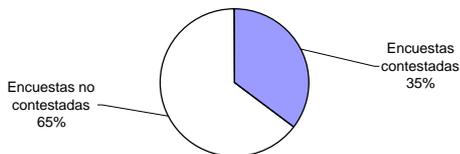


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE LA BIBLIOTECA
DICIEMBRE DE 2007

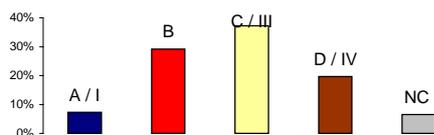
Encuestas contestadas	139
Encuestas no contestadas	255
Encuestas enviadas	394



A Datos personales:

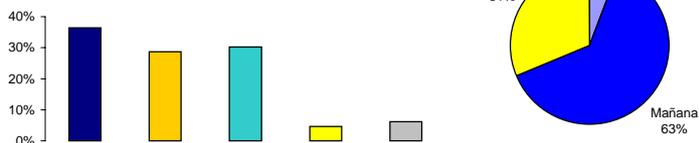
A.1. Escala o Grupo al que perteneces:

	A / I	B	C / III	D / IV	NC
N	10	40	51	27	9
%	7%	29%	37%	20%	7%

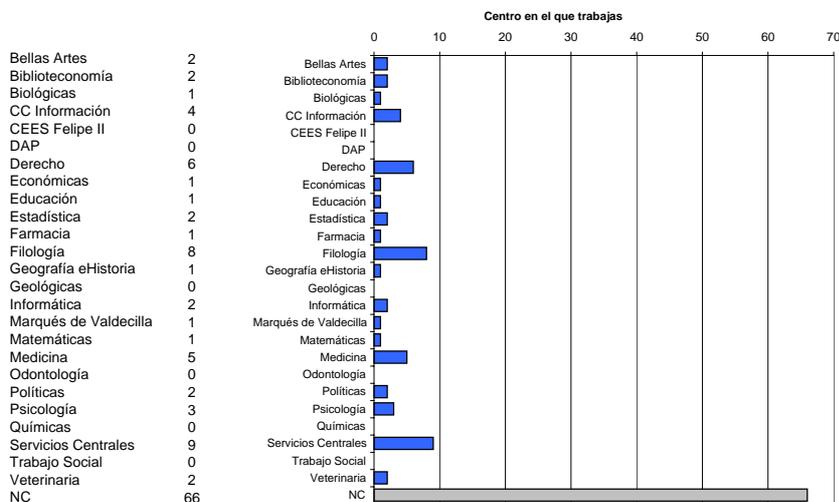


A.2. Horario en que trabajas:

	Mañana	Tarde	Mañana esp.	Tarde esp.	NC
N	47	37	39	6	8
%	36%	29%	30%	5%	6%

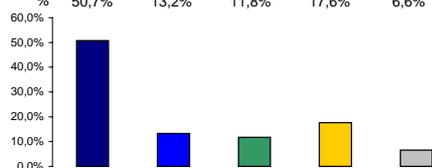


A.3. Centro en el que trabajas



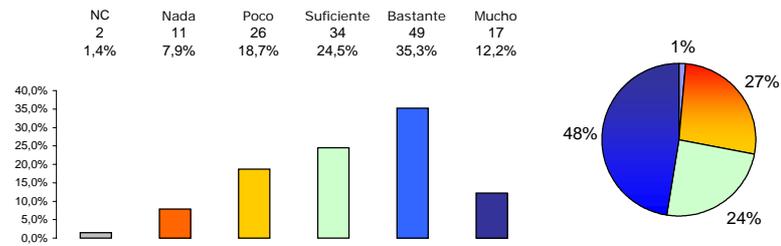
A.4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la universidad?

	10 años o más	5 a 10 años	2 a 5 años	Menos de 2 años	No contesta
N	69	18	16	24	9
%	50,7%	13,2%	11,8%	17,6%	6,6%

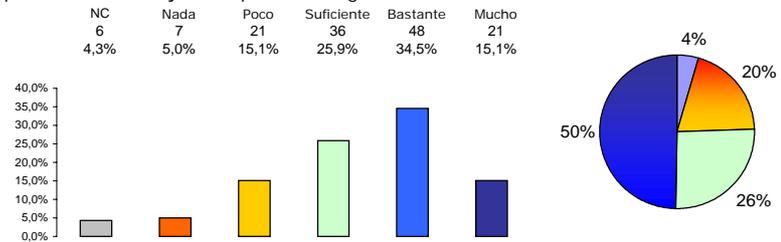


B Valoración del clima laboral:

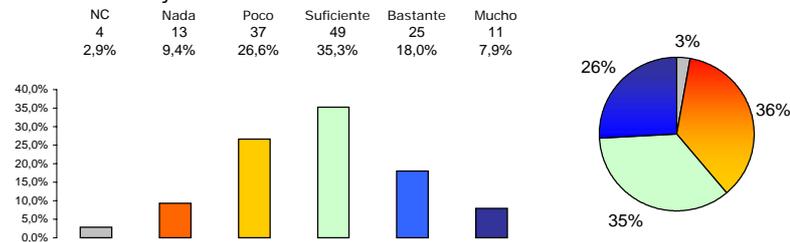
1 ¿Consideras que tu función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de tu criterio e iniciativa personal?



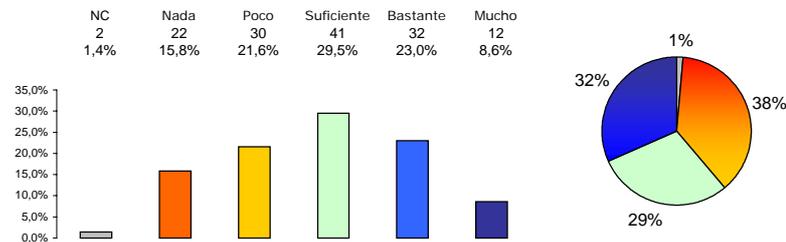
2 ¿Dentro de tu biblioteca o unidad se pone especial énfasis en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de los objetivos que deben lograrse?



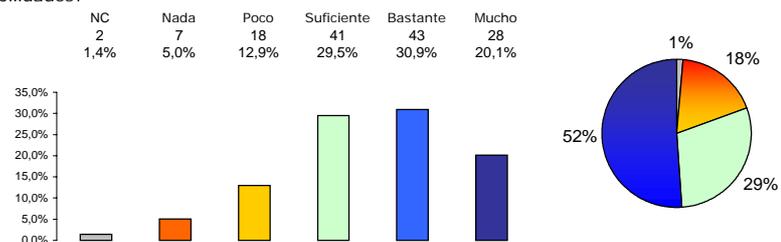
3 ¿Percibes que la organización establece metas de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador/a con ellas?



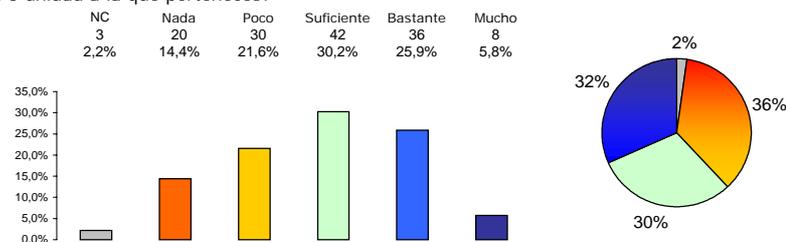
4 ¿Sientes que eres recompensado/a y reconocido/a por el trabajo bien hecho?



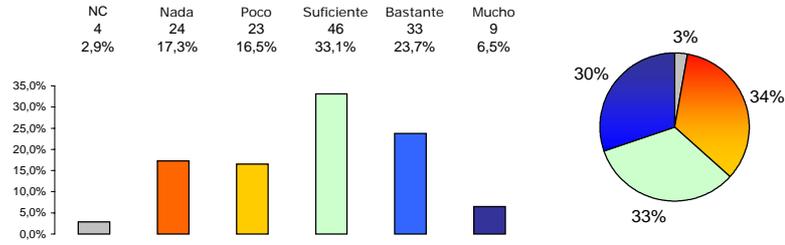
5 ¿Consideras que tu función esta bien definida: conoces bien cuales son tus tareas y responsabilidades?



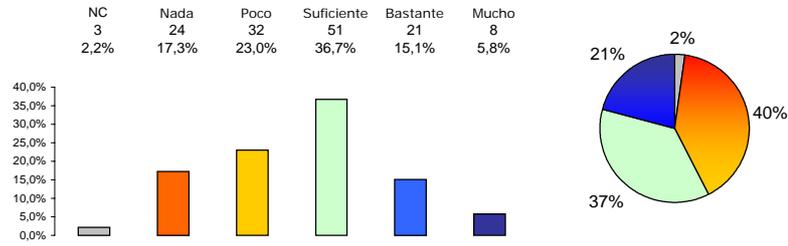
6 ¿Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal de la biblioteca o unidad a la que perteneces?



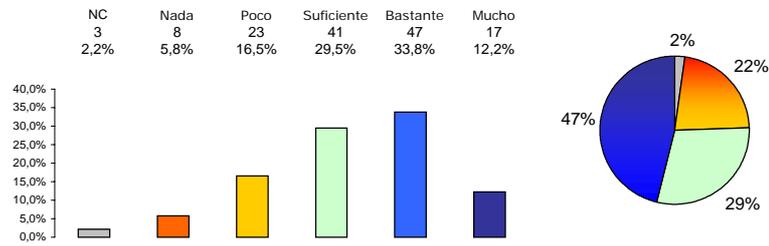
7 ¿Suelen informarte de los resultados de tu trabajo?



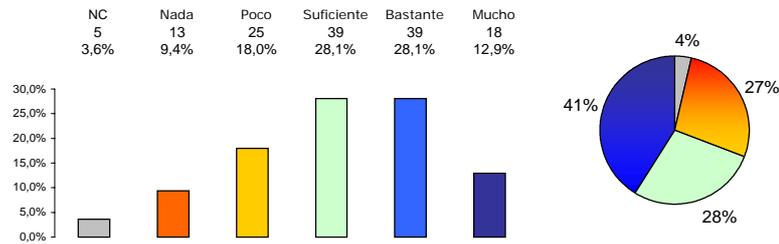
8 ¿Muestra la organización interés por tu desarrollo profesional?



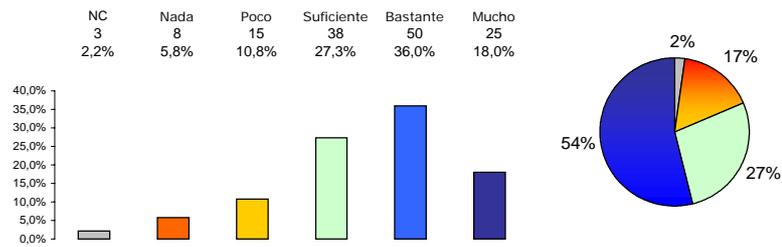
9 ¿Cuándo te designan tu trabajo, la persona encargada de ello lo hace de forma que no exista ninguna duda sobre la función que tienes que desempeñar?



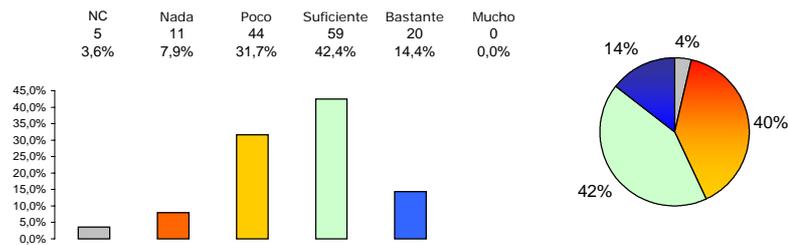
10 ¿Percibes que la persona que te asigna tu trabajo se implica en la función que realizas?



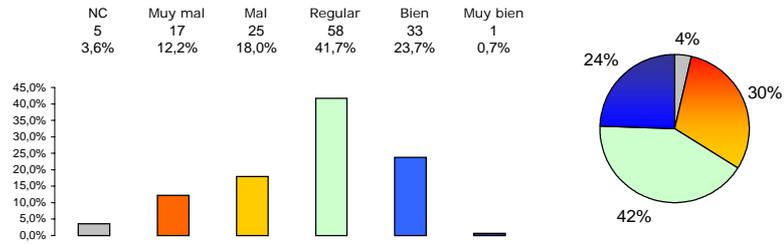
11 ¿Existe un buen clima de compañerismo y colaboración entre los componentes del equipo?



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

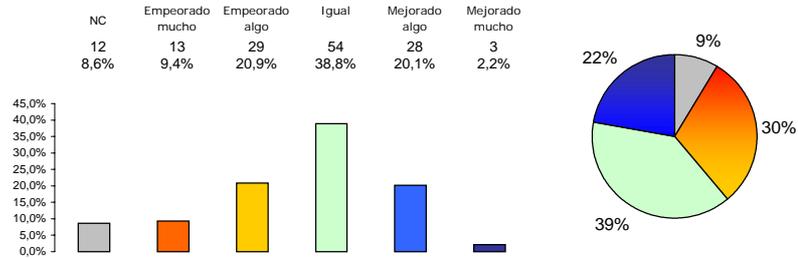


13 Globalmente, ¿Cómo calificarías la política y programas de formación de la BUC?

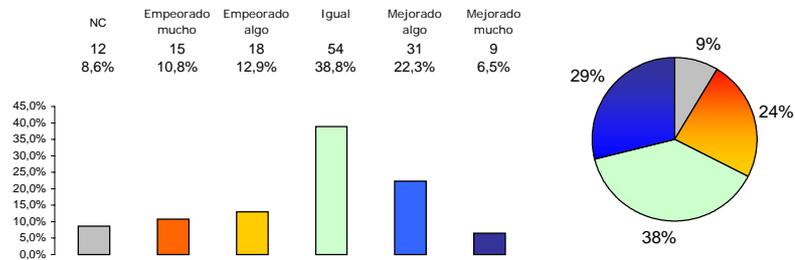


Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la **gestión** en los dos últimos años en cuanto a:

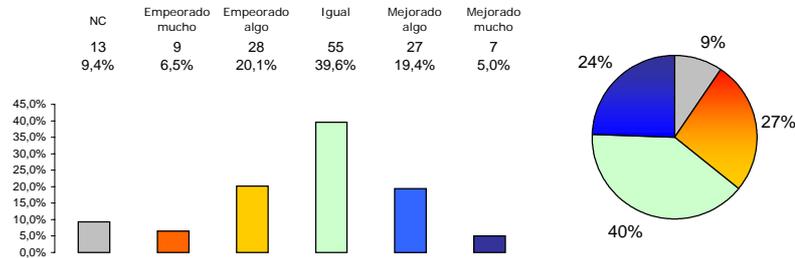
14 Formación



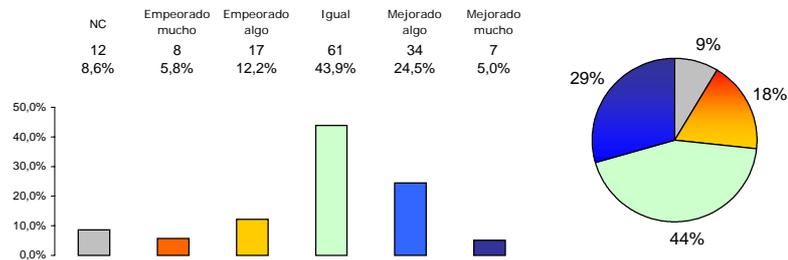
15 Oportunidades de promoción



16 Organización interna

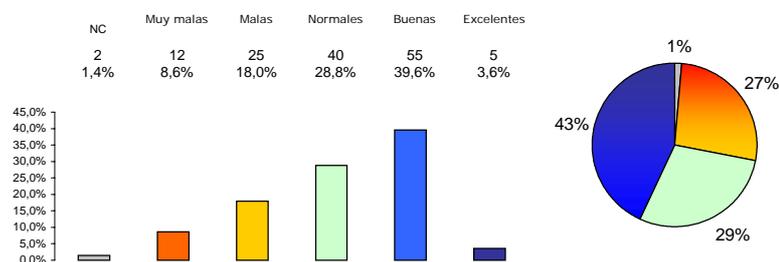


17 Comunicación interna

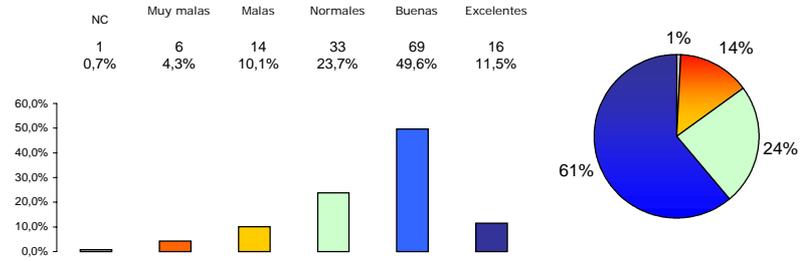


¿Cómo calificarías tus **condiciones de trabajo** respecto a los siguientes aspectos?

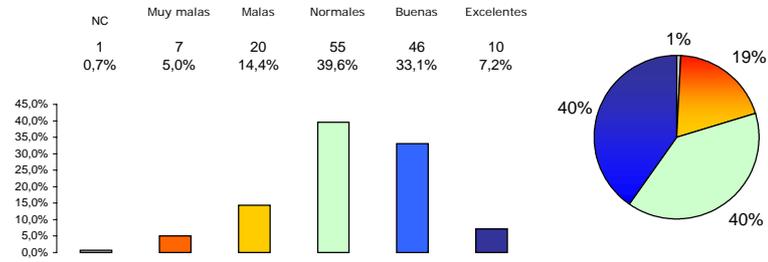
18 Mobiliario



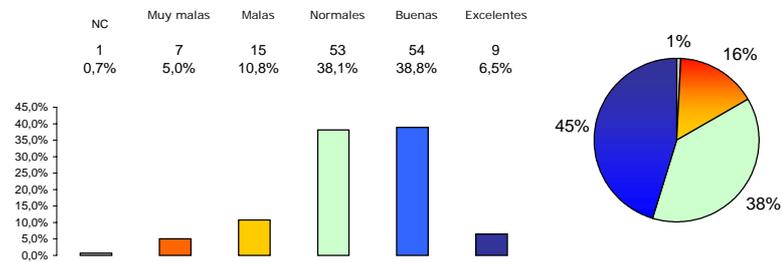
19 Disponibilidad de equipo de informática



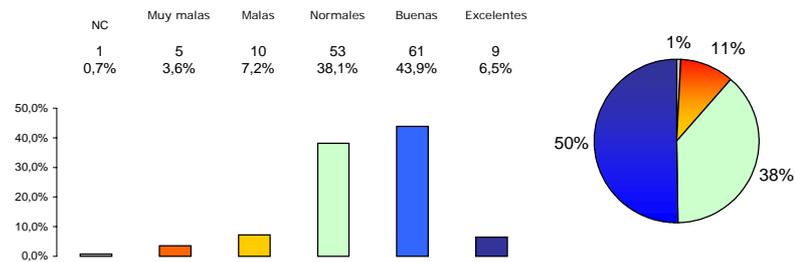
20 Equipo de oficina (teléfono, fax...)



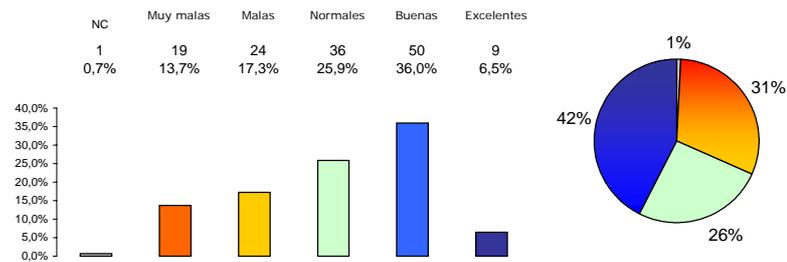
21 Material de oficina



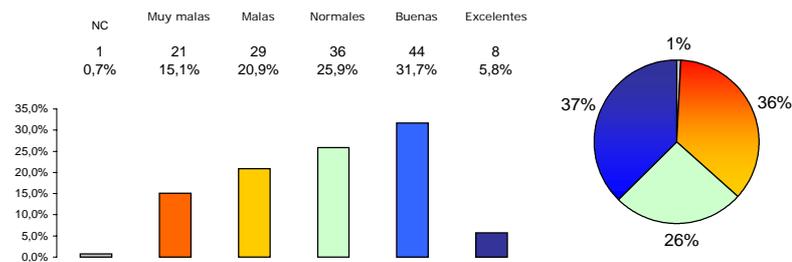
22 Aplicaciones informáticas



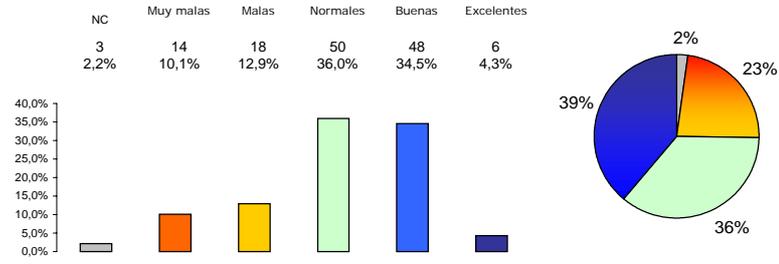
23 Espacio para trabajar



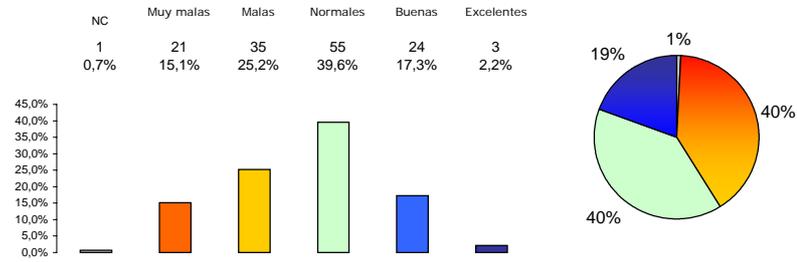
24 Iluminación



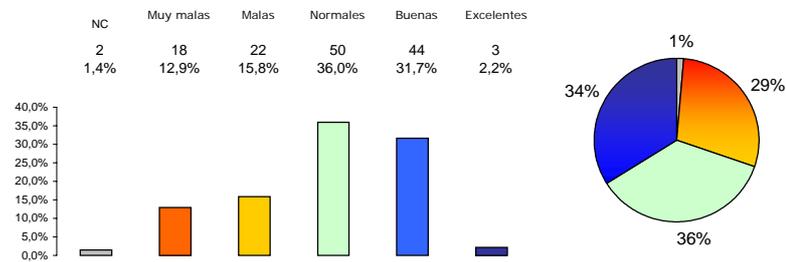
25 Limpieza



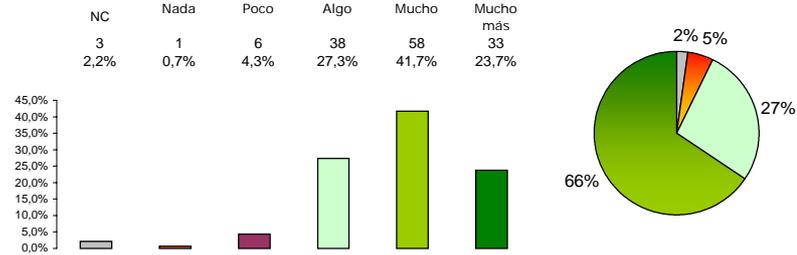
26 Temperatura



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:



ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

PERSONAL DE LA BIBLIOTECA
DICIEMBRE DE 2007

B	Valoración del clima laboral:	Todos	Escala o grupo			Turno	
			A	B	C y D	C y D Mañana	C y D Tarde
1	¿Consideras que tu función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de tu criterio e iniciativa personal?	0,56	0,68	0,68	0,53	0,54	0,53
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?	0,60	0,68	0,71	0,56	0,59	0,57
3	¿Percibes que la organización establece metas de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador/a con ellas?	0,47	0,55	0,52	0,45	0,45	0,47
4	¿Sientes que eres recompensado/a y reconocido/a por el trabajo bien hecho?	0,47	0,60	0,46	0,48	0,47	0,51
5	¿Consideras que tu función esta bien definida: conoces bien cuales son tus tareas y responsabilidades?	0,62	0,78	0,67	0,60	0,63	0,59
6	¿Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal de la biblioteca o unidad a la que perteneces?	0,47	0,58	0,48	0,48	0,53	0,43
7	¿Suelen informarte de los resultados de tu trabajo?	0,46	0,55	0,50	0,46	0,50	0,44
8	¿Muestra la organización interés por tu desarrollo profesional?	0,42	0,60	0,41	0,43	0,42	0,44
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?	0,58	0,68	0,59	0,58	0,57	0,60
10	¿Percibes que la persona que te asigna tu trabajo se implica en la función que realizas?	0,54	0,67	0,51	0,58	0,58	0,59
11	¿Existe un buen clima de compañerismo y colaboración entre los componentes del equipo?	0,63	0,69	0,67	0,63	0,58	0,67
12	¿Consideras que la gente se encuentra motivada y satisfecha con el trabajo que realiza?	0,41	0,55	0,40	0,42	0,42	0,43
13	Globalmente, ¿Cómo calificarías la política y programas de formación de la BUC?	0,46	0,53	0,46	0,46	0,46	0,46
Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la gestión en los dos últimos años en cuanto a:		Todos	A	B	C y D	C y D Mañana	C y D Tarde
14	Formación	0,46	0,53	0,44	0,47	0,49	0,44
15	Oportunidades de promoción	0,50	0,68	0,54	0,48	0,47	0,50
16	Organización interna	0,49	0,60	0,51	0,49	0,49	0,48
17	Comunicación interna	0,53	0,55	0,54	0,54	0,53	0,54
¿Cómo calificarías tus condiciones de trabajo respecto a los siguientes aspectos?		Todos	A	B	C y D	C y D Mañana	C y D Tarde
18	Mobiliario	0,53	0,63	0,58	0,52	0,56	0,48
19	Disponibilidad de equipo de informática	0,64	0,73	0,67	0,65	0,64	0,66
20	Equipo de oficina (teléfono, fax...)	0,56	0,73	0,59	0,55	0,57	0,53
21	Material de oficina	0,58	0,70	0,63	0,56	0,61	0,51
22	Aplicaciones informáticas	0,61	0,68	0,63	0,62	0,65	0,59
23	Espacio para trabajar	0,51	0,73	0,55	0,50	0,53	0,46
24	Iluminación	0,48	0,50	0,51	0,49	0,50	0,47
25	Limpieza	0,53	0,60	0,55	0,53	0,55	0,52
26	Temperatura	0,41	0,53	0,45	0,41	0,44	0,38
27	Seguridad física en el área del trabajo.	0,49	0,60	0,55	0,47	0,51	0,46

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

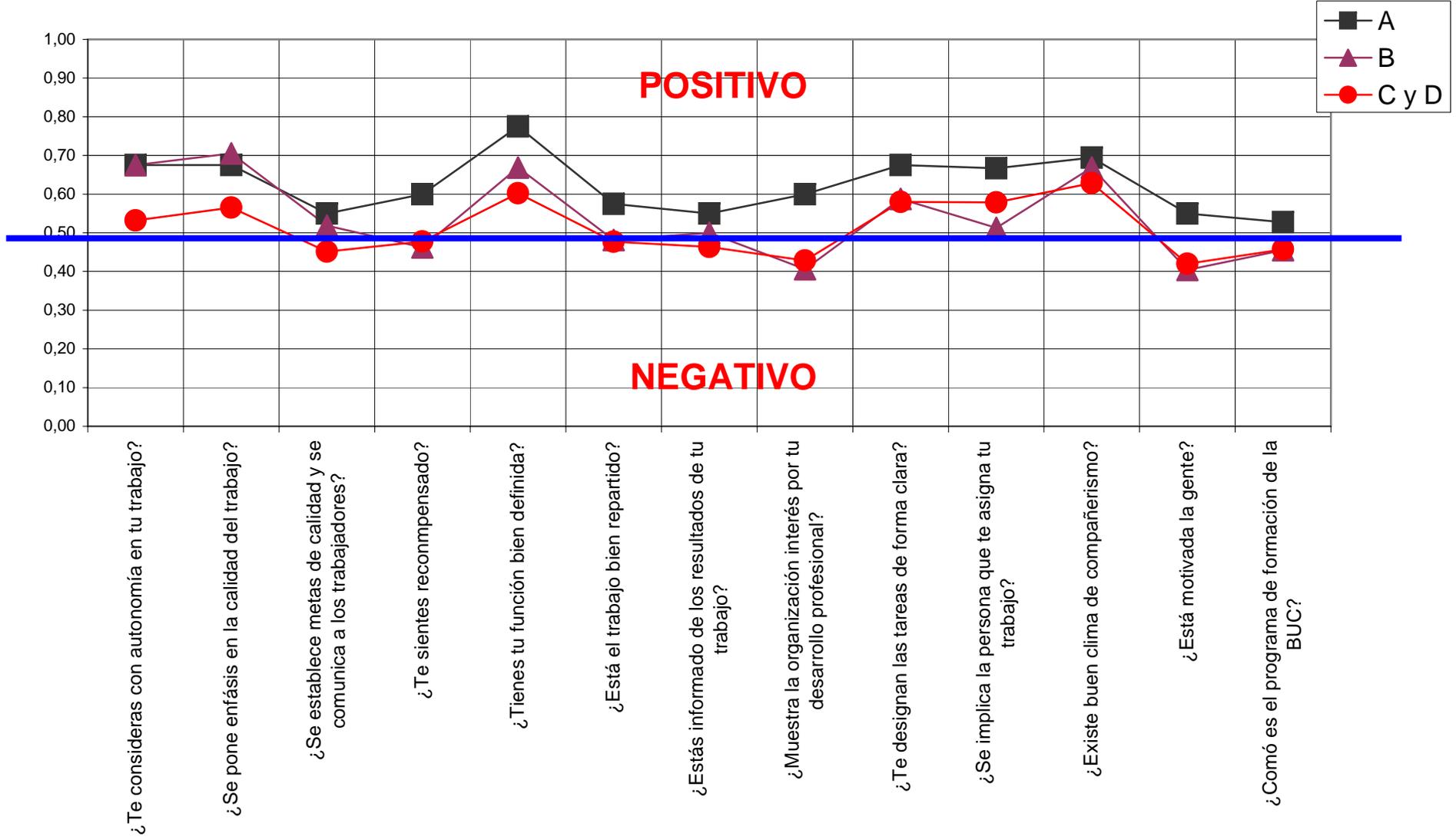
Evolución de la opinión en en los años 2004-2007
PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Valore: mínimo:1, máximo: 10

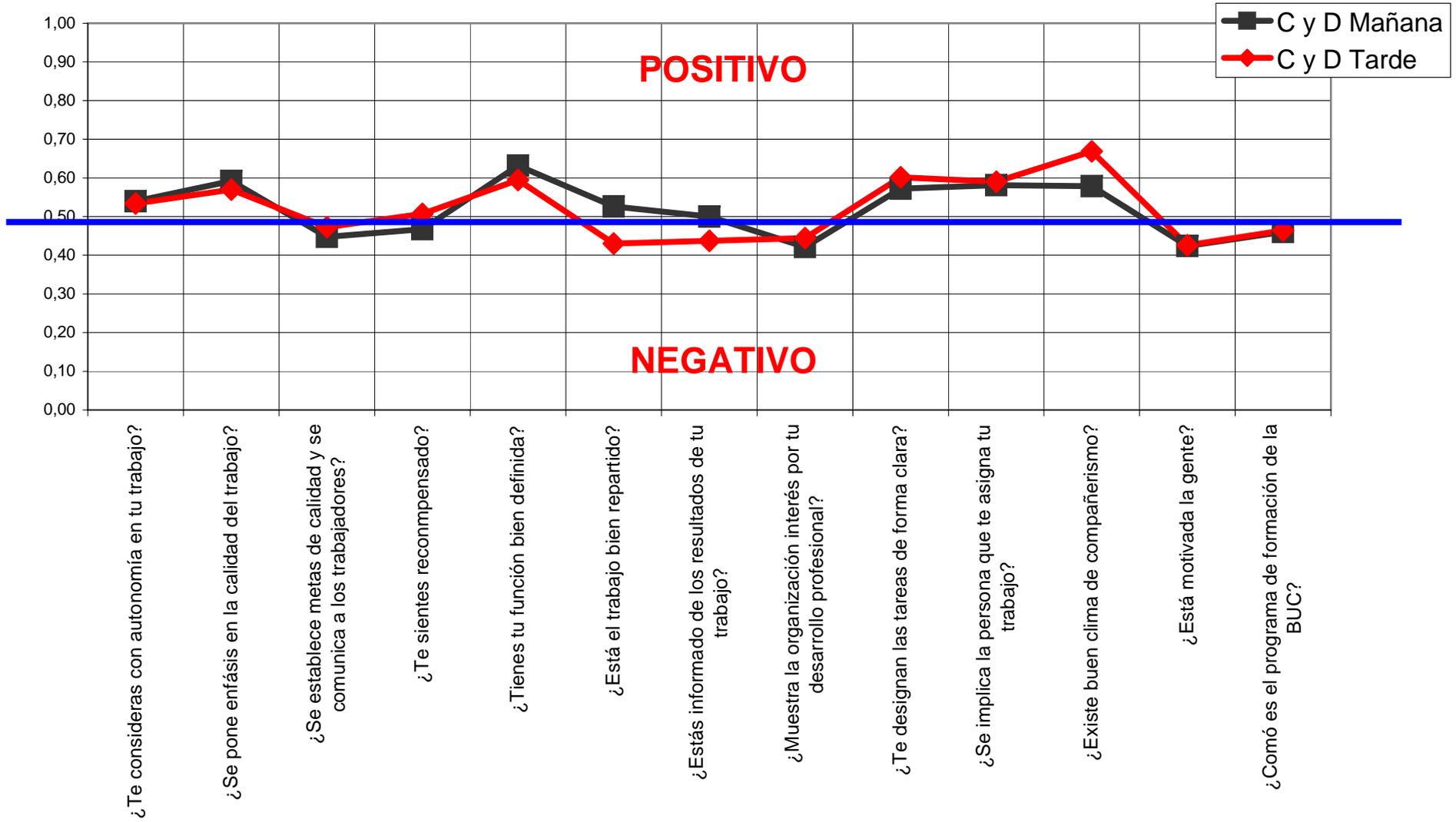
B Valoración del clima laboral:		2004	2005	2006	2007	Variación
1	¿Consideras que tu función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de tu criterio e iniciativa personal?	5,4	5,3	5,5	5,6	0,2
2	¿Dentro de tu biblioteca o unidad se pone especial énfasis en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de los objetivos que deben lograrse?	5,9	6,0	5,6	6,0	0,2
3	¿Percibes que la organización establece metas de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador/a con ellas?	4,7	4,5	4,4	4,7	0,1
4	¿Sientes que eres recompensado/a y reconocido/a por el trabajo bien hecho?	4,3	4,3	4,3	4,7	0,4
5	¿Consideras que tu función esta bien definida: conoces bien cuales son tus tareas y responsabilidades?	6,0	5,8	5,9	6,2	0,3
6	¿Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal de la biblioteca o unidad a la que perteneces?	4,5	3,9	4,0	4,7	0,2
7	¿Suelen informarte de los resultados de tu trabajo?	4,5	4,5	4,5	4,6	0,1
8	¿Muestra la organización interés por tu desarrollo profesional?	4,0	4,3	3,9	4,2	0,2
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?	5,7	5,5	5,8	5,8	0,1
10	¿Percibes que la persona que te asigna tu trabajo se implica en la función que realizas?	5,2	5,4	5,3	5,4	0,2
11	¿Existe un buen clima de compañerismo y colaboración entre los componentes del equipo?	6,3	6,1	6,1	6,3	-0,1
12	¿Consideras que la gente se encuentra motivada y satisfecha con el trabajo que realiza?	4,0	3,8	3,8	4,1	0,1
13	Globalmente, ¿Cómo calificarías la política y programas de formación de la BUC?	5,5	5,7	5,3	4,6	-1,0
Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la gestión en los dos últimos años en cuanto a:		2004	2005	2006	2007	
14	Formación	6,0	5,8	5,3	4,6	-1,4
15	Oportunidades de promoción	4,2	4,7	4,8	5,0	0,8
16	Organización interna	5,0	5,0	5,1	4,9	-0,1
17	Comunicación interna	6,2	5,8	5,6	5,3	-0,9
¿Cómo calificarías tus condiciones de trabajo respecto a los siguientes aspectos?		2004	2005	2006	2007	
18	Mobiliario	5,0	4,8	5,1	5,3	0,3
19	Disponibilidad de equipo de informática	5,7	5,5	6,1	6,4	0,7
20	Equipo de oficina (teléfono, fax...)	5,6	5,4	5,8	5,6	0,0
21	Material de oficina	5,6	5,4	5,6	5,8	0,2
22	Aplicaciones informáticas	6,1	6,0	6,3	6,1	0,0
23	Espacio para trabajar	5,2	4,7	5,3	5,1	-0,1
24	Iluminación	5,3	5,1	5,2	4,8	-0,5
25	Limpieza	5,3	5,0	5,1	5,3	-0,1
26	Temperatura	4,3	4,0	4,5	4,1	-0,2
27	Seguridad física en el área del trabajo.	5,2	5,2	5,3	4,9	-0,3
		2004	2005	2006	2007	

Encuestas contestadas 147 126 136 139

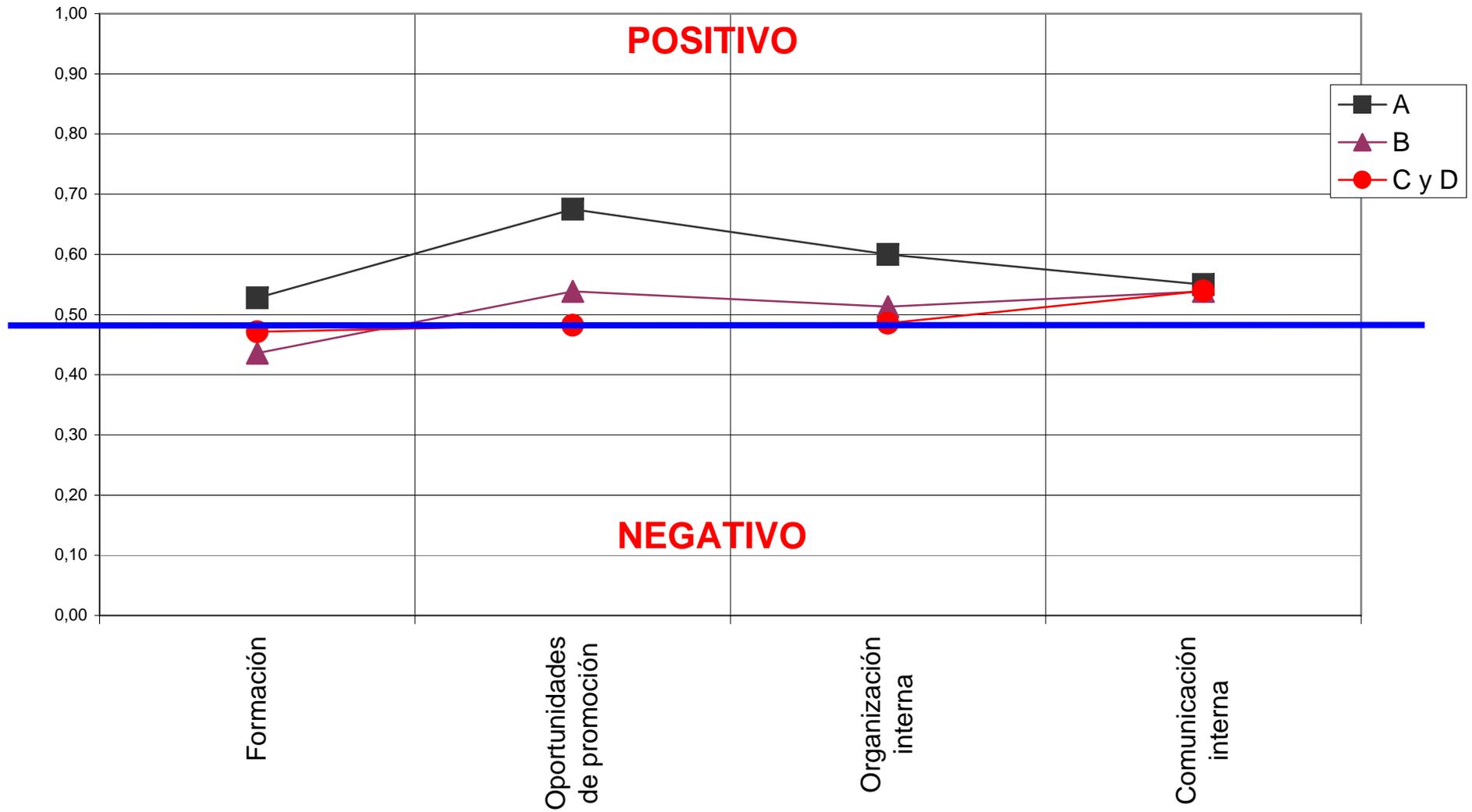
Valoración del clima laboral:



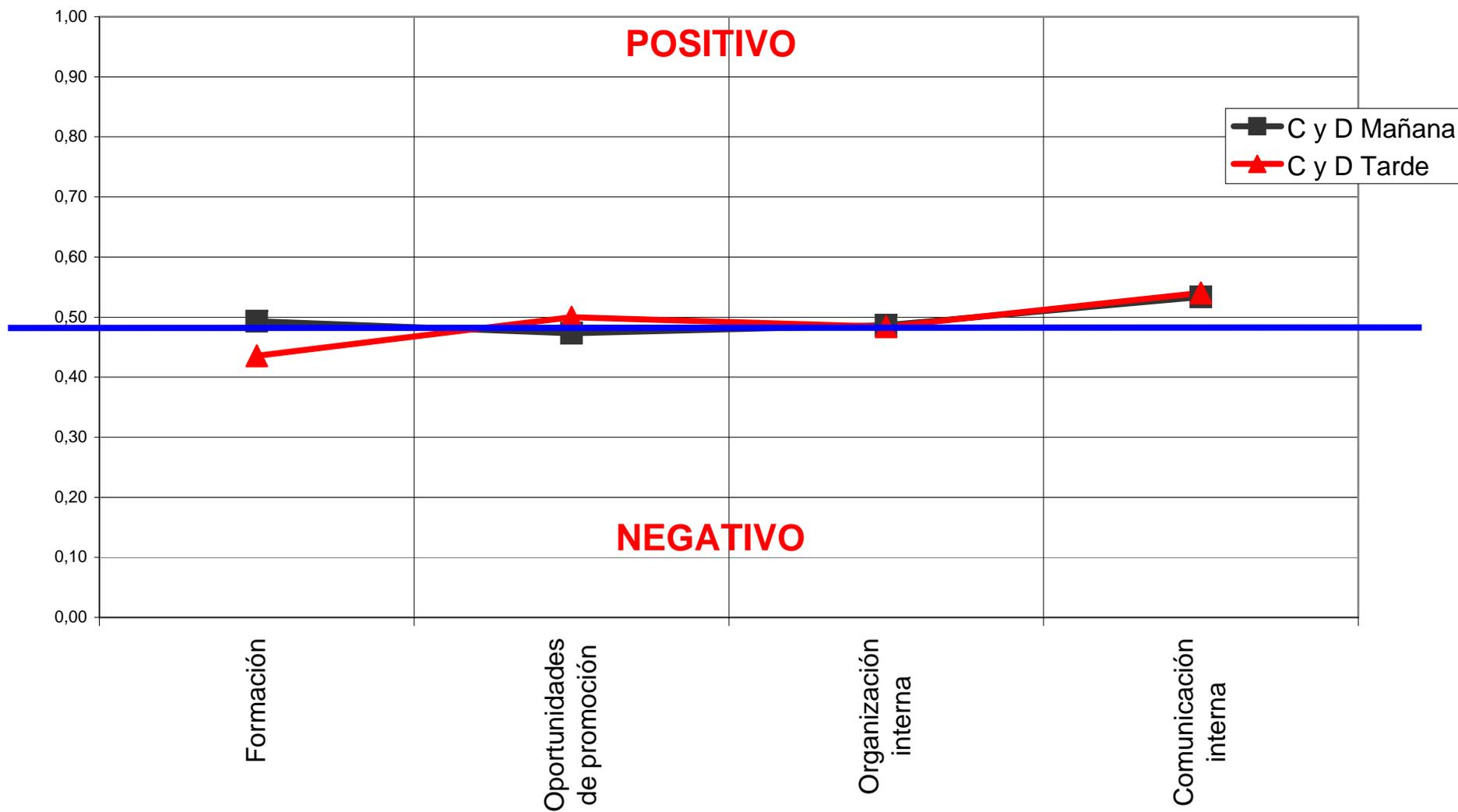
Valoración del clima laboral:



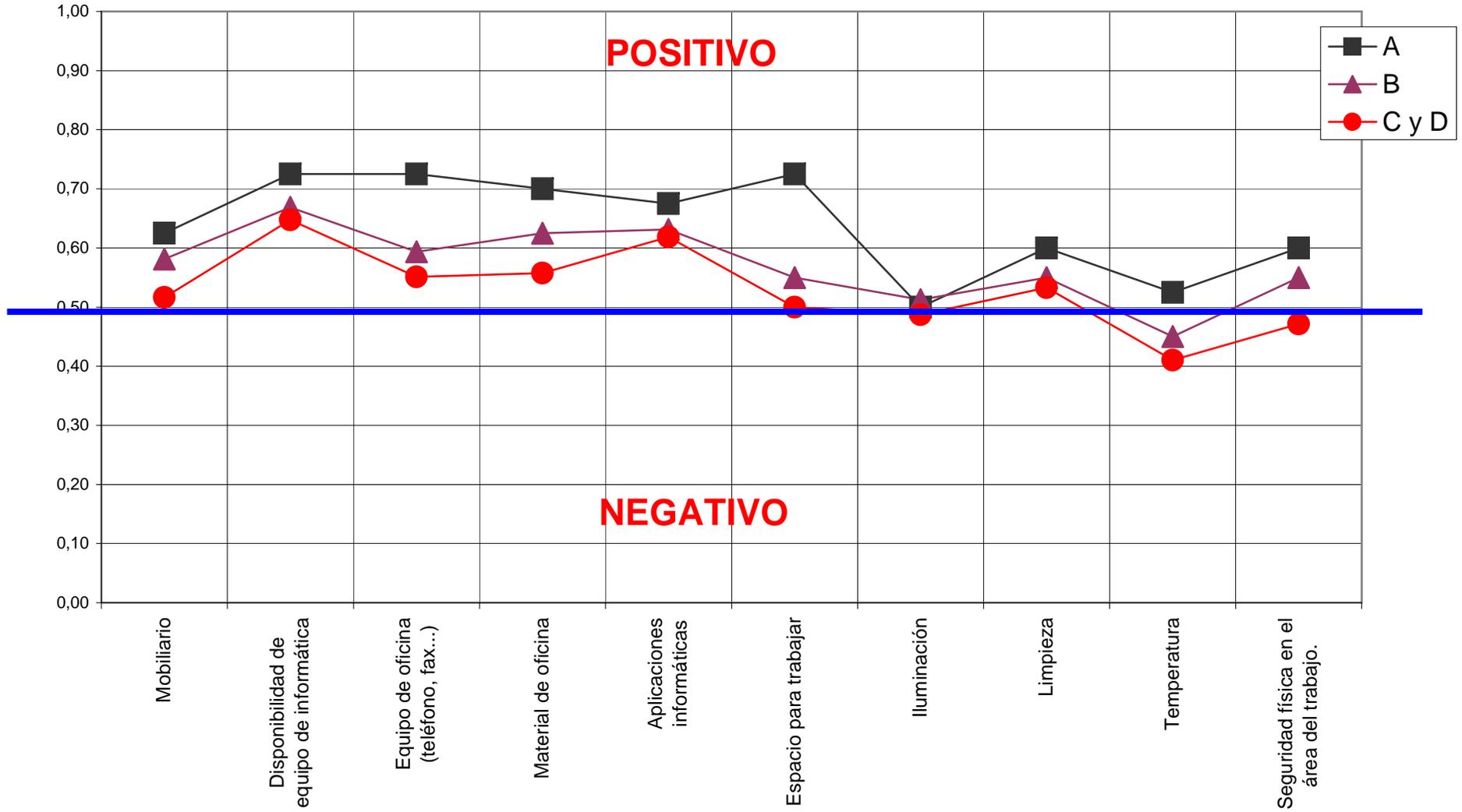
Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la gestión en los dos últimos años en cuanto a:



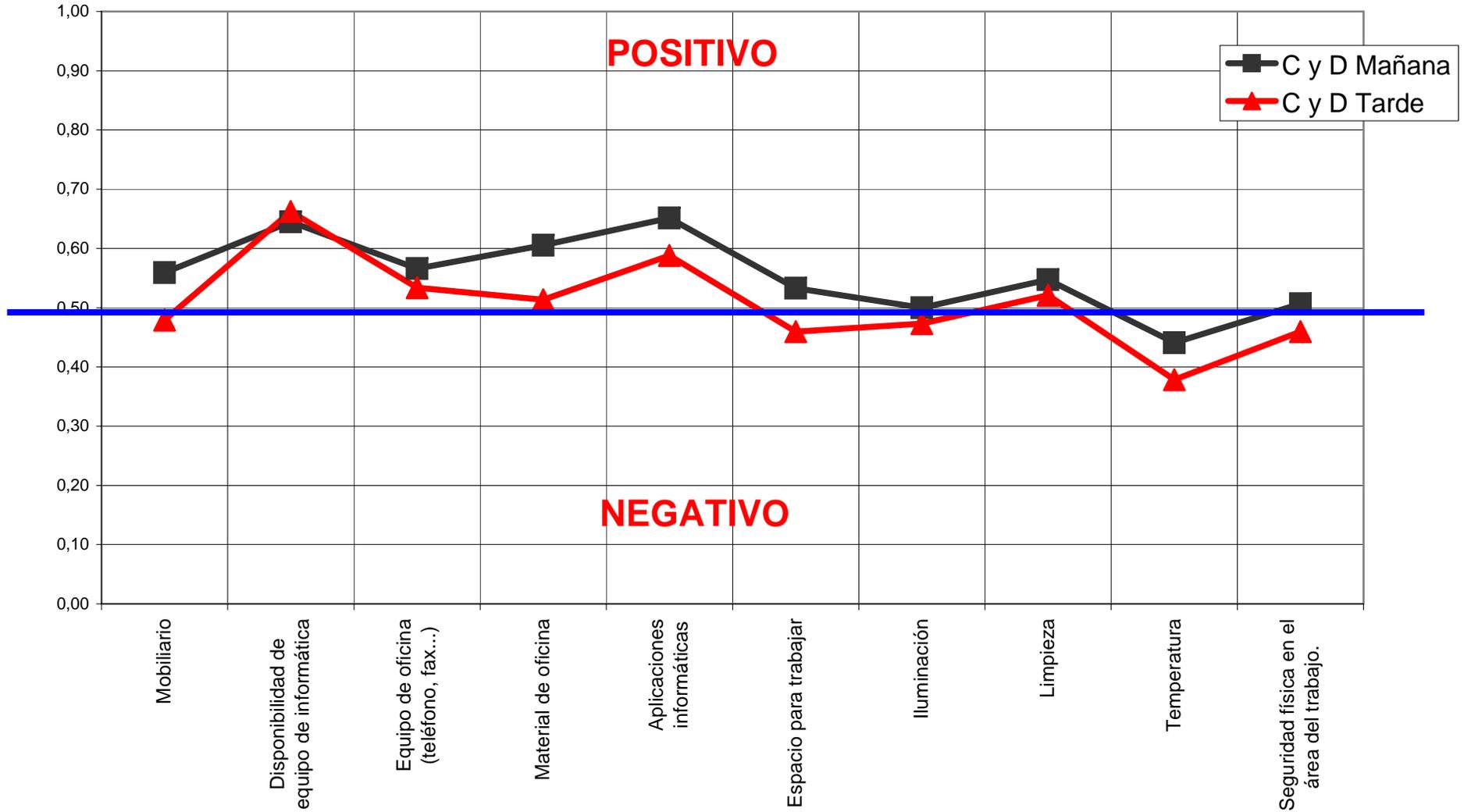
Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la gestión en los dos últimos años en cuanto a:



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



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



Encuestas personal de biblioteca. Puntos Fuertes

Año de encuesta

2007

Adquisiciones recientes.	Gran cantidad de equipos informáticos.
Ampliar la plantilla.	Importante presupuesto.
Amplitud de espacio.	Iluminación.
Atención a los usuarios.	Preparación del personal.
Atención al público.	
Atención al usuario.	Llevar al día todos los procesos técnicos.
Autonomía a la hora de trabajar.	Aprender mucho día a día, por la variedad de servicios.
Buen ambiente laboral.	El avance y las mejoras.
Buen equipo humano en general.	Buenas instalaciones, y buenos servicios.
Buen servicio a los usuarios y buena organización.	
Buena atención a los usuarios.	Buen ambiente de compañerismo.
Calidad de la colección.	Los servicios que se ofrecen.
Cercanía.	
Claridad a la hora de exponer las tareas.	Comunicación fluida.
Compañerismo.	
Compañerismo.	Disponibilidad de los compañeros.
Compañeros.	Ambiente.
Comunicación entre el personal.	Ambiente de trabajo.
Conexión a Internet.	La formación de los profesores que actualmente trabajan en la biblioteca.
Distribución de funciones.	
El buen ambiente de trabajo.	Trabajo eficiente.
El cumplimiento de objetivos.	El reparto equilibrado del trabajo.
El director, es un buen gestor y serio con su trabajo.	El personal, es trabajador y correcto.
El fondo bibliográfico.	Las ganas de trabajar de algunas personas.
El lugar en sí.	El trabajo está bien organizado en general.
El personal de la biblioteca, excluyendo al jefe de sala y préstamo.	La atención al usuario.
El personal.	La situación.
Es muy tranquila.	Está bien situada.

Es una de las mejores bibliotecas a nivel nacional en cuanto a fondo.	La mejora sustancial en la forma de préstamo.
Familiaridad.	Pertinencia del fondo.
Formación de los usuarios.	Recursos informáticos.
Hay muchos equipos informáticos para los alumnos.	Muchos recursos en la web.
Horarios de apertura (también los extraordinarios).	Número de libros en préstamos para los usuarios.
Información bibliográfica dada por el personal técnico, incluyendo la formación de usuarios.	Atención personalizada.
Infraestructuras.	Calidad del usuario.
Instalaciones.	Equipo informático.
Instalaciones.	Atención al usuario.
Interés del personal.	Relación con los alumnos y los profesores.
La atención al usuario.	La relación con los compañeros.
La autonomía.	
La cantidad de personal.	El interés de algunos por hacer un buen trabajo y de estar al día.
La celeridad en el trato al usuario.	El trato familiar.
La colección de documentos.	La organización de los servicios.
La colección y los servicios.	Equipo de trabajo.
La colección.	El trabajo de muchos profesionales.
La gente que trabaja a pesar de la Central.	
La independencia en el trabajo.	Aumento del número de ordenadores para consulta en la sala.
La mejora lograda en el ambiente laboral.	Gran reconocimiento de nuestra labor en el ámbito de la facultad.
La profesionalidad y buena disposición de mis compañeros.	
La unidad de la plantilla de la BUC dentro de la UCM.	La importancia de los recursos de información y gestión de los mismos.
Las colecciones.	El personal.
Las instalaciones.	La ubicación.
Las instalaciones.	Los Servicios de Formación.
Las obras que se han realizado últimamente, luz, ordenadores, etc.	Que al ser una biblioteca pequeña se atiende mejor al usuario.
Las personas que trabajan en ella.	Los usuarios que vienen a ella.
Lo de todos los años.	
Los usuarios.	La colección.
Los usuarios.	
Luz.	Parking.

Magnitud de la biblioteca y los recursos que tiene, junto con la informatización del trabajo y las notificaciones de este.	La Biblioteca Histórica de Marqués de Valdecilla.
Mis compañeros.	
Mucho personal (bien organizado sería ideal).	Buena aceptación del personal de nuevo ingreso.
Muy buen fondo.	Buena organización.
Nuevas tecnologías.	Actitud participativa por parte de la Dirección de la BUC.
Nuevos proyectos, como el de Google, muchos edificios, etc.	Acceso a textos integrados y accesible desde Cisne.
Organización, en general, de cara al público.	El ambiente laboral es relativamente bueno.
Participación en proyectos punteros.	Alto nivel tecnológico.
Personal de la biblioteca.	El apoyo de la facultad.
Personal de tarde.	Medios informáticos.
Personal.	Medios: informáticos, recursos, bases de datos, etc.
Personal.	Los servicios prestados en general.
Personal.	
Profesionalidad del personal.	La mejora de la comunicación con el personal docente.
Rapidez del préstamo.	Atención a los usuarios.
Rapidez.	Eficacia.
Recursos electrónicos.	Buenos profesionales.
Responsabilidad profesional de mi servicio.	
Su cohesión: todo el mundo hace su trabajo y sabe como hacerlo.	Buenas relaciones personales.
Su colección.	Su presencia institucional.
Trato con los estudiantes.	
Un personal muy bien preparado y no reconocido.	

Encuestas personal de biblioteca. Puntos Débiles

Año de encuesta

2007

Absenismo laboral.	Falta de formación del personal interino.
Absentismo laboral.	Horario.
Comunicación interna.	Temperatura.
Debería reconocerse y valorarse el trabajo de los auxiliares.	Cada uno debe ser consciente de sus responsabilidades.
Demasiado trabajo.	Poco personal.
Desequilibrio de la plantilla, desmotivada y poco formada, no sólo en mi centro.	Las instalaciones, salas poco preparadas para las nuevas necesidades del alumnado, los depósitos están en condiciones lamentables.
Dirección.	Jefaturas.
El edificio.	Las instalaciones.
El entorno.	
El espacio es pequeño, y no hay el silencio suficiente.	El mobiliario no es bueno para el público.
El espacio.	Descentralización.
El mobiliario y el calor que hace a veces.	El ruido que supone que el mostrador de préstamo esté en la sala de lectura.
El sistema de climatización.	
Ergonomía.	
Es una biblioteca poco conocida.	No tenemos presupuesto propio, sólo lo que canje y Servicios Centrales quieren darnos.
Escasa información.	Excesiva descentralización.
Escasa integración en el PDT.	
Escasez de personal.	Falta de comunicación interna.
Escasez de profesionalidad por parte de los trabajadores.	Amiguismo.
Escaso contacto con el profesorado, muy poco implicado en las tareas de la biblioteca.	Falta de comunicación entre el personal.
Escaso presupuesto para realizar reformas y comprar ordenadores de trabajo nuevos, y así no tener que compartirlos.	Bibliotecas muy envejecidas, con un mostrador de préstamo muy pequeño, que hace que la capacidad de movimiento del personal sea muy limitado.
Esceso de ruido.	Falta de espacio.
Exceso de ordenadores y falta de personal.	
Falta de comunicación y trabajo en equipo.	
Falta de condiciones y de formación del personal para la conservación del fondo antiguo.	Acondicionamiento acústico para el mostrador de préstamo.

Falta de coordinación entre los diferentes servicios.	Poco respeto de los estamentos superiores hacia el trabajo realizado por sus subordinados. Poco diálogo de verdad y mucha imposición sin razonar aunque se quiera aparentar lo contrario.
Falta de espacio en los despachos.	La biblioteca se queda pequeña, tanto las estanterías como los puestos de lecturas.
Falta de igualdad de condiciones entre turno de mañana y tarde, con la misma flexibilidad de horarios.	Formación de usuarios.
Falta de infraestructuras en algunas bibliotecas.	Vagos a los que nadie les deja hacer nada.
Falta de personal.	
Falta de personal.	
Falta de personal.	
Falta personal.	Oraganización entre departamentos.
Fondo.	Equipamiento.
Fondos dispuestos en Departamentos y gestionados por becarios.	Mala calidad en la atención al usuario.
Fragmentación en 4 puntos de servicio.	Excesivo trabajo para el personal que hay ahora mismo.
Hay demasiada especialización, todo el mundo debería poder hacer cualquier trabajo, para que no se resienta el servicio en las ausencia.	
Hay que ofrecer más y mejor servicios en la biblioteca.	Calefacción no regulable.
Infraestructura de muchos centros.	Mayor formación especializada del personal.
Infraestructura, ya mencionadas.	Las pocas posibilidades del grupo C de efectuar trabajos distintos a los tradicionales de auxiliar.
Infraestructuras.	
La biblioteca es muy pequeña.	Eliminaría que haya dos puntos de servicio diferentes: biblioteca y hemeroteca.
La dejadez de las publicaciones de libre acceso, todas deterioradas y mutiladas.	No existe un área íntima para los trabajadores.
La dirección.	
La distribución del personal.	La distribución de las tareas.
La falta de comunicación con la dirección de la BUC.	La confusión de objetivos a conseguir del Plan Estratégico.
La formación para los nuevos empleados.	
La formación: llevo más de 3 años sin dar cursos.	Hay personal de la biblioteca que va a su aire, y no hacen nada, ni nadie les pide ninguna responsabilidad.
La gestión del trabajo.	
La mala gestión por parte de Servicios Centrales, respecto a los cursos, hay gente que hace el mismo curso varias veces , o cursos que no tienen relación con su puesto de trabajo.	Los cursos se han convertido en una forma ausentarse del trabajo, y lo acabamos pagando aquellos que no asistimos a ellos.
La organización de los pedidos de material, y peor aún la calidad del material. Ahora nos hemos quedado sin sobres y hasta después de Navidad no podemos pedirlos.	Personal.

La relación entre el personal de mañana y tarde.	Diferencias entre las cargas de trabajo y la poca responsabilidad que se exige a algunos trabajadores.
La ubicación fuera del Campus.	Falta de personal.
Las tareas están determinadas. Se nota muy poco en las actividades.	Hay mucho préstamo, es agotador y aburrido.
Limitación profesional con estancamiento perpetuo.	Motivación.
Lo de todos los años.	
Lo que se cuestionan las ordenes o indicaciones.	
Los alumnos que usan los ordenadores para ver cosas personales, perjudicando a los que los necesitan para estudiar o hacer trabajos.	
Los espacios, en general.	Exceso de ruido, por la puerta.
Los espacios.	La gestión burocrática.
Los fondos.	Las instalaciones.
Malos profesionales.	Falta de manuales y falta de coordinación en los cursos de formación.
Minima rotación en las tareas que se llavan a cabo entre el personal de área auxiliar.	Fondos dispersos entre los departamentos.
Muchos jefes.	Pocos trabajadores.
Muchos puestos organicos y pocos base.	
No enseñar a colocar los libros a los usuarios.	No dar copia del ordenador.
No hay una buena relación con el Director General.	No hay ningún responsable de la catalogación.
No se apoya al personal, provocando descontento y desmotivación para el trabajo y la innovación.	
No todo el personal conoce todos los procedimientos,	De cara al público la biblioteca no es siempre la cara más amable de la universidad.
No valorar a la gante que trabaja en los centros, tengan los estudios que tengan.	Favoritismos.
Organización de la biblioteca y distribución de tareas es mejorable.	Escasa implicación de la dirección en la consecución.
Organización y distribución de las tareas.	Equipamiento.
Personal poco cualificado.	La asistencia masiva a concursos de formación, que hacen difícil el poder atender a todos los servicios de forma adecuada.
Plantilla desequilibrada.	Volumen de trabajo que dificulta el avance.
Poco espacio.	
Poco personal.	Las humedades y la suciedad de la biblioteca,
Poco personal.	
Pocos usuarios.	Poco personal.
Promoción limitada.	Nula movilidad horizontal.

Puntos de vista enfrentados de los jefes de préstamo de mañana y tarde.	Descontento de los becarios por no sentirse valorados.
Relación más fluida entre la dirección de la biblioteca y las autoridades académica.	Objetivos por parte de la dirección.
Ruido, pues préstamo está en la Sala de Lectura.	Poco personal.
Sala ruidosa.	Disminución de alumnos, y por lo tanto de los usuarios.
Se debería informar al personal de lo hablado en las juntas de directores via e-mail.	Retrasos en sacar los concursos de traslados.
Se necesita una mayor normalización.	Mayor proyección exterior, no solo de la comunidad universitaria.
Ubicación.	Instalaciones.
Uso de herramientas informáticas, innovación tecnológica.	Instalaciones antiguas.

Encuestas personal de biblioteca. Cambiarías

Año de encuesta

2007

Ahora mismo nada.	
Al director.	
Algunos de los compañeros que quieren "hacerme el trabajo difícil".	A veces no me comunican algunas de las cosas referentes a la biblioteca.
Atender más al usuario.	
Burocracia, demasiados intermediarios.	Falta de libertad para elegir colaboradores.
Cambios en la organización del trabajo diario. Definir claramente los puestos y funciones de cada uno.	Mejorar el trato y condiciones de los usuarios.
Clarificar responsabilidades.	No ser el "cajón de sastre" de todo el mundo.
Climatización: exceso de calor, tanto en verano como en invierno.	Falta personal y no damos abasto con todas las tareas.
Depositos que cumplan la normativa de la IFLA.	La falta de respeto con la que un miembro de la plantilla trata a sus compañeros.
Desorganización de las tareas.	Falta de coordinación con otros compañeros y Dirección.
Dirección.	Jefaturas.
Distribución del equipo.	Más espacio.
Edificio tan poco cuidado.	Falta espacio.
El área de trabajo, el mostrador de préstamo es muy pequeño.	Necesitamos más espacio.
El despacho .	La ubicación.
El entorno físico.	El ruido.
El espacio de trabajo.	
El hecho de que se prime la cantidad de trabajo en detrimento de la calidad.	
El horario de trabajo (jornada de tarde).	La calefacción, siempre está demasiado alta.
El jefe de préstamo de tarde.	Informaciones, a veces contradictorias, que se reciben de los jefes de préstamo de mañana y tarde.

El jefe de préstamo y sala.	Las prisas de la gente por tener la documentación solicitada.
El jefe de sala y préstamo por su falta de capacidad.	El horario.
El jefe de sala y préstamo.	Las injusticias de la Central.
El lugar donde trabajamos.	
El lugar físico.	Abriría una ventana.
El montacargas.	
El mostrador de préstamo.	Cancelación de baños por estar en la misma sala de libre acceso, con ruido y baños estropeados.
El sistema de rotación en el préstamo (turnos más cortos y compensados).	El ámbito físico, la biblioteca es pequeña e incomoda.
En Docuteca el nivel de ruido por la falta de educación de los trabajadores.	Facilitar salas de trabajos en grupo y separar la Docuteca y la Hemeroteca.
Equipamiento (informático, mobiliario, etc).	La organización de las tareas.
Ergonomía.	
Espacio en el que trabajo.	
Falta de comunicación e interrelación mañana-tarde.	Los puestos y tareas de trabajo estáticas, se necesita más rotación.
Falta iluminación.	Escasez de puestos de lectura.
Formación.	Espacio físico.
Formación.	Promoción interna.
Gestión.	Escasez de comunicación interna.
Hacer contrato fijo a todos los trabajadores, interinos y becarios.	Eliminar el arco magnético.
Hacer las tareas que me corresponde según mi categoría y no otras.	Ya que tengo que hacer tareas que requieren un puesto informático, tener uno propio.
Hay demasiados préstamos, y a los auxiliares se nos carga con un trabajo brutal, las maquinas de autopréstamo no pueden ser meros adornos.	Estanterías en las que no se resvalen los libros, en la sala de libre acceso están destrozados.
Instalaciones.	Repartos desigual de las cargas de trabajo.
Jefa de préstamo de la mañana.	

La accesibilidad a la biblioteca, hay que bajar tramos de escaleras y no tenemos ascensor.	El edificio y las instalaciones.
La directora del centro, que no ejerce en sus funciones.	El mantenimiento del centro es nulo.
La dispersión, muchos frentes abiertos para poco tiempo.	Estrés.
La falta de planificación y coordinación.	La inexistencia de un equipo motivado e implicado en un proyecto común.
La gestión.	
La iluminación, entre los trabajadores de este centro hay molestias oculares, yo lo achaco a la luz, que no debería ser tan agresiva.	
La organización del trabajo.	El trato de favor.
La sala de lectura tiene los ordenadores de búsquedas, que podrían ponerse fuera, ya que producen un ruido insoportable.	
La ubicación de las estanterías de los libros de la sala.	La puerta de la biblioteca.
La ubicación.	La iluminación.
Lo de todos los años.	
Los cambios de temperatura.	Algún equipo de oficina que no funciona correctamente.
Los cambios de turno.	Ampliaría el horario de la biblioteca, sobre todo en la época de exámenes.
Los depósitos están muy lejos de la Sala.	La estructura de la Sala de lectura.
Los depósitos están muy lejos.	La iluminación de la sala de lectura.
Los espacios.	
Los específicos, ya que el 99% de los que realizan el específico es para pasar a tarde.	Los privilegios de parte del personal de la biblioteca.
Más limpieza.	Organización.
Mayor centralización.	Menor sometimiento a temperaturas extremas.
Mejorar las condiciones de los depósitos de libros y revistas.	Mejor aislamiento acústico de algunos servicios.
Mejoraría la comunicación y las relaciones con los compañeros.	Fomentaría el espíritu de equipo, para aumentar la motivación.
Mejores condiciones físicas y ambientales (luz).	

Menos dispersión de tareas.	Distracción existente para la consecución de los objetivos.
Movilidad laboral.	Motivación.
Muchos jefes y poco personal.	
Ninguna.	
No cambiaría nada, estoy bastante contento.	
Poder controlar el absentismo laboral y sindical.	Distribuir el trabajo de forma equitativa (que a su vez, depende del absentismo laboral, que es una vergüenza) .
Poner un funcionario más en la tarde.	
Preferirís trabajar cierto número de horas en casa, en vez de la oficina, y tener más flexivilidad horaria.	
Sala de préstamo.	Falta personal.
Se necesita más personal, cada día hacemos más trabajo del grupo B.	
Se necesita más personal.	Que se cumplan las funciones de cada uno según las escalas de personal.
Se puede ver el correo en internet pero no estar enganchando todo el día.	Dar un toque de atención a las personas que no trabajan.
Se rota poco en las tareas.	Demasiado tiempo en préstamo, el 70% del trabajo se resume en prestar, devolver y colocar.
Selección y formación del personal.	Mayor colaboración con autoridades académicas.
Sillas.	Las condiciones climáticas.
Temperatura.	Espacio.
Tener que fichar.	
Ubicación de la biblioteca.	Disponer de espacios más amplios para los ordenadores.
Ubicación de la biblioteca.	Falta de diálogo entre jefe y auxiliares.
Ubicación física de mi puesto (pasillo sin luz ni ventilación).	Hacer siempre lo mismo. Podrían rotarse los puestos, y así estar en la biblioteca.
Ubicación.	Algún compañero nuevo que intenta dejar trabajo para los demás.
Ubicación.	
Un mobiliario más adecuado, destinado a la conservación de los fondos.	Más aislamiento del ruido.

Encuestas personal de biblioteca. Satisfacción

Año de encuesta

2007

Ambiente de trabajo.	Plantilla que poco a poco se va rejuveneciendo.
Ambiente de trabajo.	Trato con el público.
Ambiente de trabajo.	Trato con el público.
Atención al usuario.	
Atención al usuario.	
Atención personalizada a todos los usuarios.	Capacidad de gestión de los fondos bibliográficos.
Atender a los usuarios.	Saber encontrar lo que buscan.
Autonomía en mi trabajo.	Interés en mi trabajo.
Autonomía.	Propia iniciativa.
Autonomía.	Compañerismo.
Autonomía.	Estar en contacto con los usuarios.
Autonomía.	Visión global de la biblioteca.
Autonomía.	Variedad de tareas.
Autonomía.	Buen ambiente laboral.
Autonomía.	Criterio personal.
Ayudar a los usuarios a conseguir información.	Sugerir canales y procedimientos para satisfacer las necesidades de los usuarios.
Ayudar a los usuarios a cubrir sus necesidades informáticas.	Que es un puesto fijo.
Buen ambiente de trabajo entre los compañeros (no con el jefe).	Poderme organizar las tareas libremente.
Buen ambiente de trabajo.	Libertad para organizar mi trabajo.
Buen ambiente.	
Clima laboral.	Capacidad de organización del trabajo.
Colaborar con los alumnos y docentes.	El fondo bibliotecario.
Compañerismo.	Disponibilidad de los compañeros.
Compañeros (excepto la directora).	Luz solar.
Compañeros.	
Compañeros.	
Comprensión.	
Conocer bien el material y como acceder a él, para dar el mejor servicio.	Trabajar con los libros.
El agradecimiento de los usuarios.	La relación con los compañeros.

El compañerismo.	El trato con los usuarios.
El contacto con el público.	Ser la imagen de la biblioteca, pues el alumno valora la biblioteca según el trato que te den.
El espacio.	Los compañeros.
El material con el que trabajo (los libros).	Autonomía.
El sueldo.	Las vacaciones.
El sueldo.	
El trabajo en sí.	Los jefes y los compañeros.
El trabajo es variado, hay distintas tareas y rotación.	Buen ambiente entre todos los trabajadores.
El trabajo que realizo.	El contacto con el usuario.
El trabajo que realizo.	El ambiente.
El trato cercano con el usuario.	Las oportunidades de formación continua e información sobre las tareas a desempeñar.
El trato con el usuario.	
El trato con los alumnos.	El contacto con los libros, colocación, depósito, etc.
El trato con los usuarios (resolución de dudas, atención personalizada, etc).	Trabajar en el ámbito que siempre ha desado (biblioteca). Ganas de promocionarme.
En estos momentos la zona de trabajo, pues el mobiliario es totalmente nuevo, como en la Hemeroteca.	
Espacios amplios.	Buenas instalaciones.
Estoy pensando ...	
Facilitar información bibliográfica y de referencia a los usuarios.	Fomentar el uso de la biblioteca, sus recursos y servicios.
Flexibilidad horaia.	Los compañeros.
Flexibilidad horaria y trabajar de lunes a viernes.	Ambiente con mis compañeros de tarde.
Flexibilidad horaria.	Las tareas que realizo.
Flexibilidad horaria.	Buena relación con mis compañeros.
Hace poco que estoy aquí y por ahora me satisface todo, en particular el trabajo y el reconocimiento, lo cual es motivador.	
Horarios.	Usuarios.
Independencia.	Reconocimiento personal.
Independencia.	La relación con los usuarios.
La atención a los usuarios.	
La atención al público.	Realizar tareas que me competen de forma adecuada.
La atención al público.	La formación de los usuarios.
La biblioteca es nueva y está bien organizada.	El ambiente de trabajo es bastante bueno.
La catalogación.	La tranquilidad.
La diversidad de tareas que realizo.	El trato con los compañeros y los usuarios.

La independencia para hacer nuestro trabajo.	La relación con el profesorado.
La libertad con la que trabajo.	La confianza que la directora tiene en mí.
La posibilidad de relacionarme con usuarios y conocer sus necesidades con respecto a la biblioteca.	Poder aprender cosas nuevas y la posibilidad de realizar tareas muy variadas que evitan el tedio.
La relación con mis compañeros.	Autonomía suficiente para hacer lo que yo creo más adecuado.
La satisfacción de los usuarios.	Puesta en marcha de nuevos proyectos.
La situación.	El ambiente.
La variedad en las tareas y la autonomía con la que las realizo.	Colaboración entre los componentes que formamos el equipo.
Las tareas realizadas.	El aprendizaje diario.
Libertad.	Independencia.
Lo de todos los años.	
Los compañeros.	El trato con los usuarios.
Los compañeros.	
Los magnificos fondos de la biblioteca.	
Los usuarios.	
Los usuarios.	La colección.
Me gusta el trabajo que realizo.	Buen ambiente entre los compañeros.
Mobiliario.	Usuarios.
Ninguna.	
Parte del personal.	solucionar las consultas de los usuarios.
Que me dejen participar en la formación de usuarios.	Los compañeros.
Reconocimiento y satisfacción de los usuarios.	Proyectos e iniciativas nuevas.
Relación con los usuarios.	Trabajo técnico.
Relación con los usuarios.	Autonomía en algunos aspectos.
Rotación por los distintos servicios.	La atención al usuario. Sobre todo la parte de formativa, de apoyo y aprendizaje en el uso del catálogo.
Salario.	Horarios.
Ser responsable, poder trabajar sin presiones.	Revisar y colocar los libros, el orden es fundamental para los alumnos.
Sueldo.	Ubicación.
Tomar desiciones.	Atender al usuarios.
Trabajar directamente con herramientas y metodología que posteriormente me pedirán en las oposiciones.	Oportunidad de trabajar en la biblioteca, y el buen ambiente que existe.
Trabajo satisfactorio.	Cercanía de mi domicilio.
Trato con el público.	Muy buen rollo con los compañeros.
Trato con el público.	Tener 2 o 3 días por semana trabajo de despacho.

Trato con el usuario.

Navidad.

Trato con el usuario.

Usuarios.

Edificio y horarios.

Versatilidad.

Autoorganización.

Encuestas personal de biblioteca. Sugerencias

A los becarios se les trata como plantilla normal pero no se les forma, y tampoco se les informa de su papel cuando se les da las becas de que va a ser su trabajo. Además este año se han reducido.

Aislar la Sala de Préstamo. Más personal, pues el volumen de trabajo ha aumentado con las nuevas salas y los ordenadores.

Ampliación de los espacios de estudio y para la ubicación de los documentos (todos los años hay que hacer sitio donde no lo hay a las nuevas publicaciones).

Ampliación y reforma de la biblioteca. Motivación, reconocimiento y valoración del personal.

Aplicación real del Plan Estratégico. Una organización coherente de personal, fondos, normas, etc. Información clara a tiempo.

Buscar formas de motivación, mejorando así el clima laboral, sobre todo entre compañeros.

Buscar la forma para hacer zonas de trabajo para los estudiantes, las estanterías de los libros separadas de los estudiantes, para adecuar el ambiente sonoro de cada sitio según la tarea a realizar.

Cambiaría la Dirección por un facultativo con entusiasmo, nuevas ideas e iniciativa para emprender proyectos e implicar a su equipo.

Cambio de la valoración de méritos (en la actualidad no importa el trabajo que se realice). Regulación de los cursos de formación, para que no falte personal por este motivo, junto a un control de la asistencia.

Cursos de formación algo más especializados. Grupos de trabajo de la categoría D, para hablar sobre algunos servicios. Controlar las cargas de trabajo y el trato con el personal por parte de algún jefe.

Cursos de formación, actualización de conocimientos. Mejorar la comunicación interna.

Cursos de idiomas, cada vez más necesarios. Organización horizontal y más participativa. Cursos de formación reales, no cada 3 años, con utilidad y del nivel adecuado. Más innovación y actividades de extensión bibliotecaria, como exposiciones o campañas.

Dada la importancia que se le han dado a los cursos de formación en los nuevos baremos(concursos), la posibilidad de impartir alguno en horario de tarde para el personal que tenga este turno, sin que dejemos desatendida nuestra vida familiar.

Dar formación de verdad (y planificación). Convendría reflexionar sobre la distribución de las tareas: da la impresión de que estamos trabajando en tareas nuevas, con objetivos nuevos, pero con una estructura anticuada. Rejubilación. Años sabaticos.

El ambiente es insano, sin ventilación y sin luz. Con la política actual en los horarios de los departamentos los alumnos de la tarde salen perjudicados. Los depósitos están muy lejos de la sala.

Eliminar los espacios de tarde y de mañana, este turno debería ser continuado.

Fiscalizar las ausencias del personal. Es vergonzoso que la Universidad tenga tanto liberado sindical.

Fomentar la relación con el profesorado desde la Comisión de Biblioteca de la Facultad. Fomentar la relación entre los miembros de la plantilla, mediante actividades conjuntas. Motivar que el personal se implique de verdad en el proyecto de la biblioteca.

Formación más adaptada a los fines y objetivos de la biblioteca: idiomas, estancias en otros países, etc. Liberaciones sindicales que no afecten a los puestos orgánicos. Sincronización y coordinación de los Servicios Centrales con las bibliotecas.

Hacer lo que hay que hacer. Hacer las cosas con amor.

Hay personas que no hacen nada, cagando de trabajo a las que si lo hacen, creo que es un tema a tratar por los jefes.

Intentar eliminar los puntos débiles.

La formación me parece francamente mala: los cursos de la BUC son escasos y es un gran fallo que sólo se puedan solicitar en un momento concreto del año. La oferta además es un poco pobre, sólo había dos cursos relacionados con bibliotecas.

Los autobuses a Somosaguas en épocas no lectivas. Criterios únicos para toda la BUC (Somosaguas y Moncloa), por ejemplo en los cursos el tiempo a recuperar el transporte debería tenerse en cuenta. Que se concrete la Normativa para Sala.

Los cursos deben de ser para formar, aquí se hacen para sacar puntos y escaquearse del trabajo. Escasez de personal laboral. Los ascensos se consiguen con criterios que no contemplan ni la preparación ni la experiencia del personal, hay mucho enchufe.

Más cursos de formación para todos. Más posibilidades de promoción interna. Más ayudas para la adquisición de la primera vivienda.

Más flexibilidad en temas administrativos (control de horario, facturas, etc).

Más formación. Más motivación (para todos). Más comunicación (de todo para todos).

Más movilidad del personal, para que podamos conocer como se trabaja en otros centros. Una evaluación real de los méritos en el acceso a las jefaturas.

Más rapidez en lo que respecta a la gestión del personal (concursos, cobertura de bajas...). Terminar con la prepotencia sindical de algunos trabajadores.

Mayor agilidad en los servicios informáticos. Que los servicios de la biblioteca sean más claros. Información para el personal nuevo, con unos cursos que sean realmente útiles.

Mayor número de concursos para los trabajadores. Promociones internas (cada año). Extinción del grupo D.

Mayor organización, y no dejarla en manos de personas que no saben.

Mayor responsabilidad o implicación de las bibliotecas de las facultades en la labor de los Servicios Centrales. En ocasiones resulta arduo, casi imposible, obtener los datos solicitados, lo que va en detrimento de la agilidad y calidad del servicio.

Me gustaría que se tuviera más en cuenta el gasto de papel y fomentar un mayor aprovechamiento de recursos.

Mejorar el tema de los espachos, tanto la parte abierta al público, como la de los depósitos y despachos.

Mejorar la ventilación y la iluminación.

Mejorar los cursos de formación, de acuerdo con las nuevas necesidades.

Normalización de la formación de usuarios y de la información para los docentes. Cursos introductorios personalizados. Plantillas con formato institucional para todos (en que sólo cambie el color de la facultad) para los Power Point. Cursos de inglés.

Obras para la ampliación del libre acceso. Aumento de libros de últimas ediciones en libre acceso. Zonas de referencia más especializadas para ciertas licenciaturas. Unificación de categorías del carné.

Propondría que los profesores mandaran a los alumnos a la biblioteca, y colaboraran dando referencias bibliográficas claras. Tener un espacio delimitado y amplio para los equipos informáticos.

Que el Director supiera hacer su trabajo.

Que el trabajo sea más equitativo.

Que los concursos de formación no se sobrevaloren en los concursos, como ocurre ahora, para que la gente no pida cursos como locos, dejando sus puestos de trabajo. Debería contar más otras cosas como la experiencia. Se recicle el personal con cursos.

Que los cursos de formación no sean una forma de no ir a trabajar. Los becarios de los departamentos muchas veces ejercen trabajos de bibliotecario. El grupo D debería desaparecer, ya que realizan el mismo trabajo que el C, pero más barato.

Que los cursos no valgan tantos puntos. Que se hagan expedientes a los funcionarios que no hacen su trabajo, lo mismo con el absentismo laboral. Que los Directores hagan informes del personal y que se tengan en cuenta para los concursos.

Que no haya tantos jefes, por que a la hora de la verdad no valen para mucho.

Que no se pongan belenes, que somos una facultad agnostica.

Que no sea tan fácil solicitar cursos, días libres, vacaciones, etc.

Que se hiciera un buena gestión. La formación del usuario y de los trabajadores no debe ser sólo técnica.

Que se queden los becarios de apoyo, se les necesita.

Que se tenga en cuenta a los trabajadores. Que exista un trabajo real. Que los responsables de cada área se hagan responsables de ellas.

Respetar los turnos de trabajo. Igualdad de oportunidades, de ventajas, de servicios, etc, para ambos turnos. Modificar los baremos a la hora de los concursos, en concreto los de formación

Revisión de la RPT, que iguale a los funcionarios de administración y a los de biblioteca. Igualar el nivel de los dos jefes de sala y préstamo, ¿por que el de la mañana es 21 y el de la tarde 20, si realizan el mismo trabajo?.

Rotación. Cursos de formación de calidad. Metodología de los concursos de traslados (evaluan tus compañeros, se puntua más la presentación que el contenido, que puntue la licenciatura en puestos donde lo minimo es el bachillerato, etc).

Sacar nuevamente la funcionarización.

Sala de descanso para los trabajadores. Más promoción interna. Medición del rendimiento. Dejades generalizada por parte de las jefaturas. El mantenimiento de las instalaciones podría mejorarse.

Se debería fomentar la comunicación entre el personal de la BUC, con reuniones, encuentros, foros en internet, etc. Habría que hacer un esfuerzo por adecuar y modernizar los edificios antiguos, respetando el entorno y su valor arquitectónico.

Se debería tomar en serio a las personas, no podéis cambiarlas cuando queráis. Decís que os preocupáis por los problemas de las bibliotecas, pero lo único que hacéis es cambiar de sitio el problema. No dais oportunidades reales, y encima con desprecio.

Se deberían dar cursos de catalogación, bases de datos, la pagina web de la biblioteca, etc.

Se necesitan manuales de procedimiento para establecer claramente las funciones. En algunos sitios donde hay personal antiguo no tienen muy claro el papel que tengo dentro de las tareas de la biblioteca.

Servicios Centrales deberían darse una vuelta por las bibliotecas, no esconderse en su fortaleza, armarse de personal (8 plazas o más en concurso), recortando personal (becarios), subirse los niveles en la RPT, y llevarse a los amigos a trabajar allí.

Sólo llevo dos meses, no puedo opinar.

Son necesarios cambios en la gestión.

Tejularía de nuevo toda la sala de libros frecuentes, están bien pensados para los trabajadores que saben donde están, pero no para el usuario. Aunque no esta en mi mano, la organización tanto espacial, podría estar mucho mejor organizada.

Trabajo en equipo, y tareas rotativas.
