de participació ha estat d'un 65,11%, és a dir, un 1,31% més que en les enquestes del 2019/2020.

En termes absoluts la participació d'aquest període ha sigut la més elevada fins al moment.



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 2020, en total 220 llocs de treball.



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

*Participació per sexe*

| Dones | Homes |
|-------|-------|
| 75%   | 25%   |

## 4. Evolució

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

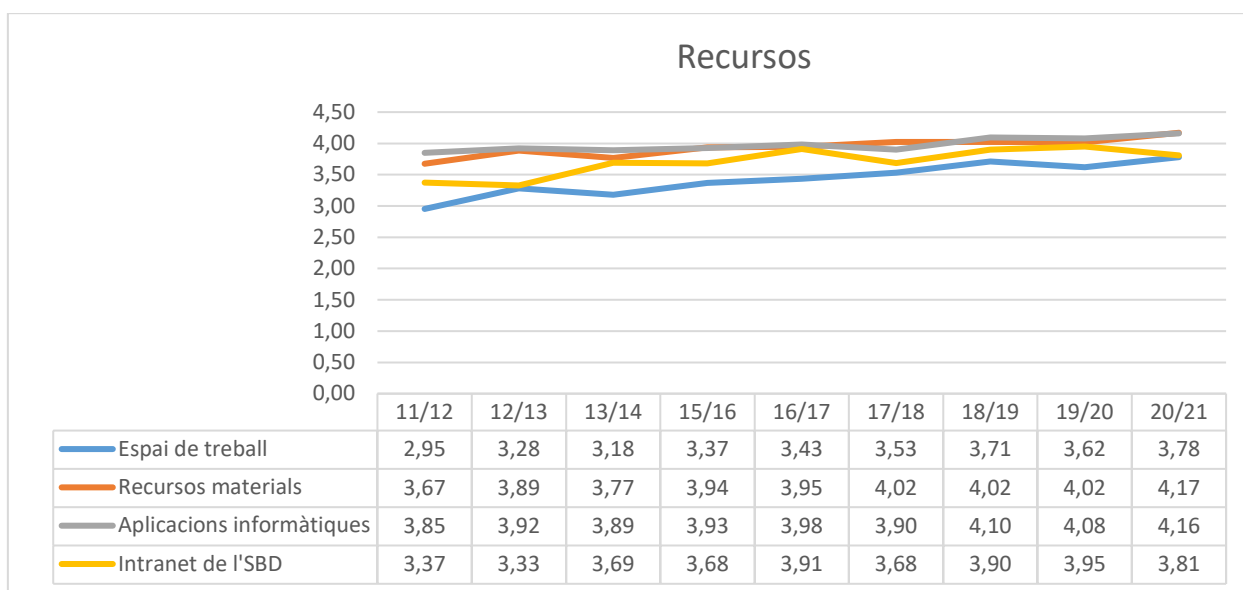
### 4.1 Recursos

*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 en són les aplicacions informàtiques i els recursos materials que tenen una mitjana per dalt del 4. La valoració sobre la intranet ha baixat respecte al curs anterior. En aquest sentint, mencionar que en 2020 s'han fet canvis en la intranet, s'ha passat de la versió web a utilitzar la plataforma Confluence.

Els espais de treball continuem amb la mitjana més baixa amb un 3,78, però encara és l'ítem del bloc que més ha augmentat la mitjana des de les enquestes de 2011/2012, concretament amb una evolució de 0,83.

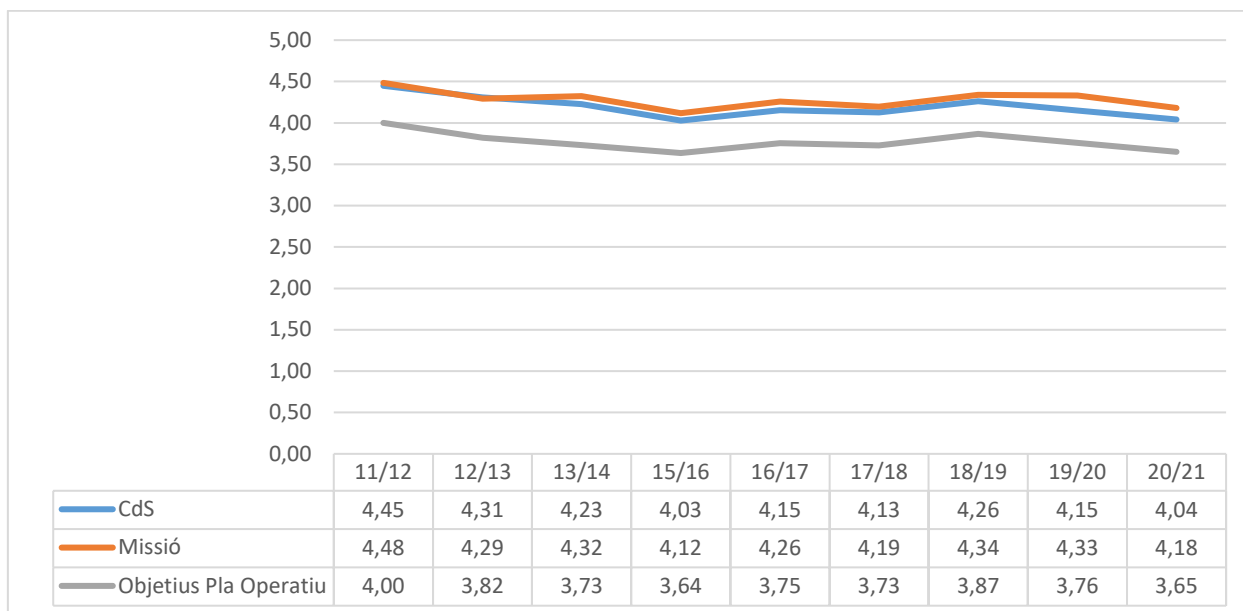
## 4.2 Política i estratègia

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

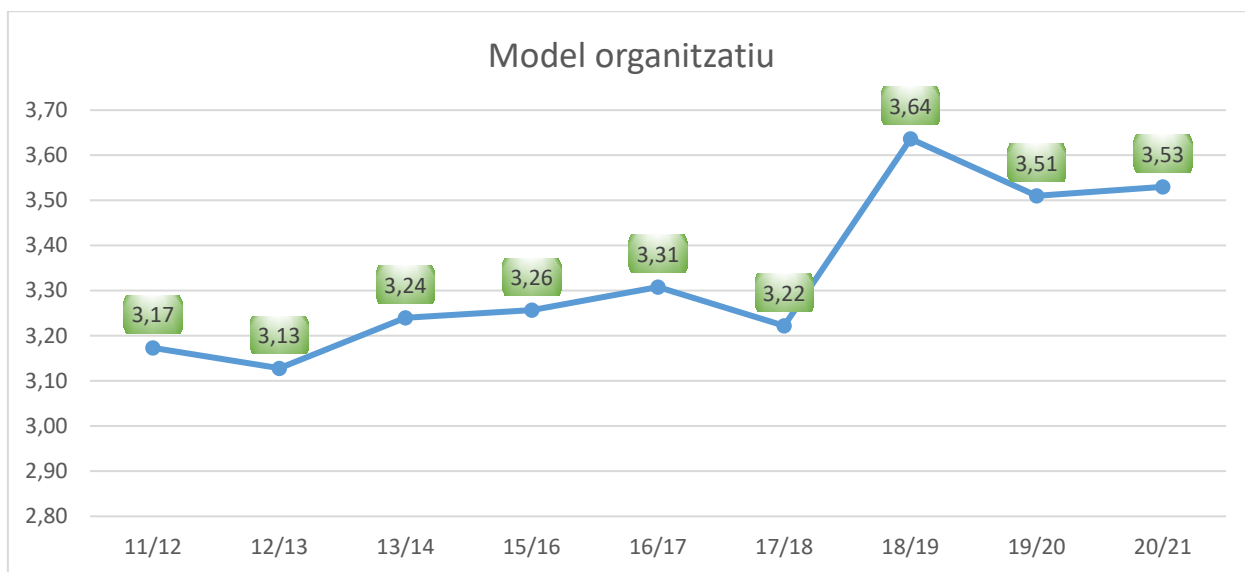
*Ítem 6.* Conec la missió de l'SBD.

*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 amb un 3,65.



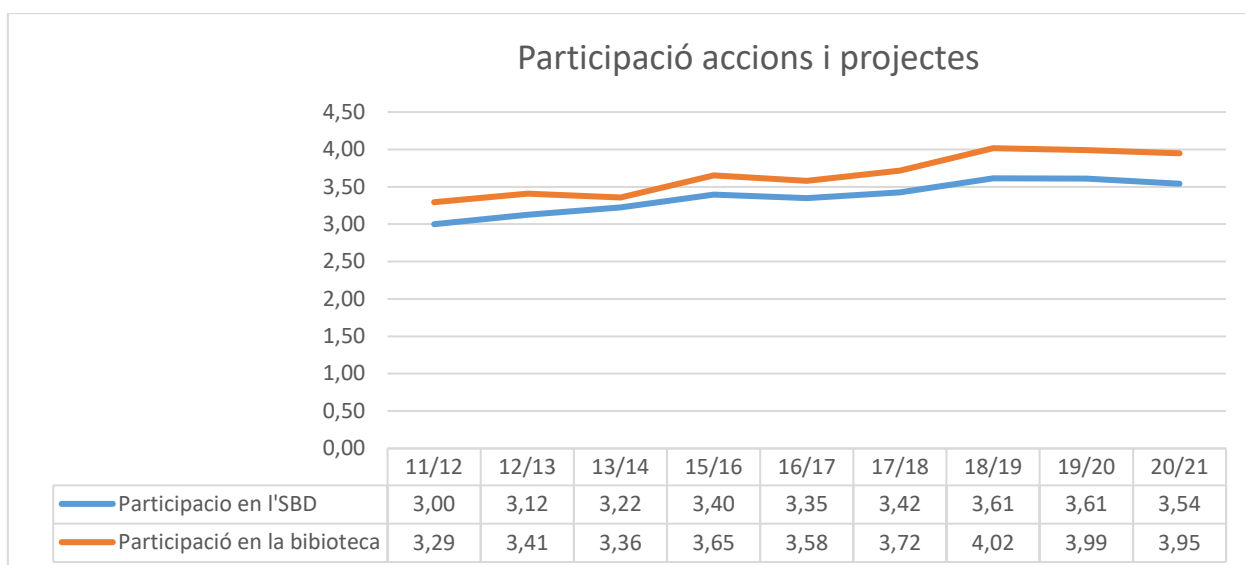
Ítem 8. El model d'organització de l'SBD és adequat per a desenvolupar les funcions que aquest servei té encomanades



Pel que fa al model organitzatiu, la mitjana de la pregunta és de 3,53. La mitjana ha tingut una evolució positiva però sense arribar als resultats del curs 2018/2019.

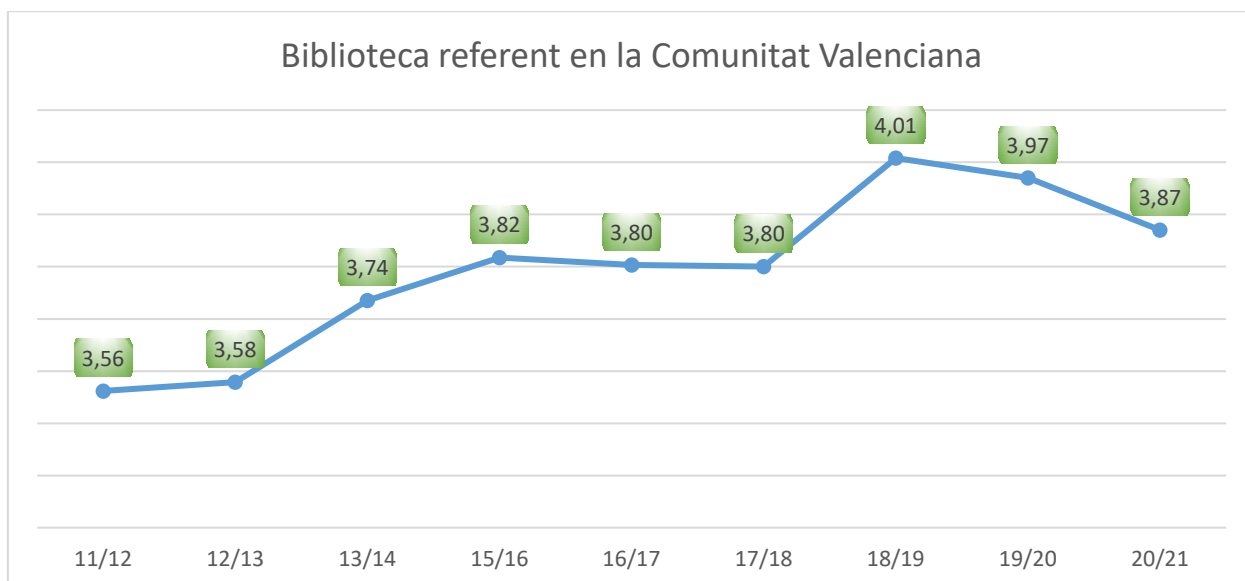
Ítem 9. Es facilita la participació en les accions i projectes que desenvolupa l'SBD

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



Des del curs 18/19 s'observa una tendència negativa dels dos ítems però sense arribar als valor de les primeres enquestes.

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



També té un lleugera evolució negativa 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

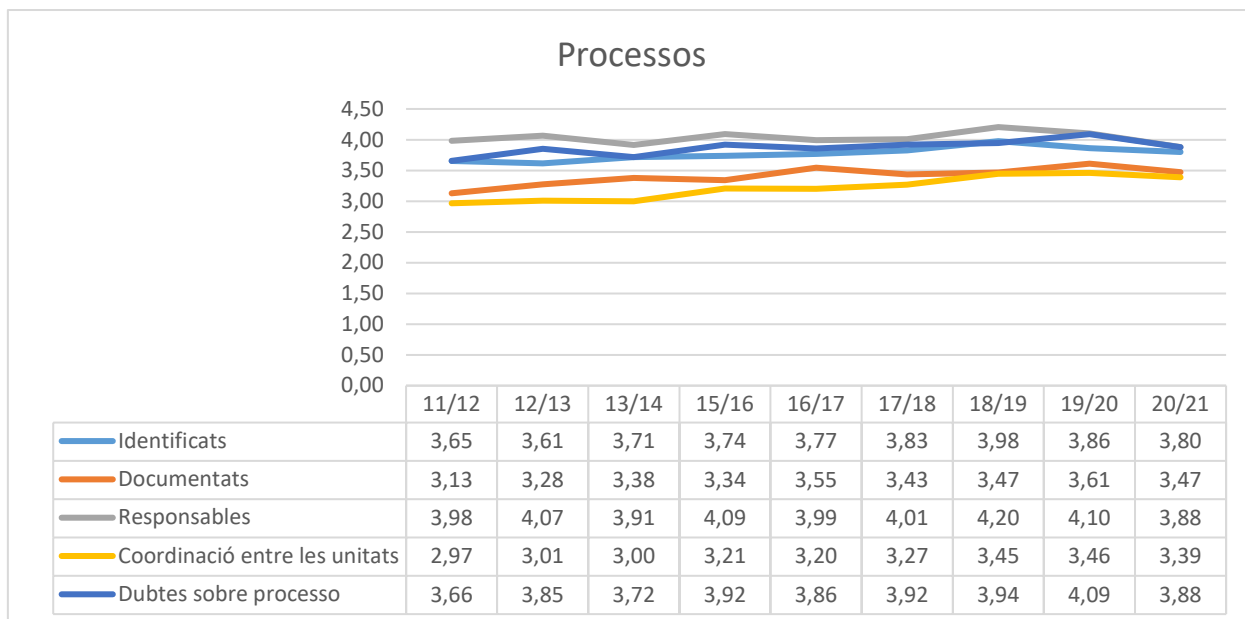
*Ítem 13.* Els principals processos/tasques del meu lloc de treball estan documentats

*Ítem 14.* Sé qui són els responsables 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

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



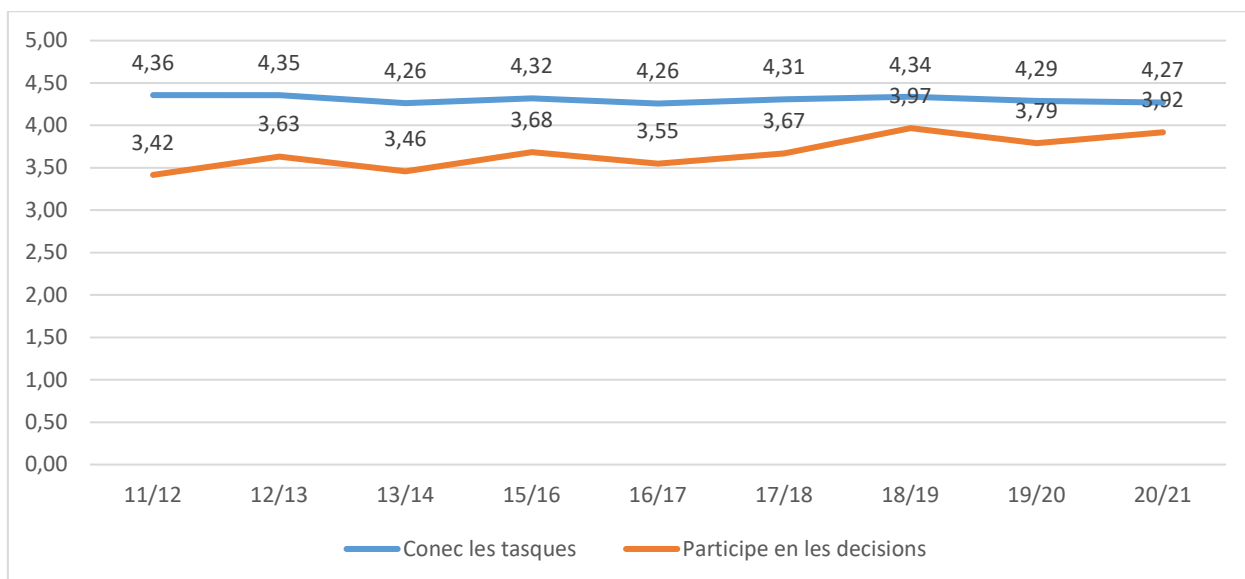


Els cinc ítems tenen una evolució negativa. Les mitjanes més baixes són per a la coordinació entre seccions o unitats que intervenen en els processos (3,39) i per a la documentació dels mateixos (3,47).

#### 4.4 Persones

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

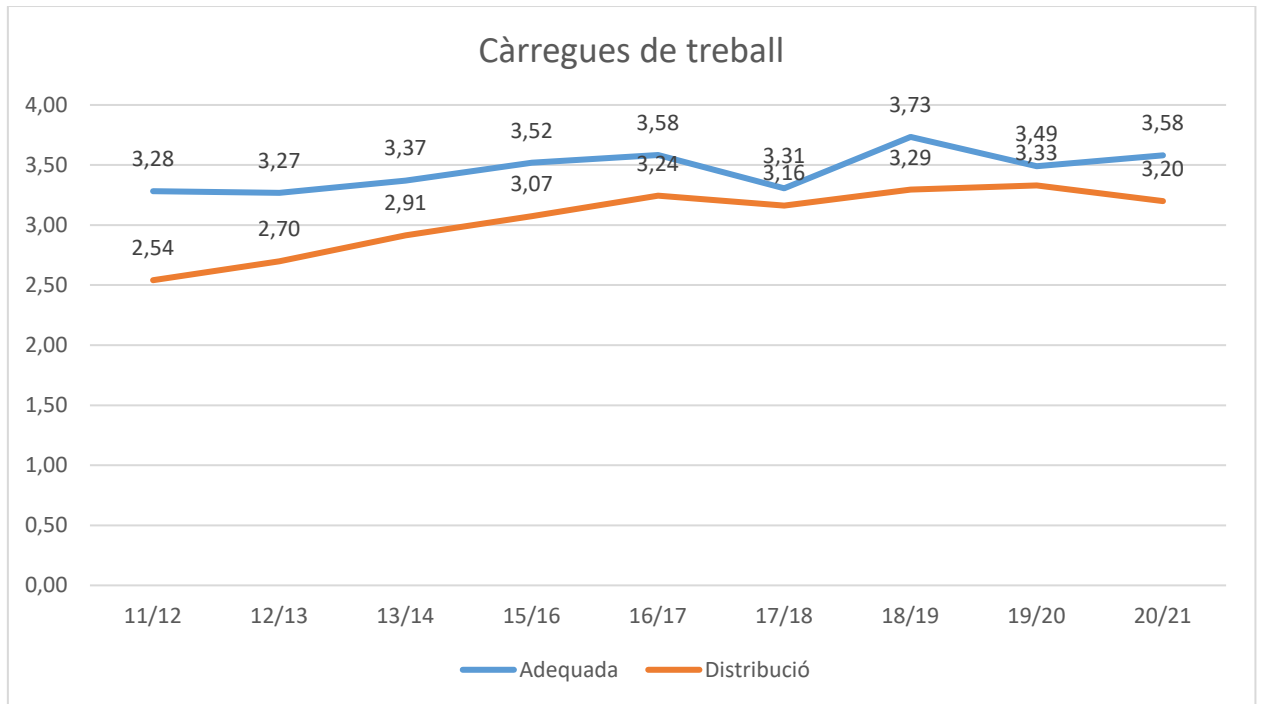
*Ítem 18.* Participo en les decisions que afecten les tasques del meu lloc de treball



Es valora més positivament el coneixement de les taques del seu lloc de treball que la participació en les decisions que afecten el seu treball.

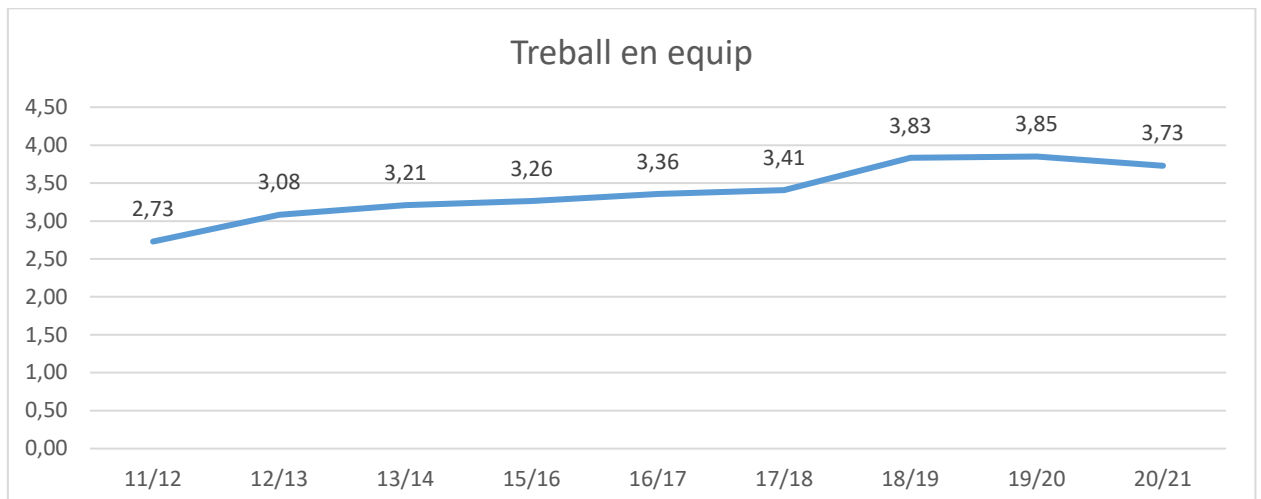
Ítem 19. La càrrega de treball associada el lloc que desenvolupe és adequada

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



Pel que fa a les càrregues de treball, l'ítem sobre l'adequació de les càrregues associades ha canviat lleugerament la tendència del curs anterior.

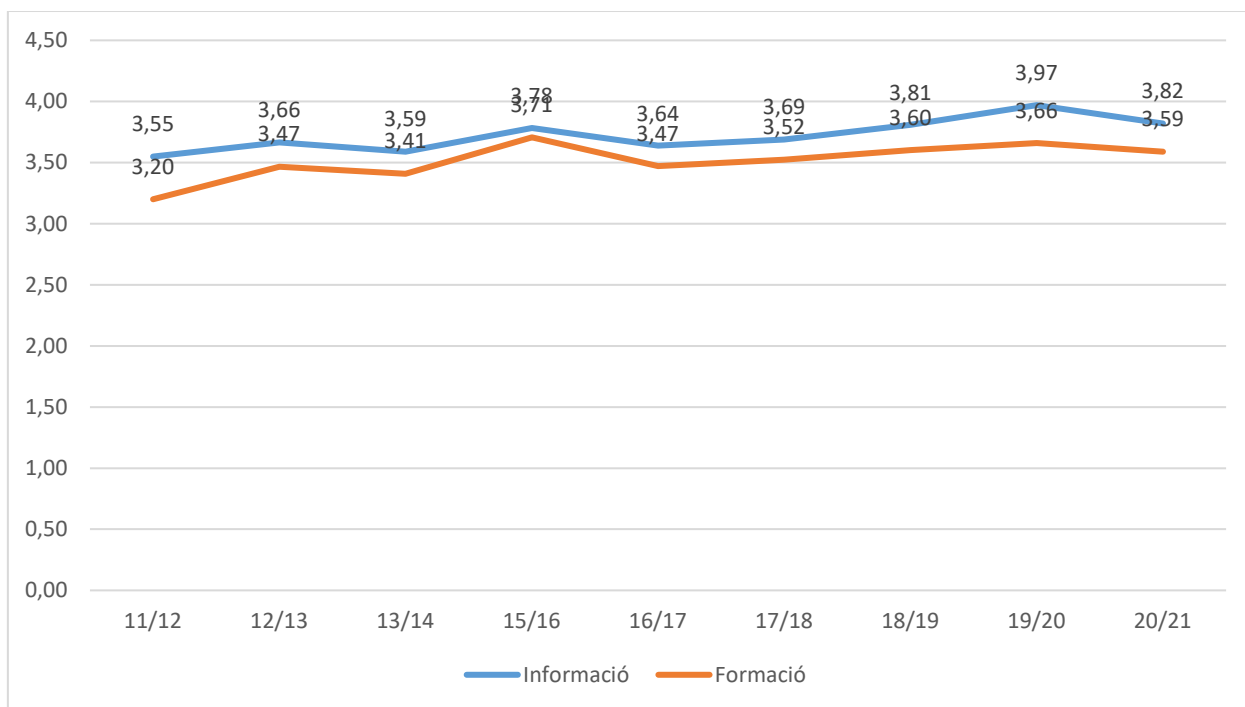
Ítem 21. Es fomenta el treball en equip



Aquest ítem té un lleuger descens, però és la pregunta que més ha augmentat des de les primeres enquestes amb 1 punt de diferència respecte al curs 11/12.

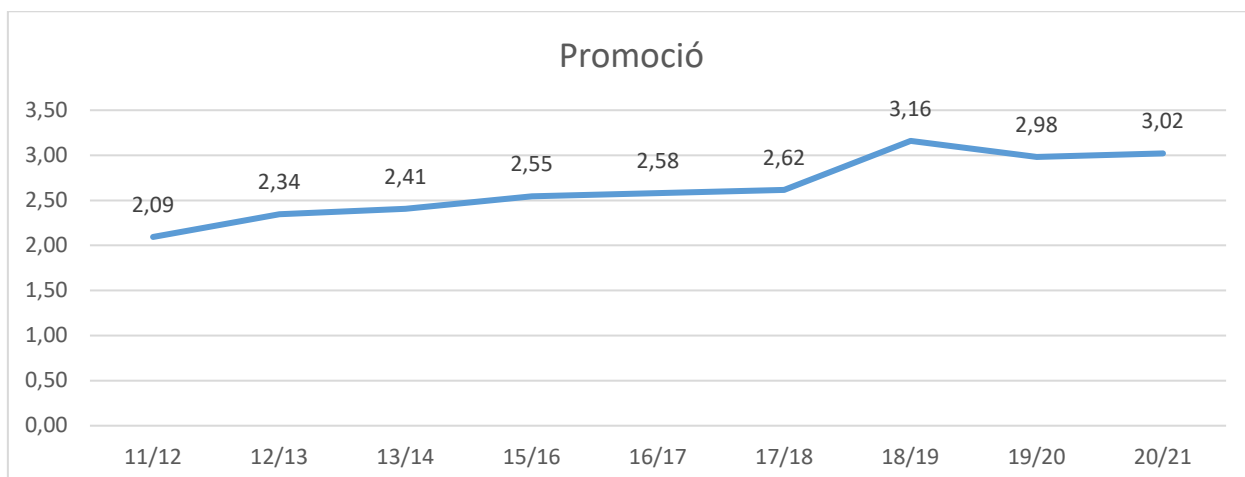
Ítem 22. Dispose de la informació actualitzada per a realitzar el meu treball

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 descendeixen els valors que tenien en el curs 18/19.

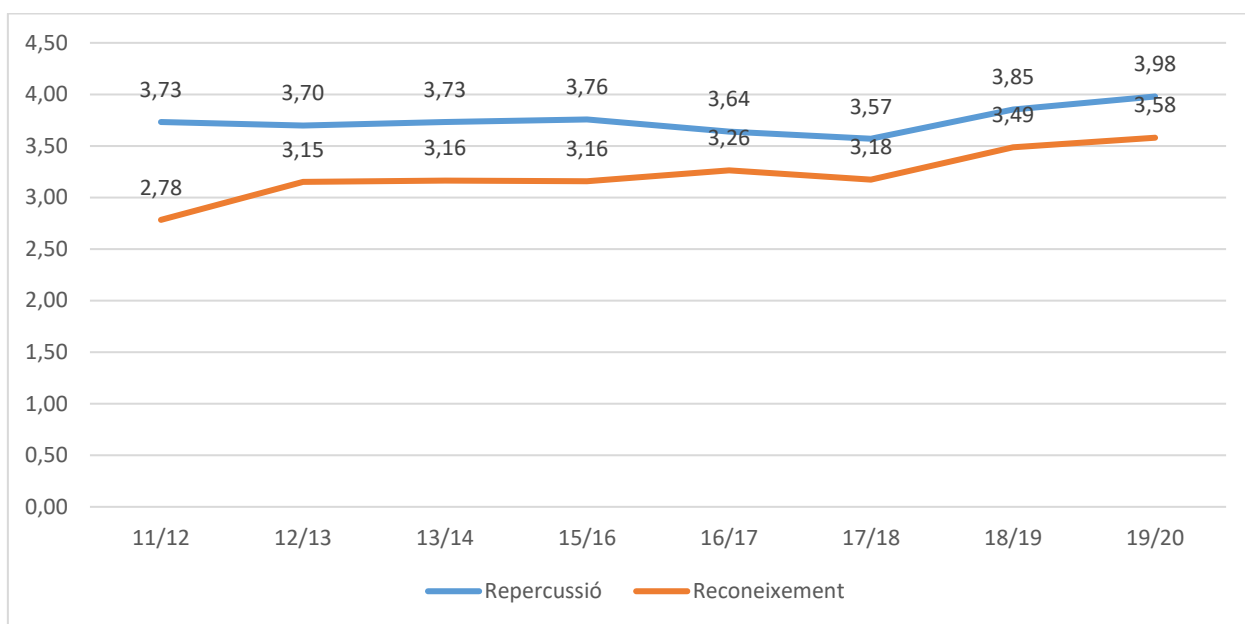
Ítem 24. Les possibilitats de promoció a la Universitat de València són adequades



Pel que fa a les possibilitats de promoció la tendència és positiva en 0,04 punts.

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

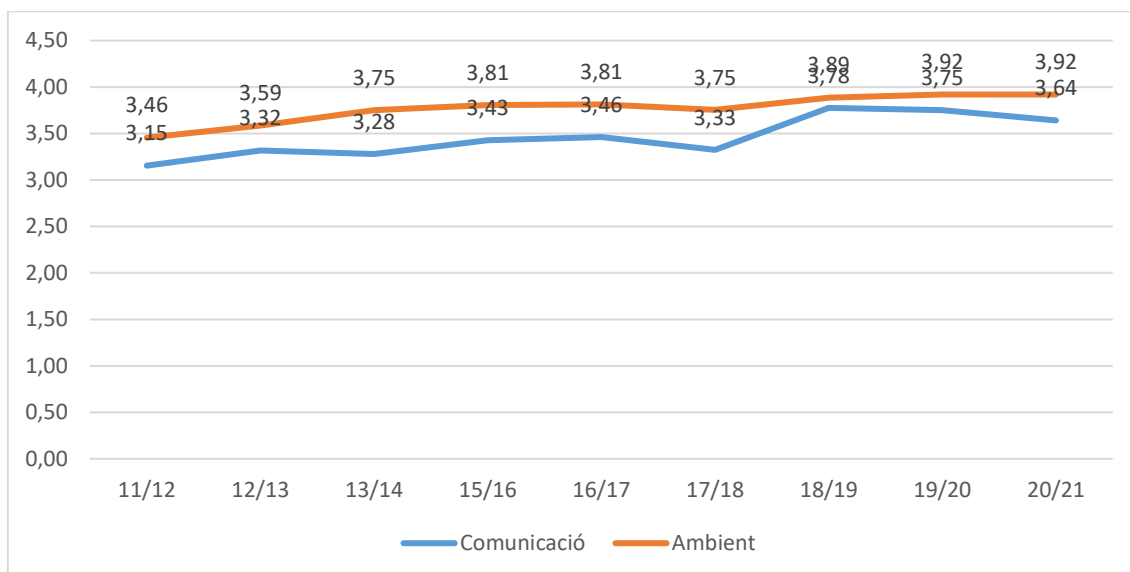
*Ítem 26.* El treball que desenvolupe està reconegut i valorat



La repercussió i reconeixement del treball mantenen una evolució de creixement lleuger i s'aconsegueixen les mitjanes més altes aquest curs.

*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



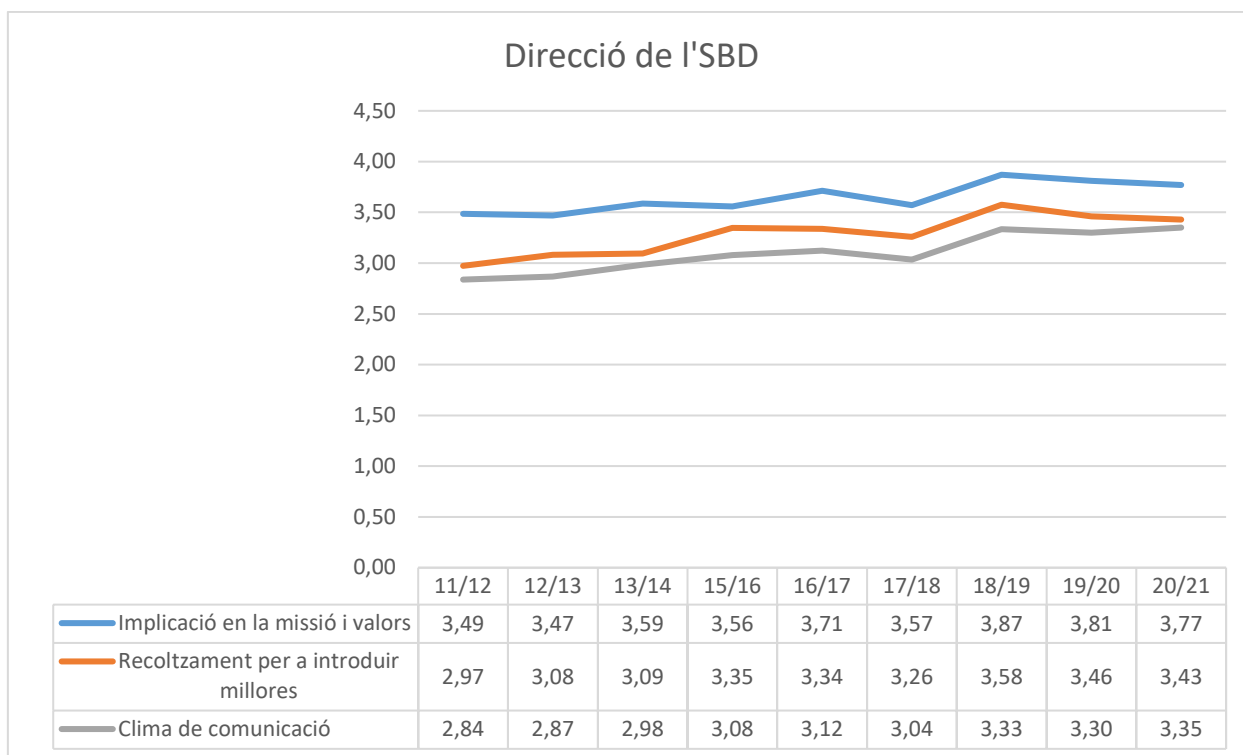
La pregunta sobre l'ambient de treball es manté amb el valor del curs anterior, mentre que la pregunta sobre si la comunicació entre el personal de la meua biblioteca és fluida té descens de 0,11.

#### 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 els processos/tasques

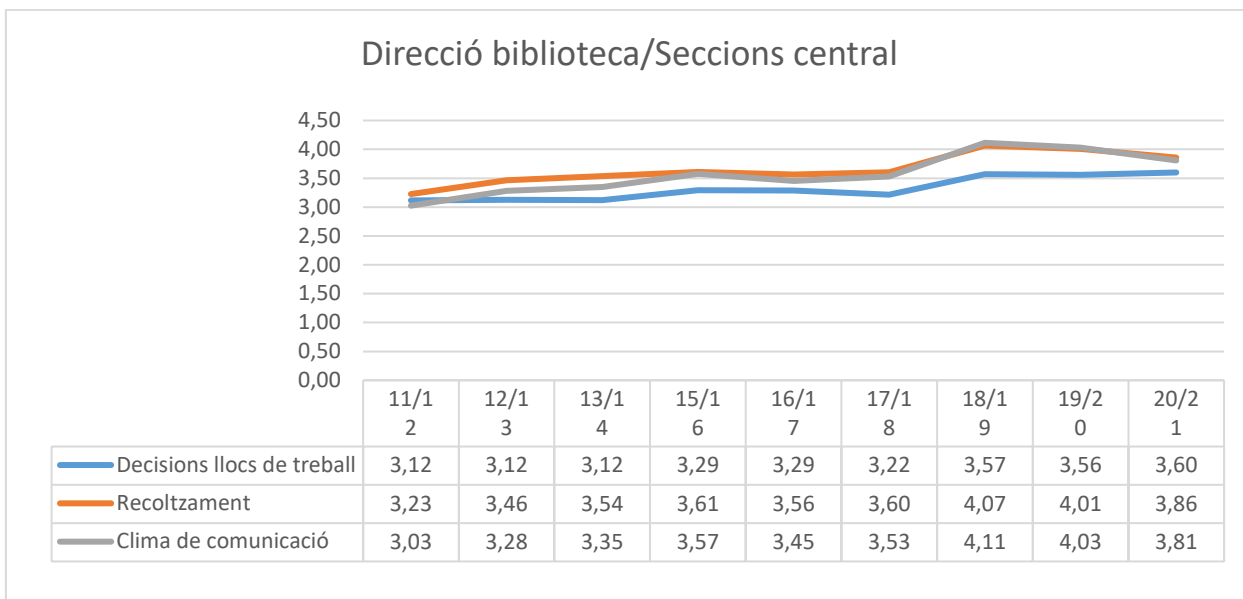
*Ítem 31.* La direcció de l'SBD genera un clima de comunicació i de crítica constructiva



*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

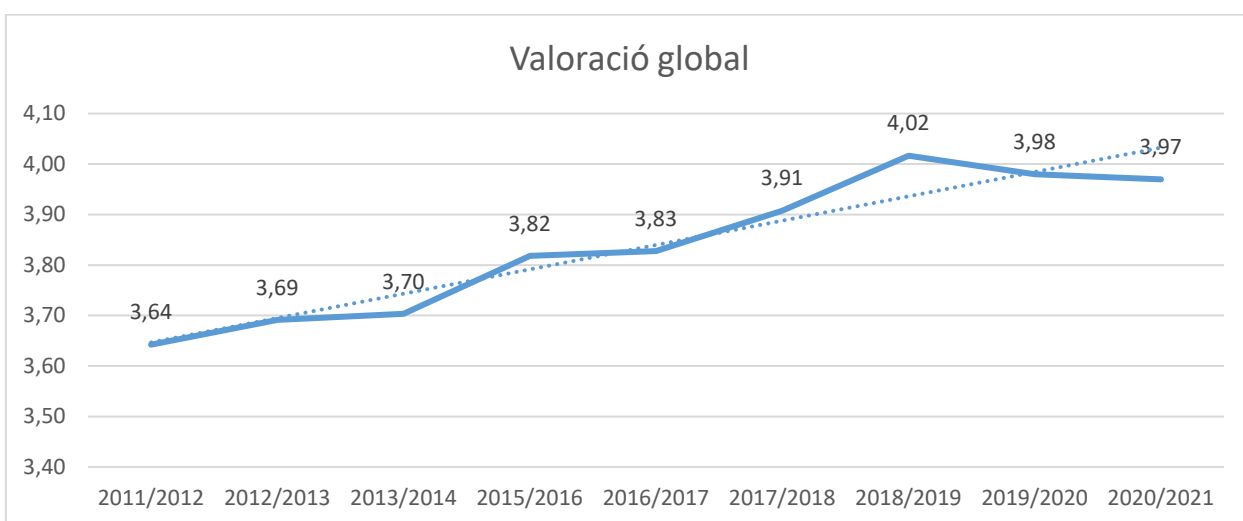
*Ítem 34.* La direcció de la meua Biblioteca / Secció Central genera un clima de comunicació i de crítica constructiva.



En les preguntes del bloc lideratge tenen una tendència positiva les preguntes sobre la direcció de l'SBD genera un clima de comunicació i de crítica constructiva i el fet d'estar informats sobre les decisions que afecten als llocs de treball. Els altres ítems tenen una evolució negativa.

#### 4.6 Valoració Global

En la valoració global del PAS de l'SBD s'observa la tendència positiva des de les primeres enquestes, però amb un lleuger descens respecte al curs anterior. El valor més alt de 4,02 correspon al curs 2018/2019.



Per blocs com s'observa en la taula següent, sols ha augmentat la mitjana del bloc de recursos. En canvi el bloc que més ha baixat ha estat el de processos.

|                              | 17/18 | 18/19 | 19/20 | 20/21 | Tendència |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| <i>Recursos</i>              | 3,78  | 3,93  | 3,92  | 3,98  | 0,06      |
| <i>Política i estratègia</i> | 3,74  | 3,96  | 3,90  | 3,82  | -0,08     |
| <i>Processos</i>             | 3,69  | 3,81  | 3,82  | 3,68  | -0,14     |
| <i>Persones</i>              | 3,46  | 3,73  | 3,72  | 3,67  | -0,04     |
| <i>Lideratge</i>             | 3,37  | 3,76  | 3,70  | 3,64  | -0,06     |

Els aspectes més valorats han estat: conec les tasques del meu lloc de treball (4,27), conec la missió de l'SBD (4,18) i els recursos materials disponibles (4,17).

Les mitjanes més baixes corresponen a: les possibilitats de promoció a la Universitat de València són adequades (3,02), les càrregues de treball en la meua biblioteca estan ben distribuïdes (3,2) i la direcció de l'SBD genera un clima de comunicació i de crítica constructiva (3,35).