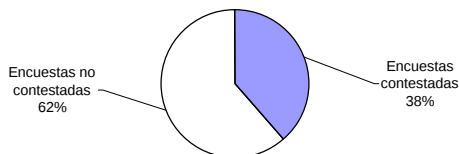


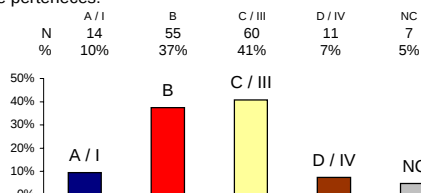
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA
PERSONAL DE LA BIBLIOTECA
DICIEMBRE DE 2004

Encuestas contestadas	147
Encuestas no contestadas	235
Encuestas enviadas	382

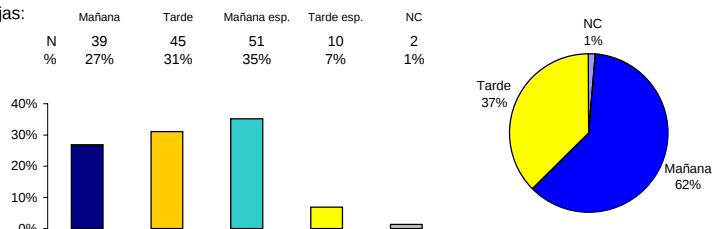


A Datos personales:

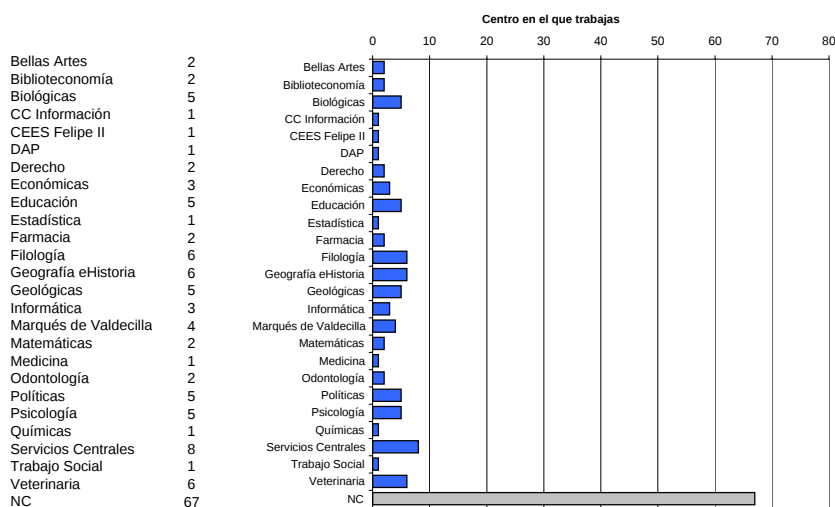
A.1. Escala o Grupo al que perteneces:



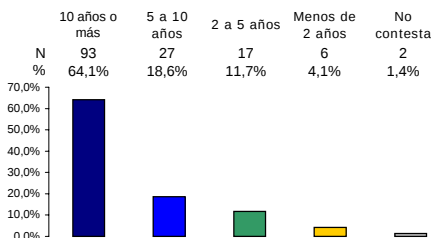
A.2. Horario en que trabajas:



A.3. Centro en el que trabajas

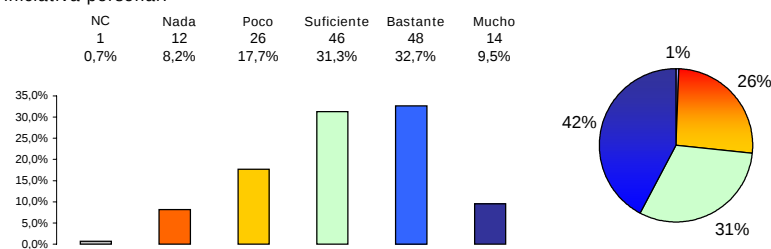


A.4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la universidad?

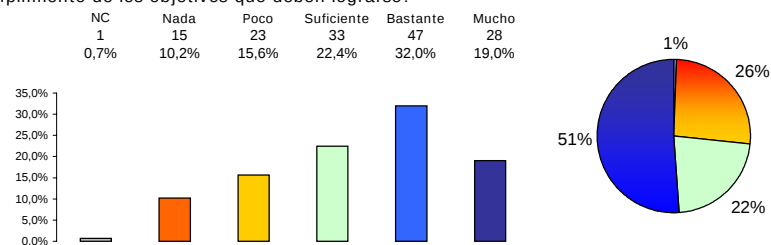


B Valoración del clima laboral:

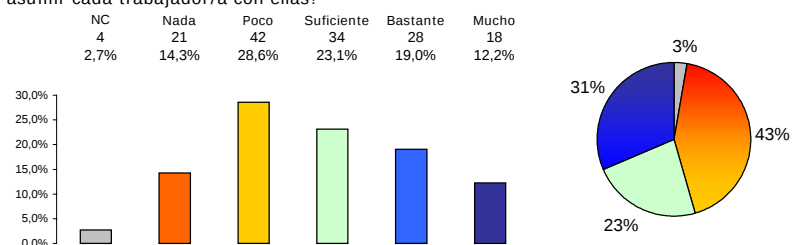
1 ¿Consideras que tu función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de tu criterio e iniciativa personal?



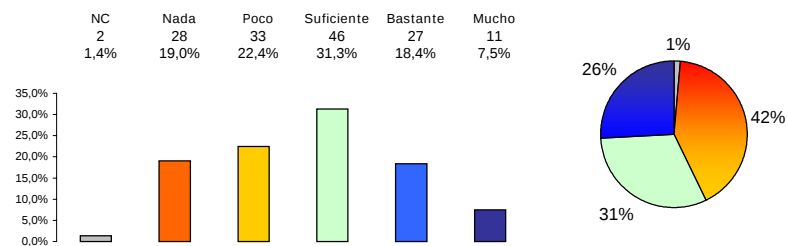
2 ¿Dentro de tu biblioteca o unidad se pone especial énfasis en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de los objetivos que deben lograrse?



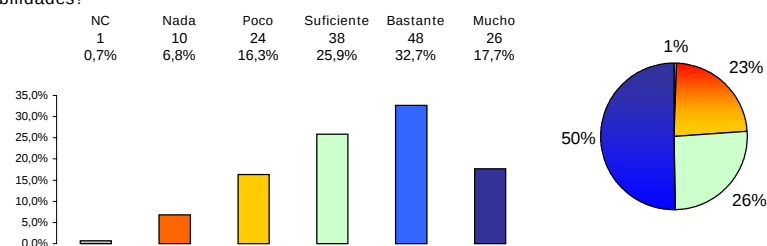
3 ¿Percibes que la organización establece metas de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador/a con ellas?



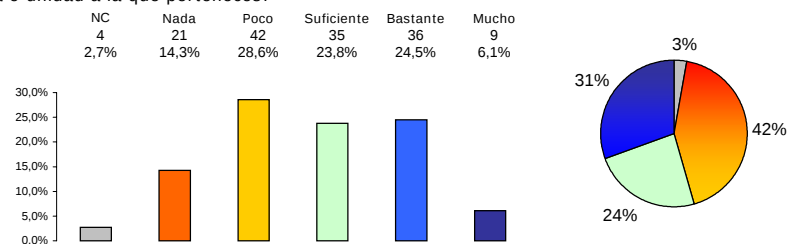
4 ¿Sientes que eres recompensado/a y reconocido/a por el trabajo bien hecho?



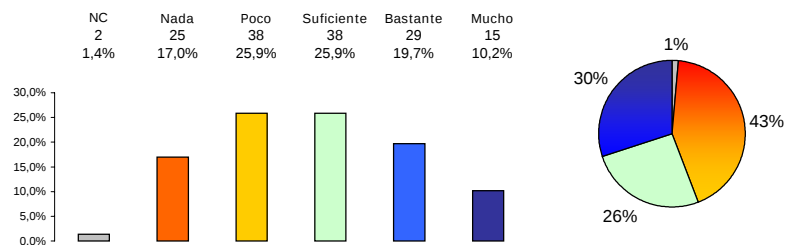
5 ¿Consideras que tu función esta bien definida: conoces bien cuales son tus tareas y responsabilidades?



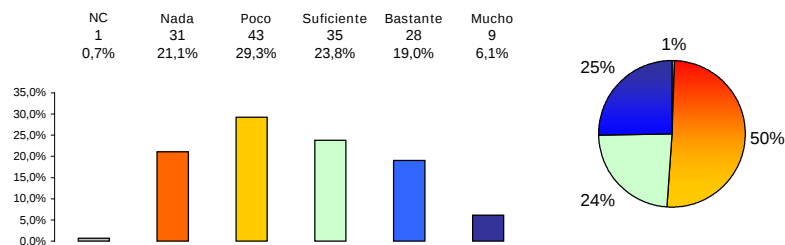
6 ¿Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal de la biblioteca o unidad a la que perteneces?



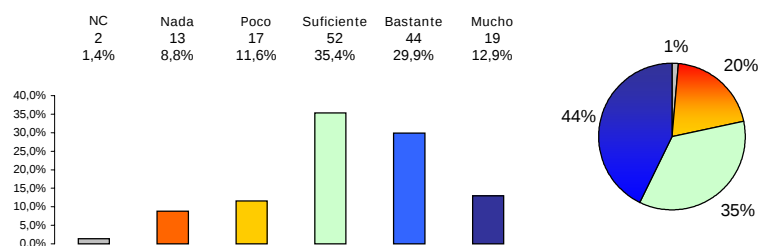
7 ¿Suelen informarte de los resultados de tu trabajo?



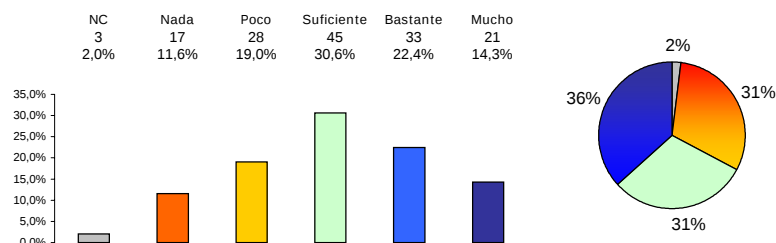
8 ¿Muestra la organización interés por tu desarrollo profesional?



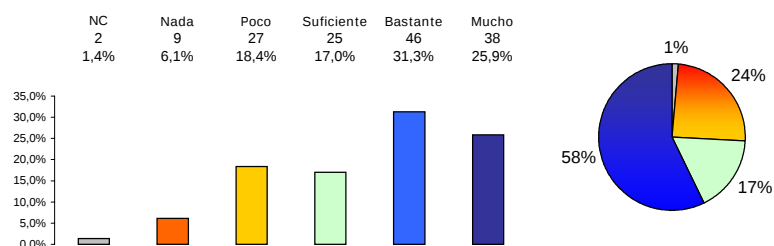
9 ¿Cuándo te designan tu trabajo, la persona encargada de ello lo hace de forma que no exista ninguna duda sobre la función que tienes que desempeñar?



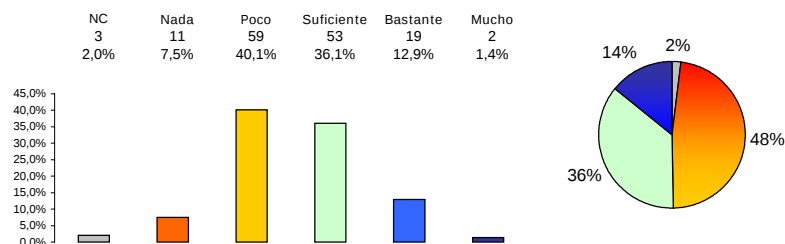
10 ¿Percibes que la persona que te asigna tu trabajo se implica en la función que realizas?



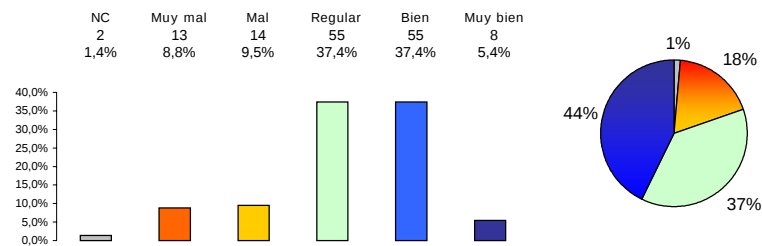
11 ¿Existe un buen clima de compañerismo y colaboración entre los componentes del equipo?



12 ¿Consideras que la gente se encuentra motivada y satisfecha con el trabajo que realiza?

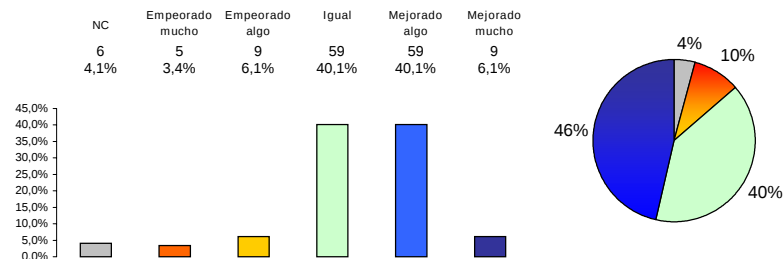


13 Globalmente, ¿Cómo calificarías la política y programas de formación de la BUC?

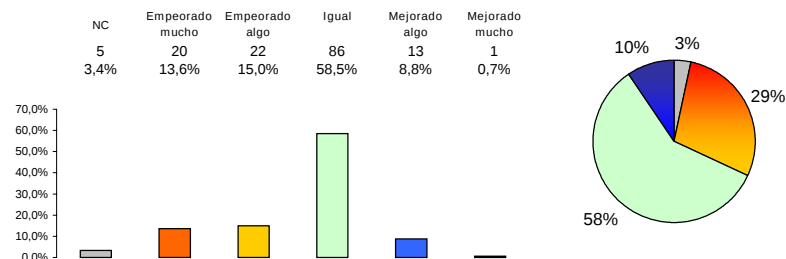


Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la **gestión** en los dos últimos años en cuanto a:

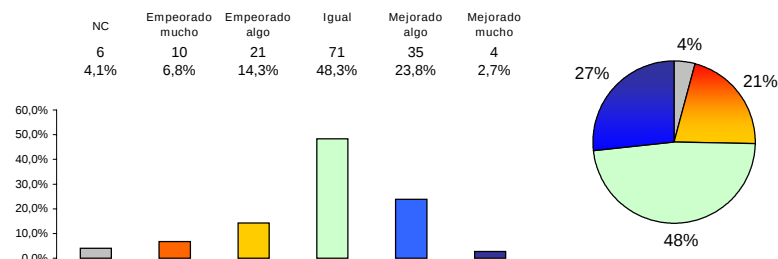
14 Formación



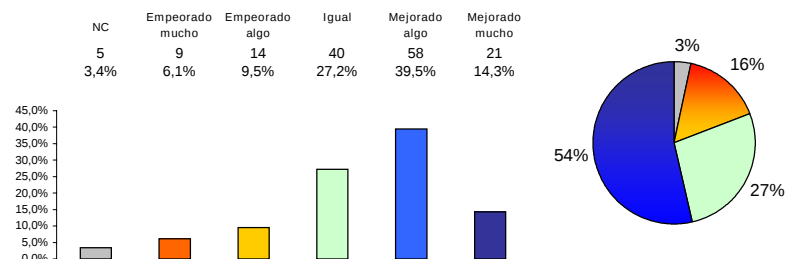
15 Oportunidades de promoción



16 Organización interna

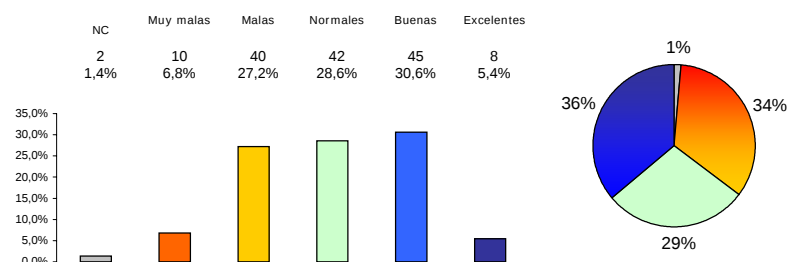


17 Comunicación interna

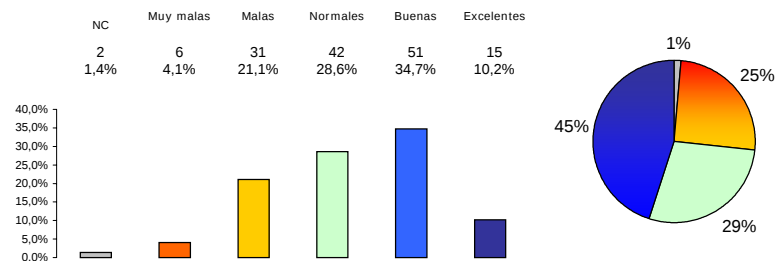


¿Cómo calificarías tus **condiciones de trabajo** respecto a los siguientes aspectos?

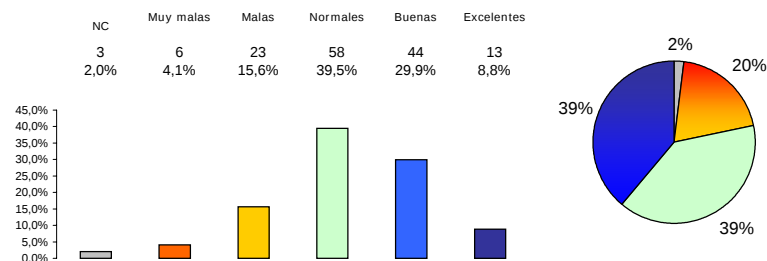
18 Mobiliario



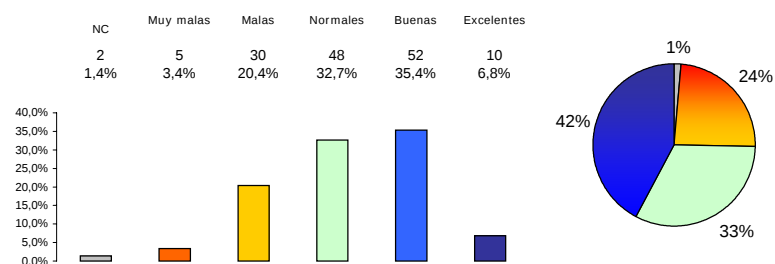
19 Disponibilidad de equipo de informática



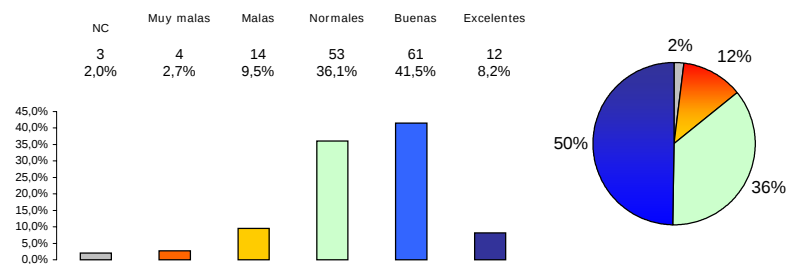
20 Equipo de oficina (teléfono, fax...)



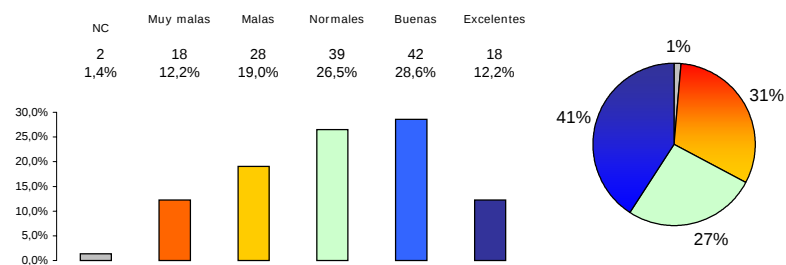
21 Material de oficina



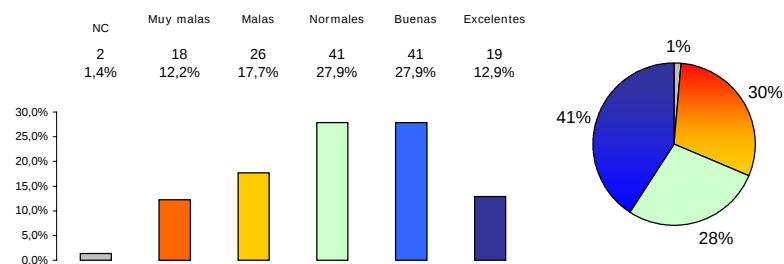
22 Aplicaciones informáticas



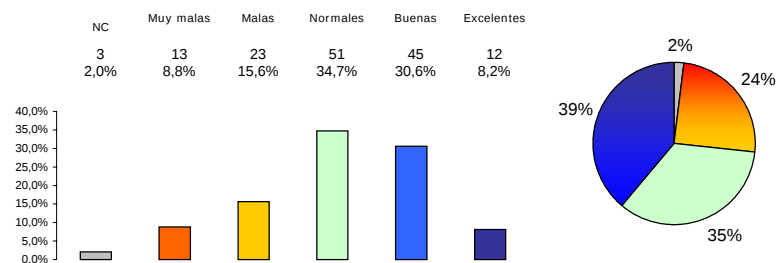
23 Espacio para trabajar



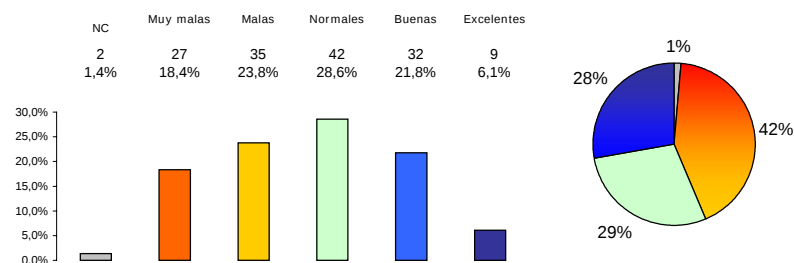
24 Iluminación



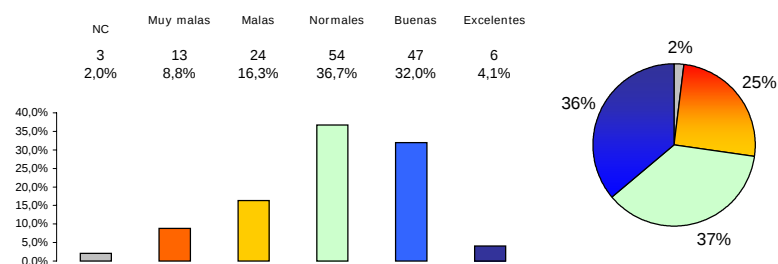
25 Limpieza



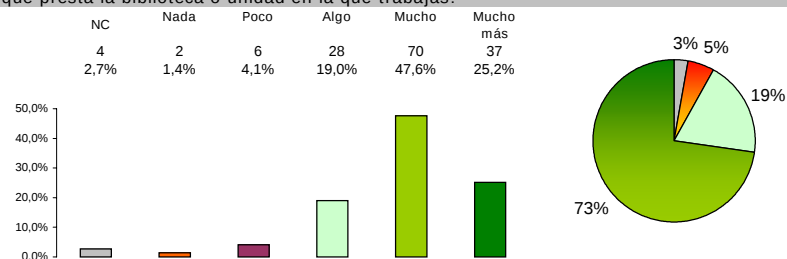
26 Temperatura



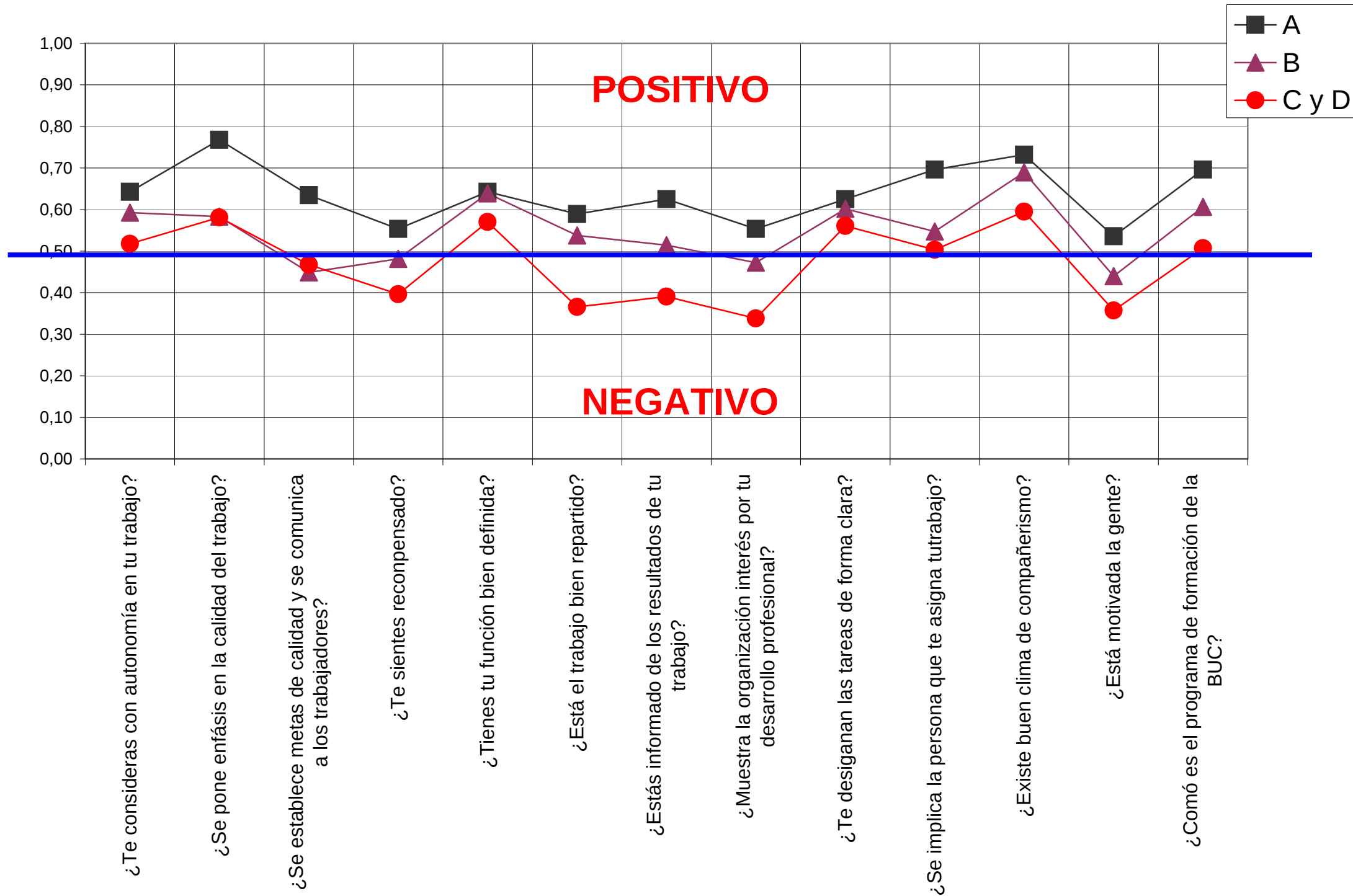
27 Seguridad física en el área del trabajo.



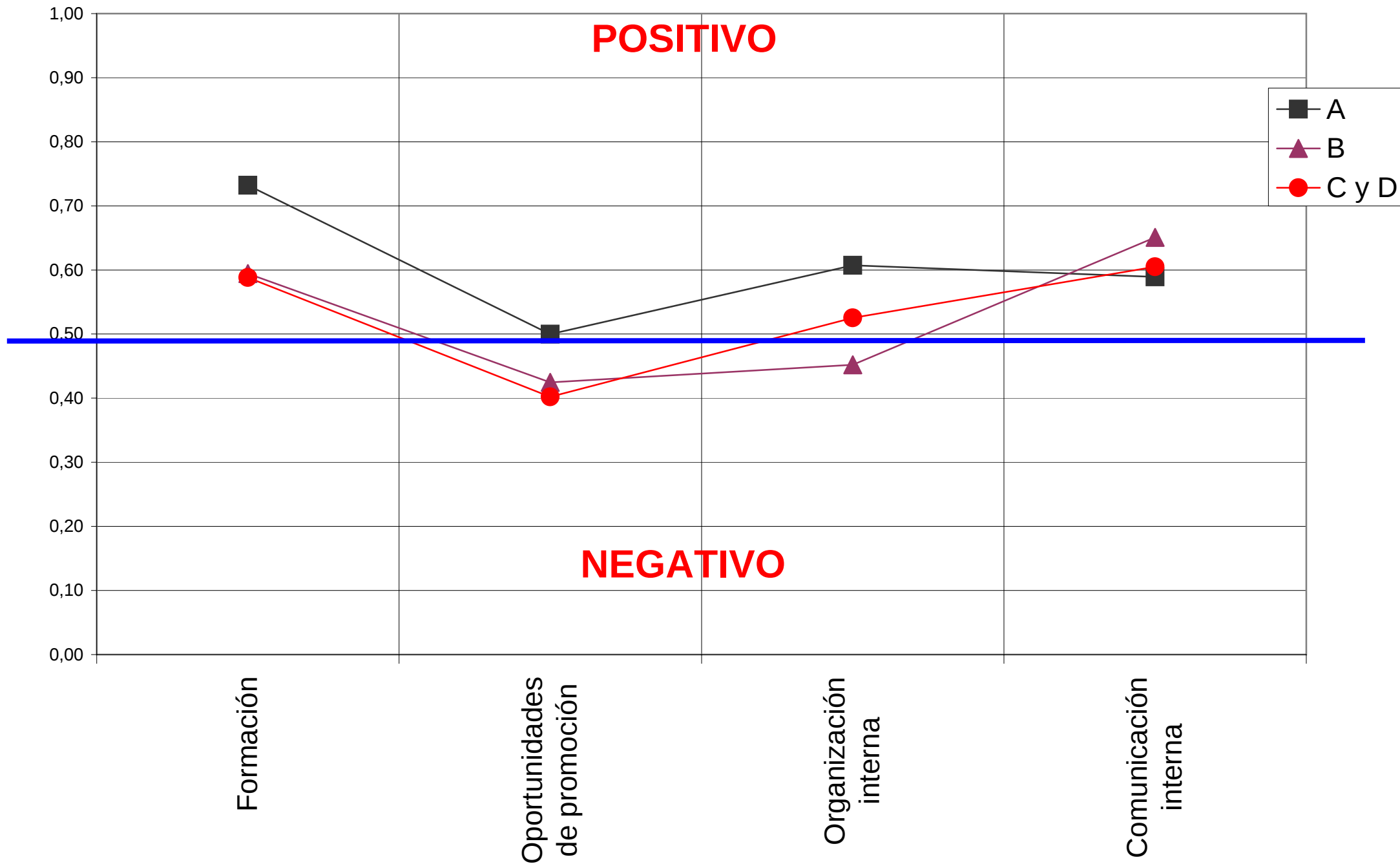
28 Valora hasta qué punto crees que se puede mejorar la calidad en la prestación de servicios que presta la biblioteca o unidad en la que trabajas:



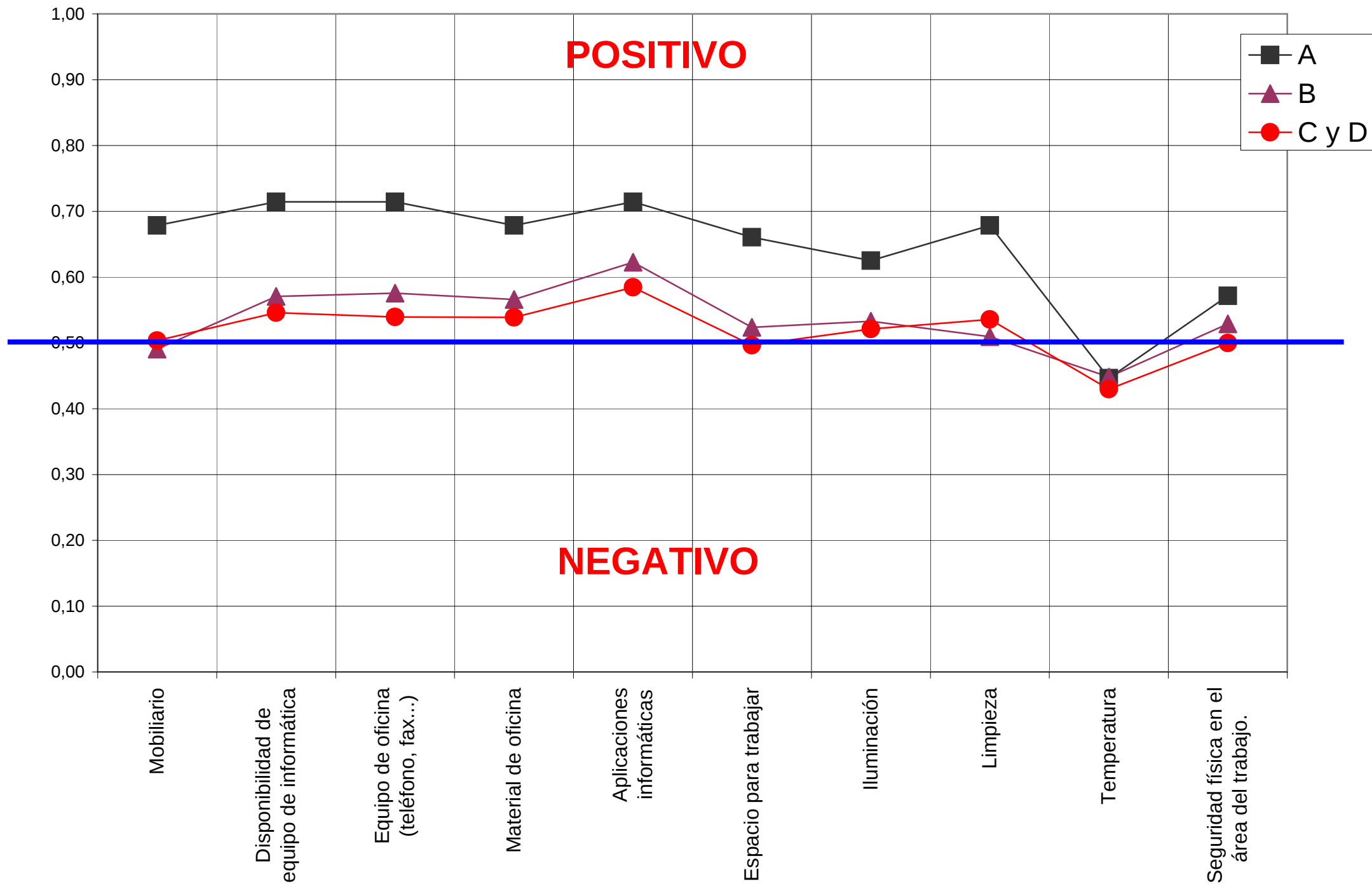
Valoración del clima laboral:



Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la gestión en los dos últimos años en cuanto a:



¿Cómo calificarías tus condiciones de trabajo respecto a los siguientes aspectos?



ENCUESTA AL PERSONAL DE BIBLIOTECA. 2004

RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE TEXTO LIBRE

(El número que aparece junto a cada uno de los apartados corresponde al número de encuestas que lo menciona)

29. Indica las dos cosas que más te **satisfacen** de tu puesto de trabajo:

- Relaciones personales:
 - o la relación con la mayoría de los compañeros y en general las relaciones personales (aunque se matiza excepciones con algunas personas): 65
 - o la relación y trato con los usuarios: 46
- Las condiciones de trabajo
 - o el horario: 12
 - o la ubicación, entorno físico: 2
 - o el sueldo: 2
 - o el equipamiento: 2
 - o el entorno universitario en general: 2
- Organización del trabajo:
 - o las funciones: 35
 - o la autonomía en el trabajo: 9
 - o el desarrollo personal, aprendizaje: 7

30. Indica las dos cosas **que** si pudieras **cambiarías** inmediatamente de tu puesto de trabajo:

- Relacionado con el personal
 - o la falta de personal: 9
 - o el personal del área directiva: 8
 - o la distribución y selección del personal para cubrir bajas: 6
 - o los compañeros: 4
 - o el empleo precario (becarios): 3
- Respecto a las condiciones de trabajo:
 - o la ubicación, entorno físico (climatización): 44
 - o el equipamiento: 13
 - o el horario (turno de trabajo, flexibilidad): 9
 - o el sueldo: 4
 - o el mobiliario: 3
- En cuanto a la organización del trabajo:
 - o como se reparten las tareas y las cargas de trabajo: 17
 - o la falta de autonomía, escasa flexibilidad laboral: 10
 - o la organización en general: 8
 - o la comunicación interna: 8
 - o la formación: 5
 - o la gestión: 2
 - o la motivación: 2

31. Indica, según tu punto de vista, dos puntos fuertes y dos puntos débiles de la biblioteca:

Puntos fuertes:

- La biblioteca como servicio:
 - o Colección: 18
 - o Calidad del servicio en general: 14
 - o Servicio de información y acceso al documento: 11
 - o Equipamiento y recursos: 8
 - o Ubicación, entorno físico: 6
 - o Relaciones institucionales: 5
 - o Horario: 2
- La biblioteca como lugar de trabajo
 - o Gestión y organización del trabajo: 9
 - o Ambiente de trabajo: 4
 - o Formación: 1
 - o Horario: 1
- Condiciones en las relaciones humanas:
 - o Capacitación y predisposición positiva de la plantilla, compañerismo, relaciones personales: 58
 - o Relación y calidad de los usuarios: 19

Puntos débiles:

- La biblioteca como servicio:
 - o Ubicación, entorno físico: 18
 - o Equipamiento y recursos informáticos: 8
 - o Estado de las colecciones y adquisiciones inadecuadas: 6
 - o Malas relaciones con la universidad y las autoridades académicas: 5
 - o Falta de homogeneidad en las diferentes bibliotecas: 5
 - o Falta de medios económicos: 5
 - o Servicio de información y acceso al documento: 4
 - o Calidad del servicio en general: 3
 - o Formación de usuarios: 2
- La biblioteca como lugar de trabajo
 - o Entorno y espacio físico: 34
 - o Escasez de personal profesional: 29
 - o Mala gestión y organización del trabajo: 16
 - o Formación del personal: 8
 - o Información: 6
 - o Desmotivación del personal: 5
 - o Equipamiento: 3
 - o Estructura y funcionamiento: 2
- Condiciones en las relaciones humanas:
 - o El personal de dirección: 9
 - o Incapacidad y escasa predisposición de algunos miembros de la plantilla: 8
 - o Mal ambiente laboral: 4

ENCUESTA AL PERSONAL DE BIBLIOTECA. 2004

RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE TEXTO LIBRE

(Se incluyen todas las respuestas dadas en las encuestas)

32. Indica otras sugerencias y propuestas de mejora que tengas:

➤ **Relacionado con el personal**

Falta de personal:

Contratar catalogadores especializados
Faltan recursos humanos
Incrementar y profesionalizar a la plantilla
Introducir bibliotecario especialista en los centros.

Personal del área directiva:

Seguimiento de las capacidades de directores y subdirectores

Distribución y selección del personal para cubrir bajas:

Transparencia en la cobertura de puestos
Complemento anual de productividad
Remodelación del sistemas de selección del personal
Crear plantilla de refuerzo para situaciones urgentes

Eliminar empleo precario (becarios):

Disminuir el empleo precario (colaboradores del INEM y becarios). Que los becarios tengan algún puente al año.
Asignar más personal auxiliar y técnico en horario de tarde y menos becarios que, aunque trabajan muy bien, cambian continuamente.
Dotar de más personal fijo y no tantos becarios.
Dotar de más plantilla a la biblioteca funcionarios
Que los becarios dejen de ser mano de obra barata.
Menos empleo precario
Desaparición del empleo precario
Eliminación de la figura del becario
Mejorar la precariedad en el puesto de trabajo de los contratados

Promoción y concursos

Movilidad para concursar a otras bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
Ascenso por antigüedad y no por concurso o por oposición.
Promoción y ascenso.
Cambiar en los concursos la valoración de la antigüedad, que puntúe más la calidad demostrada en el puesto de trabajo.
Promocionar a través de antigüedad y no por oposición. Aumento de específicos de grupo C
Valorar titulaciones específicas en los concursos (biblioteconomía, documentación)
Sacar plazas de promoción pendientes todas a la vez.
Eliminar la antigüedad como única forma de traslado
Facilitar traslados del personal.

Incentivar promoción interna
Concursos de traslados
Promoción del personal auxiliar
Posibilidades de promoción para el grupo C
Que no prime la antigüedad para los concursos, establecer otras valoraciones:
informes del centro, entrevista personal
Que no puntúe la antigüedad para optar a los concursos
Que se incluya como mérito la antigüedad en el centro para concursar
Transparencia en la promoción definir funciones en los cargos

➤ **Condiciones de trabajo:**

Ubicación, entorno físico (climatización):

Ampliación de la biblioteca.
Ampliar instalaciones
Ampliar la biblioteca. Centralizar los fondos de los departamentos.
Ampliar las instalaciones. Instalar una mediateca. Instalar tecnología Wifi y préstamo de equipos portátiles
Aumentar medidas de seguridad
Mejorar instalaciones
Instalación individual de la climatización de la biblioteca
Limpieza de fondo periódicamente
Pintar
Mejorar equipos y espacio
Mejorar instalaciones
Por esta ya han pasado todos los directores de la BUC diciendo que había que tomar medidas y seguimos trabajando superando 50º, sin salida de emergencia y con inundaciones
Prohibir fumar en toda la planta de la biblioteca
Reformar las instalaciones
Reparar el techo para evitar goteras
Ampliar espacios

Equipamiento:

Mejora de equipos informáticos. Remodelación de la zona
Adecuarse a las nuevas tecnologías
Llevar a cabo las obras pendientes en la biblioteca
Mejorar equipos informáticos
Mejorar equipos informáticos
Revisar equipos informáticos

Horario (turno de trabajo, flexibilidad):

Mayor sensibilidad por parte de la dirección respecto a los derechos adquiridos de la plantilla (horario, flexibilidad, etc)
Falta de flexibilidad de los trabajadores por abrir hasta 21 h.
Es aberrante que cuando los servicios abren al público a las 8.30 o 9 el personal puede fichar a las 7.50 de entrada y a las 21.45 de salida cuando los servicios se cierran a las 20.30 o 21 h
Que no se obligue a los cambios de turno en determinados períodos
Que no quiten la flexibilidad horaria

Más flexibilidad del horario de tarde hay que sustituir al turno de mañana (14 h.) y cerrar los servicios (21 h.)

Mejorar las condiciones del turno de tarde

Mayor flexibilidad en los turnos dando importancia a las necesidades del personal.

Conciliar la vida familiar de los trabajadores

No cambio de turno en vacaciones a la mañana

Sueldo:

Equiparación entre el personal laboral y funcionario en salario y vacaciones

Equiparar personal laboral en salarios y vacaciones.

Retribuciones escasas.

Mejorar las condiciones económicas y laborales

➤ **Organización del trabajo:**

Reparto de tareas y cargas de trabajo:

Tener en cuenta al personal de tarde.

Demasiadas jefaturas, menos jefes y más grupos B

Menos jefaturas y más puestos base sobre todo por la tarde.

Redistribución justa de efectivos. No tener en cuenta la afinidad política.

Distribuir mejor las tareas del personal de préstamo rotando.

Estabilizar la plantilla de tarde

Distribuir las cargas del trabajo

Elaborar informes anuales de los miembros del personal

Equilibrar las cargas de trabajo entre el personal

Rotaciones de la plantilla para evitar "reinos de taifas" y privilegios

Distribución racional de las cargas de trabajo entre las distintas

Distribución más justa de las cargas de trabajo

El RECONOCIMIENTO de las tareas bien hechas es un incentivo para el trabajador

Más personal en el turno de tarde

Equilibrar el contingente entre los Servicios Centrales y Centros, aumentan las cargas de trabajo en los Centros

Se han aumentado los servicios pero no se ha compensado a los puestos bases sólo a los niveles más altos

Replantear la distribución de algunos trabajos

Realizar estudio de las cargas de trabajo para redistribuir el personal

Potenciar la plantilla de tarde con mejoras de tipo laboral o salarial

Redistribuir plantilla

Organización en general:

Al personal de la BUC le falta conocer otras organizaciones y otras formas de trabajo en distintas bibliotecas.

Establecer objetivos

Implicar al personal auxiliar en la gestión y decisiones

La dirección de la BUC debe llevar a cabo los nuevos proyectos sin precipitación, siendo más realistas con los medios disponibles.

La exigencias de la BUC deberían ser más acordes con los medios disponibles.

Más movilidad entre los puestos orgánicos, por favor, que no son intocables, y tal vez se pueda lograr una mejora sustancial si "abrimos las ventanas" para que entre y se renueve el aire

Mayor homogeneidad entre bibliotecas de las Complutense en cuanto a servicios a

los usuarios y condiciones de trabajo del personal
Reglamentos o normas de procedimiento comunes para los diferentes servicios
Definir el asunto de sanciones al profesorado
Renovar instalaciones y organizar el personal de forma adecuada.
Que la dirección sea sensible a las necesidades de los centros, muy distintas entre sí
Definir las funciones de los grupos.
Unificar colección y personal en una sola biblioteca

Comunicación interna:

Incremento de la comunicación interna
Informar de los cambios al personal antes que a los profesores
Más comunicación con la plantilla
Mayor contacto con el personal, no sólo de arriba abajo (ha mejorado últimamente) sino de abajo arriba (que se conozcan nuestros problemas)
Mejorar la comunicación interna (intranet)
Mejorar la comunicación interna entre Servicios Centrales y centros
Mejorar los procesos y comunicación interna
Comunicación interna para que la dirección de la BUC sepa lo que ocurre en cada centro
Comunicar los cambios en la web al personal antes de hacerlos.

Formación:

Cursos de formación coordinados entre sindicatos, BUC que no coincidan.
Facilitar la promoción y la movilidad entre centros
Formar al personal y motivarle
Cursos de formación
Aumento de cursos sobre recursos electrónicos
Cursos de formación en horario de tarde
Cursos de formación para contratados, muchos años sirviendo en la BUC, que no se nos dé de lado
Cursos de formación para el personal
Cursos de formación poco prácticos, en los de informática hay mucha diferencia de nivel entre los alumnos. Faltan cursos serios de inglés, que sean en horario laboral.
Cursos de formación por la tarde
Facilitar asistencia a congresos cursos de otras universidades
Cursos de formación, más y centrados en las tareas.
Basta ya de cursos de formación esporádicos, desconectados entre si, y en muchos casos impuestos por un sistema viciado por corruptelas sindicales
Evaluar lo aprendido en los cursos de formación
Más formación interna en la Biblioteca
Formación del personal de mayor duración y adecuada a las necesidades y sugerencias del personal
Formación especializada a cada puesto de trabajo y nivel
Formación para el personal
Formar a los auxiliares para atender al público y dar información bibliográfica
Hacer extensibles los cursos a todo el personal que va a desempeñar el trabajo no sólo a una o dos personas por centro.
Formación para el personal auxiliar.
La formación del personal y su APLICACIÓN PRÁCTICA es fundamental
Los cursos que dan en Tecnología y Sistemas los recibamos todos los que vayamos a usar los módulos y no sólo una o dos personas por centro.
Cursos de formación relacionados con el puesto de trabajo

Cursos de formación
Cursos de formación
Cursos de formación actualizados
Actualizar temarios oposiciones
Preparación profesional

Gestión:

Falta de agilidad administrativa
Fomento trabajo en equipo
Más representación en la comisión de la BUC
Mejorar la coordinación de centros y servicios
Se sobrevalora la cantidad de los servicios sobre la CALIDAD de los mismos.
Las iniciativas encaminadas a la acreditación de calidad deberían centrarse en los problemas de fondo y no sólo en el maquillaje favorecedor.
Mas atención por parte de la dirección a las particularidades de cada biblioteca
Tener en cuenta a los auxiliares en la toma de decisiones.
Mayor implicación de la biblioteca en la vida universitaria, mayor comunicación con el personal, mejora de la gestión, rotación en las tareas.
Que prime la atención al trabajo bien hecho sobre la imagen
Mejorar la organización y gestión de los recursos humanos.
Centralizar procesos y descentralizar servicios
Menos e-mail y agradecimientos.
No creo que las encuestas sirvan para nada
Después de la del año pasado tendrían que haber enviado un inspector
Pensábamos que con Magán cambiaría pero todo queda en buenas intenciones.
No pasar encuestas si no sirven para nada invertir ese dinero en las bibliotecas
Nueva estructura de la BUC
Identificar mejor modelo para cada servicio
Eliminar la figura "Biblioteca coordinadora de área" crea agravios comparativos y no cumple funciones de coordinación
Organización buena, realzar la moral al trabajador, enseres menos equipos de informática buenos, condiciones ambientales saludables
Mayor flexibilidad de los objetivos a la hora de aplicar en los centros.
Trasladar las metas de calidad del papel a la realidad

Motivación:

Reconocimiento oficial de las personas que desempeñamos desde hace tiempo la responsabilidad de un servicio
Mayor apoyo de los responsables
Me gustaría una biblioteca nueva, tener las funciones claras y definidas, motivar más al personal y dotar mejor a la plantilla
No me siento motivado laboralmente para ofrecer ideas o propuestas
Reconocimiento de trabajo

➤ **Servicios:**

Aumentar servicios y presupuesto.
Definir (o no) el Centro como una dependencia más de la BUC
Convertir la Biblioteca en un verdadero servicio general, alejando la gestión y dependencia de las autoridades del centro que sólo deberían intervenir a través de la Junta o Comisión de Biblioteca como usuarios. La gestión debe ser de la biblioteca.

Paradas informáticas que no afecten a servicios
Más implicación del profesorado en la biblioteca
Taquillas para usuarios
Trabajar más con el profesorado. Dar a conocer la biblioteca a los usuarios.
Dar formación a los alumnos de 1ª
Dar bibliografía fotocopiada a universidades privadas.
Dar más servicio de información bibliográfica.
Más aparatos para videos, DVDs etc.
Falta espacio para usuarios, colecciones y áreas de trabajo
Instalación de la luz y cableado muy deficiente rayando en la peligrosidad
Cambio de mobiliario en salas de lectura
Ampliar depósitos, puestos de lectura, área de trabajo de los bibliotecarios.
Recursos insuficientes.
Unir mediateca a biblioteca
Crear espacio para la investigación
Eliminar mobiliario que propicie la tertulia en las proximidades de la biblioteca
Respetar los horarios (sobre todo de la tarde) e incluso ampliarlos
Mejorar la mediateca
Ampliar la sala de lectura y el depósito
Coordinación de la BUC con el proyecto Aula virtual de la UCM
Hacer vaciado de Congresos y Actas
Servicio central de catalogación.
Más información al usuario de mejoras y novedades.
Más márketing
Política para impulsar el servicio bibliotecario de este centro aunque se nos comunicó que se desvinculará de la BUC
Promover implicación del profesorado
Fomentar la implicación de la Biblioteca en los programas de Convergencia Europea
Simplificar el acceso a los recursos electrónicos
Transformar la biblioteca en centro de investigación
Fomentaría el uso de la biblioteca, haciéndola más cómoda y confortable
Ampliar el presupuesto para la compra de manuales
Cuidar más el silencio en las salas
Eliminar las reservas.
Generar información y difusión de la biblioteca
Servicios a personas discapacitadas (PC's adaptados, etc.)
Ayuda para manuales y para otras necesidades
Mayor participación de los docentes en la colaboración con la biblioteca
Mayor presencia institucional
Planes de actuación sobre los fondos del depósito a medio u largo plazo
Encuesta no adecuada para puestos de gestión/dirección.