Juntos Generamos Valor

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS Año 2019

Biblioteca de la Universidad de Salamanca

VNiVERSiDAD D SALAMANCA

CAMPUS OF INTERNATIONAL EXCELLENCE

Noviembre de 2019
Versión 02

Contenido

Contenido 2
1. Introducción 4
2. Ficha estadística de la encuesta 5
2.1 Tamaño del universo 5
2.2 Número de respuestas 5
2.3 Nivel de confianza y margen de error 5
2.4 Tiempo dedicado para la cumplimentación 5
3. Metodología empleada 6
3.1 Segmentación 6
3.2 Escala de medición para las respuestas 8
3.3 Agrupaciones de los ítems del cuestionario 8
3.4 Ítems del cuestionario 8
4. Participación 10
4.1 % Global de participación a la invitación a realizar la encuesta 10
4.2 % Encuestas completadas, segmentado por Biblioteca 11
4.3 % Encuestas completadas, según el total de plantilla de cada una de las Bibliotecas 12
4.4 % Encuestas completadas, según el tipo de personal 13
4.5 % Encuestas completadas, según si tiene o no personal a su cargo 13
5. Respuestas por ítems agrupados: EFQM y temáticas 14
6. Respuestas por ítems individuales 16
7. Los 3 ítems de “Global” mejor valorados 49
1º Ítem de “Global” mejor valorado 49
2º Ítem de “Global” mejor valorado 49
3º Ítem de “Global” mejor valorado 49
8. Los 3 ítems de “Con personal a su cargo” mejor valorados 50
1º Ítem de “Con personal a su cargo” mejor valorado 50
2º Ítem de “Con personal a su cargo” mejor valorado 50
3º Ítem de “Con personal a su cargo” mejor valorado 50
9. Los 3 ítems de “Sin personal a su cargo” mejor valorados 51
1º Ítem de “Sin personal a su cargo” mejor valorado 51
2º Ítem de “Sin personal a su cargo” mejor valorado 51
3º Ítem de “Sin personal a su cargo” mejor valorado 51
10. Los 3 ítems de “Serv. de Bibliotecas” mejor valorados 52
1º Ítem de “Servicio de Bibliotecas” mejor valorado 52
2º Ítem “Servicio de Bibliotecas” mejor valorado 52
3º Ítem “Servicio de Bibliotecas” mejor valorado 52
11. Los 3 ítems de “Resto de Bibliotecas” mejor valorados 53
1º Ítem de “Resto de Bibliotecas” mejor valorado 53
2º Ítem de “Resto de Bibliotecas” mejor valorado 53
3º Ítem de “Resto de Bibliotecas” mejor valorado 53
12. Los 3 ítems de “Global” peor valorados 54
1º Ítem de “Global” peor valorado 54
2º Ítem “Global” peor valorado 54
3º Ítem “Global” peor valorado 54
13. Los 3 ítems de “Con personal a su cargo” peor valorados 55
1º Ítem de “Con personal a su cargo” peor valorado 55
2º Ítem de “Con personal a su cargo” peor valorado 55
3º Ítem de “Con personal a su cargo” peor valorado 55
14. Los 3 ítems de “Sin personal a su cargo” peor valorados 56
1º Ítem de “Sin personal a su cargo” peor valorado 56
2º Ítem de “Sin personal a su cargo” peor valorado 56
3º Ítem de “Sin personal a su cargo” peor valorado 56

15. Los 3 ítems de “Serv. de Bibliotecas” peor valorados 57
1º Ítem de “Servicio de Bibliotecas” peor valorado 57
2º Ítem de “Servicio de Bibliotecas” peor valorado 57
3º Ítem de “Servicio de Bibliotecas” peor valorado 57
16. Los 3 ítems de “Resto de Bibliotecas” peor valorados 58
1º Ítem de “Resto de Bibliotecas” peor valorado 58
2º Ítem de “Resto de Bibliotecas” peor valorado 58
3º Ítem de “Resto de Bibliotecas” peor valorado 58
17. Comparativas cuantitativas de medias aritméticas 59
Ítem Nº 33 “Grado de satisfacción general” 59
Ítems 1-32 Segmento “Global” 59
Ítems 1-32 Segmento “Con personal a cargo” 59
Ítems 1-32 Segmento “Sin personal a cargo” 60
Ítems 1-32 Segmento “Servicio de Bibliotecas” 60
Ítems 1-32 Segmento “Resto de Bibliotecas” 60
18. Análisis de las respuestas cualitativas 61
18.1 Aspectos a cambiar para mejorar la satisfacción 61
18.2 Aspectos que más le satisfacen como trabajador 62
19. Priorización de áreas de mejora 63
20. Propuesta de planes de acción 67
21. Conclusiones principales 69

1. Introducción

La **Dirección de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca** ha decidido en el año 2019 realizar un nuevo ciclo de análisis de la satisfacción de las personas que forman parte de este servicio, a fin de recabar información para el establecimiento de posibles acciones que repercutan en la mejora de la gestión y en el aumento de dicha satisfacción.

Para ello, ha contratado a la empresa externa **Juntos Generamos Valor** las tareas de la redacción de los ítems a preguntar en la encuesta, la segmentación de los encuestados, el lanzamiento de la encuesta a través del sistema LimeSurvey y la elaboración del presente informe que analiza los resultados cosechados por las respuestas dadas a dicha encuesta.

En este informe, y siempre que aporte valor añadido, se presentarán y analizarán los resultados obtenidos en el año 2019 con respecto al ciclo de análisis de satisfacción anterior, realizado en el año 2017.

2. Ficha estadística de la encuesta

2.1 Tamaño del universo

La encuesta ha sido enviada al total de la población susceptible de ser encuestada, formada por **163 personas** (164 personas en 2017)**.**

2.2 Número de respuestas

Un total de **89 personas** (116 personas en 2017) han decido utilizar el sistema de encuesta LimeSurvey, con el siguiente índice de respuestas:

Tipo	Año 2019		Año 2017		% Variación 2019/2017
	Número	% sobre el universo (s/163)	Número	% sobre el universo (s/164)	
Personas que han contestado a la encuesta de forma completa	75	46,01%	89	54,27%	-8,26%
Personas que han contestado parcialmente a la encuesta, sin haber finalizado el proceso	17	10,43%	21	12,80%	-2,38%
Personas que han rechazado participar en la encuesta	2	1,23%	6	3,66%	-2,43%
Personas que no han hecho uso de la invitación a participar	69	42,33%	48	29,27%	+13,06%
TOTAL	**163**	**100,00%**	**164**	**100,00%**	

2.3 Nivel de confianza y margen de error

Para un tamaño del universo de 163 personas, un nivel de heterogeneidad del 50% y un intervalo de **confianza del 95%** establecidos, el margen de **error máximo resultante es de un ± 8,34%** (± 7,05% en 2017).

2.4 Tiempo dedicado para la cumplimentación

El tiempo promedio para la cumplimentación de la encuesta ha sido de **15 minutos y 41 segundos** (16 minutos y 6 segundos en 2017), siendo la mediana 9 minutos y 12 segundos (10 minutos y 45 segundos en 2017).

3. Metodología empleada

3.1 Segmentación

En primer lugar, se han clasificado los datos relativos al personal de la Biblioteca, facilitados por la propia BUSAL, de tal forma que se puedan identificar, desde el punto de vista estadístico, posibles segmentaciones. Las **clasificaciones principales** obtenidas son las siguientes:

ORGANIZACIÓN	TIPO DE PERSONAL													Provincia	Biblioteca
	Funcionario							Laboral					Total		
	Niveles 24-28			Niveles 18-22			Total								
	28	26	24	22	20	18		GI	GII	GIII	GIVA	Total			
Servicio de Bibliotecas	1	2	4	12	3	8	30	1	0	0	1	2	32	Salamanca	Servicio de Bibliotecas
Biblioteca General Histórica	0	1	1	1	2	4	9	0	2	0	2	4	13	Salamanca	Biblioteca General
B. Facultad Filología	0	0	1	2	3	6	12	0	0	2	0	2	14	Salamanca	B. Facultad Filología
B. Francisco de Vitoria	0	0	1	3	2	11	17	0	0	0	0	0	17	Salamanca	B. Francisco de Vitoria
B. Abraham Zacut	0	0	1	1	2	6	10	0	0	0	0	0	10	Salamanca	B. Abraham Zacut
B. Santa María de los Ángeles	0	0	1	0	1	6	8	0	0	0	1	1	9	Salamanca	B. Santa María de los Ángeles
B. Facultad de Geografía e Historia	0	0	1	1	1	4	7	0	0	0	0	0	7	Salamanca	B. Facultad de Geografía e Historia
B. Campus Ciudad Jardín	0	0	1	1	1	4	7	0	0	0	0	0	7	Salamanca	B. Campus Ciudad Jardín
B. Campus Canalejas "José L. Rodríguez"	0	0	1	1	1	4	7	0	0	0	0	0	7	Salamanca	B. Campus Canalejas "José L. Rodríguez"
B. Claudio Rodríguez de Zamora	0	0	1	2	0	4	7	0	0	0	0	0	7	Zamora/Ávila	B. Claudio Rodríguez de Zamora
B. Campus de Ávila	0	0	1	0	1	4	6	0	0	0	0	0	6	Zamora/Ávila	B. Campus de Ávila
B. Facultad de Medicina	0	0	1	0	2	3	6	0	0	0	0	0	6	Salamanca	B. Facultad de Medicina
B. Facultad de Biología	0	0	1	0	0	3	4	0	0	0	0	0	4	Salamanca	Otras
B. Facultad Farmacia	0	0	1	0	0	3	4	0	0	0	0	0	4	Salamanca	Otras
B. Casa-Museo Unamuno	0	0	1	0	2	1	4	0	0	0	0	0	4	Salamanca	Otras
B. Escuela Enfermería y Fisioterapia	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	1	3	Salamanca	Otras
B. Facultad Traducción y Documentación	0	0	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	3	Salamanca	Otras
B. Escuela Superior de Béjar	0	0	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	3	Salamanca	Otras
B. Centro Documentación Europea	0	0	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	3	Salamanca	Otras
B. Facultad Agrarias y Ambientales	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	Salamanca	Otras
B. Ins. Universitario de Iberoamérica	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	Salamanca	Otras
B. Centro Cultural Hispano-Japonés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	Salamanca	Otras
TOTAL	1	3	21	25	22	80	152	1	2	4	4	11	163		

Cuadro 1. Clasificación de datos del personal de la BUSAL

Las segmentaciones recomendadas y propuestas, que permitan que el encuestado tenga una **garantía de anonimato**, son las tres siguientes:

1º Tipo de personal.
Diferenciando entre:
- Funcionario.
- Laboral.

2 º Personal a su cargo (referidas a los niveles 24-28).
Diferenciando entre:
- Sí.
- No.

3º Biblioteca a la que pertenece.
Diferenciando entre:

- Servicio de Bibliotecas
- Biblioteca General
- B. Facultad Filología
- B. Francisco de Vitoria
- B. Abraham Zacut
- B. Santa María de los Ángeles
- B. Facultad de Geografía e Historia
- B. Campus Ciudad Jardín
- B. Campus Canalejas "José L. Rodríguez"
- B. Claudio Rodríguez de Zamora
- B. Campus de Ávila
- B. Facultad de Medicina
- Otras

En el siguiente cuadro, puede apreciarse, por cada una de las anteriores segmentaciones propuestas, el **porcentaje (%) de muestra de población** que supone sobre el total de la población a encuestar:

SEGMENTACIONES PROPUESTAS	%
1º Tipo de personal:	**%**
Funcionario	93,25%
Laboral	6,75%
2º ¿Tiene personal a su cargo?	**%**
Sí	16,45%
No	83,55%
3º Biblioteca a la que pertenece:	**%**
Servicio de Bibliotecas	19,63%
Biblioteca General	7,98%
B. Facultad Filología	8,59%
B. Francisco de Vitoria	10,43%
B. Abraham Zacut	6,13%
B. Santa María de los Ángeles	5,52%
B. Facultad de Geografía e Historia	4,29%
B. Campus Ciudad Jardín	4,29%
B. Campus Canalejas "José L. Rodríguez"	4,29%
B. Claudio Rodríguez de Zamora	4,29%
B. Campus de Ávila	3,68%
B. Facultad de Medicina	3,68%
Otras	17,18%

Cuadro 2. Porcentaje de población de las segmentaciones respecto a la población total

Finalmente, y dado la escasa participación del personal laboral (ver apartado 4.4 de este informe), las segmentaciones analizadas son: **Global, Personal a su cargo, Servicio de Bibliotecas y Resto de Bibliotecas.**

3.2 Escala de medición para las respuestas

La escala de medición de las respuestas propuesta para los ítems cuantitativos (33 en total) fue la de **Likert**, al ser la más utilizada por otras organizaciones con las que la BUSAL podría compararse. Dicha escala será de 1-5, dónde 1 es lo menos satisfactorio y 5 lo más satisfactorio.

3.3 Agrupaciones de los ítems del cuestionario

Los objetivos de realizar esta encuesta, además de conocer la satisfacción del personal de la BUSAL y establecer después posibles acciones de mejora, es la **comparación con otras organizaciones análogas o de referencia**. En consecuencia, se ha analizado el contenido de otras encuestas de personal de otras Bibliotecas, llegando a la determinación de las siguientes propuestas de agrupaciones o clústeres, en base a:

Agrupaciones o clústeres		Nº de ítems	% sobre el total
Criterios Agentes del Modelo EFQM de Excelencia	1. Liderazgo	10	29
	2. Estrategia	5	14
	3. Personas	8	23
	4. Alianzas y Recursos	4	11
	5. Procesos, Productos y Servicios	5	14
Temática	Organización	19	54
	Recursos	4	11
	Comunicación	4	11
	Entorno	2	6
	Formación	2	6
	Reconocimiento	1	3
General		3	9

3.4 Ítems del cuestionario

La propuesta fue realizar un cuestionario compuesto por un **total de 35 ítems**, de los cuales, un ítem incide directamente sobre el grado de satisfacción global, y dos ítems son dirigidos, pero con respuestas de carácter abierto (ítems de carácter cualitativo). En el siguiente cuadro se detallan el contenido de todos los ítems del cuestionario:

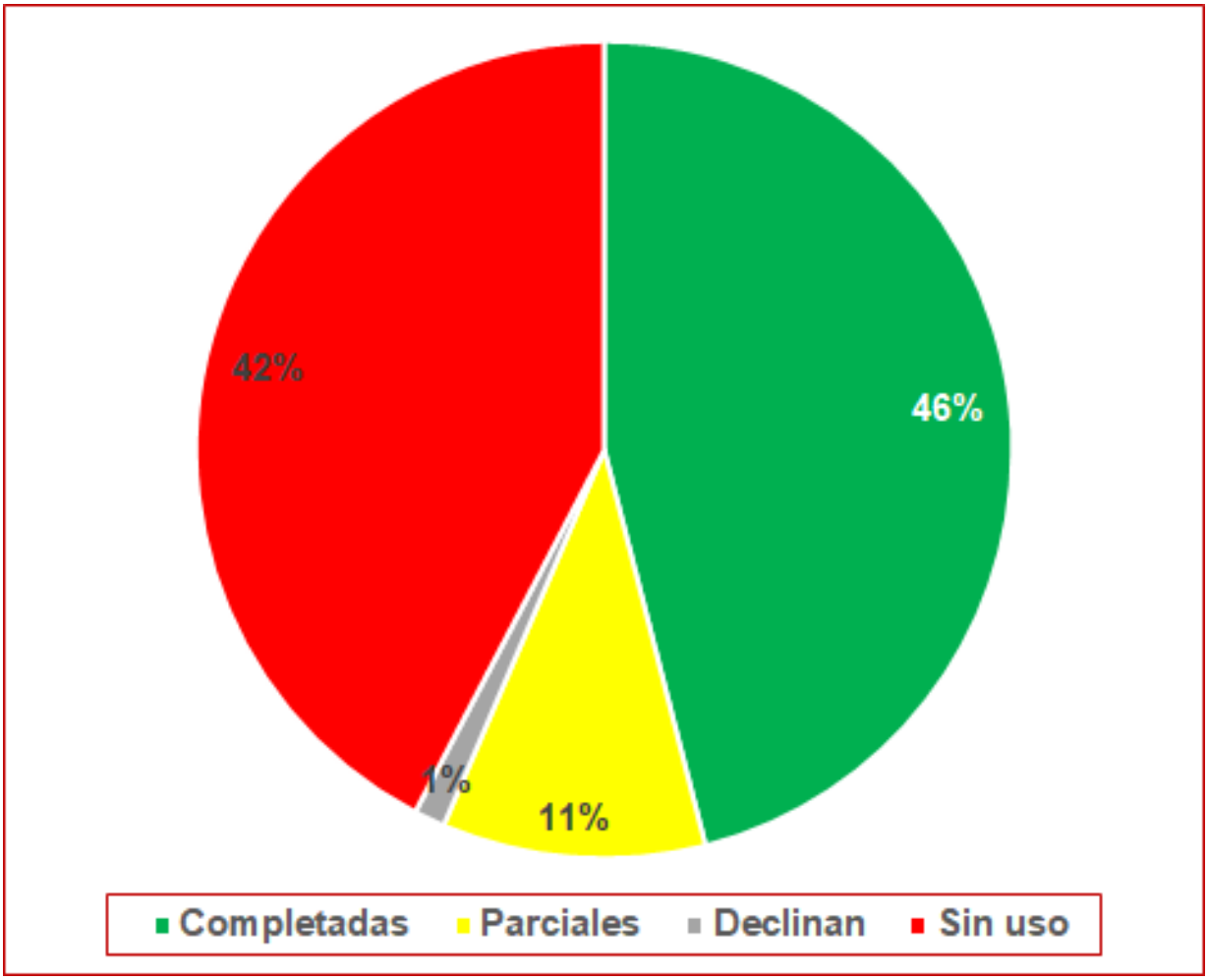
Cód. Lime Survey	Nº Pregunta	Criterio EFQM	Temática	Pregunta
ORG101	1	1	Organización	La dirección de la BUSAL está implicada y actúa como modelo de referencia con la misión, visión y valores de la misma
ORG102	2	1	Organización	La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y los grandes proyectos de la BUSAL
ORG103	3	1	Organización	La dirección de la BUSAL genera un clima de confianza, comunicación y transparencia
ORG104	4	1	Organización	Mi jefe inmediato contribuye con su equipo a conseguir los objetivos de la Biblioteca
ORG105	5	1	Organización	Mi jefe inmediato facilita acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en la Biblioteca
ORG106	6	1	Organización	Mi jefe inmediato genera un clima de confianza, comunicación y transparencia en la Biblioteca
ORG107	7	1	Organización	Mi jefe inmediato promueve reuniones de coordinación y de comunicación para el seguimiento y mejora de la gestión en la Biblioteca
ORG108	8	1	Organización	Mi jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con el trabajo y ayuda a satisfacerlas
ORG109	9	1	Organización	Mi jefe inmediato estable las prioridades oportunas para el desempeño de mi trabajo
ORG210	10	2	Organización	Se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores a la hora de establecer los planes y objetivos de la Biblioteca
ORG211	11	2	Organización	Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomendados
ORG312	12	3	Organización	Existe una cultura de trabajo en equipo, organizándose equipos de trabajo/mejora cuando es necesario
ORG313	13	3	Organización	Se fomenta la creatividad y la innovación para la mejora de los servicios o para la mejora en el trabajo diario
ORG314	14	3	Organización	Se permite la toma de decisiones mediante la correcta delegación de responsabilidades
ORG515	15	5	Organización	Las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo están claramente definidas
ORG516	16	5	Organización	Recibo la cooperación necesaria de mis compañeros para realizar bien mi trabajo
ORG517	17	5	Organización	Los productos y servicios ofertados por la Biblioteca son acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios
ORG518	18	5	Organización	En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de calidad del servicio que prestamos en la Biblioteca
ORG519	19	5	Organización	En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de atención y trato personal que dispensamos a los usuarios de la Biblioteca
RCS101	20	1	Recursos	Mi jefe inmediato promueve la búsqueda de los recursos necesarios para la gestión y la mejora en la Biblioteca
RCS402	21	4	Recursos	Dispongo de los medios necesarios para la realización de mi trabajo (informáticos, materiales, aplicaciones…)
RCS403	22	4	Recursos	Se soluciona adecuadamente cualquier incidencia para el desempeño de mi trabajo (informática, mantenimiento…)
RCS404	23	4	Recursos	Los recursos e información necesarios provenientes de otros departamentos son suficientes para la realización de mi trabajo
COM201	24	2	Comunicación	Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca
COM202	25	2	Comunicación	Conozco los objetivos globales de la Biblioteca
COM203	26	2	Comunicación	Conozco de qué manera mi trabajo o el del equipo al que pertenezco ayuda a la consecución de los objetivos de la Biblioteca
COM304	27	3	Comunicación	Dispongo de la información necesaria para realizar mi trabajo
ENT301	28	3	Entorno	El ambiente de trabajo de la Biblioteca es adecuado
ENT402	29	4	Entorno	El espacio donde trabajo me permite desarrollar de forma correcta mis tareas y funciones (mobiliario, ergonomía, iluminación…)
FOR301	30	3	Formación	La formación que recibo es adecuada para realizar mi trabajo
FOR302	31	3	Formación	Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi plan de formación
REC301	32	3	Reconocimiento	Se me reconoce individualmente o como parte del equipo con quien trabajo por una aportación de valor o por un trabajo bien realizado
GEN001	33	G	General	En general, mi grado de satisfacción como trabajador de la Biblioteca es:
GEN002	34	G	General	Indica qué 3 aspectos cambiarías en la Biblioteca para mejorar tu satisfacción como trabajador de la misma
GEN003	35	G	General	Indica los 3 aspectos que más te satisfacen como trabajador de la Biblioteca

Cuadro 3. Ítems del cuestionario

4. Participación

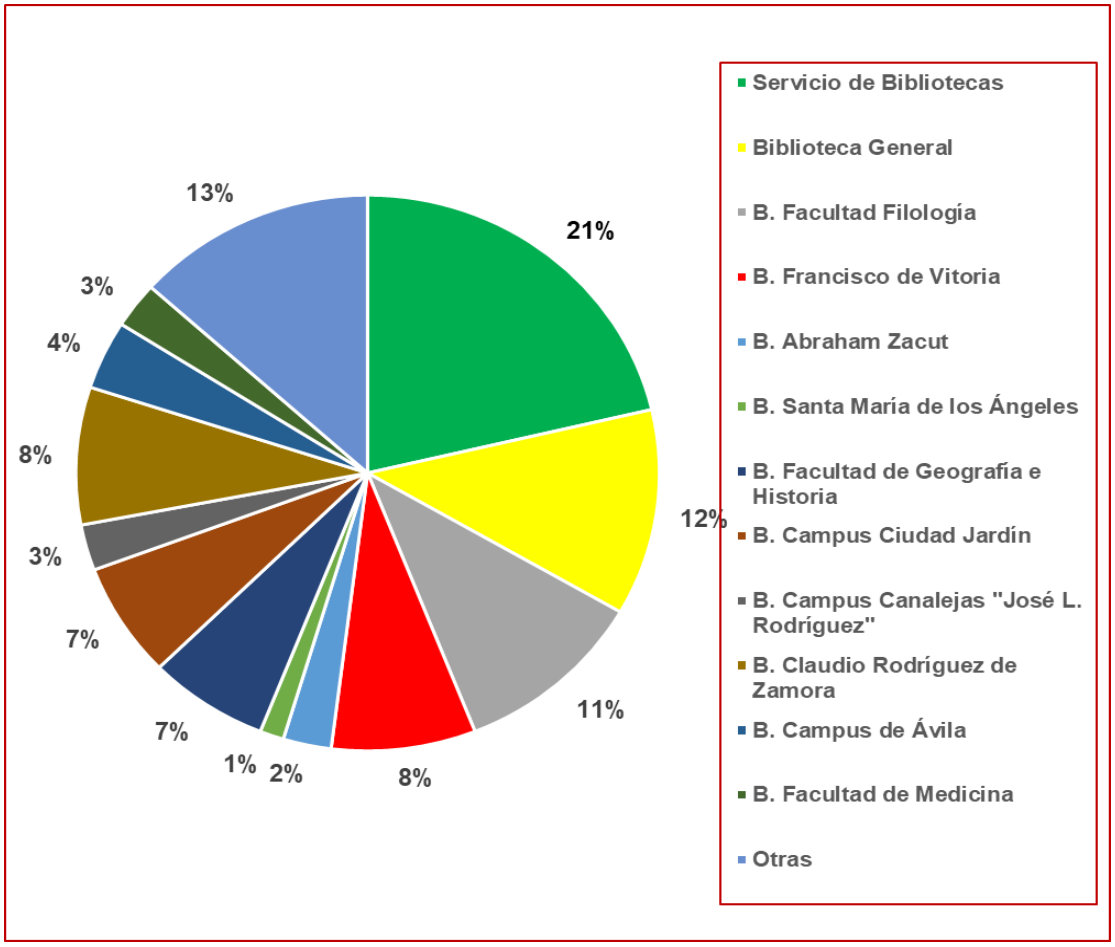
4.1 % Global de participación a la invitación a realizar la encuesta

Tipo	Año 2019		Año 2017		% Variación 2019/2017
	Número	% sobre el universo (s/163)	Número	% sobre el universo (s/164)	
Completadas	75	46,01%	89	54,27%	-8,26%
Parciales	17	10,43%	21	12,80%	-2,38%
Declinan	2	1,23%	6	3,66%	-2,43%
Sin uso	69	42,33%	48	29,27%	+13,06%
TOTAL	**163**	**100,00%**	**164**	**100,00%**	



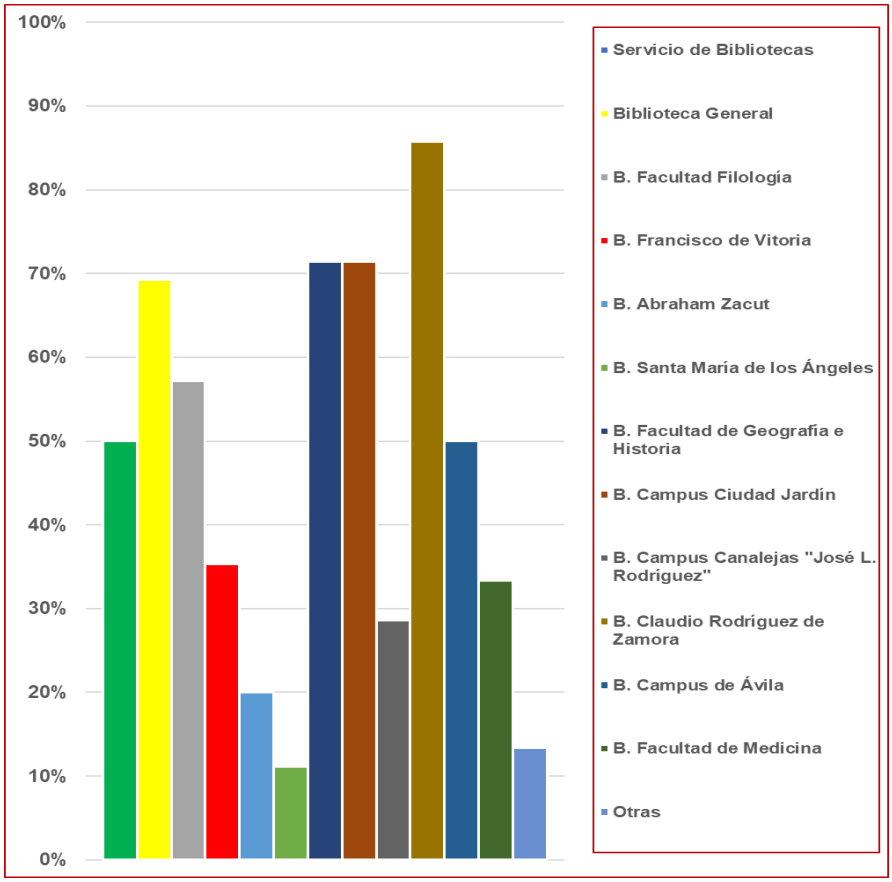
4.2 % Encuestas completadas, segmentado por Biblioteca

Tipo	Año 2019		Año 2017		% Variación 2019/2017
	Número	% sobre el universo (s/163)	Número	% sobre el universo (s/164)	
Servicio de Bibliotecas	16	21,33%	22	24,72%	-3,39%
Biblioteca General	9	12,00%	7	7,87%	+4,13%
B. Facultad Filología	8	10,67%	4	4,49%	+6,17%
B. Francisco de Vitoria	6	8,00%	9	10,11%	-2,11%
B. Abraham Zacut	2	2,67%	4	4,49%	-1,83%
B. Santa María de los Ángeles	1	1,33%	4	4,49%	-3,16%
B. Facultad de Geografía e Historia	5	6,67%	5	5,62%	+1,05%
B. Campus Ciudad Jardín	5	6,67%	3	3,37%	+3,30%
B. C. Canalejas "José L. Rodríguez"	2	2,67%	3	3,37%	-0,70%
B. Claudio Rodríguez de Zamora	6	8,00%	7	7,87%	+0,13%
B. Campus de Ávila	3	4,00%	3	3,37%	+0,63%
B. Facultad de Medicina	2	2,67%	2	2,25%	+0,42%
Otras	10	13,33%	16	17,98%	-4,64%
TOTAL	**75**	**100,00%**	**89**	**100,00%**	



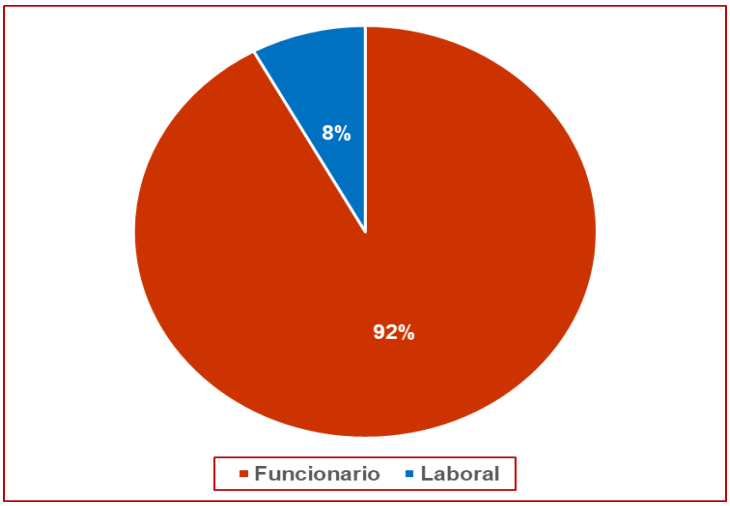
4.3 % Encuestas completadas, según el total de plantilla de cada una de las Bibliotecas

Tipo	Año 2019			Año 2017			% Variación 2019/2017
	Nº	Total	% sobre el universo (s/163)	Nº	Total	% sobre el universo (s/164)	
Servicio de Bibliotecas	16	32	50,00%	22	33	66,67%	-16,67%
Biblioteca General	9	13	69,23%	7	14	50,00%	+19,23%
B. Facultad Filología	8	14	57,14%	4	15	26,67%	+30,47%
B. Francisco de Vitoria	6	17	35,29%	9	14	64,29%	-29,00%
B. Abraham Zacut	2	10	20,00%	4	10	40,00%	-20,00%
B. Santa María de los Ángeles	1	9	11,11%	4	8	50,00%	-38,89%
B. Facultad de Geografía e Historia	5	7	71,43%	5	8	62,50%	+8,93%
B. Campus Ciudad Jardín	5	7	71,43%	3	7	42,86%	28,57%
B. C. Canalejas "José L. Rodríguez"	2	7	28,57%	3	7	42,86%	-14,29%
B. Claudio Rodríguez de Zamora	6	7	85,71%	7	7	100,00%	-14,29%
B. Campus de Ávila	3	6	50,00%	3	6	50,00%	0,00%
B. Facultad de Medicina	2	6	33,33%	2	6	33,33%	0,00%
Otras	10	28	13,33%	16	29	17,98%	-4,65%
TOTAL	**75**	**163**	**46,01%**	**89**	**164**	**54,27%**	



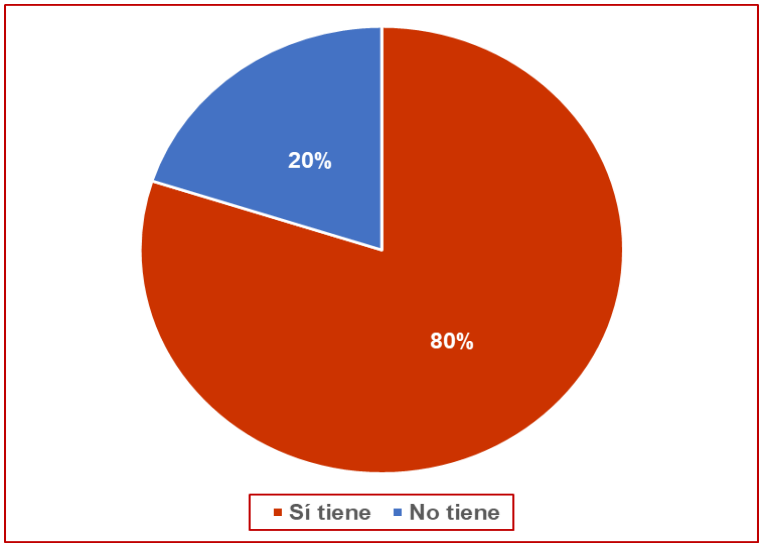
4.4 % Encuestas completadas, según el tipo de personal

Tipo	Año 2019		Año 2017		% Variación 2019/2017
	Número	% sobre el universo (s/163)	Número	% sobre el universo (s/164)	
Funcionario	69	92,00%	87	97,75%	-5,75%
Laboral	6	8,00%	2	2,25%	+5,75%
TOTAL	**75**	**100,00%**	**89**	**100,00%**	



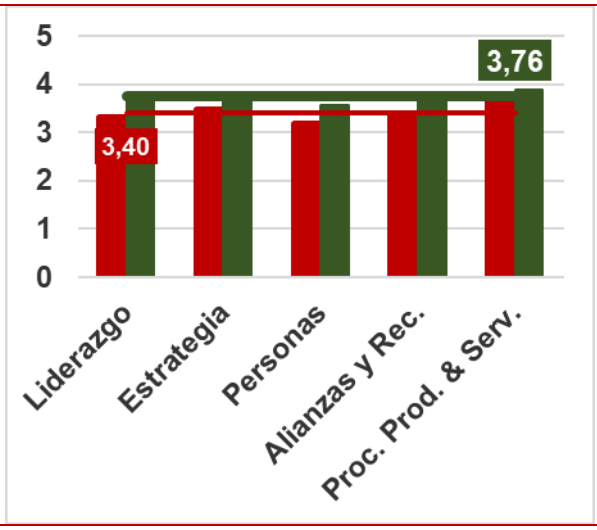
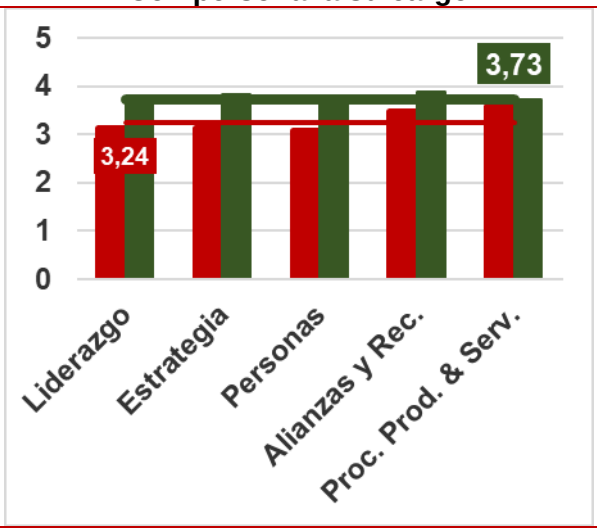
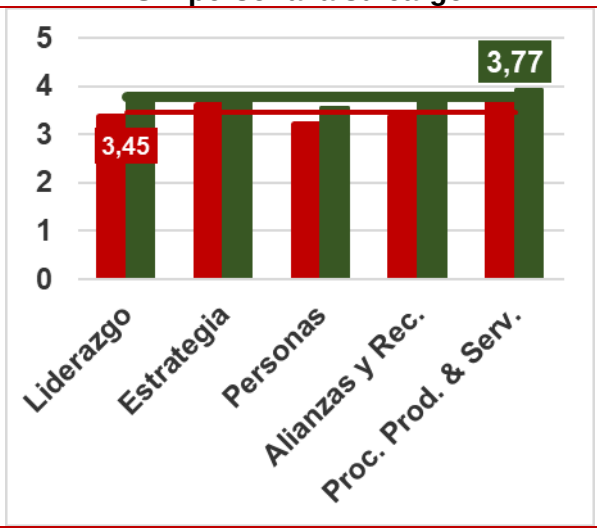
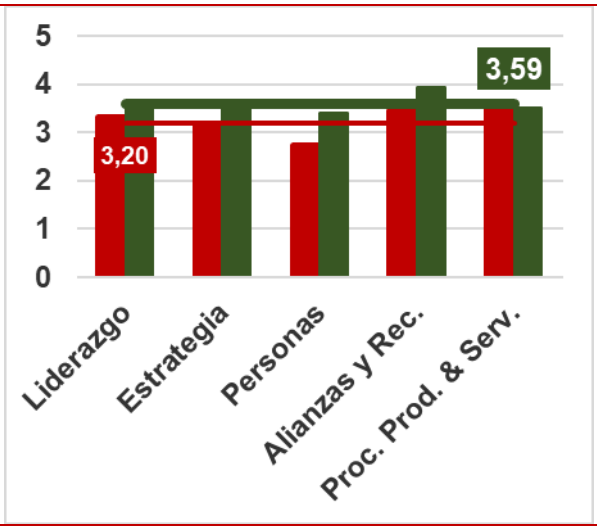
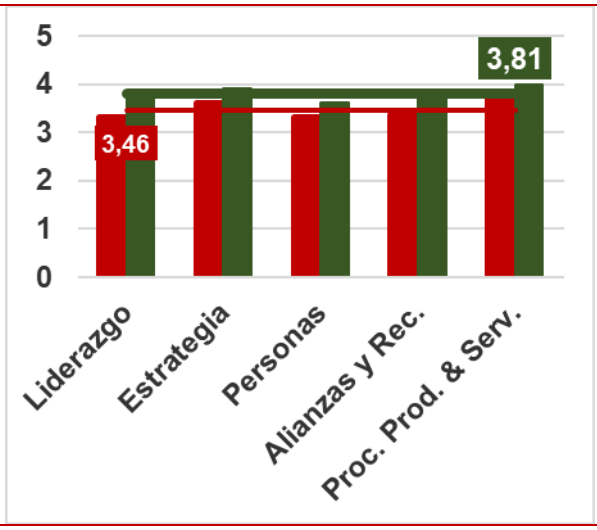
4.5 % Encuestas completadas, según si tiene o no personal a su cargo

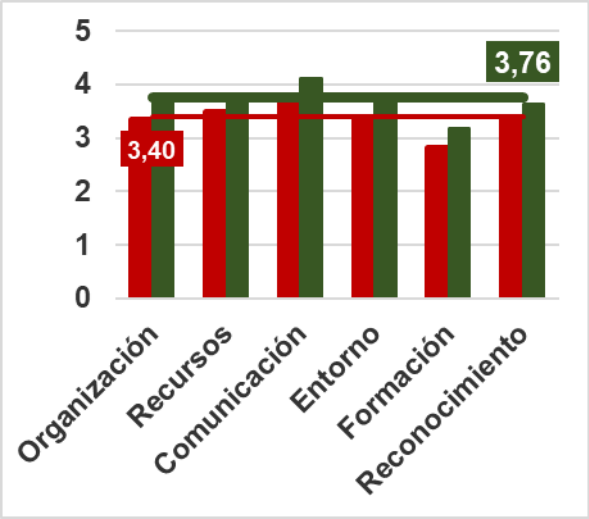
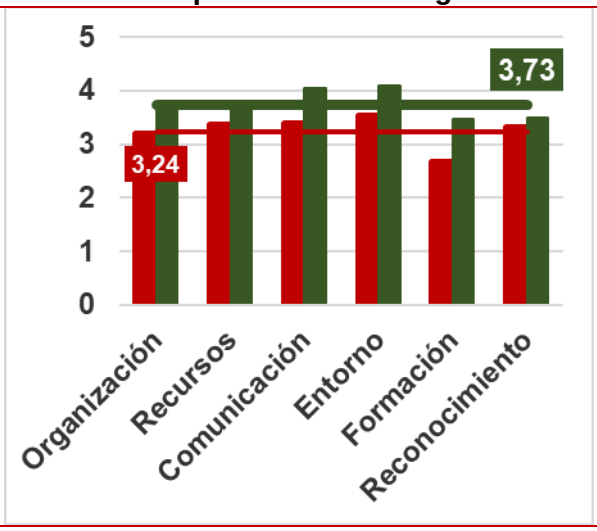
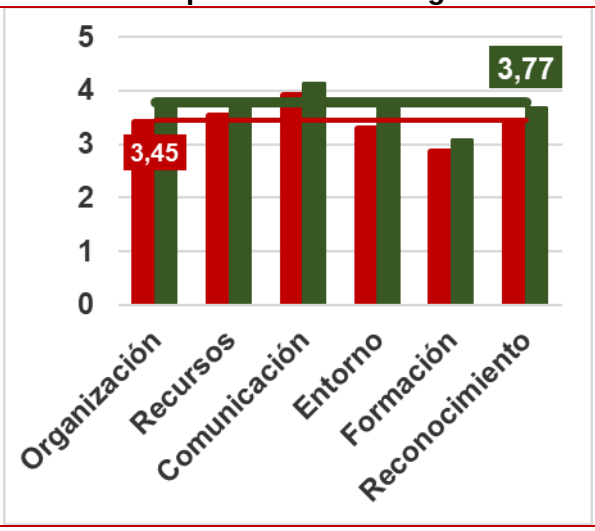
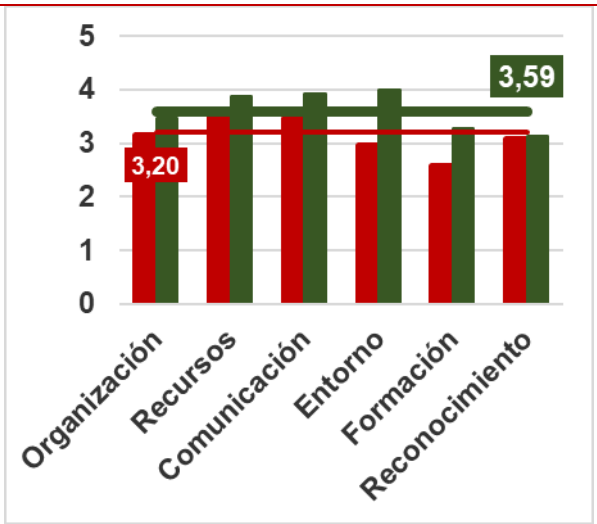
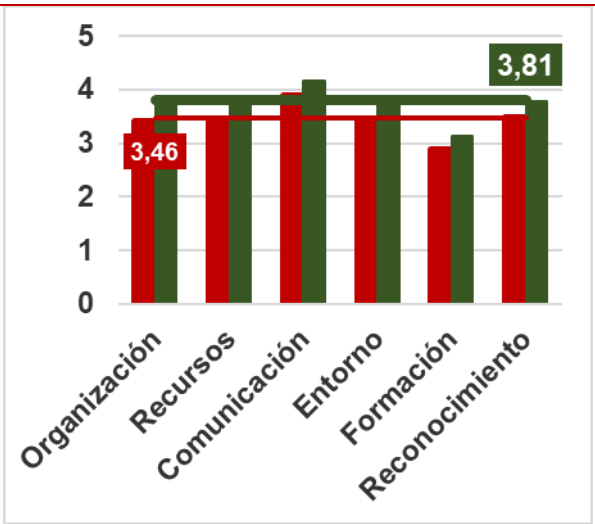
Tipo	Año 2019		Año 2017		% Variación 2019/2017
	Número	% sobre el universo (s/163)	Número	% sobre el universo (s/164)	
Sí tiene	15	20,00%	22	24,72%	-4,72%
No tiene	60	80,00%	67	75,28%	+4,72%
TOTAL	**75**	**100,00%**	**89**	**100,00%**	



5. Respuestas por ítems agrupados: EFQM y temáticas

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

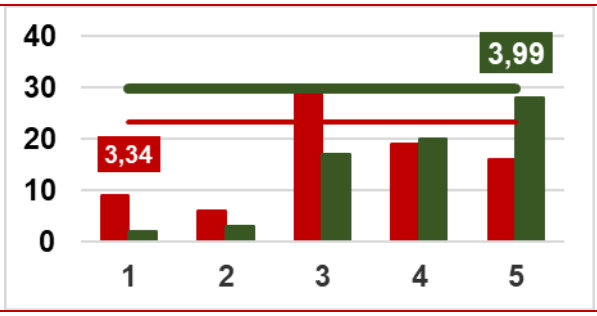
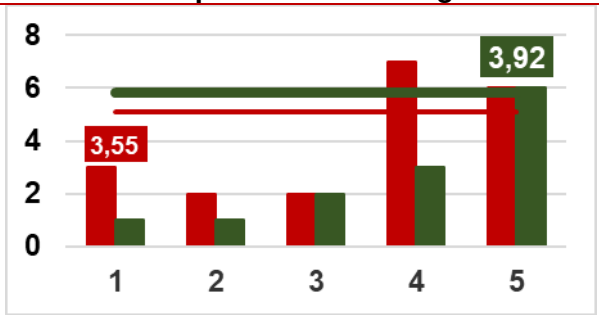
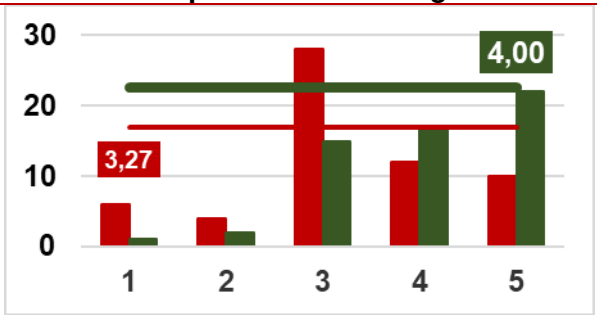
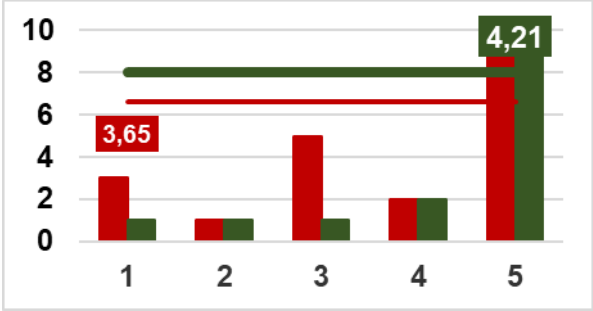
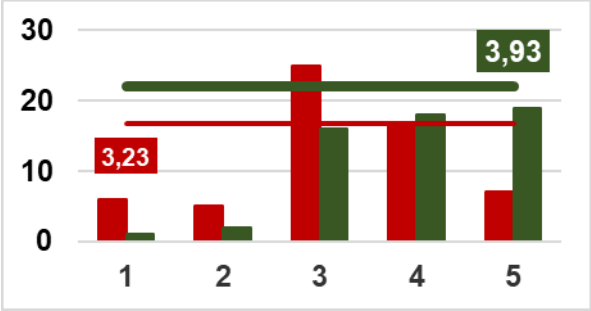
Grupo de ítems	Nº ítems	Global
Criterios EFQM agentes: 1. Liderazgo 2. Estrategia 3. Personas 4. Alianzas y Recursos 5. Proc. Prod. & Serv.	**1-32**	
Con personal a su cargo		**Sin personal a su cargo**
		
Servicio de Bibliotecas		**Resto de Bibliotecas**
		

Grupo de ítems	Nº ítems	Global
Temática: • Organización • Recursos • Comunicación • Entorno • Formación • Reconocimiento	**1-32**	
Con personal a su cargo		**Sin personal a su cargo**
		
Servicio de Bibliotecas		**Resto de Bibliotecas**
		

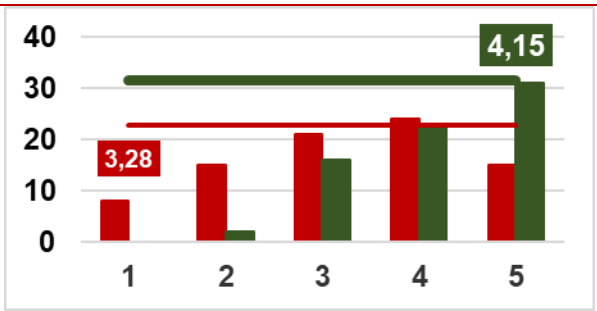
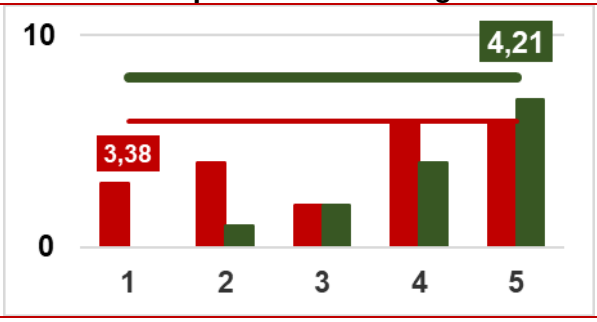
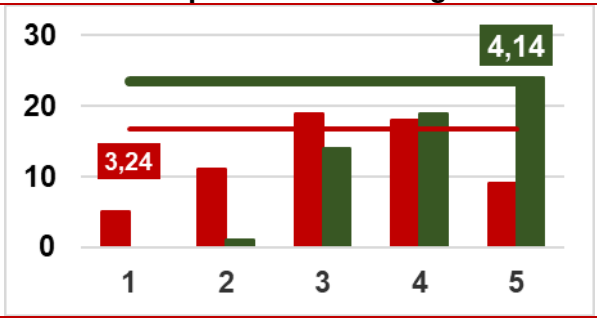
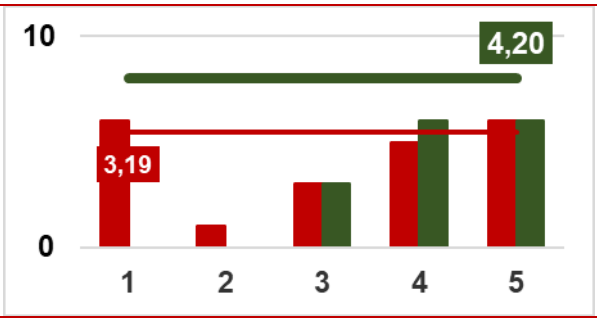
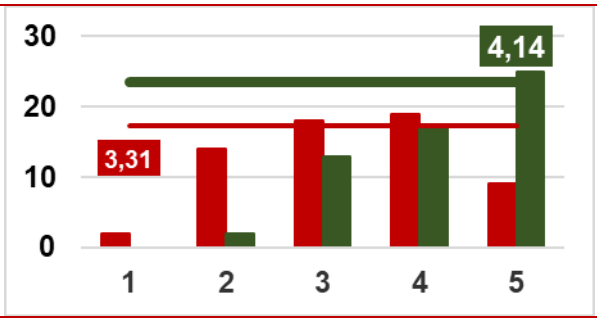
6. Respuestas por ítems individuales

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG101	1	1	Organización

Ítem	Global
La dirección de la BUSAL está implicada y actúa como modelo de referencia con la misión, visión y valores de la misma	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG102	2	1	Organización

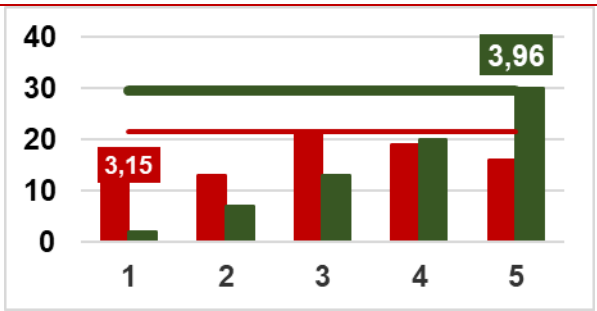
Ítem	Global
La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y los grandes proyectos de la BUSAL	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG103	3	1	Organización

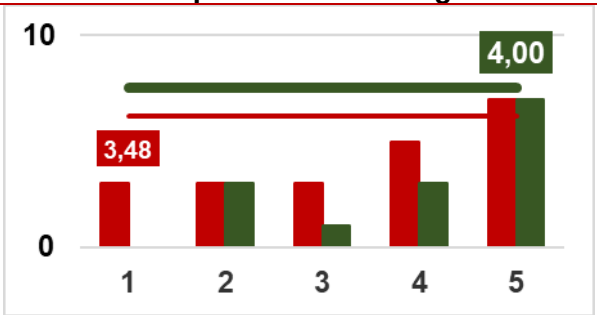
Ítem

La dirección de la BUSAL genera un clima de confianza, comunicación y transparencia

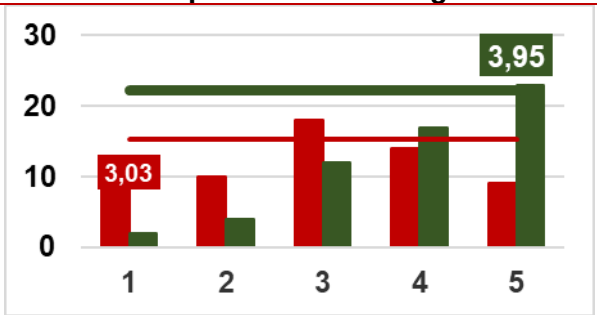
Global



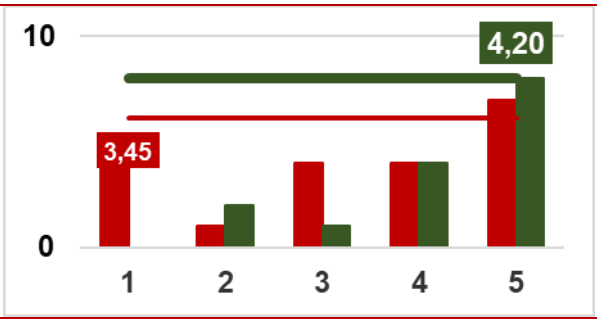
Con personal a su cargo



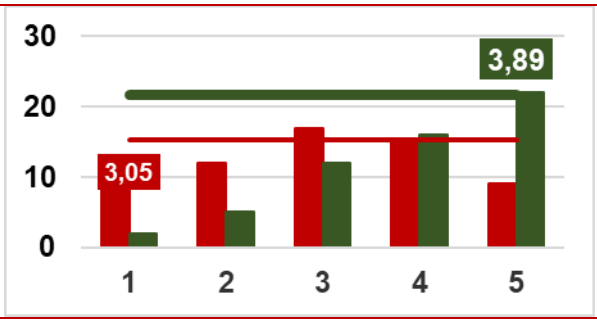
Sin personal a su cargo



Servicio de Bibliotecas



Resto de Bibliotecas

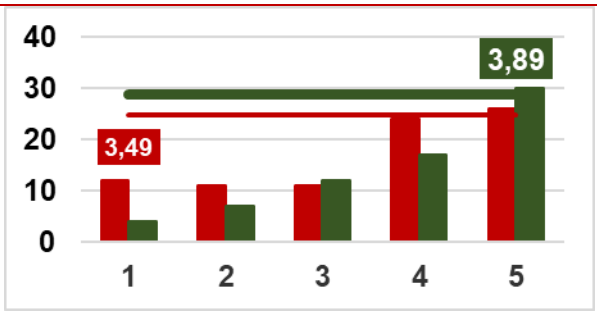


Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG104	4	1	Organización

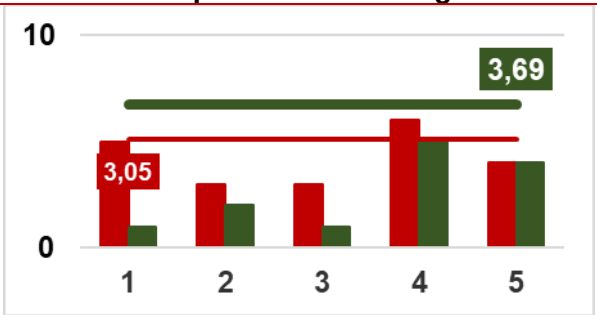
Ítem

Mi jefe inmediato contribuye con su equipo a conseguir los objetivos de la Biblioteca

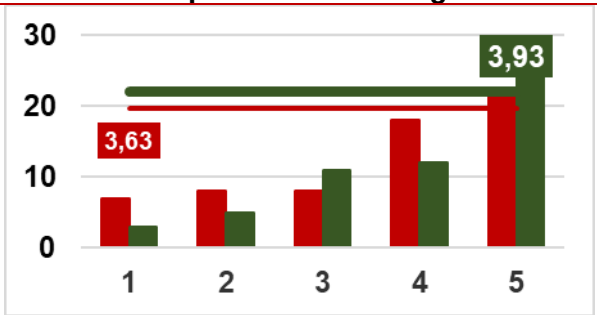
Global



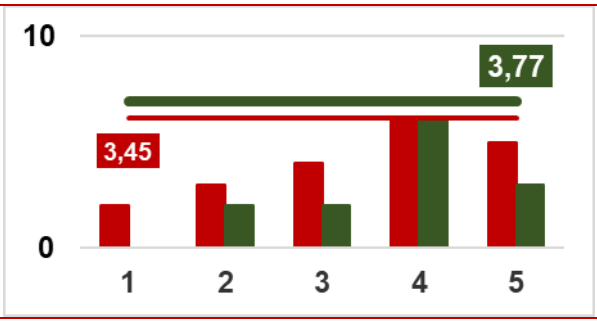
Con personal a su cargo



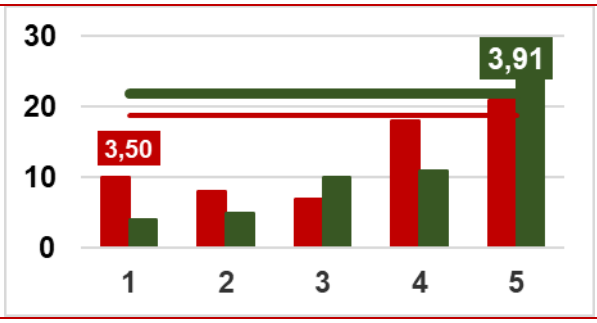
Sin personal a su cargo



Servicio de Bibliotecas



Resto de Bibliotecas

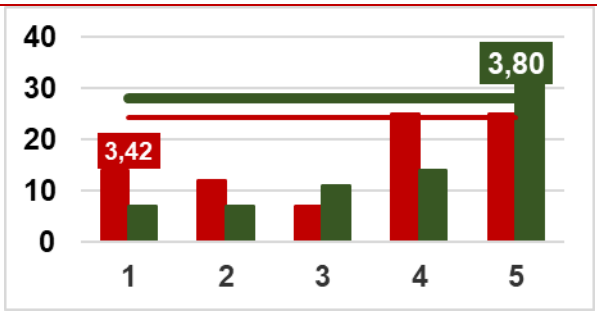


Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG105	5	1	Organización

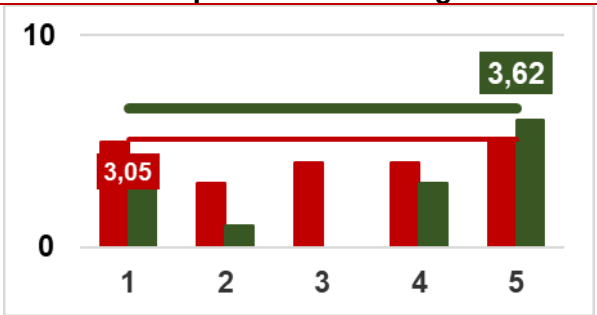
Ítem

Mi jefe inmediato facilita acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en la Biblioteca

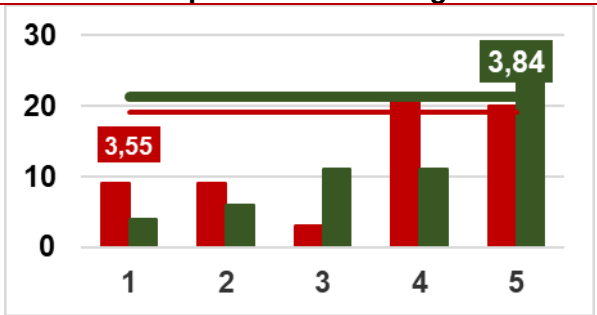
Global



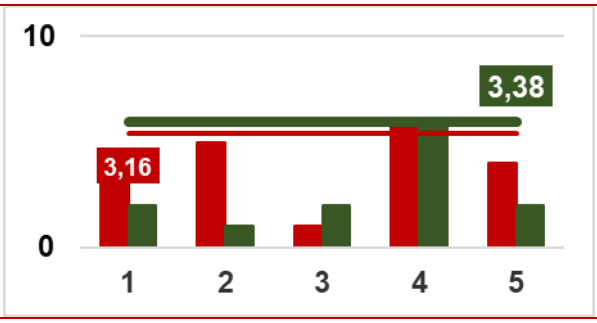
Con personal a su cargo



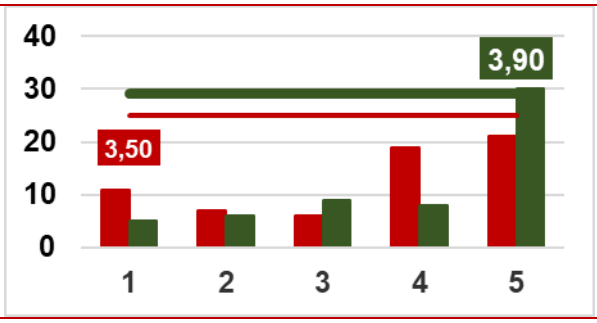
Sin personal a su cargo



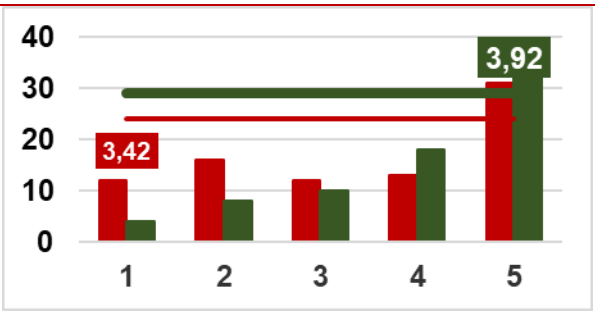
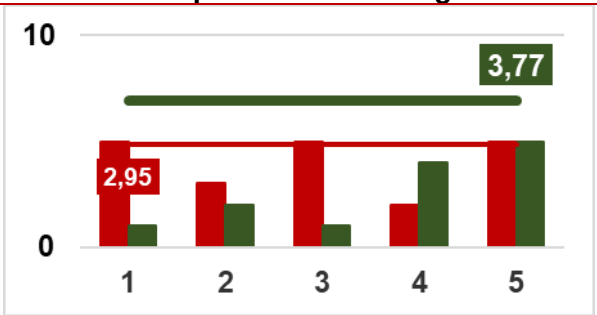
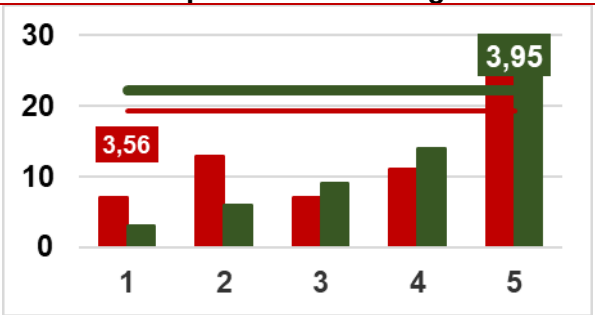
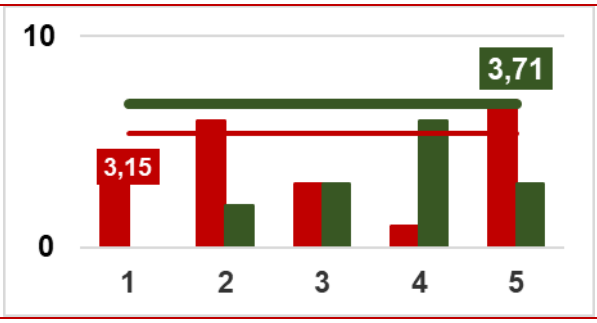
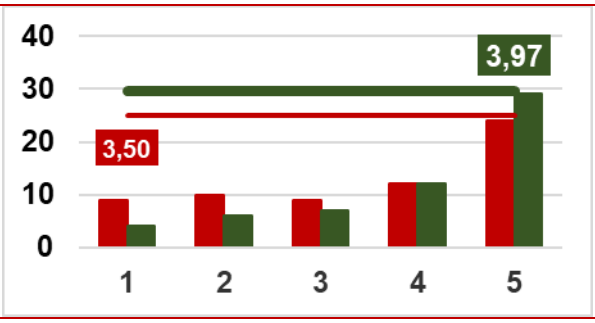
Servicio de Bibliotecas



Resto de Bibliotecas



Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG106	6	1	Organización

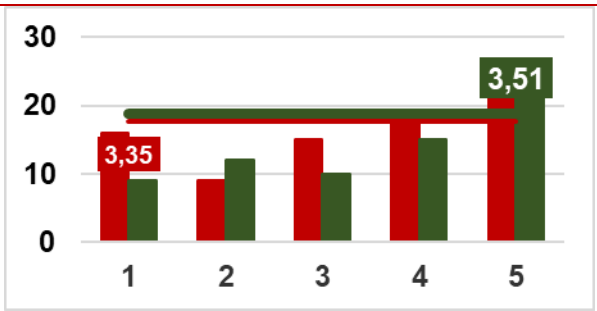
Ítem	Global
Mi jefe inmediato genera un clima de confianza, comunicación y transparencia en la Biblioteca	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG107	7	1	Organización

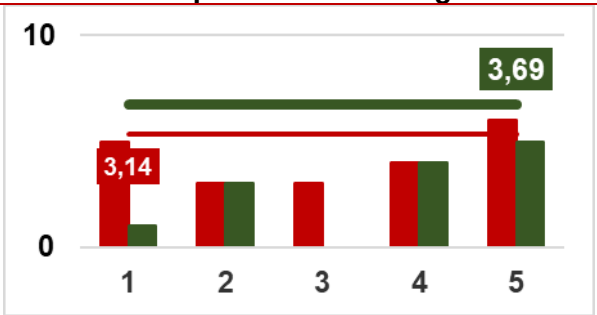
Ítem

Mi jefe inmediato promueve reuniones de coordinación y de comunicación para el seguimiento y mejora de la gestión en la Biblioteca

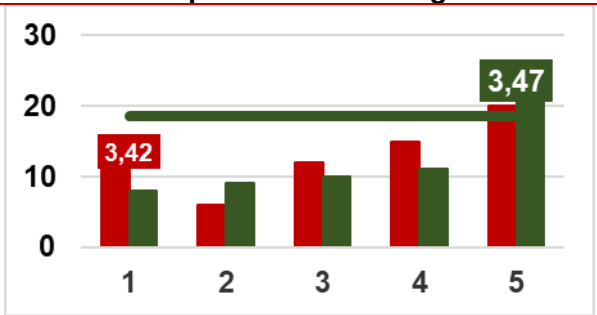
Global



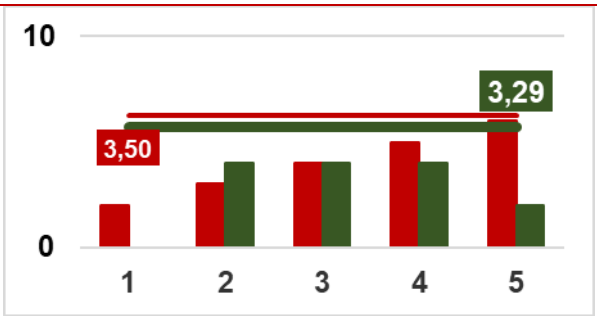
Con personal a su cargo



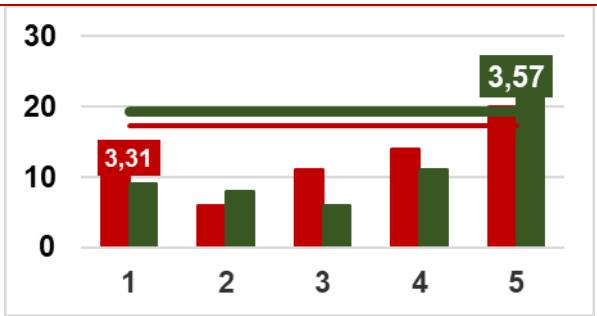
Sin personal a su cargo



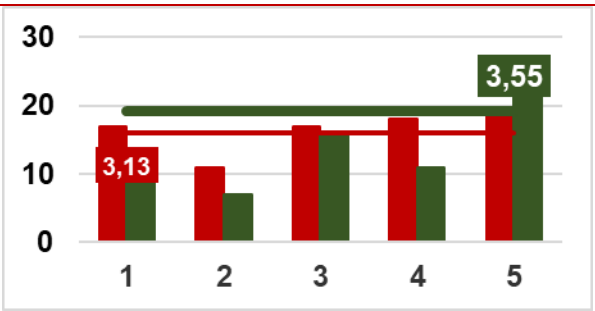
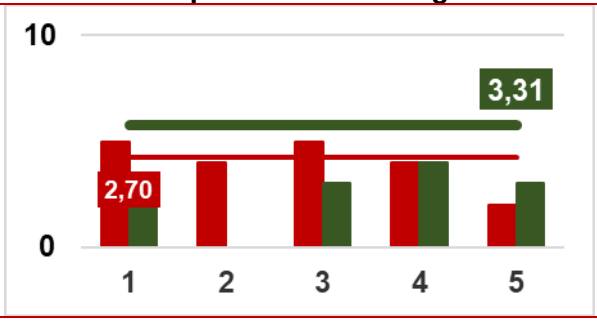
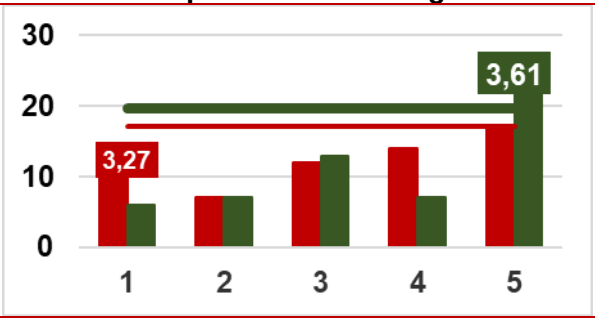
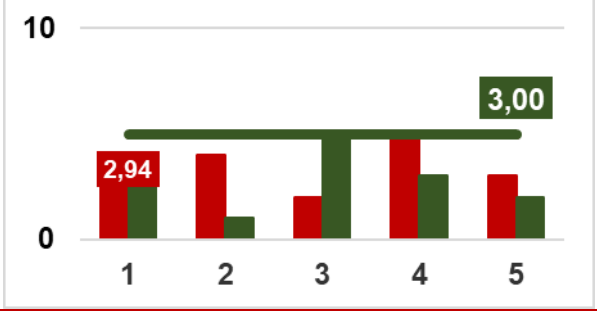
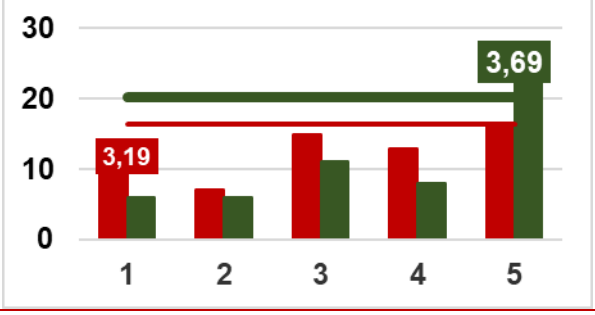
Servicio de Bibliotecas



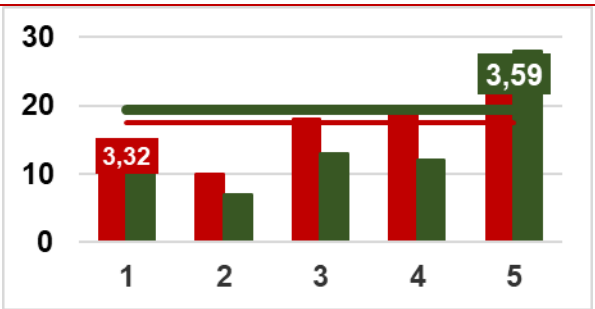
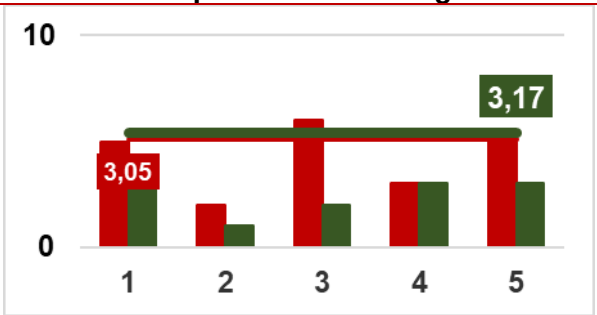
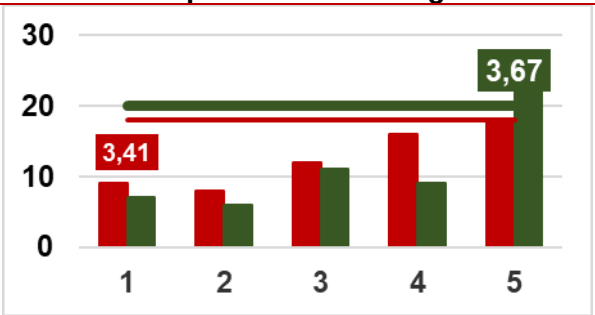
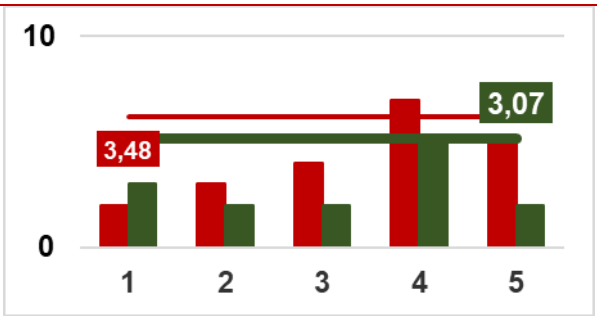
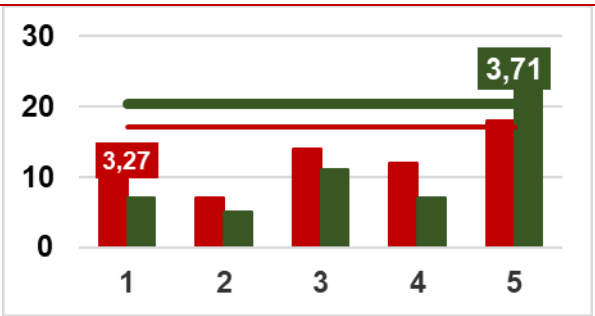
Resto de Bibliotecas



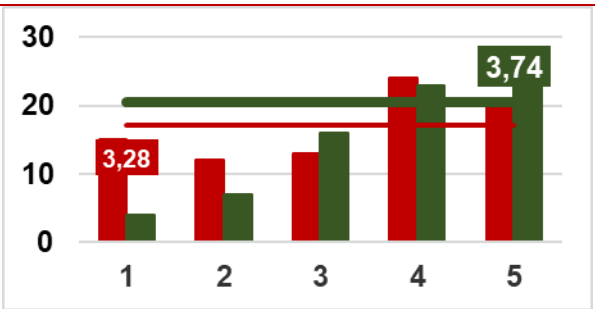
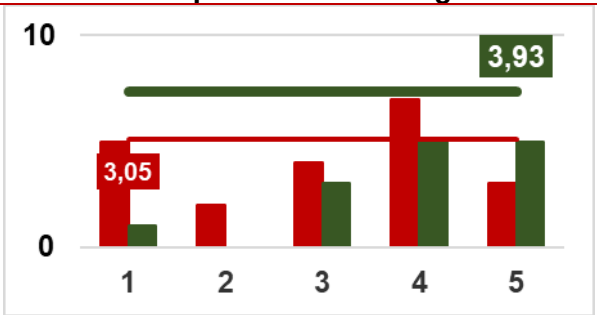
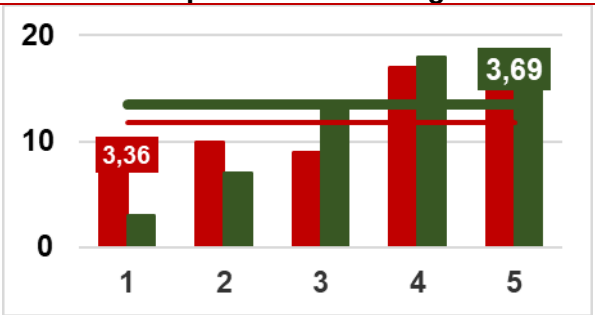
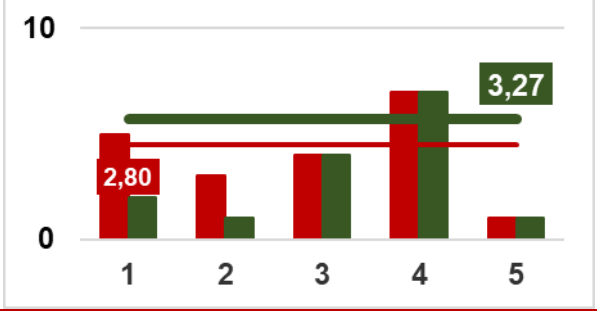
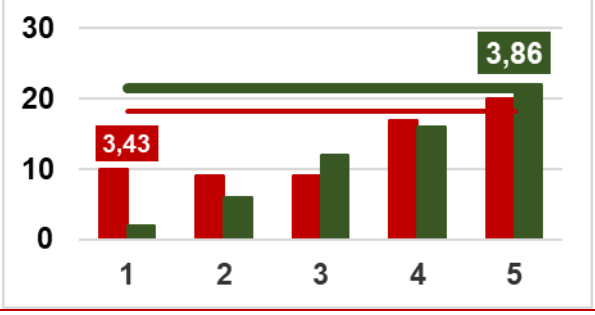
Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG108	8	1	Organización

Ítem	Global
Mi jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con el trabajo y ayuda a satisfacerlas	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG109	9	1	Organización

Ítem	Global
Mi jefe inmediato estable las prioridades oportunas para el desempeño de mi trabajo	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG210	10	2	Organización

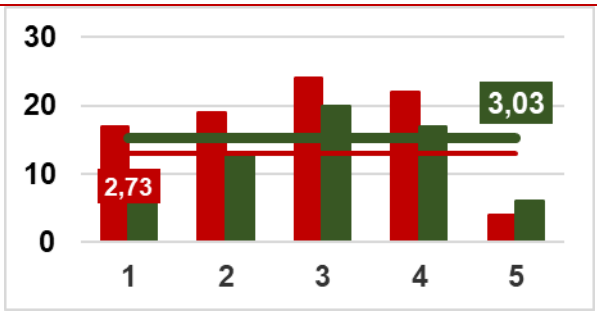
Ítem	Global
Se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores a la hora de establecer los planes y objetivos de la Biblioteca	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG211	11	2	Organización

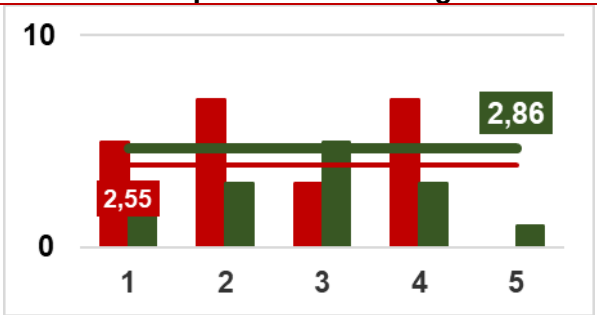
Ítem

Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomendados

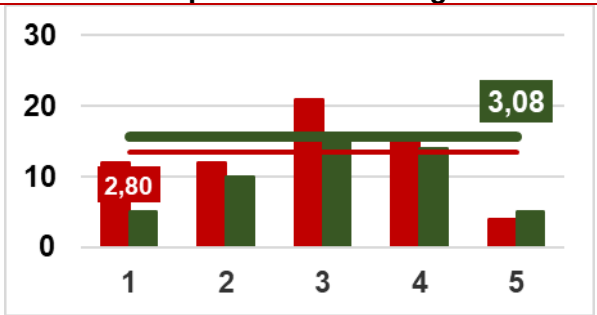
Global



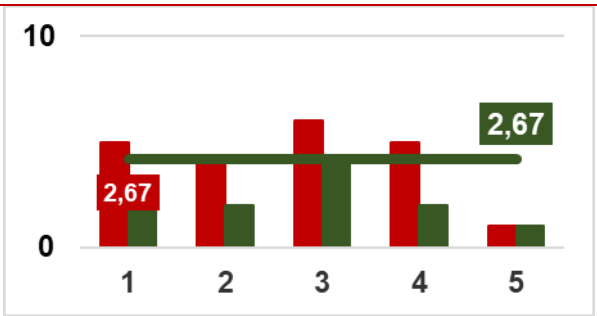
Con personal a su cargo



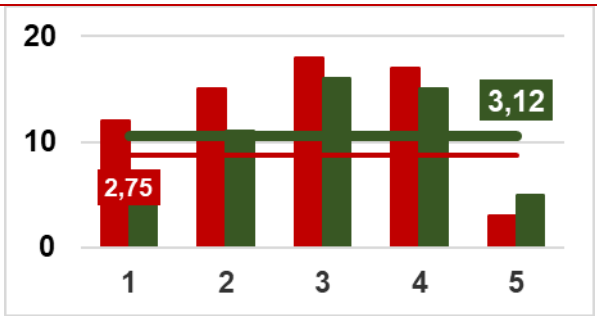
Sin personal a su cargo



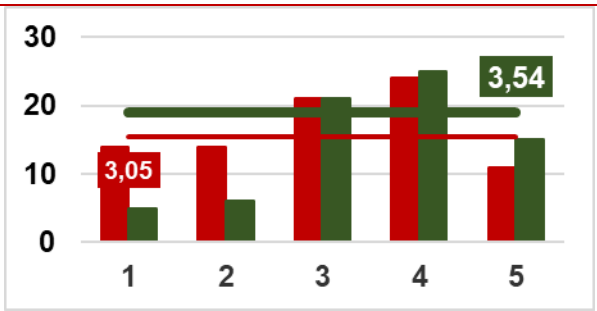
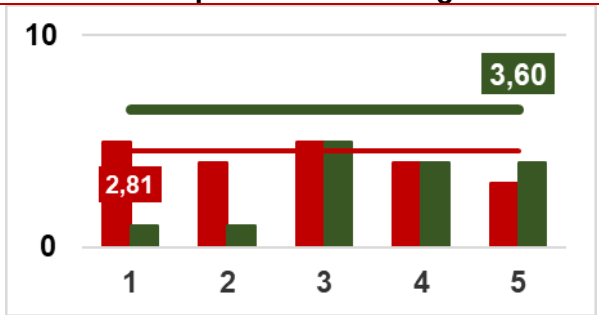
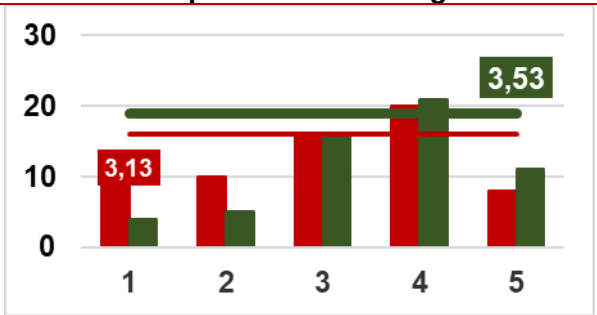
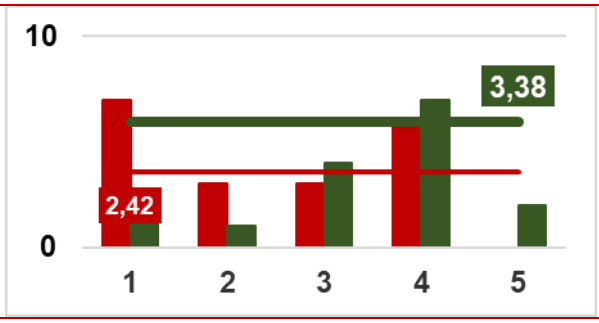
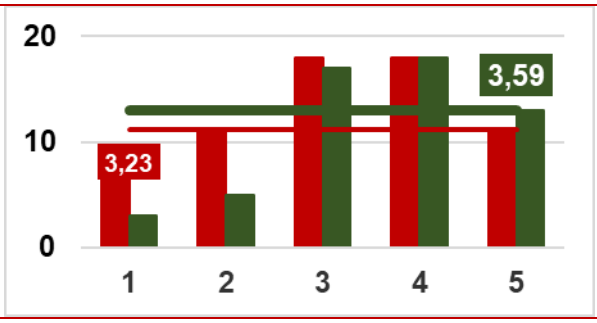
Servicio de Bibliotecas



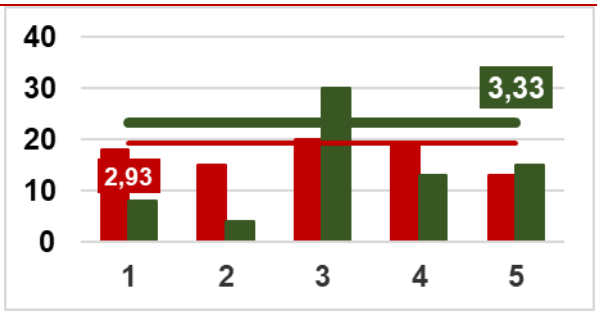
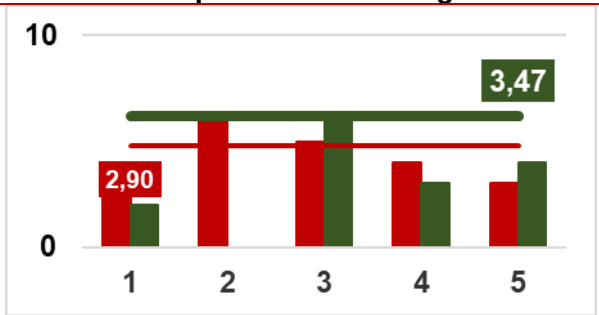
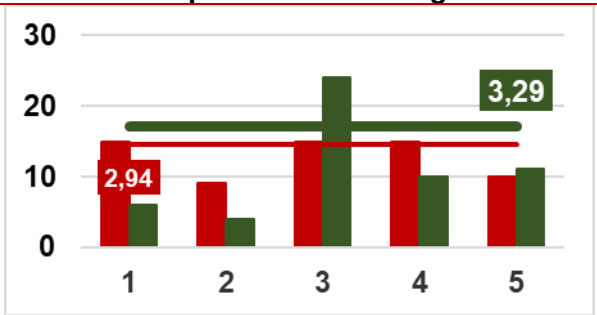
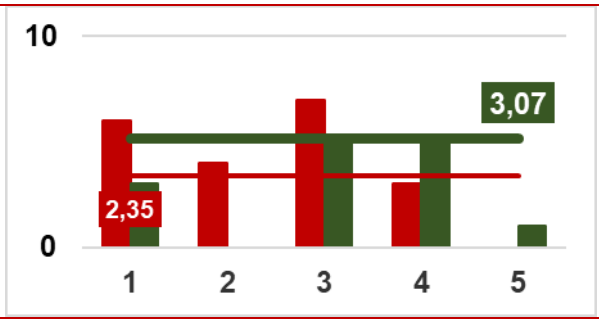
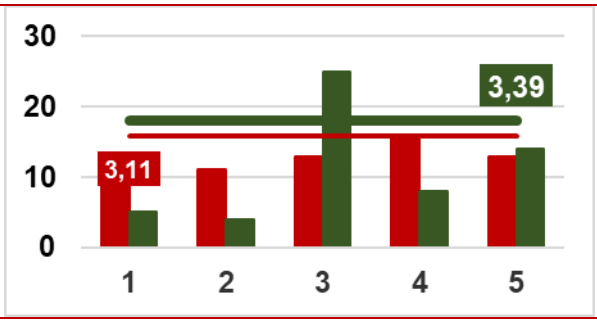
Resto de Bibliotecas



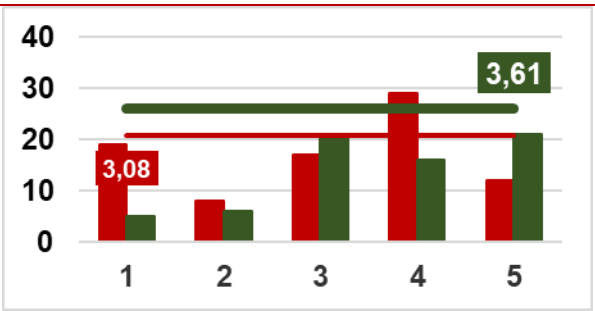
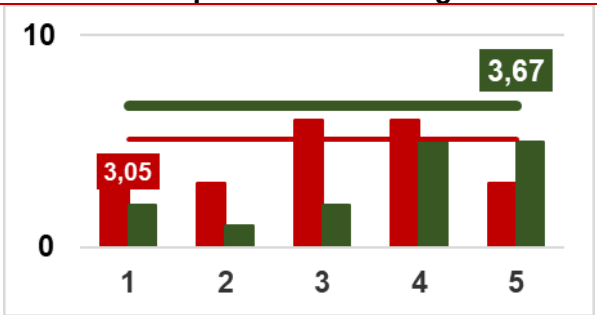
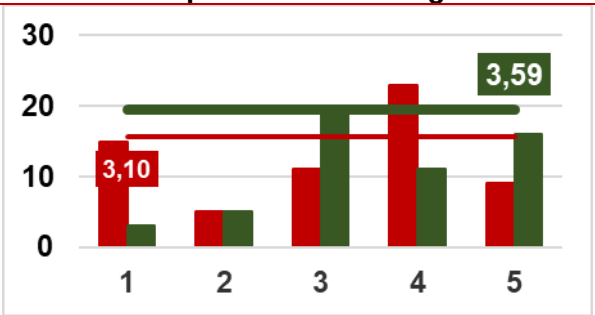
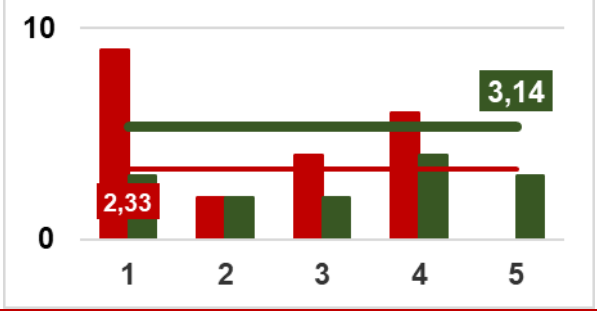
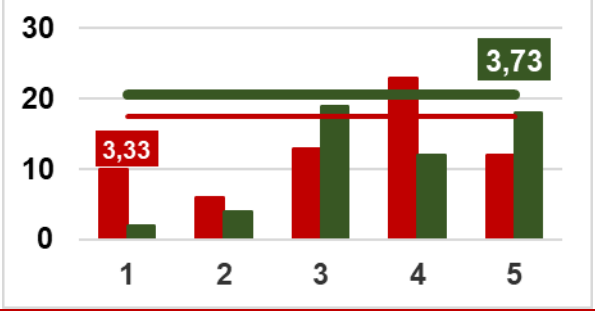
Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG312	12	3	Organización

Ítem	Global
Existe una cultura de trabajo en equipo, organizándose equipos de trabajo/mejora cuando es necesario	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG313	13	3	Organización

Ítem	Global
Se fomenta la creatividad y la innovación para la mejora de los servicios o para la mejora en el trabajo diario	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG314	14	3	Organización

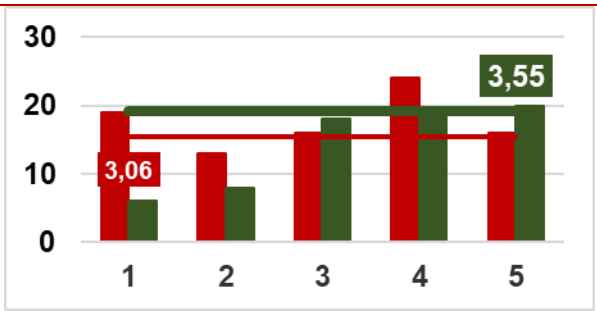
Ítem	Global
Se permite la toma de decisiones mediante la correcta delegación de responsabilidades	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG515	15	5	Organización

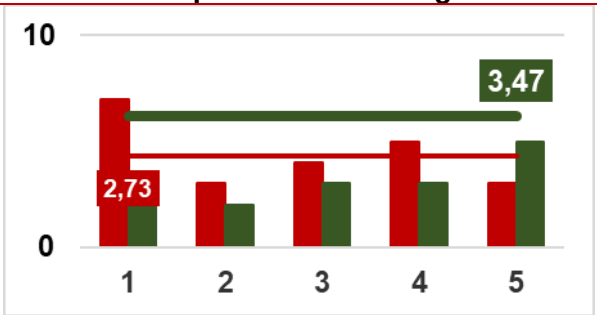
Ítem

Las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo están claramente definidas

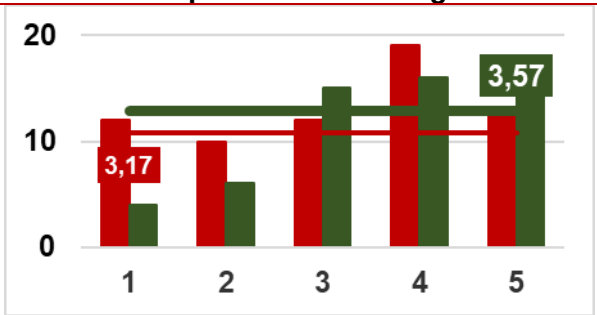
Global



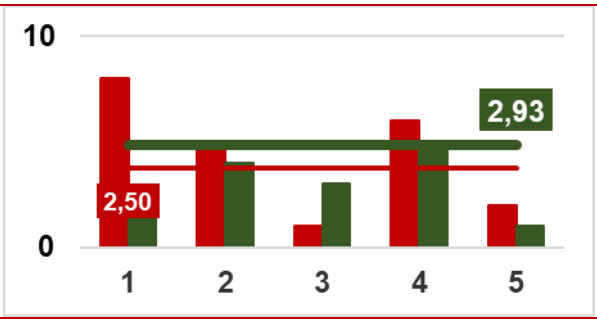
Con personal a su cargo



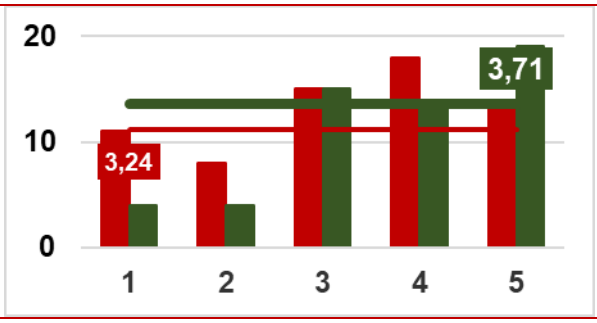
Sin personal a su cargo



Servicio de Bibliotecas



Resto de Bibliotecas

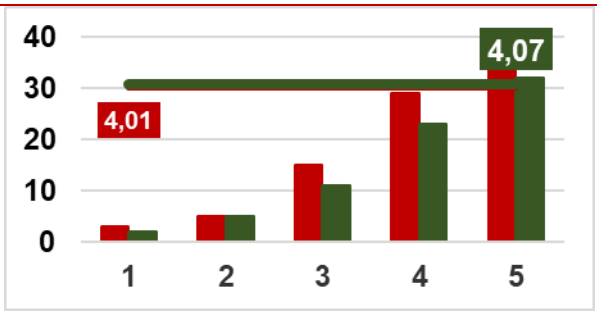


Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG516	16	5	Organización

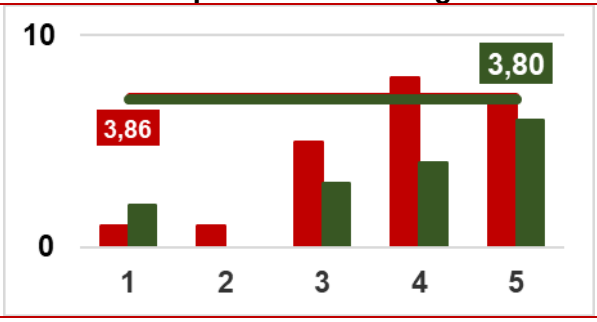
Ítem

Recibo la cooperación necesaria de mis compañeros para realizar bien mi trabajo

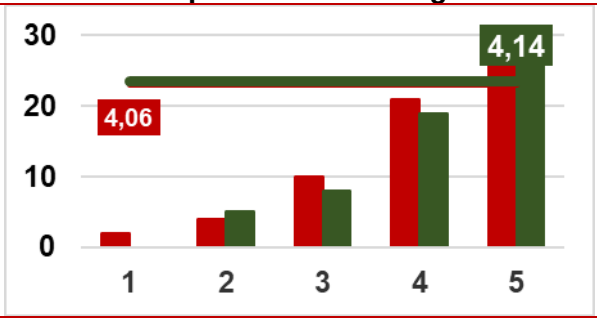
Global



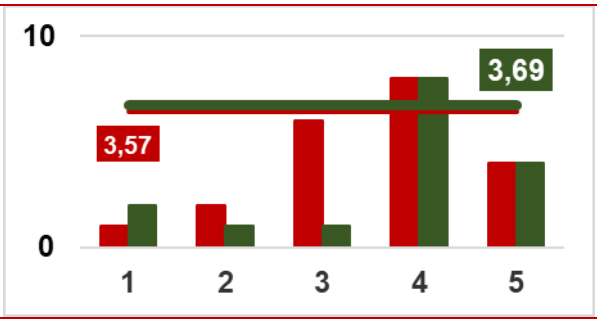
Con personal a su cargo



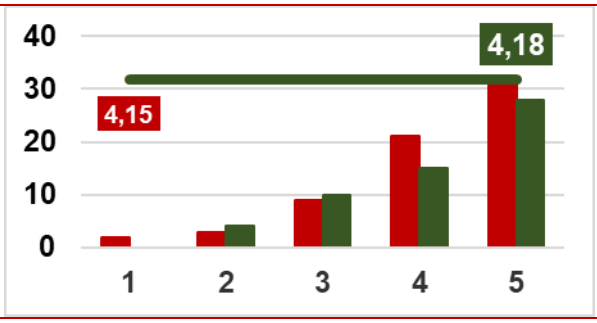
Sin personal a su cargo



Servicio de Bibliotecas



Resto de Bibliotecas

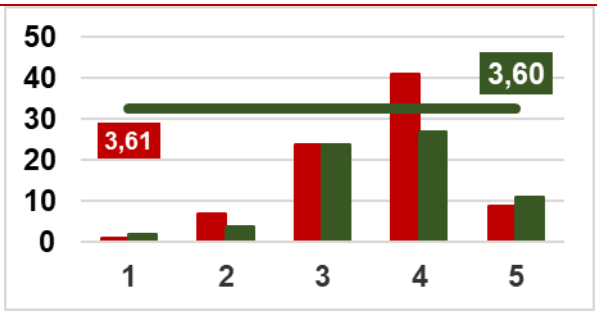


Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG517	17	5	Organización

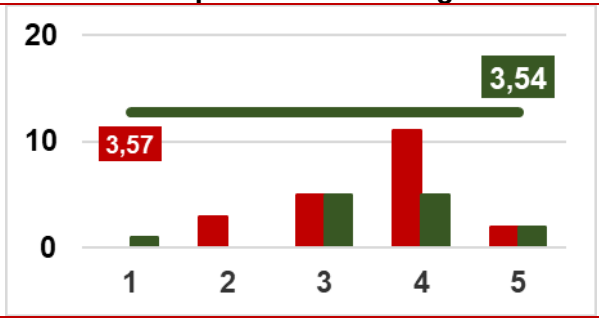
Ítem

Los productos y servicios ofertados por la Biblioteca son acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios

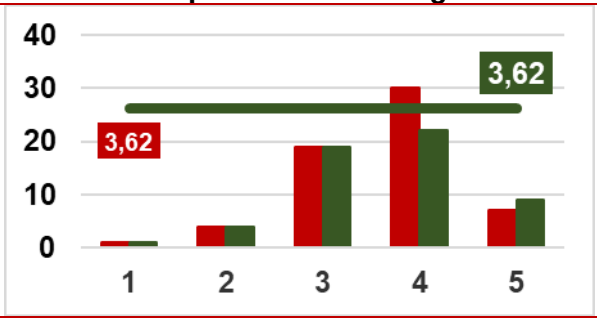
Global



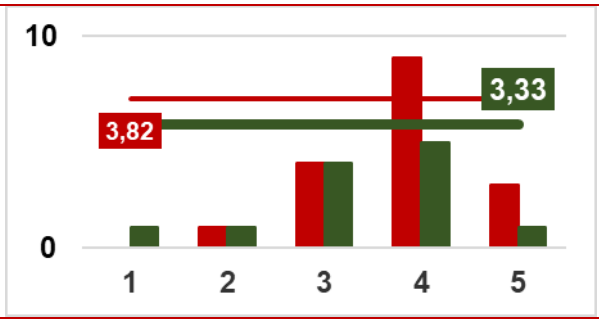
Con personal a su cargo



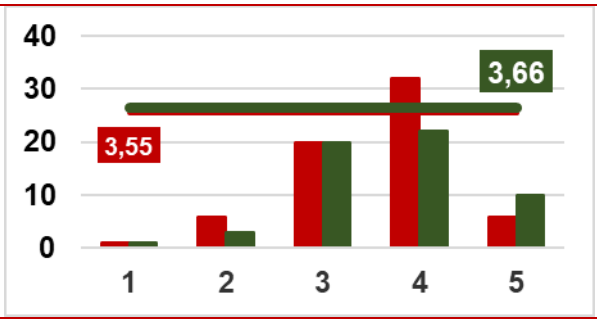
Sin personal a su cargo



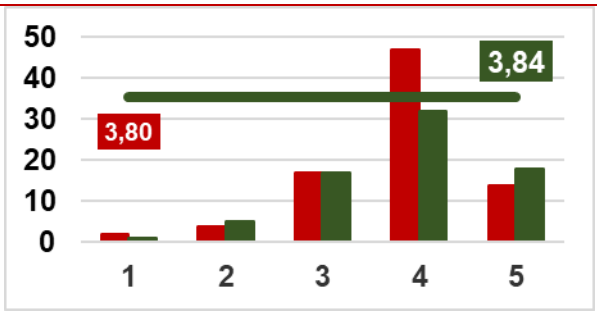
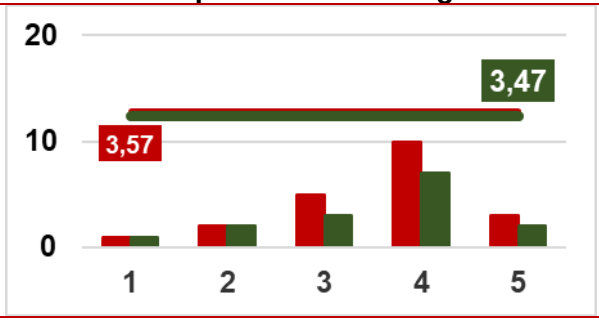
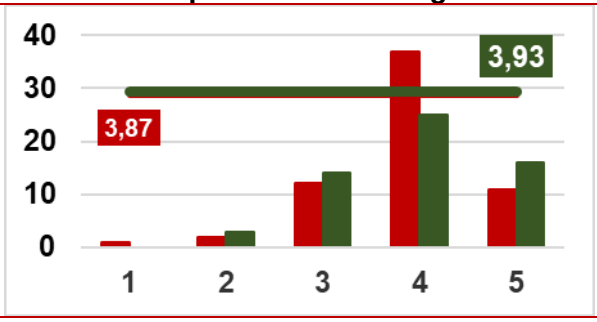
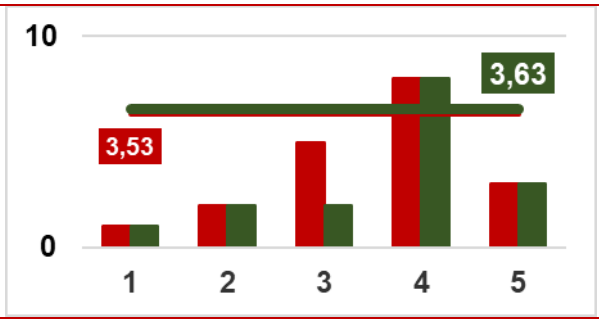
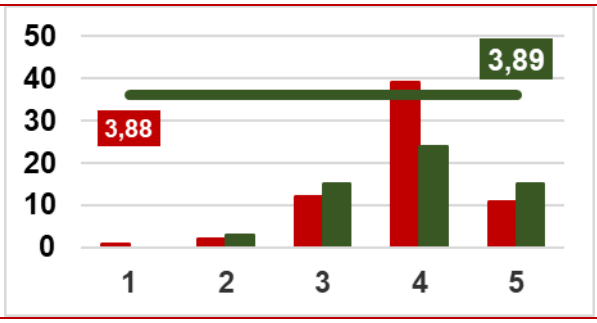
Servicio de Bibliotecas



Resto de Bibliotecas



Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG518	18	5	Organización

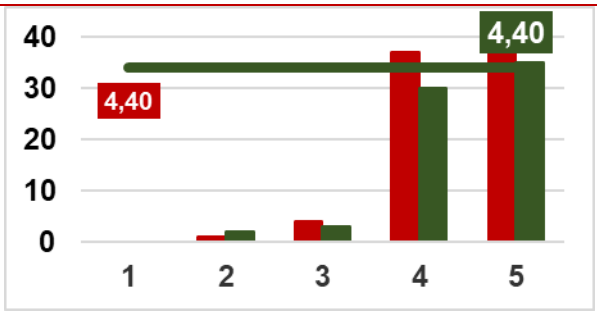
Ítem	Global
En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de calidad del servicio que prestamos en la Biblioteca	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG519	19	5	Organización

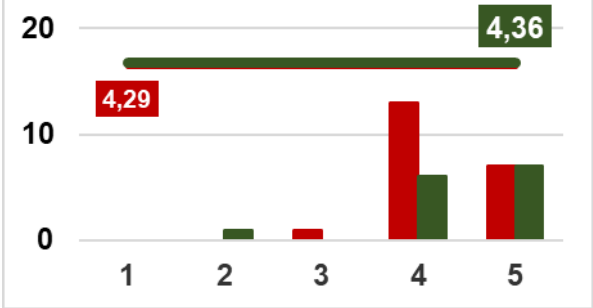
Ítem

En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de atención y trato personal que dispensamos a los usuarios de la Biblioteca

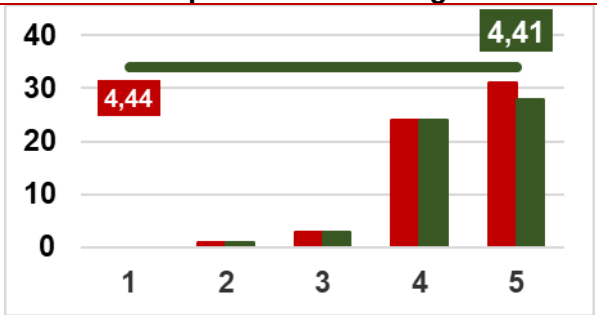
Global



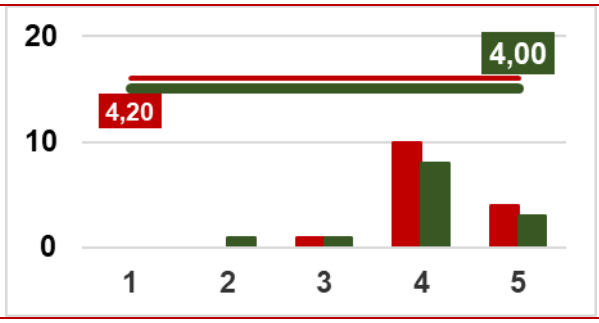
Con personal a su cargo



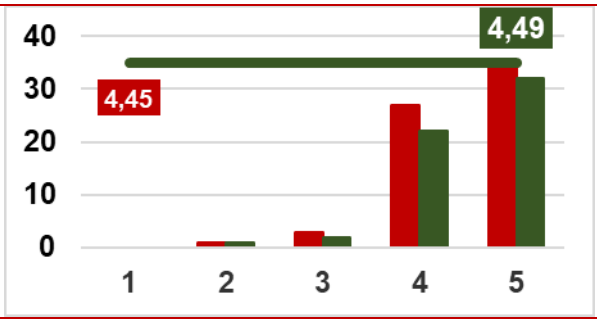
Sin personal a su cargo



Servicio de Bibliotecas



Resto de Bibliotecas

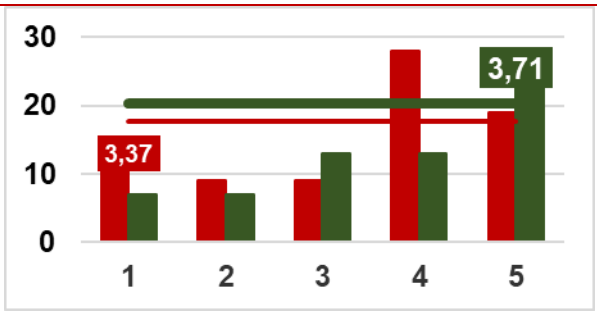


Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
RCS101	20	1	Recursos

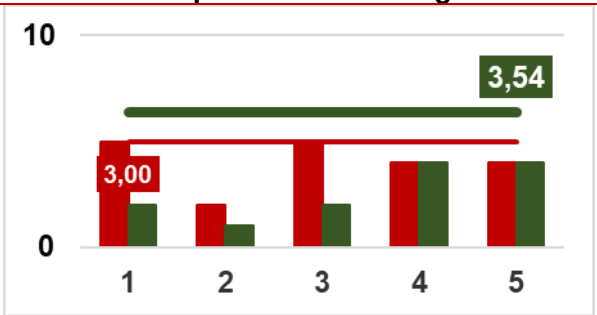
Ítem

Mi jefe inmediato promueve la búsqueda de los recursos necesarios para la gestión y la mejora en la Biblioteca

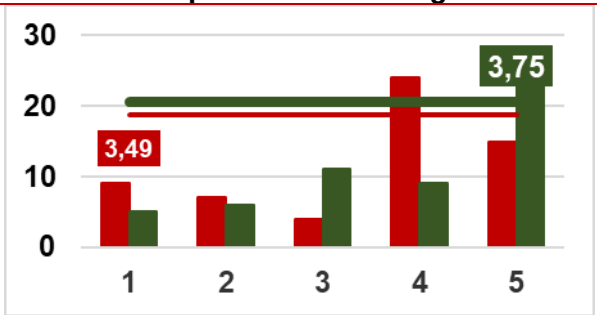
Global



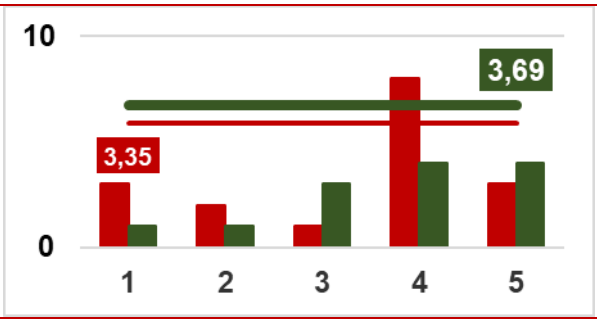
Con personal a su cargo



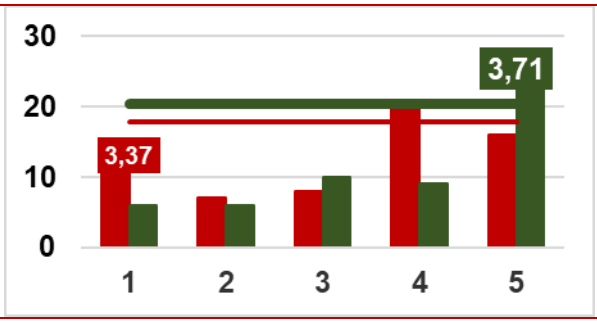
Sin personal a su cargo



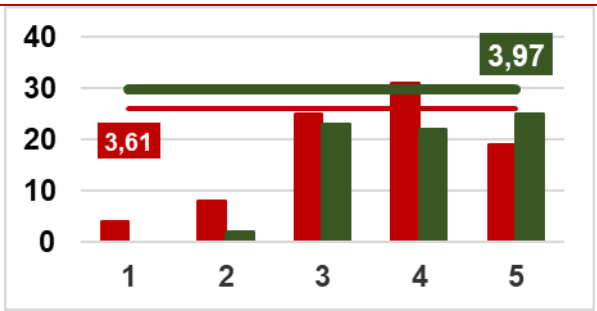
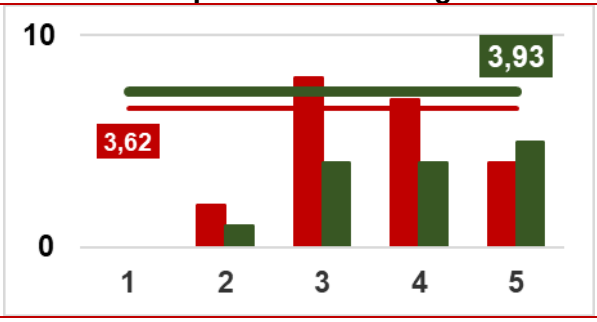
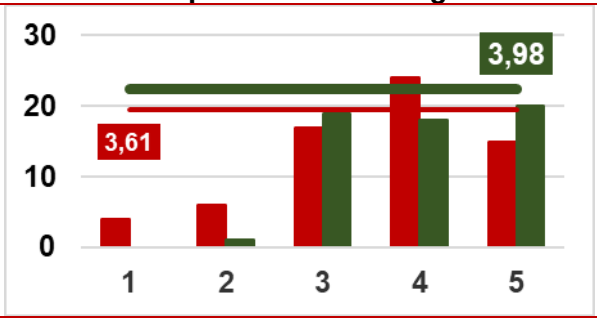
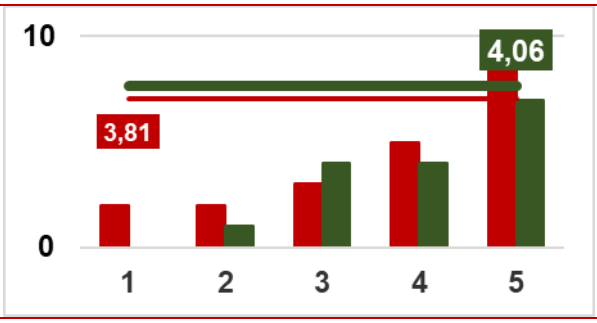
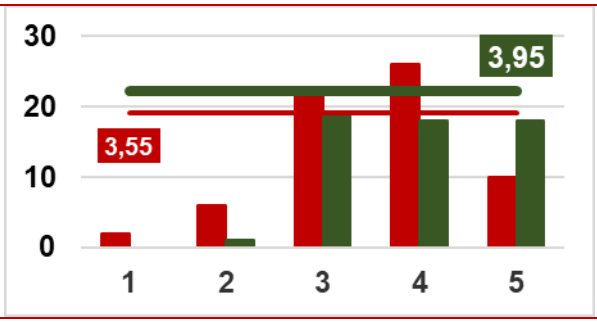
Servicio de Bibliotecas



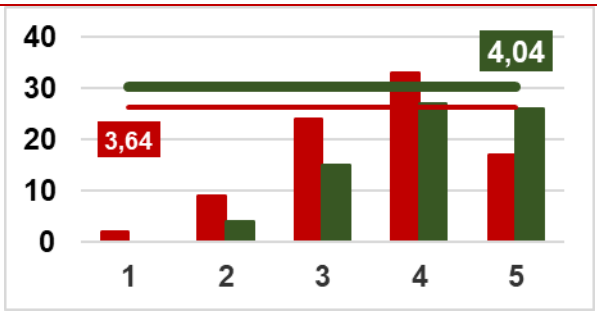
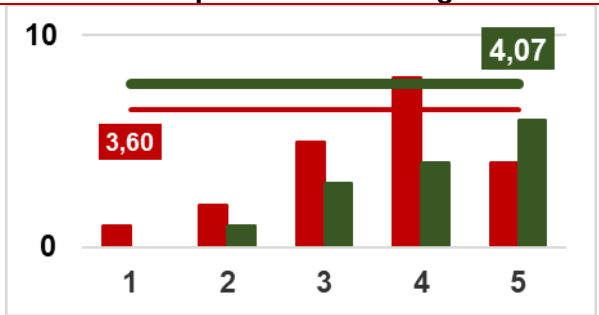
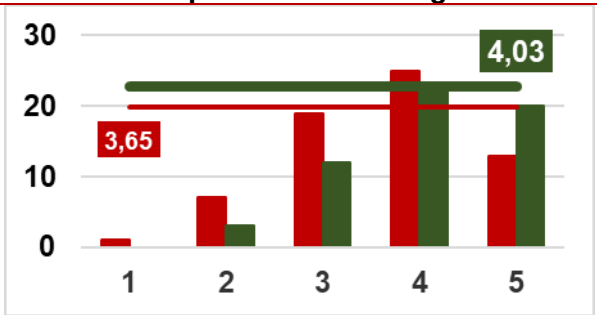
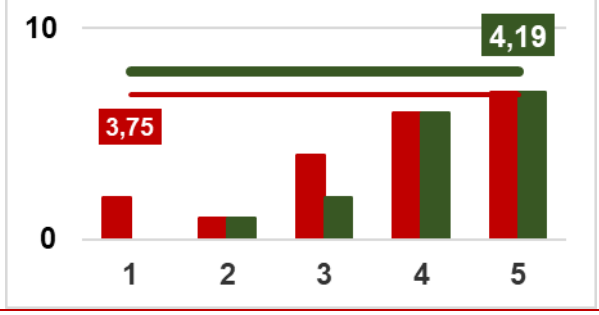
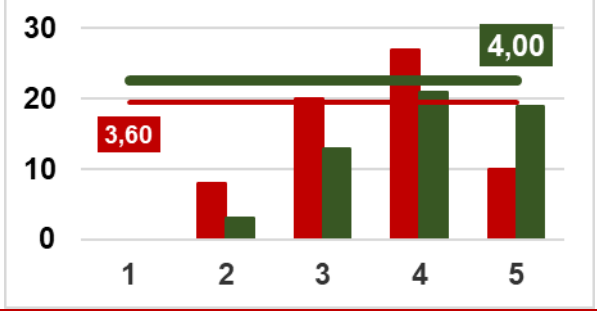
Resto de Bibliotecas



Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
RCS402	21	4	Recursos

Ítem	Global
Dispongo de los medios necesarios para la realización de mi trabajo (informáticos, materiales, aplicaciones…)	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
RCS403	22	4	Recursos

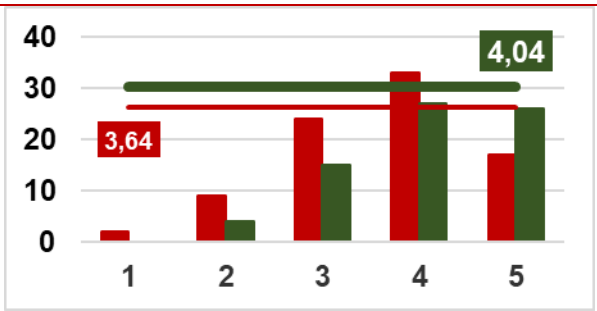
Ítem	Global
Se soluciona adecuadamente cualquier incidencia para el desempeño de mi trabajo (informática, mantenimiento…)	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
RCS404	23	4	Recursos

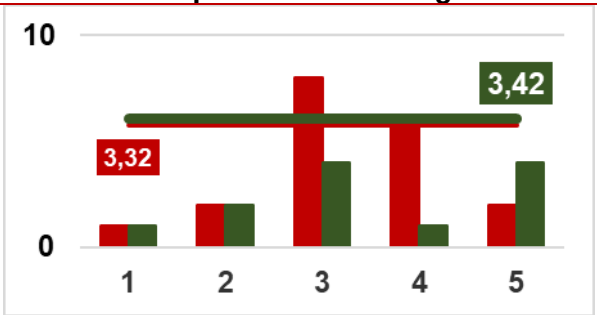
Ítem

Los recursos e información necesarios provenientes de otros departamentos son suficientes para la realización de mi trabajo

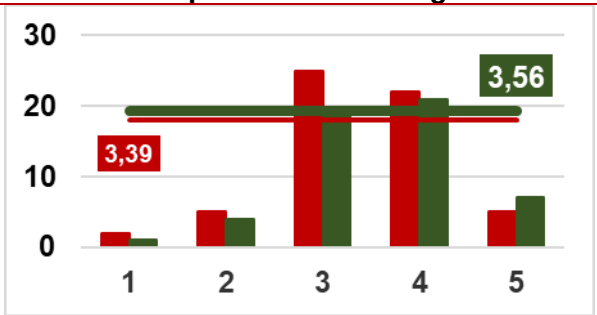
Global



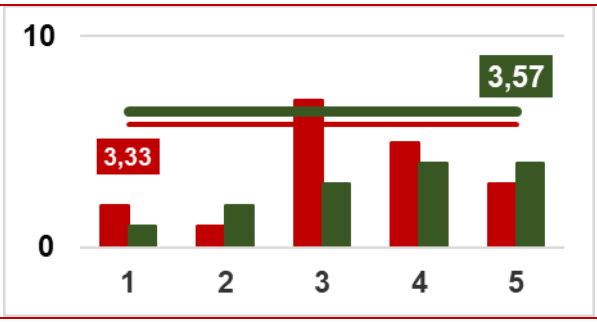
Con personal a su cargo



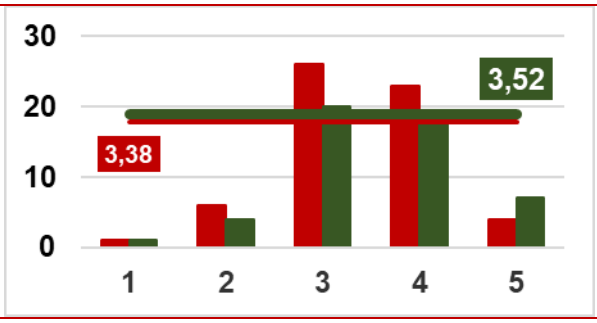
Sin personal a su cargo



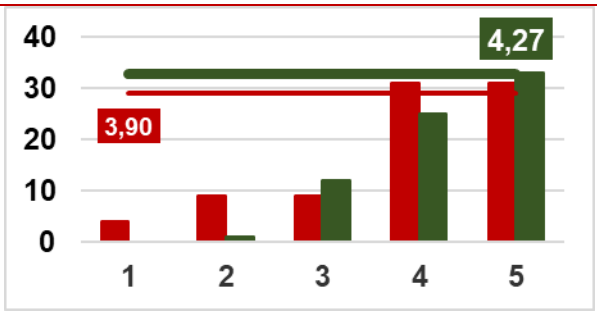
Servicio de Bibliotecas

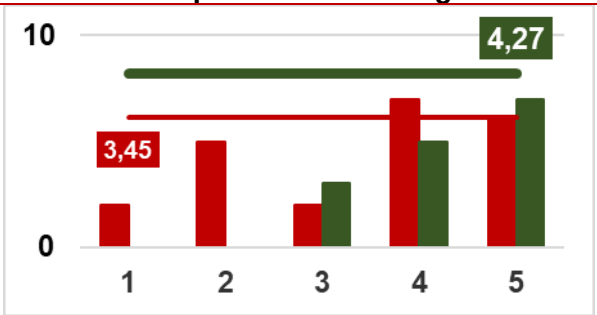
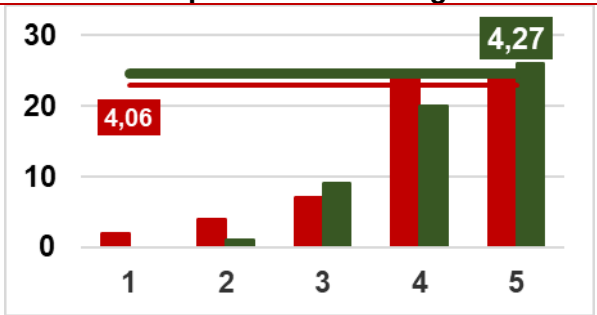


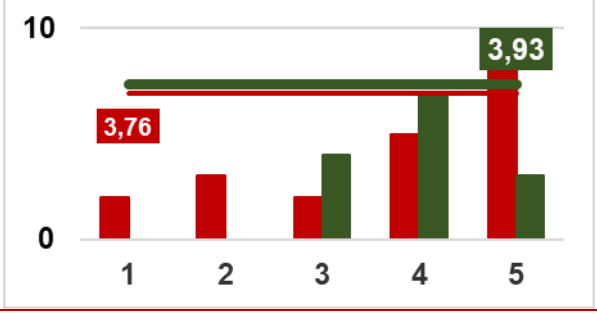
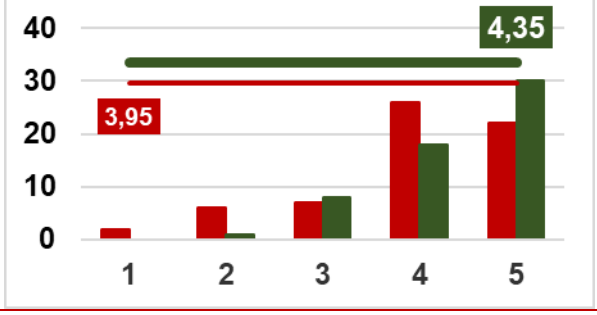
Resto de Bibliotecas



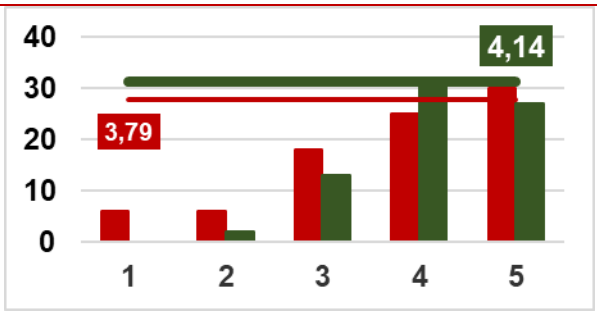
Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM201	24	2	Comunicación

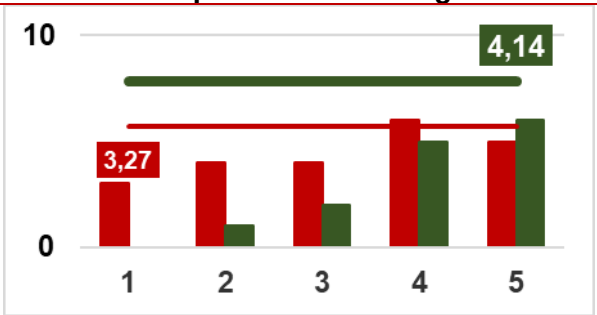
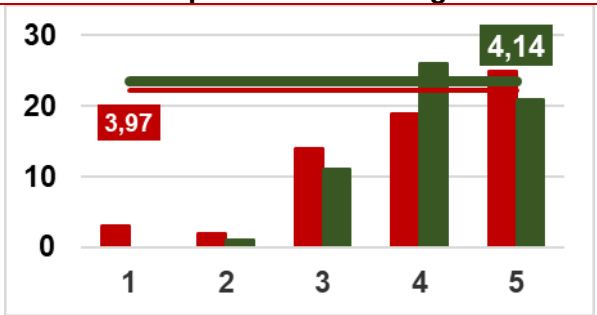
Ítem	Global
Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca	

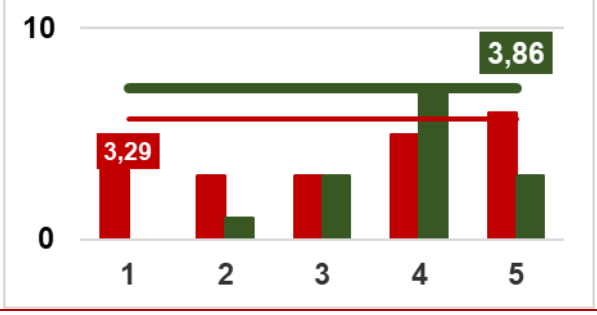
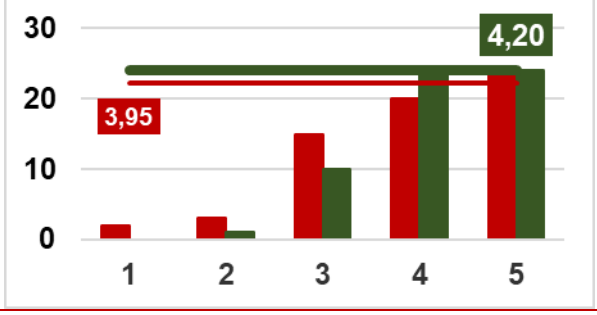
Con personal a su cargo	Sin personal a su cargo
	

Servicio de Bibliotecas	Resto de Bibliotecas
	

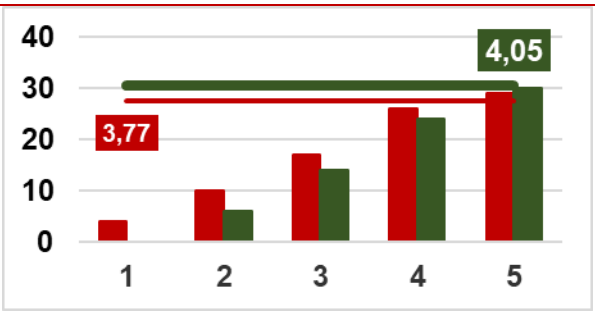
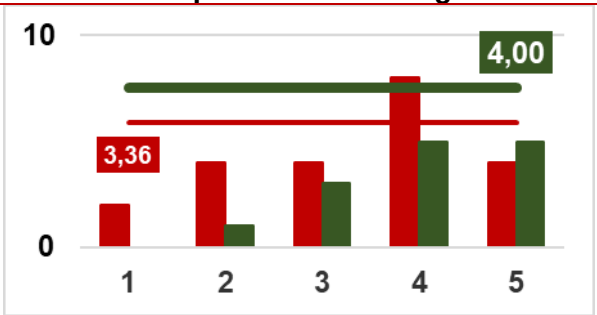
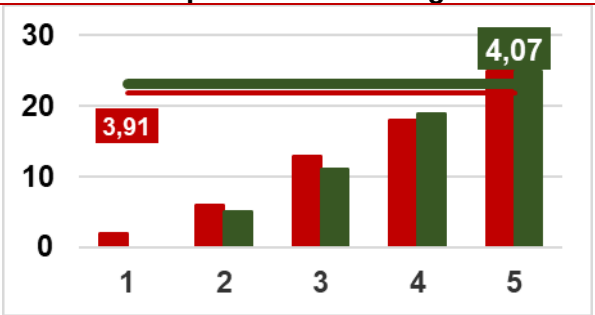
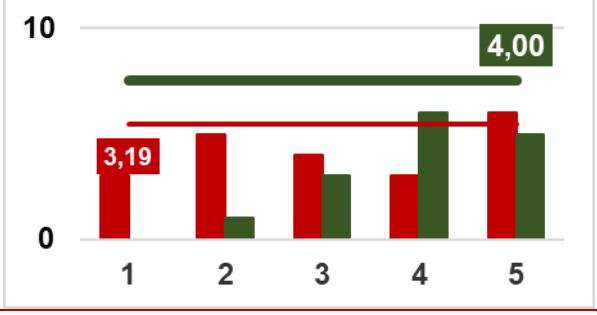
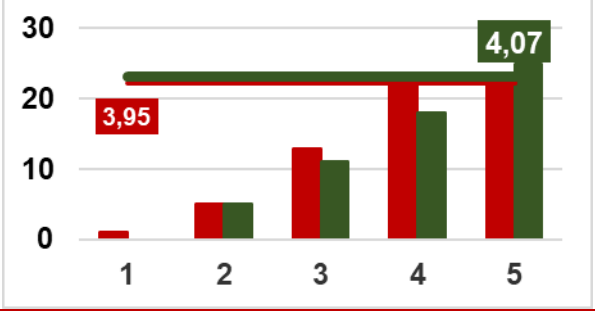
Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM202	25	2	Comunicación

Ítem	Global
Conozco los objetivos globales de la Biblioteca	

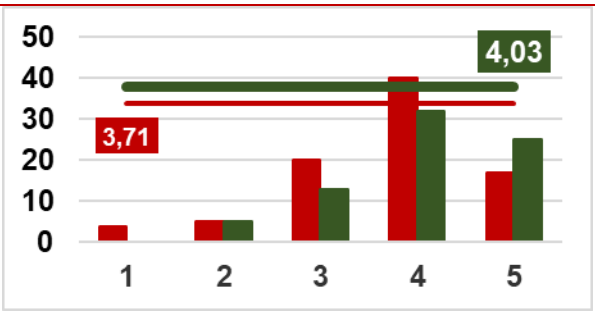
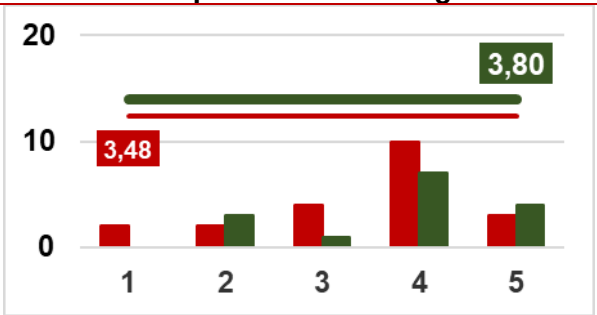
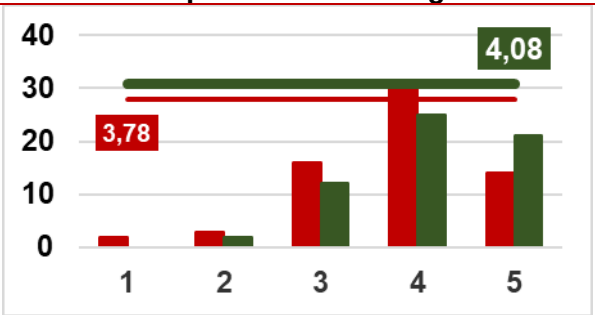
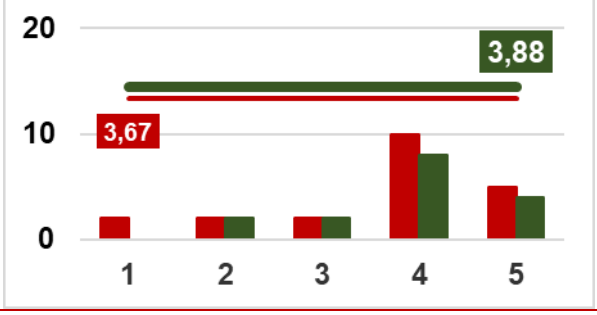
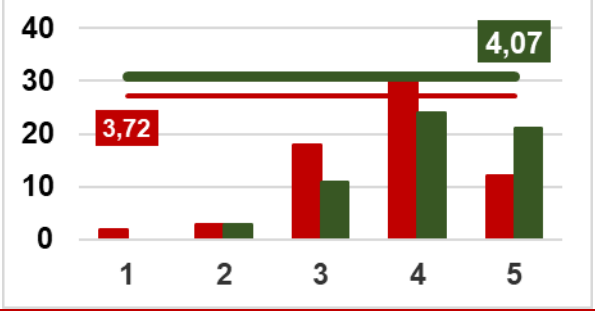
Con personal a su cargo	Sin personal a su cargo
	

Servicio de Bibliotecas	Resto de Bibliotecas
	

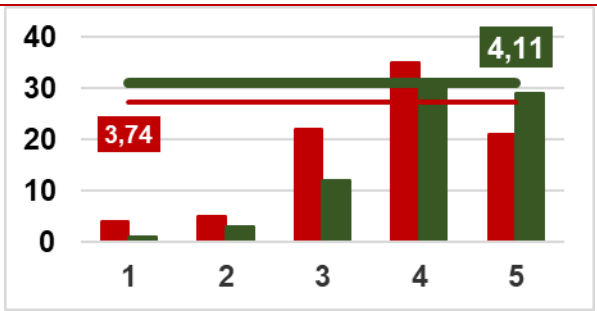
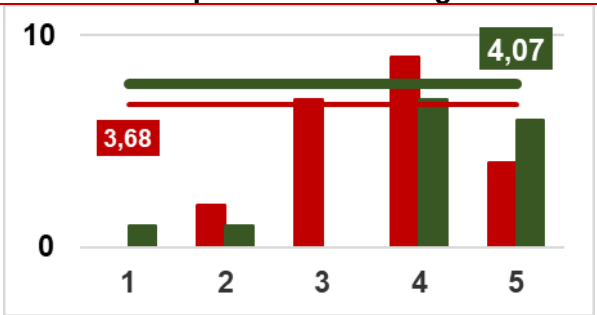
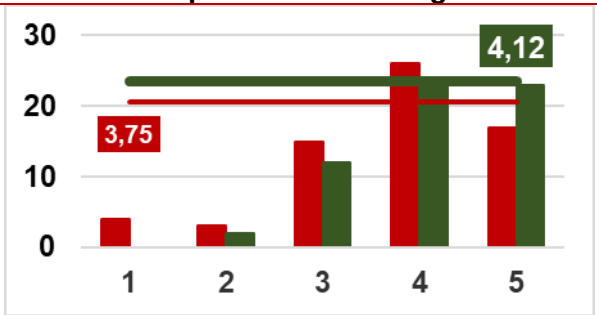
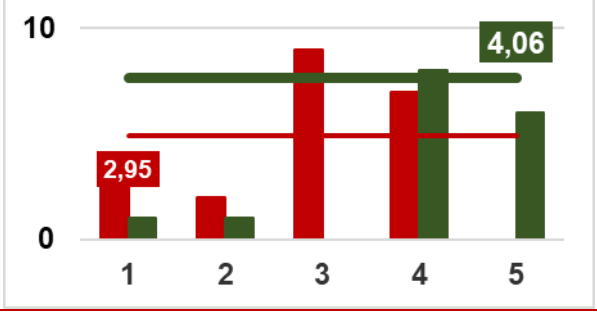
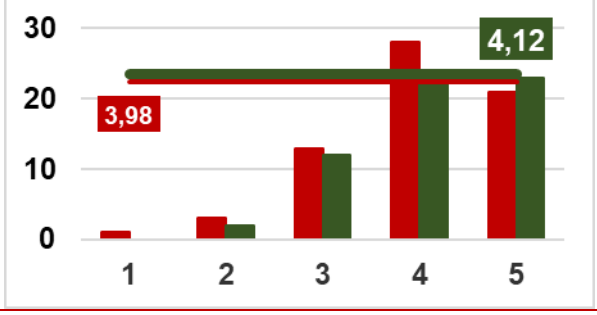
Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM203	26	2	Comunicación

Ítem	Global
Conozco de qué manera mi trabajo o el del equipo al que pertenezco ayuda a la consecución de los objetivos de la Biblioteca	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM304	27	3	Comunicación

Ítem	Global
Dispongo de la información necesaria para realizar mi trabajo	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ENT301	28	3	Entorno

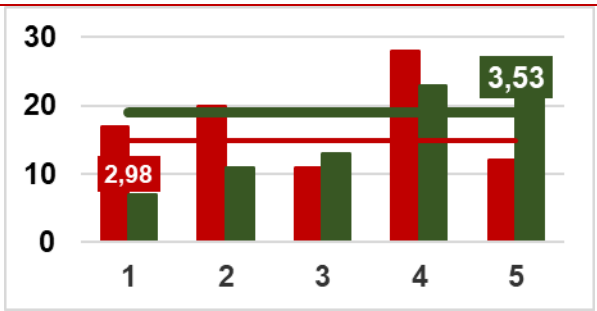
Ítem	Global
El ambiente de trabajo de la Biblioteca es adecuado	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ENT402	29	4	Entorno

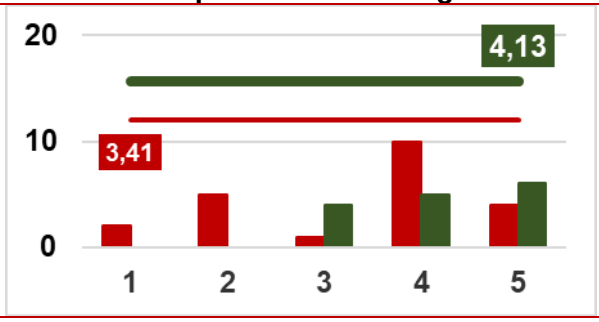
Ítem

El espacio donde trabajo me permite desarrollar de forma correcta mis tareas y funciones (mobiliario, ergonomía, iluminación…)

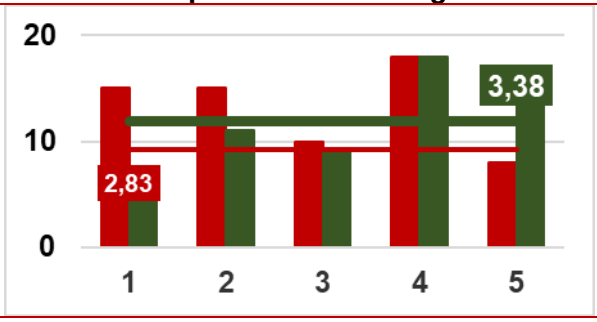
Global



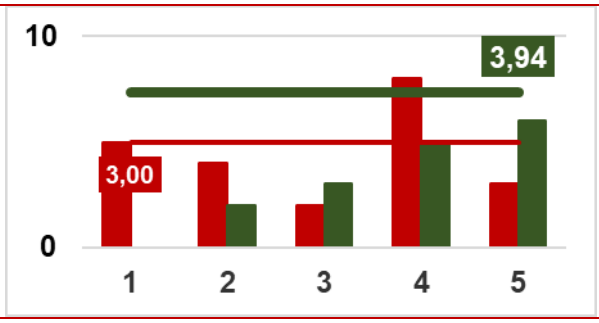
Con personal a su cargo



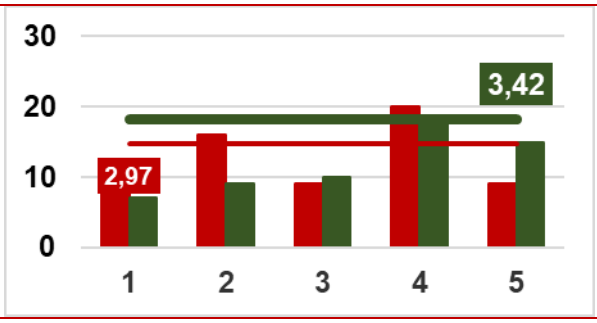
Sin personal a su cargo



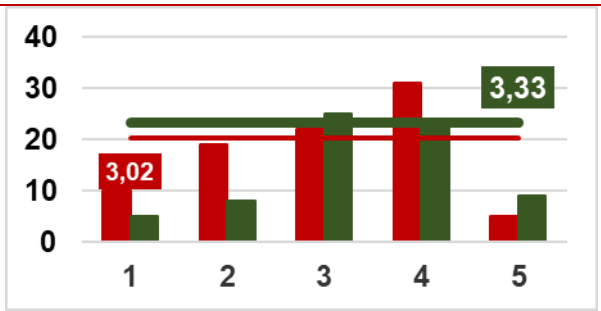
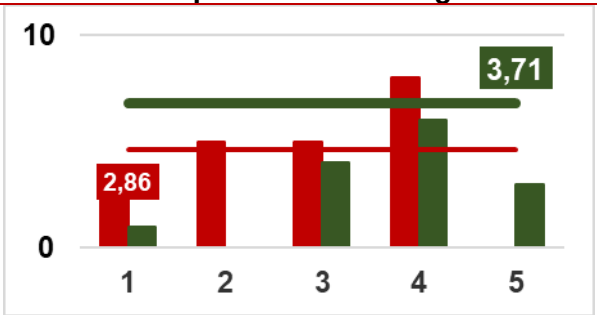
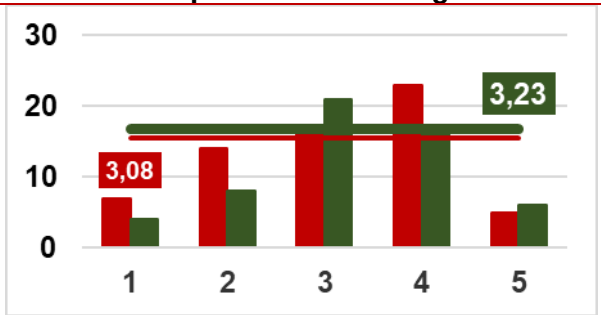
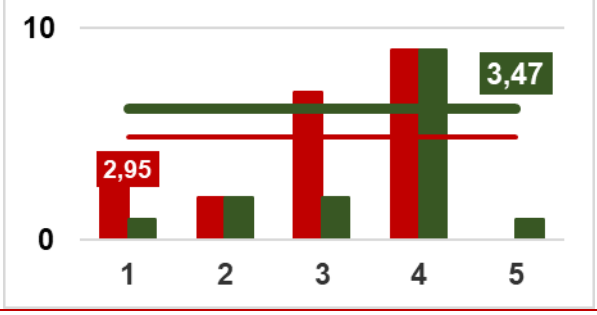
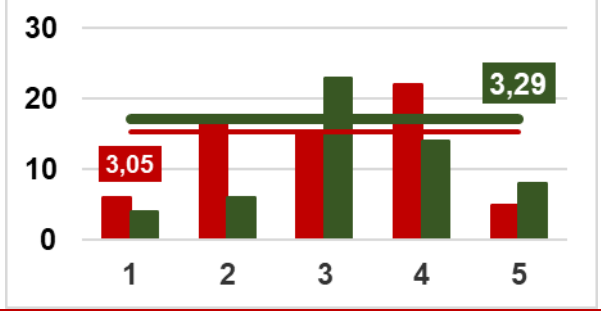
Servicio de Bibliotecas



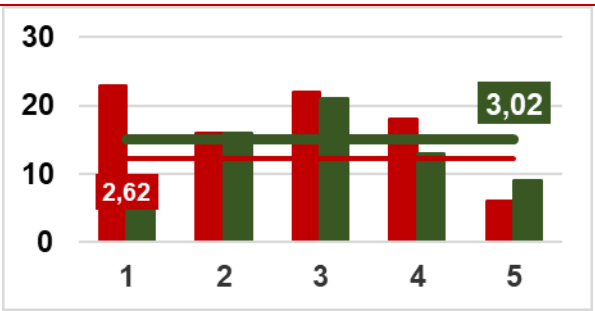
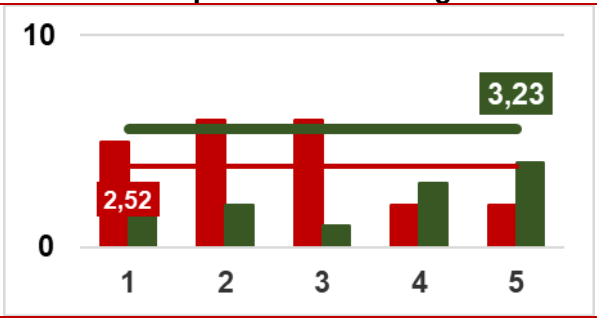
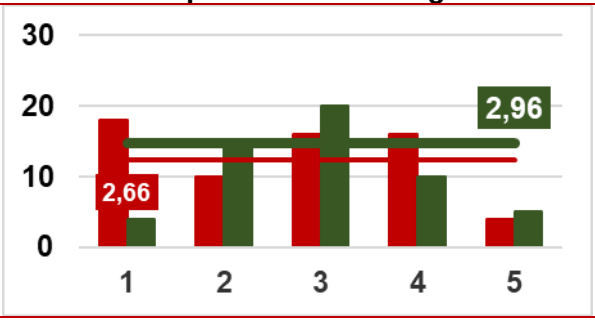
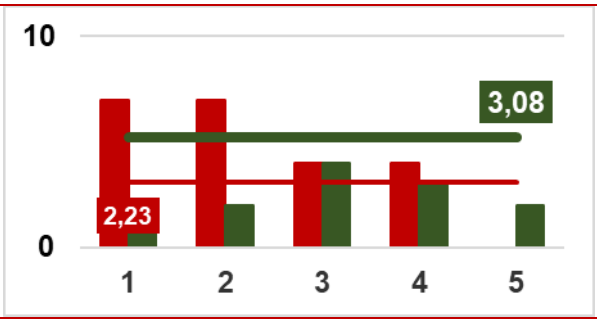
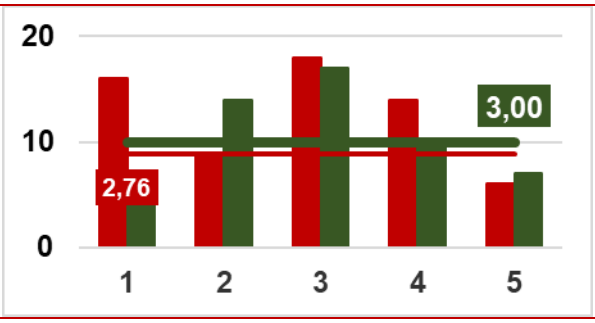
Resto de Bibliotecas



Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
FOR301	30	3	Formación

Ítem	Global
La formación que recibo es adecuada para realizar mi trabajo	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
FOR302	31	3	Formación

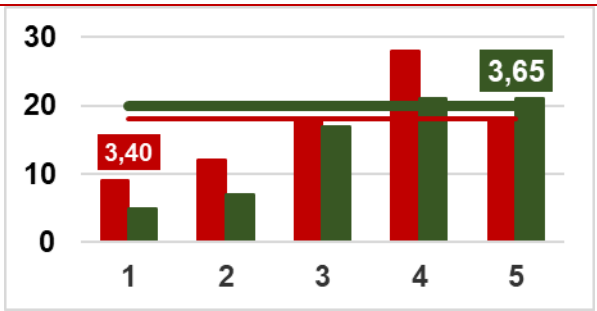
Ítem	Global
Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi plan de formación	
Con personal a su cargo	**Sin personal a su cargo**
	
Servicio de Bibliotecas	**Resto de Bibliotecas**
	

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
REC301	32	3	Reconocimiento

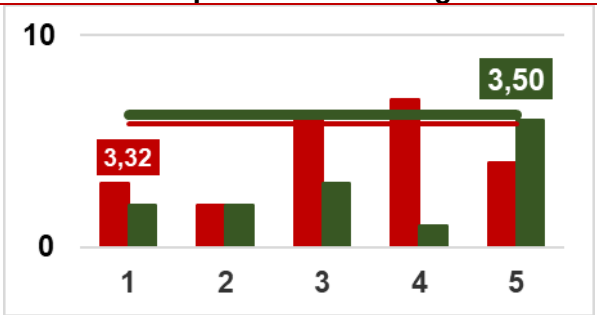
Ítem

Se me reconoce individualmente o como parte del equipo con quien trabajo por una aportación de valor o por un trabajo bien realizado

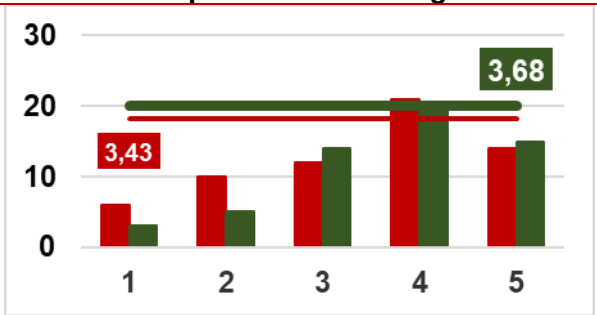
Global



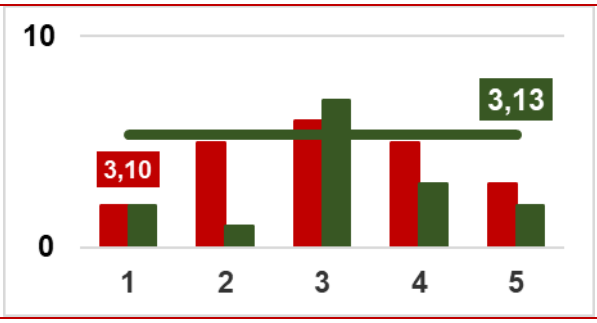
Con personal a su cargo



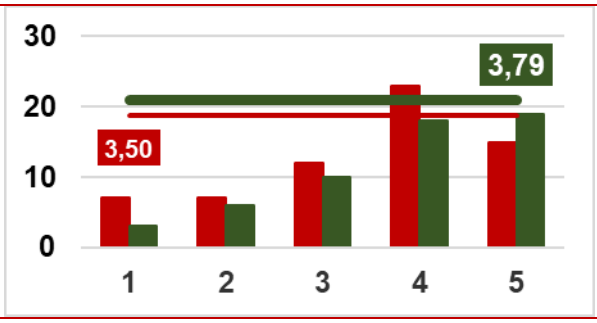
Sin personal a su cargo



Servicio de Bibliotecas



Resto de Bibliotecas

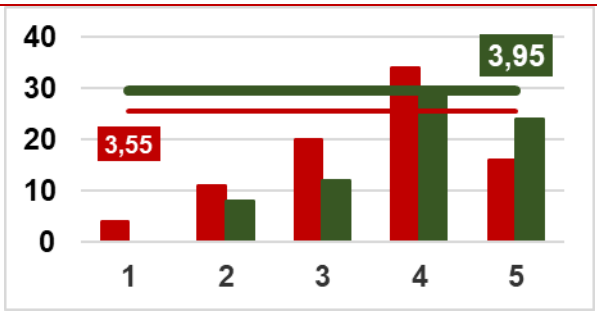


Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
GEN001	33	G	General

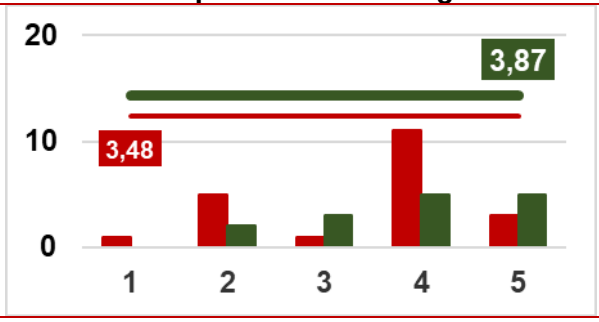
Ítem

En general, mi grado de satisfacción como trabajador de la Biblioteca es:

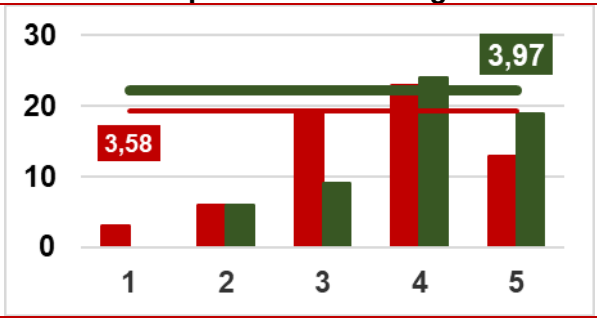
Global



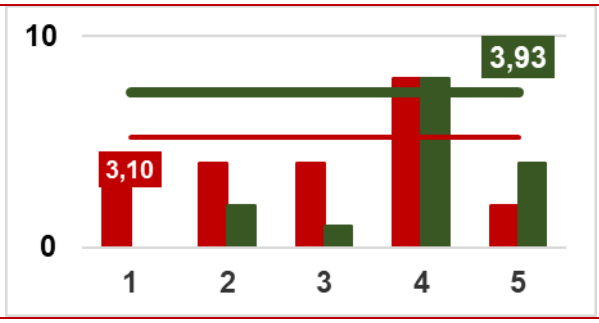
Con personal a su cargo



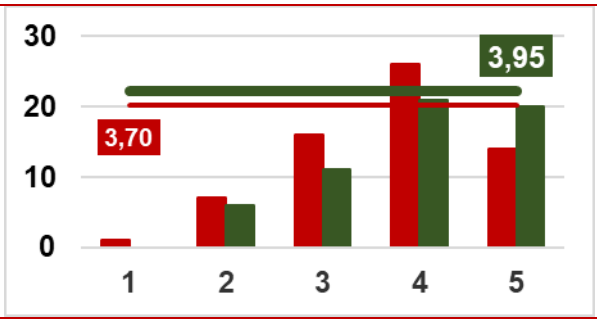
Sin personal a su cargo



Servicio de Bibliotecas



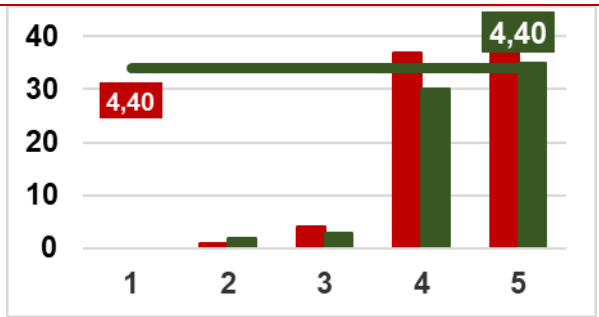
Resto de Bibliotecas



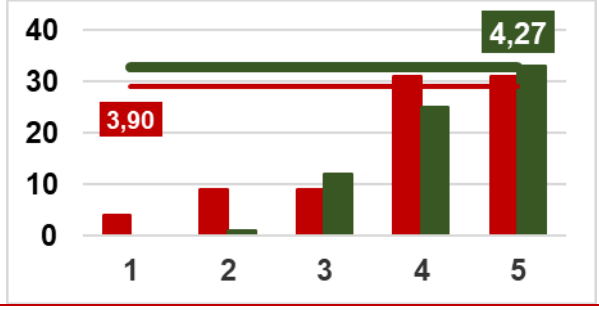
7. Los 3 ítems de “Global” mejor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

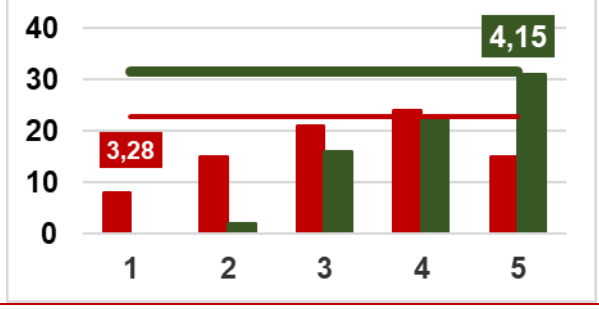
1º Ítem de “Global” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG519	19	5	Organización
Ítem		**Global**	
En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de atención y trato personal que dispensamos a los usuarios de la Biblioteca			

2º Ítem de “Global” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM201	24	2	Comunicación
Ítem		**Global**	
Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca			

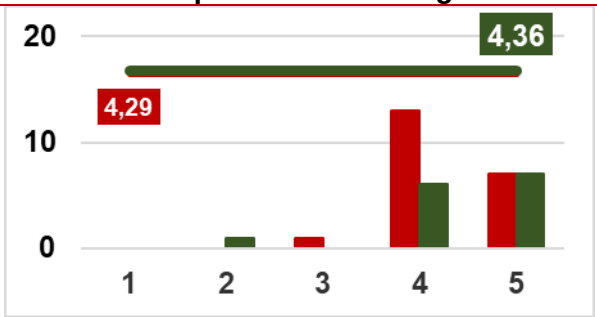
3º Ítem de “Global” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG102	2	1	Organización
Ítem		**Global**	
La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y los grandes proyectos de la BUSAL			

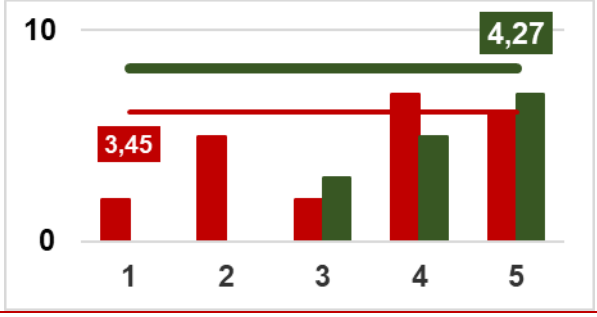
8. Los 3 ítems de “Con personal a su cargo” mejor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

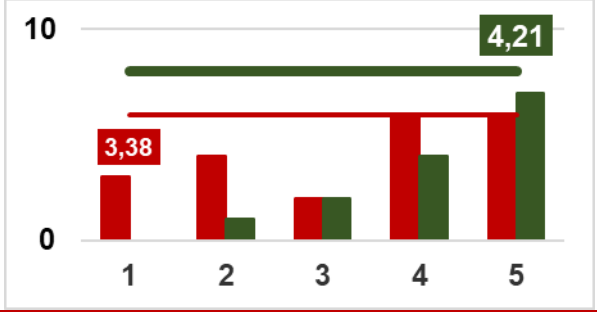
1º Ítem de “Con personal a su cargo” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG519	19	5	Organización
Ítem		**Con personal a su cargo**	
En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de atención y trato personal que dispensamos a los usuarios de la Biblioteca			

2º Ítem de “Con personal a su cargo” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM201	24	2	Comunicación
Ítem		**Con personal a su cargo**	
Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca			

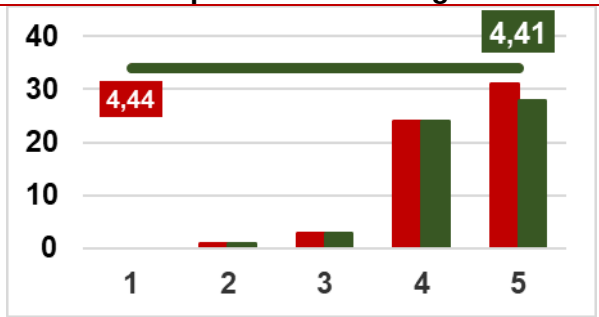
3º Ítem de “Con personal a su cargo” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG102	2	1	Organización
Ítem		**Con personal a su cargo**	
La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y los grandes proyectos de la BUSAL			

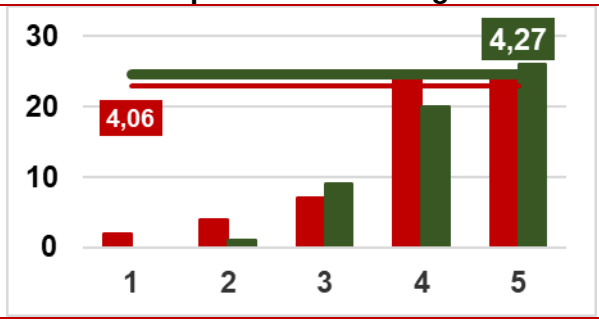
9. Los 3 ítems de “Sin personal a su cargo” mejor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

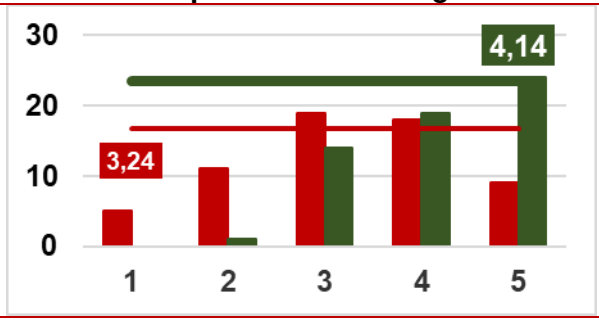
1º Ítem de “Sin personal a su cargo” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG519	19	5	Organización
Ítem		**Sin personal a su cargo**	
En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de atención y trato personal que dispensamos a los usuarios de la Biblioteca			

2º Ítem de “Sin personal a su cargo” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM201	24	2	Comunicación
Ítem		**Sin personal a su cargo**	
Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca			

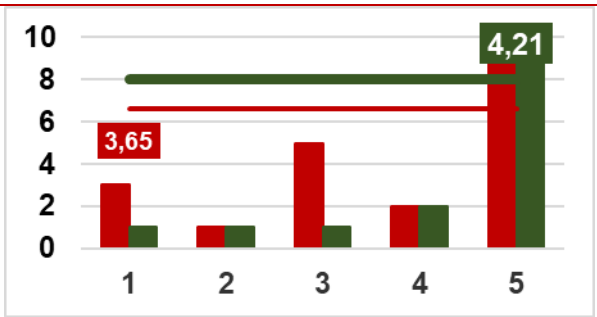
3º Ítem de “Sin personal a su cargo” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG102	2	1	Organización
Ítem		**Sin personal a su cargo**	
La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y los grandes proyectos de la BUSAL			

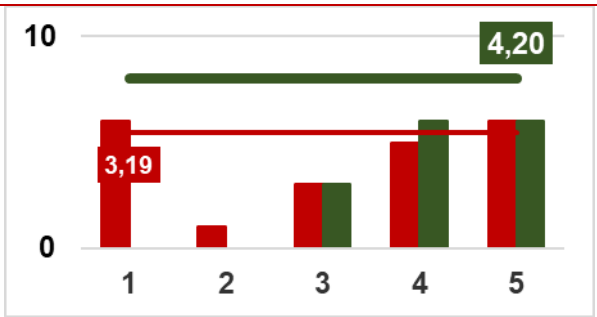
10. Los 3 ítems de “Serv. de Bibliotecas” mejor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

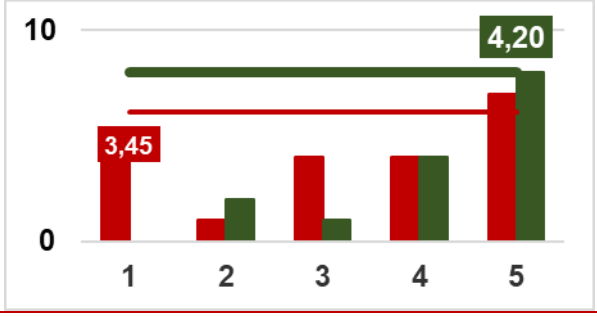
1º Ítem de “Servicio de Bibliotecas” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG101	1	1	Organización
Ítem		**Servicio de Bibliotecas**	
La dirección de la BUSAL está implicada y actúa como modelo de referencia con la misión, visión y valores de la misma			

2º Ítem “Servicio de Bibliotecas” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG102	2	1	Organización
Ítem		**Servicio de Bibliotecas**	
La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y los grandes proyectos de la BUSAL			

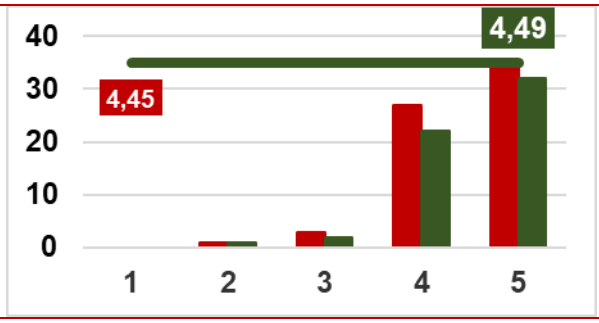
3º Ítem “Servicio de Bibliotecas” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG103	3	1	Organización
Ítem		**Servicio de Bibliotecas**	
La dirección de la BUSAL genera un clima de confianza, comunicación y transparencia			

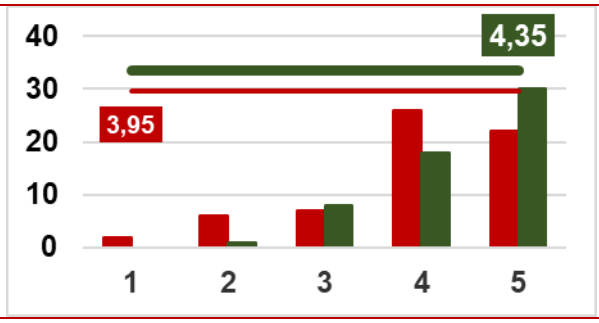
11. Los 3 ítems de “Resto de Bibliotecas” mejor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

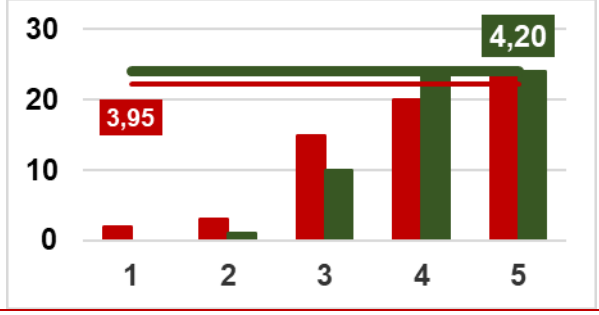
1º Ítem de “Resto de Bibliotecas” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG519	19	5	Organización
Ítem		**Resto de Bibliotecas**	
En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de atención y trato personal que dispensamos a los usuarios de la Biblioteca			

2º Ítem de “Resto de Bibliotecas” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM201	24	2	Comunicación
Ítem		**Resto de Bibliotecas**	
Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca			

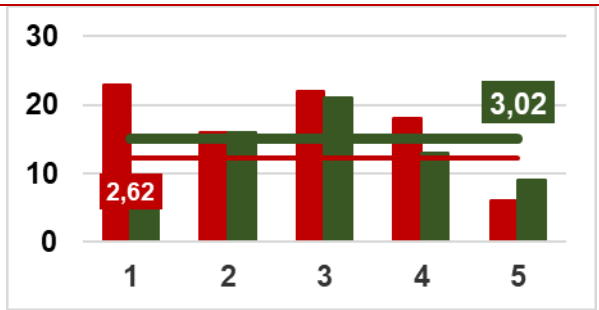
3º Ítem de “Resto de Bibliotecas” mejor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
COM202	25	2	Comunicación
Ítem		**Resto de Bibliotecas**	
Conozco los objetivos globales de la Biblioteca			

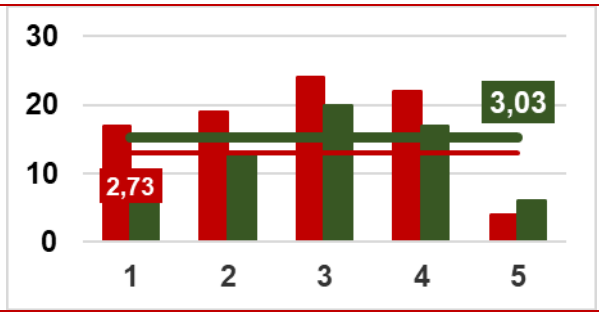
12. Los 3 ítems de “Global” peor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

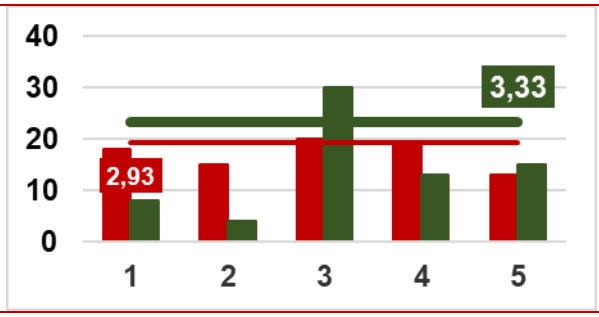
1º Ítem de “Global” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
FOR302	31	3	Formación
Ítem		**Global**	
Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi plan de formación			

2º Ítem “Global” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG211	11	2	Organización
Ítem		**Global**	
Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomendados			

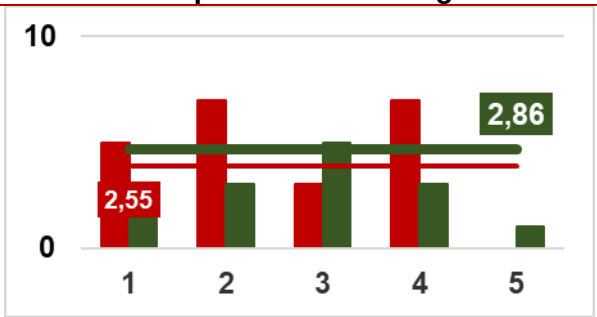
3º Ítem “Global” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG313	13	3	Organización
Ítem		**Global**	
Se fomenta la creatividad y la innovación para la mejora de los servicios o para la mejora en el trabajo diario			

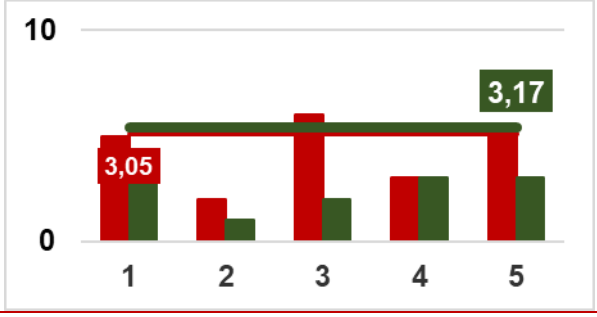
13. Los 3 ítems de “Con personal a su cargo” peor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

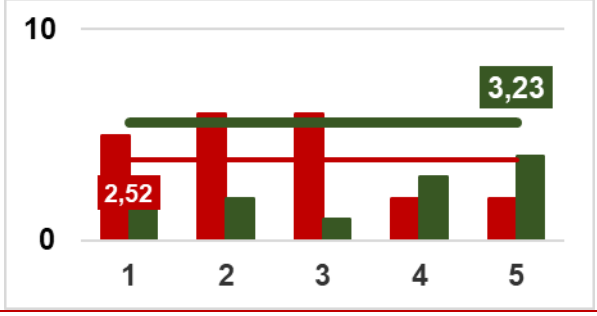
1º Ítem de “Con personal a su cargo” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG211	11	2	Organización
Ítem		**Con personal a su cargo**	
Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomendados			

2º Ítem de “Con personal a su cargo” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG109	9	1	Organización
Ítem		**Con personal a su cargo**	
Mi jefe inmediato estable las prioridades oportunas para el desempeño de mi trabajo			

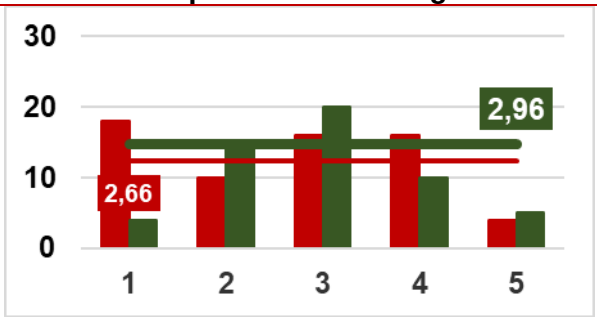
3º Ítem de “Con personal a su cargo” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
FOR302	31	3	Formación
Ítem		**Con personal a su cargo**	
Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi plan de formación			

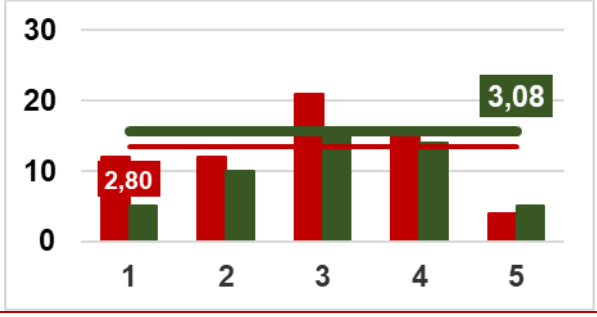
14. Los 3 ítems de “Sin personal a su cargo” peor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

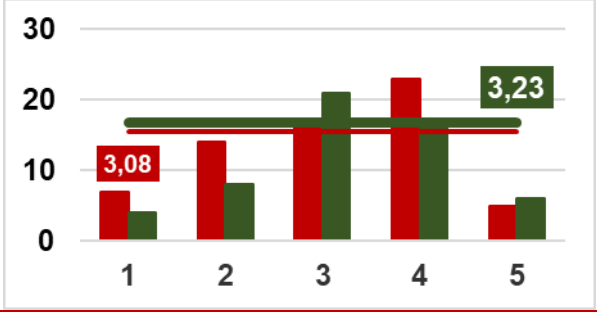
1º Ítem de “Sin personal a su cargo” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
FOR302	31	3	Formación
Ítem		**Sin personal a su cargo**	
Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi plan de formación			

2º Ítem de “Sin personal a su cargo” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG211	11	2	Organización
Ítem		**Sin personal a su cargo**	
Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomendados			

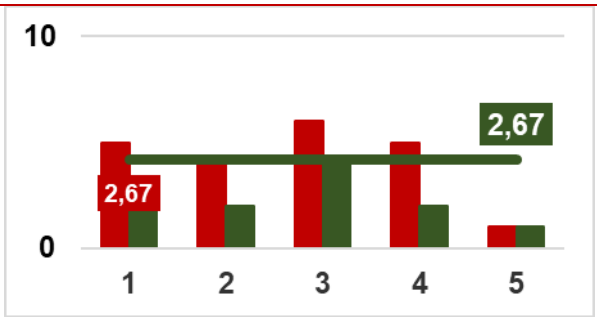
3º Ítem de “Sin personal a su cargo” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
FOR301	30	3	Formación
Ítem		**Sin personal a su cargo**	
La formación que recibo es adecuada para realizar mi trabajo			

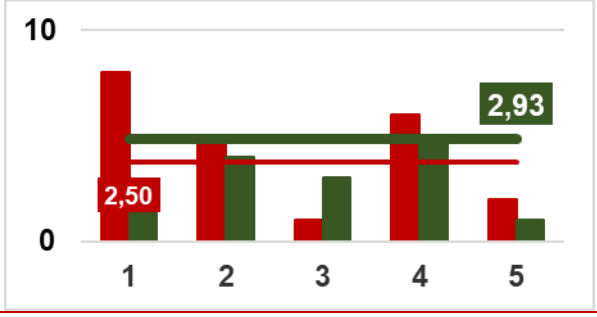
15. Los 3 ítems de “Serv. de Bibliotecas” peor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

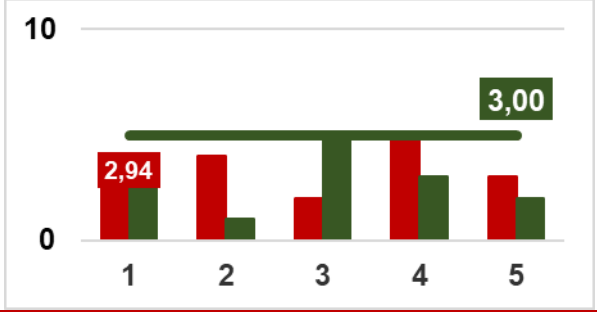
1º Ítem de “Servicio de Bibliotecas” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG211	11	2	Organización
Ítem		**Servicio de Bibliotecas**	
Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomendados			

2º Ítem de “Servicio de Bibliotecas” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG515	15	5	Organización
Ítem		**Servicio de Bibliotecas**	
Las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo están claramente definidas			

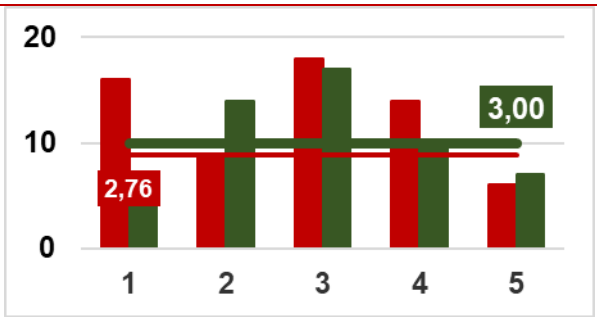
3º Ítem de “Servicio de Bibliotecas” peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG108	8	1	Organización
Ítem		**Servicio de Bibliotecas**	
Mi jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con el trabajo y ayuda a satisfacerlas			

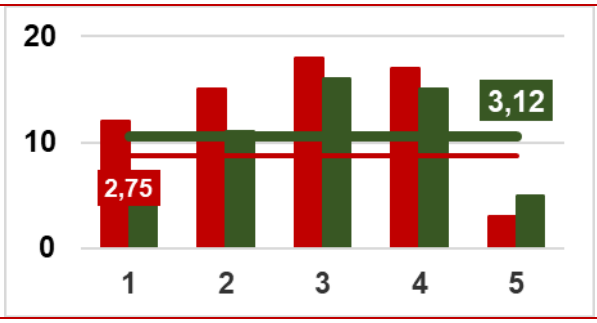
16. Los 3 ítems de "Resto de Bibliotecas" peor valorados

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

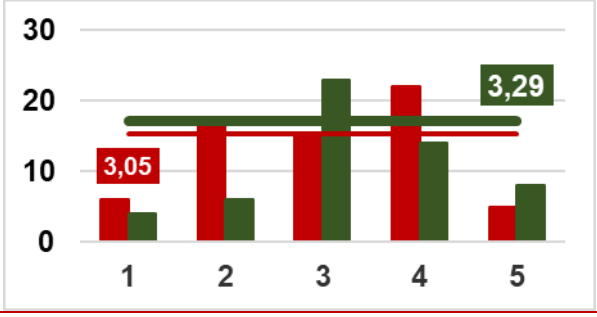
1º Ítem de "Resto de Bibliotecas" peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
FOR302	31	3	Formación
Ítem		**Resto de Bibliotecas**	
Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi plan de formación			

2º Ítem de "Resto de Bibliotecas" peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
ORG211	11	2	Organización
Ítem		**Resto de Bibliotecas**	
Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomendados			

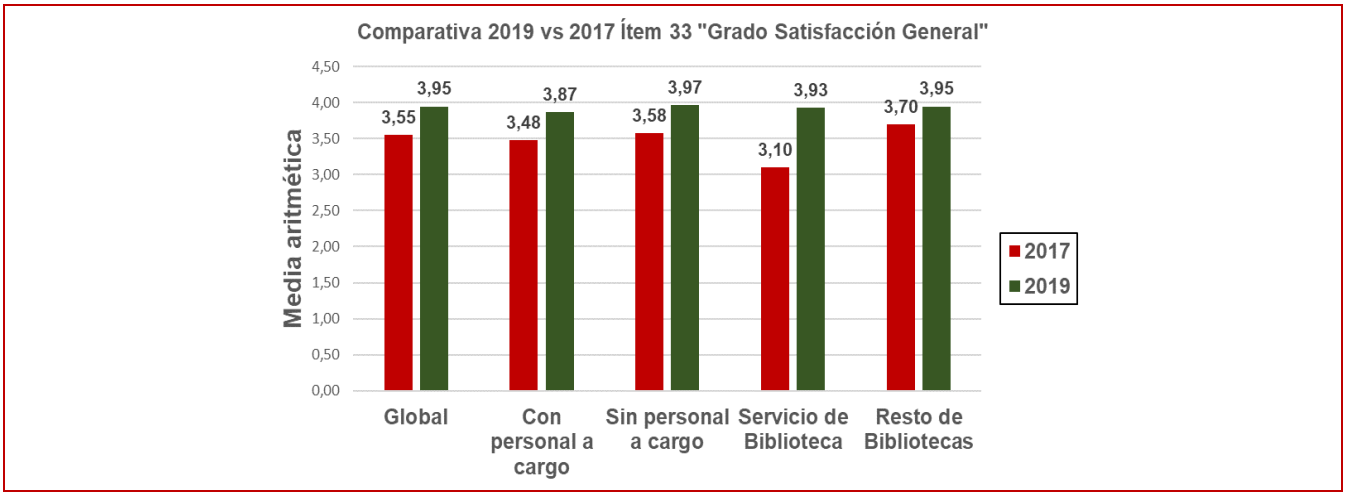
3º Ítem de "Resto de Bibliotecas" peor valorado

Cód. LimeSurvey	Nº ítem	Criterio EFQM	Temática
FOR301	30	3	Formación
Ítem		**Resto de Bibliotecas**	
La formación que recibo es adecuada para realizar mi trabajo			

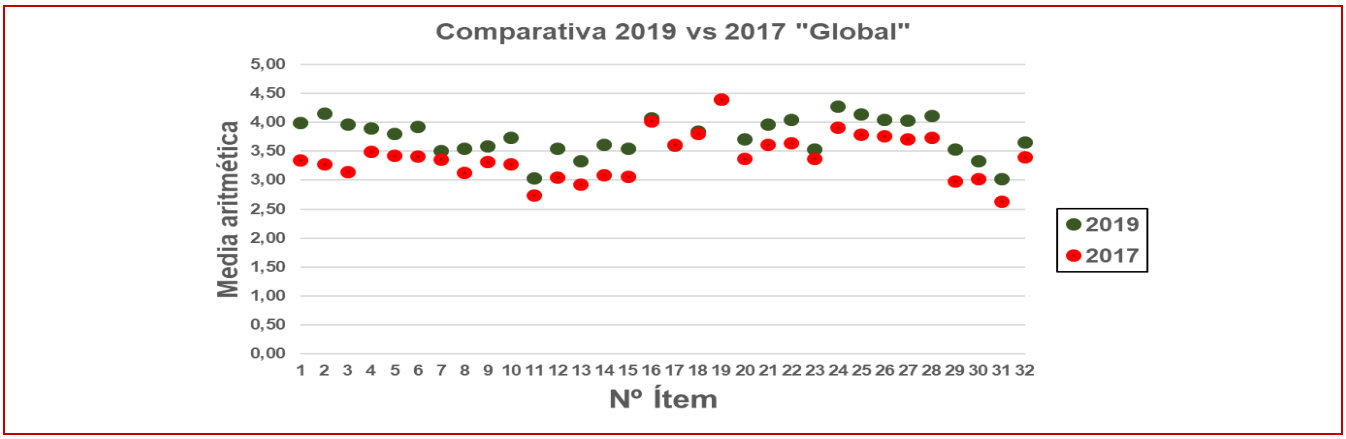
17. Comparativas cuantitativas de medias aritméticas

Nota: Resultados en 2019 (color verde); resultados en 2017 (color rojo).

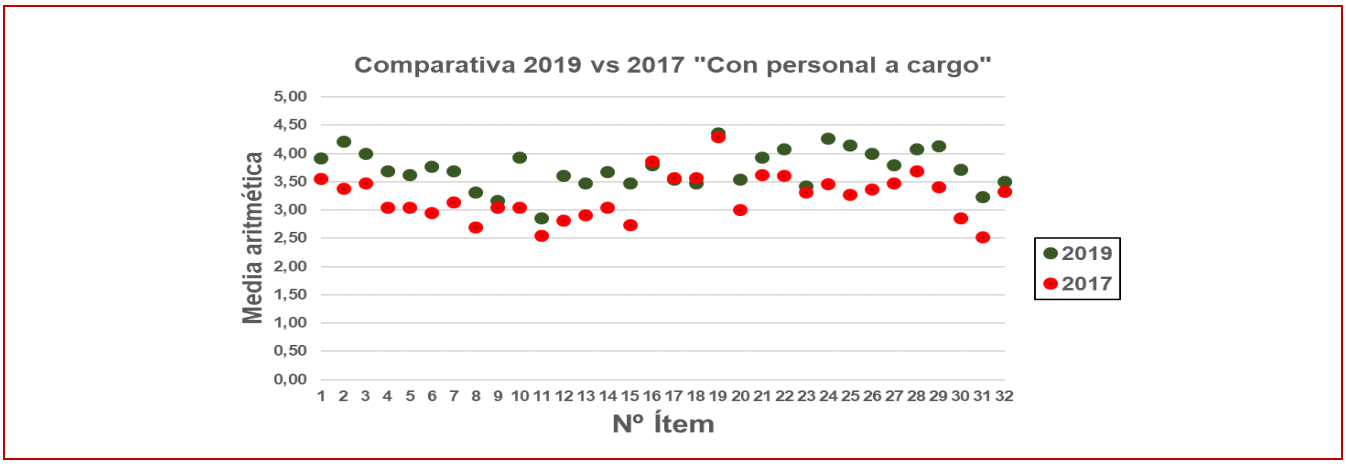
Ítem Nº 33 “Grado de satisfacción general”



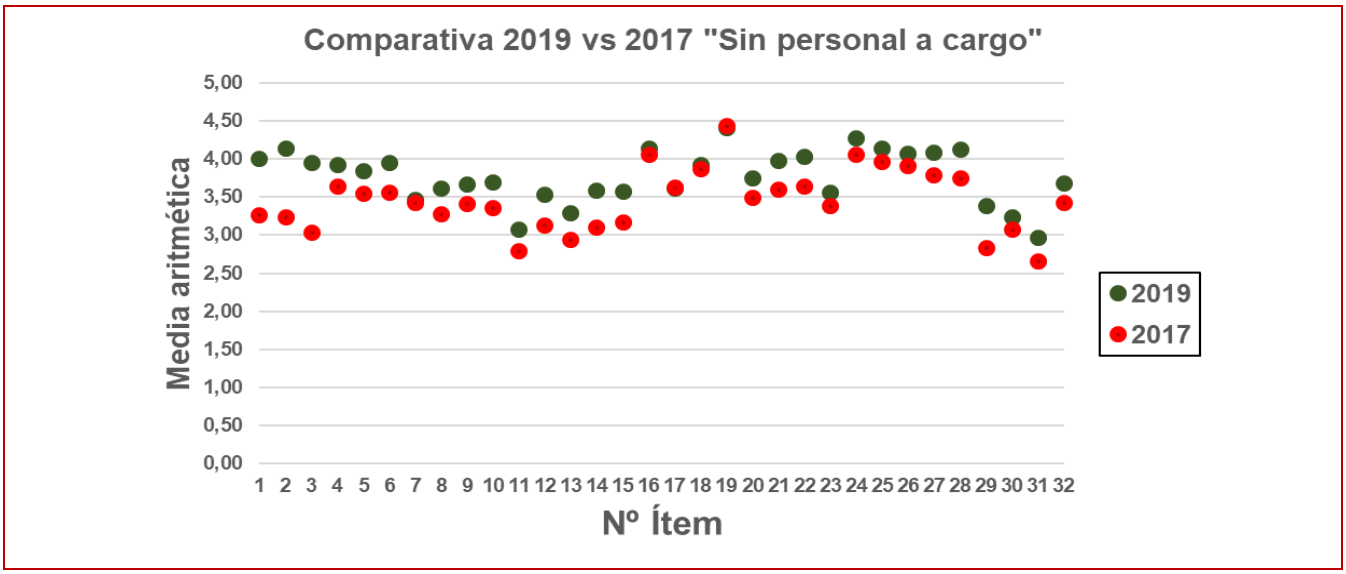
Ítems 1-32 Segmento “Global”



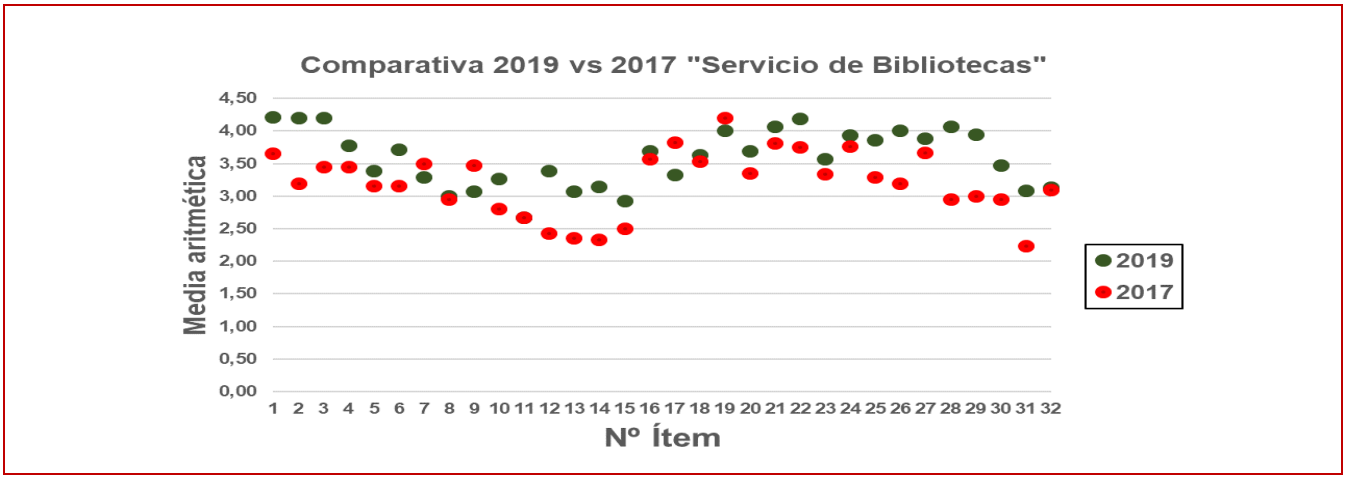
Ítems 1-32 Segmento “Con personal a cargo”



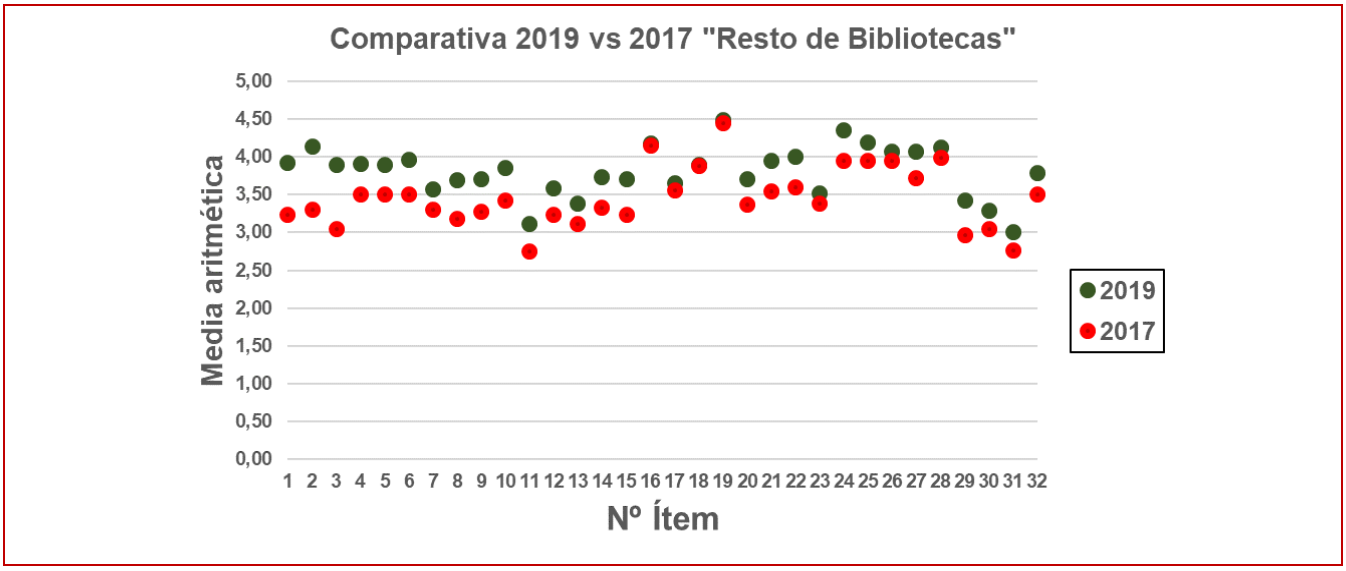
Ítems 1-32 Segmento “Sin personal a cargo”



Ítems 1-32 Segmento “Servicio de Bibliotecas”



Ítems 1-32 Segmento “Resto de Bibliotecas”



18. Análisis de las respuestas cualitativas

18.1 Aspectos a cambiar para mejorar la satisfacción

Temática	Nº de impactos Año 2019				
	Global	Jefes	No Jefes	Servicio Biblioteca	Resto Bibliotecas
Organización	31	10	21	9	22
Entorno	24	2	22	0	24
Recursos	27	7	20	4	23
Comunicación	9	4	5	2	7
Reconocimiento	6	0	6	1	5
Formación	8	0	8	1	7
TOTAL	**105**	**23**	**82**	**17**	**88**

Temática	Nº de impactos Año 2017				
	Global	Jefes	No Jefes	Servicio Biblioteca	Resto Bibliotecas
Organización	56	25	31	18	38
Entorno	39	5	34	5	34
Recursos	20	3	17	1	19
Comunicación	19	4	15	4	15
Reconocimiento	7	2	5	1	6
Formación	6	1	5	3	3
TOTAL	**147**	**40**	**107**	**32**	**115**

Temática	3 aspectos más importantes/repetidos
Organización	• Mayor implicación y participación de todo el personal. • Mejorar la coordinación y la organización del trabajo. • Actualización y mejora de la RPT de Funcionarios (Servicio de Bibliotecas).
Recursos	• Mejoras en el equipo informático. • Seguridad: Necesidad de un torno para el control del acceso y de personal de vigilancia en horarios especiales de apertura (B. Claudio Rodríguez de Zamora).
Entorno	• Aislamiento acústico zona préstamo e información (B. Claudio Rodríguez de Zamora). • Accesibilidad (B. General). • Mejoras en el mobiliario (B. Facultad Filología y B. Francisco de Vitoria).
Comunicación	• Mayor implicación y conocimiento de la Dirección sobre las Bibliotecas de Centro. • Más comunicación entre los Servicios Centrales y las Bibliotecas de Centro. • Transparencia y comunicación tanto dentro de mi biblioteca como en toda la biblioteca en su conjunto.
Reconocimiento	• Mayor reconocimiento del trabajo realizado. • Posibilidades de promoción. • Mayor motivación.
Formación	• Planes de formación más especializados y específicos.

Nota: En color rojo, se ha resaltado aquellos aspectos ya identificados en 2017.

18.2 Aspectos que más le satisfacen como trabajador

Temática	Nº de impactos Año 2019				
	Global	Jefes	No Jefes	Servicio Biblioteca	Resto Bibliotecas
Compañerismo/ ambiente de trabajo	37	6	31	6	31
Servicio al usuario	31	8	23	3	28
Valoración del trabajo	26	4	22	1	25
Acceso a recursos	8	5	3	0	8
Autonomía	2	0	2	0	2
Reconocimiento	11	3	8	2	9
TOTAL	**78**	**20**	**58**	**6**	**72**

Temática	Nº de impactos año 2017				
	Global	Jefes	No Jefes	Servicio Biblioteca	Resto Bibliotecas
Compañerismo/ ambiente de trabajo	38	10	28	5	33
Servicio al usuario	37	10	27	3	34
Valoración del trabajo	29	13	16	8	21
Acceso a recursos	16	3	13	2	14
Autonomía	14	2	12	3	11
Reconocimiento	8	3	5	3	5
TOTAL	**142**	**41**	**101**	**24**	**118**

Temática	3 aspectos más importantes/repetidos
Compañerismo/ ambiente de trabajo	• Ambiente de trabajo. • Relación con los compañeros de trabajo. • Trabajo en grupo y en equipo.
Servicio al usuario	• Atención a los usuarios. • Satisfacción de los usuarios. • Ayuda a los investigadores.
Valoración del trabajo	• El trabajo en el mundo de la Biblioteca. • Horario. • Mi jefe directo.
Acceso a recursos	• Espacio físico. • Disponibilidad de materiales.
Autonomía	• Capacidad de autogestión. • Independencia para organizar y desarrollar mi labor.
Reconocimiento	• Reconocimiento de los usuarios por el trabajo. • Valoración de mi trabajo por los compañeros. • Valoración de mi trabajo por la Comunidad Universitaria.

19. Priorización de áreas de mejora

Para la determinación y priorización de las posibles áreas de mejora, se ha realizado un análisis de las respuestas cuantitativas y cualitativas dadas a los ítems de la encuesta, y se ha seguido la metodología que se detalla a continuación.

Respecto a los ítems individuales, excepto los referidos a la temática "General" (es decir, ítems del 33 al 35), se ha utilizado el promedio correspondiente para cada una de las segmentaciones para establecer las siguientes identificaciones y rankings (ver cuadro 5):

- Los 3 ítems correspondientes a las medias aritméticas mejor valoradas: fondo verde oscuro y flecha positiva
- Los ítems correspondientes a las medias aritméticas bien valoradas, por encima del 66% del promedio: fondo verde claro y flecha positiva.
- Los ítems correspondientes a las medias aritméticas bien valoradas, entre el 33 y el 66%: fondo amarillo y flecha horizontal.
- Los ítems correspondientes a las medias aritméticas bien valoradas, por debajo del 33% del promedio: fondo rojo claro y flecha negativa.
- Los 3 ítems correspondientes a las medias aritméticas peor valoradas: fondo rojo oscuro y flecha negativa.

Después, se ha calculado el **impacto** de cada uno de los ítems respecto al ranking anteriormente establecido, mediante la siguiente fórmula de cálculo:

Impacto = Ranking x Importancia de cada Segmentación

(siendo la importancia el número de participantes en cada segmento)

Esto ha permitido, a su vez, establecer un nuevo **ranking según el impacto** que cada ítem tiene en la satisfacción de las personas que trabajan en la Biblioteca de la Universidad de Salamanca (ver cuadro 6).

Por último, en el cuadro 7, se puede visualizar la diferencia entre medias aritméticas y rankings comparando los resultados de 209 y de 2017.

Cód. Lime Survey	Nº Ítem	Criterio EFQM	Temática	Ítem	Global		Sí personal a cargo		No personal a cargo		Servicio Biblioteca		Resto Bibliotecas	
					Media	Ranking	Media	Ranking	Media	Ranking	Media	Ranking	Media	Ranking
ORG101	1	1	Organización	La dirección de la BUSAL está implicada y actúa com	3,99	10	3,92	12	4,00	10	4,21	1	3,93	12
ORG102	2	1	Organización	La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y	4,15	3	4,21	3	4,14	3	4,20	2	4,14	5
ORG103	3	1	Organización	La dirección de la BUSAL genera un clima de confianz	3,96	12	4,00	9	3,95	12	4,20	3	3,89	15
ORG104	4	1	Organización	Mi jefe inmediato contribuye con su equipo a consegui	3,89	14	3,69	17	3,93	14	3,77	13	3,91	13
ORG105	5	1	Organización	Mi jefe inmediato facilita acciones individuales o de eq	3,80	16	3,62	20	3,84	16	3,38	20	3,90	14
ORG106	6	1	Organización	Mi jefe inmediato genera un clima de confianza, comu	3,92	13	3,77	15	3,95	13	3,71	14	3,97	10
ORG107	7	1	Organización	Mi jefe inmediato promueve reuniones de coordinación	3,51	28	3,69	18	3,47	27	3,29	23	3,57	26
ORG108	8	1	Organización	Mi jefe inmediato conoce las expectativas del persona	3,55	23	3,31	29	3,61	22	3,00	30	3,69	23
ORG109	9	1	Organización	Mi jefe inmediato estable las prioridades oportunas pa	3,59	22	3,17	31	3,67	20	3,07	28	3,71	21
ORG210	10	2	Organización	Se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores	3,74	17	3,93	11	3,69	18	3,27	24	3,86	17
ORG211	11	2	Organización	Existen mecanismos de medición que permiten conoc	3,03	31	2,86	32	3,08	31	2,67	32	3,12	31
ORG312	12	3	Organización	Existe una cultura de trabajo en equipo, organizándos	3,54	25	3,60	21	3,53	26	3,38	21	3,59	25
ORG313	13	3	Organización	Se fomenta la creatividad y la innovación para la mejor	3,33	29	3,47	27	3,29	29	3,07	29	3,39	29
ORG314	14	3	Organización	Se permite la toma de decisiones mediante la correcta	3,61	20	3,67	19	3,59	23	3,14	25	3,73	19
ORG515	15	5	Organización	Las funciones y responsabilidades de mi puesto de tra	3,55	24	3,47	26	3,57	24	2,93	31	3,71	22
ORG516	16	5	Organización	Recibo la cooperación necesaria de mis compañeros p	4,07	6	3,80	13	4,14	5	3,69	15	4,18	4
ORG517	17	5	Organización	Los productos y servicios ofertados por la Biblioteca s	3,60	21	3,54	23	3,62	21	3,33	22	3,66	24
ORG518	18	5	Organización	En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de ca	3,84	15	3,47	25	3,93	15	3,63	17	3,89	16
ORG519	19	5	Organización	En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de at	4,40	1	4,36	1	4,41	1	4,00	7	4,49	1
RCS101	20	1	Recursos	Mi jefe inmediato promueve la búsqueda de los recurso	3,71	18	3,54	22	3,75	17	3,69	16	3,71	20
RCS402	21	4	Recursos	Dispongo de los medios necesarios para la realización	3,97	11	3,93	10	3,98	11	4,06	6	3,95	11
RCS403	22	4	Recursos	Se soluciona adecuadamente cualquier incidencia para	4,04	8	4,07	7	4,03	9	4,19	4	4,00	9
RCS404	23	4	Recursos	Los recursos e información necesarios provenientes de	3,53	26	3,42	28	3,56	25	3,57	18	3,52	27
COM201	24	2	Comunicación	Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca	4,27	2	4,27	2	4,27	2	3,93	10	4,35	2
COM202	25	2	Comunicación	Conozco los objetivos globales de la Biblioteca	4,14	4	4,14	4	4,14	4	3,86	12	4,20	3
COM203	26	2	Comunicación	Conozco de qué manera mi trabajo o el del equipo al c	4,05	7	4,00	8	4,07	8	4,00	8	4,07	7
COM304	27	3	Comunicación	Dispongo de la información necesaria para realizar mi	4,03	9	3,80	14	4,08	7	3,88	11	4,07	8
ENT301	28	3	Entorno	El ambiente de trabajo de la Biblioteca es adecuado	4,11	5	4,07	6	4,12	6	4,06	5	4,12	6
ENT402	29	4	Entorno	El espacio donde trabajo me permite desarrollar de for	3,53	27	4,13	5	3,38	28	3,94	9	3,42	28
FOR301	30	3	Formación	La formación que recibo es adecuada para realizar mi	3,33	30	3,71	16	3,23	30	3,47	19	3,29	30
FOR302	31	3	Formación	Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi p	3,02	32	3,23	30	2,96	32	3,08	27	3,00	32
REC301	32	3	Reconocimiento	Se me reconoce individualmente o como parte del equ	3,65	19	3,50	24	3,68	19	3,13	26	3,79	18
				PROMEDIO	**3,76**		**3,73**		**3,77**		**3,59**		**3,81**	
GEN001	33	G	General	En general, mi grado de satisfacción como trabajador	3,55		3,48		3,58		3,10		3,70	

Cuadro 5. Ítems del cuestionario (1-32) identificados según importancia

Cód. Lime Survey	Nº Ítem	Criterio EFQM	Temática	Ítem	Global		Sí personal a cargo		No personal a cargo		Servicio Biblioteca		Resto Bibliotecas		Impacto	Ranking Impacto
					Media	Ranking	Media	Ranking	Media	Ranking	Media	Ranking	Media	Ranking		
					Pers.	75	Pers.	15	Pers.	60	Pers.	16	Pers.	59		
FOR302	31	3	Formación	Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi p	3,02	32	3,23	30	2,96	32	3,08	27	3,00	32	7.090	1º
ORG211	11	2	Organización	Existen mecanismos de medición que permiten conoc	3,03	31	2,86	32	3,08	31	2,67	32	3,12	31	7.006	2º
ORG313	13	3	Organización	Se fomenta la creatividad y la innovación para la mejor	3,33	29	3,47	27	3,29	29	3,07	29	3,39	29	6.495	3º
FOR301	30	3	Formación	La formación que recibo es adecuada para realizar mi	3,33	30	3,71	16	3,23	30	3,47	19	3,29	30	6.364	4º
ORG107	7	1	Organización	Mi jefe inmediato promueve reuniones de coordinación	3,51	28	3,69	18	3,47	27	3,29	23	3,57	26	5.892	5º
RCS404	23	4	Recursos	Los recursos e información necesarios provenientes de	3,53	26	3,42	28	3,56	25	3,57	18	3,52	27	5.751	6º
ENT402	29	4	Entorno	El espacio donde trabajo me permite desarrollar de for	3,53	27	4,13	5	3,38	28	3,94	9	3,42	28	5.576	7º
ORG312	12	3	Organización	Existe una cultura de trabajo en equipo, organizándose	3,54	25	3,60	21	3,53	26	3,38	21	3,59	25	5.561	8º
ORG515	15	5	Organización	Las funciones y responsabilidades de mi puesto de tra	3,55	24	3,47	26	3,57	24	2,93	31	3,71	22	5.424	9º
ORG108	8	1	Organización	Mi jefe inmediato conoce las expectativas del personal	3,55	23	3,31	29	3,61	22	3,00	30	3,69	23	5.317	10º
ORG109	9	1	Organización	Mi jefe inmediato estable las prioridades oportunas par	3,59	22	3,17	31	3,67	20	3,07	28	3,71	21	5.002	11º
ORG517	17	5	Organización	Los productos y servicios ofertados por la Biblioteca s	3,60	21	3,54	23	3,62	21	3,33	22	3,66	24	4.948	12º
ORG314	14	3	Organización	Se permite la toma de decisiones mediante la correcta	3,61	20	3,67	19	3,59	23	3,14	25	3,73	19	4.686	13º
REC301	32	3	Reconocimiento	Se me reconoce individualmente o como parte del equ	3,65	19	3,50	24	3,68	19	3,13	26	3,79	18	4.403	14º
RCS101	20	1	Recursos	Mi jefe inmediato promueve la búsqueda de los recurso	3,71	18	3,54	22	3,75	17	3,69	16	3,71	20	4.136	15º
ORG210	10	2	Organización	Se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores	3,74	17	3,93	11	3,69	18	3,27	24	3,86	17	3.907	16º
ORG518	18	5	Organización	En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de ca	3,84	15	3,47	25	3,93	15	3,63	17	3,89	16	3.616	17º
ORG105	5	1	Organización	Mi jefe inmediato facilita acciones individuales o de eq	3,80	16	3,62	20	3,84	16	3,38	20	3,90	14	3.606	18º
ORG104	4	1	Organización	Mi jefe inmediato contribuye con su equipo a consegui	3,89	14	3,69	17	3,93	14	3,77	13	3,91	13	3.120	19º
ORG106	6	1	Organización	Mi jefe inmediato genera un clima de confianza, comun	3,92	13	3,77	15	3,95	13	3,71	14	3,97	10	2.794	20º
ORG103	3	1	Organización	La dirección de la BUSAL genera un clima de confianz	3,96	12	4,00	9	3,95	12	4,20	3	3,89	15	2.688	21º
RCS402	21	4	Recursos	Dispongo de los medios necesarios para la realización	3,97	11	3,93	10	3,98	11	4,06	6	3,95	11	2.380	22º
ORG101	1	1	Organización	La dirección de la BUSAL está implicada y actúa com	3,99	10	3,92	12	4,00	10	4,21	1	3,93	12	2.254	23º
COM304	27	3	Comunicación	Dispongo de la información necesaria para realizar mi	4,03	9	3,80	14	4,08	7	3,88	11	4,07	8	1.953	24º
RCS403	22	4	Recursos	Se soluciona adecuadamente cualquier incidencia para	4,04	8	4,07	7	4,03	9	4,19	4	4,00	9	1.840	25º
COM203	26	2	Comunicación	Conozco de qué manera mi trabajo o el del equipo al q	4,05	7	4,00	8	4,07	8	4,00	8	4,07	7	1.666	26º
ORG516	16	5	Organización	Recibo la cooperación necesaria de mis compañeros p	4,07	6	3,80	13	4,14	5	3,69	15	4,18	4	1.421	27º
ENT301	28	3	Entorno	El ambiente de trabajo de la Biblioteca es adecuado	4,11	5	4,07	6	4,12	6	4,06	5	4,12	6	1.259	28º
COM202	25	2	Comunicación	Conozco los objetivos globales de la Biblioteca	4,14	4	4,14	4	4,14	4	3,86	12	4,20	3	969	29º
ORG102	2	1	Organización	La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y	4,15	3	4,21	3	4,14	3	4,20	2	4,14	5	777	30º
COM201	24	2	Comunicación	Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca	4,27	2	4,27	2	4,27	2	3,93	10	4,35	2	578	31º
ORG519	19	5	Organización	En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de at	4,40	1	4,36	1	4,41	1	4,00	7	4,49	1	321	32º
				PROMEDIO	**3,76**		**3,73**		**3,77**		**3,59**		**3,81**			
GEN001	33	G	General	En general, mi grado de satisfacción como trabajador	3,55		3,48		3,58		3,10		3,70			

Cuadro 6. Ítems del cuestionario (1-32) clasificados según ranking de impacto

Cód. Lime Survey	Nº Ítem	Criterio EFQM	Temática	Ítem	2019		2017	
					Media	Ranking	Media	Ranking
ORG519	19	5	Organización	En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de atención y trato personal que dispensamos a los usuarios de la Biblioteca	4,40	1	4,40	1
COM201	24	2	Comunicación	Conozco la misión, visión y valores de la Biblioteca	4,27	2	3,90	3
ORG102	2	1	Organización	La dirección de la BUSAL informa sobre la estrategia y los grandes proyectos de la BUSAL	4,15	3	3,28	22
COM202	25	2	Comunicación	Conozco los objetivos globales de la Biblioteca	4,14	4	3,79	5
ENT301	28	3	Entorno	El ambiente de trabajo de la Biblioteca es adecuado	4,11	5	3,74	7
ORG516	16	5	Organización	Recibo la cooperación necesaria de mis compañeros para realizar bien mi trabajo	4,07	6	4,01	2
COM203	26	2	Comunicación	Conozco de qué manera mi trabajo o el del equipo al que pertenezco ayuda a la consecución de los objetivos de la Biblioteca	4,05	7	3,77	6
RCS403	22	4	Recursos	Se soluciona adecuadamente cualquier incidencia para el desempeño de mi trabajo (informática, mantenimiento…)	4,04	8	3,64	9
COM304	27	3	Comunicación	Dispongo de la información necesaria para realizar mi trabajo	4,03	9	3,71	8
ORG101	1	1	Organización	La dirección de la BUSAL está implicada y actúa como modelo de referencia con la misión, visión y valores de la misma	3,99	10	3,34	19
RCS402	21	4	Recursos	Dispongo de los medios necesarios para la realización de mi trabajo (informáticos, materiales, aplicaciones…)	3,97	11	3,61	11
ORG103	3	1	Organización	La dirección de la BUSAL genera un clima de confianza, comunicación y transparencia	3,96	12	3,15	23
ORG106	6	1	Organización	Mi jefe inmediato genera un clima de confianza, comunicación y transparencia en la Biblioteca	3,92	13	3,42	14
ORG104	4	1	Organización	Mi jefe inmediato contribuye con su equipo a conseguir los objetivos de la Biblioteca	3,89	14	3,49	12
ORG518	18	5	Organización	En qué grado me siento satisfecho sobre el nivel de calidad del servicio que prestamos en la Biblioteca	3,84	15	3,80	4
ORG105	5	1	Organización	Mi jefe inmediato facilita acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en la Biblioteca	3,80	16	3,42	13
ORG210	10	2	Organización	Se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores a la hora de establecer los planes y objetivos de la Biblioteca	3,74	17	3,28	21
RCS101	20	1	Recursos	Mi jefe inmediato promueve la búsqueda de los recursos necesarios para la gestión y la mejora en la Biblioteca	3,71	18	3,37	17
REC301	32	3	Reconocimiento	Se me reconoce individualmente o como parte del equipo con quien trabajo por una aportación de valor o por un trabajo bien realizado	3,65	19	3,40	15
ORG314	14	3	Organización	Se permite la toma de decisiones mediante la correcta delegación de responsabilidades	3,61	20	3,08	25
ORG517	17	5	Organización	Los productos y servicios ofertados por la Biblioteca son acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios	3,60	21	3,61	10
ORG109	9	1	Organización	Mi jefe inmediato estable las prioridades oportunas para el desempeño de mi trabajo	3,59	22	3,32	20
ORG108	8	1	Organización	Mi jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con el trabajo y ayuda a satisfacerlas	3,55	23	3,13	24
ORG515	15	5	Organización	Las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo están claramente definidas	3,55	24	3,06	26
ORG312	12	3	Organización	Existe una cultura de trabajo en equipo, organizándose equipos de trabajo/mejora cuando es necesario	3,54	25	3,05	27
RCS404	23	4	Recursos	Los recursos e información necesarios provenientes de otros departamentos son suficientes para la realización de mi trabajo	3,53	26	3,37	16
ENT402	29	4	Entorno	El espacio donde trabajo me permite desarrollar de forma correcta mis tareas y funciones (mobiliario, ergonomía, iluminación…)	3,53	27	2,98	29
ORG107	7	1	Organización	Mi jefe inmediato promueve reuniones de coordinación y de comunicación para el seguimiento y mejora de la gestión en la Biblioteca	3,51	28	3,35	18
ORG313	13	3	Organización	Se fomenta la creatividad y la innovación para la mejora de los servicios o para la mejora en el trabajo diario	3,33	29	2,93	30
FOR301	30	3	Formación	La formación que recibo es adecuada para realizar mi trabajo	3,33	30	3,02	28
ORG211	11	2	Organización	Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomen	3,03	31	2,73	31
FOR302	31	3	Formación	Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi plan de formación	3,02	32	2,62	32

Cuadro 7. Comparativa de medias aritméticas y rankings entre los datos de 2019 y de 2017 para "Global"

20. Propuesta de planes de acción

Posteriormente, se han seleccionado las **10 primeras áreas de mejora** según el ranking de impacto, y se han **correlacionado con los aspectos más importantes/repetidos** (valoraciones cualitativas, según apartado 13.1 de este informe), según se refleja en el cuadro 8.

ÍTEM	Segmentación					Impacto	Ranking Impacto	Correlación con aspectos más importantes/repetidos	Plan de Acción Asociado
	Global	Con personal a su cargo	Sin personal a su cargo	Servicio Biblioteca	Resto Bibliotecas				
	100,00%	20,00%	80,00%	21,33%	78,67%				
	75	15	60	16	59				
Se tiene en cuenta mi opinión cuando se planifica mi plan de formación	32	30	32	27	32	7.090	1º	Planes de formación más especializados y específicos. Mayor implicación y participación de todo el personal.	PA1
Existen mecanismos de medición que permiten conocer que mi trabajo o el del equipo al que pertenezco está cumpliendo con los objetivos encomendados	31	32	31	32	31	7.006	2º	Transparencia y comunicación, tanto dentro de mi biblioteca, como en toda la biblioteca en su conjunto. Mayor reconocimiento del trabajo realizado. Mayor motivación.	PA2-PA3
Se fomenta la creatividad y la innovación para la mejora de los servicios o para la mejora en el trabajo diario	29	27	29	29	29	6.495	3º	Mayor reconocimiento del trabajo realizado. Tener más en cuenta las iniciativas individuales de mejora. Posibilidades de promoción. Mayor motivación.	PA4
La formación que recibo es adecuada para realizar mi	30	16	30	19	30	6.364	4º	Planes de formación más especializados y específicos.	PA1
Mi jefe inmediato promueve reuniones de coordinación y de comunicación para el seguimiento y mejora de la gestión en la Biblioteca	28	18	27	23	26	5.892	5º	Mejorar la coordinación y la organización del trabajo. Transparencia y comunicación tanto dentro de mi biblioteca como en toda la biblioteca en su conjunto. Mayor implicación y conocimiento de la Dirección sobre las Bibliotecas de Centro. Más comunicación entre los Servicios Centrales y las Bibliotecas de Centro.	PA3
Los recursos e información necesarios provenientes de otros departamentos son suficientes para la realización de mi trabajo	26	28	25	18	27	5.751	6º	Mejorar la coordinación y la organización del trabajo. Transparencia y comunicación tanto dentro de mi biblioteca como en toda la biblioteca en su conjunto.	PA3
El espacio donde trabajo me permite desarrollar de forma correcta mis tareas y funciones (mobiliario, ergonomía, iluminación…)	27	5	28	9	28	5.576	7º	Mejoras en el equipo informático. Seguridad: Necesidad de un torno para el control del acceso y de personal de vigilancia en horarios especiales de apertura (B. Claudio Rodríguez de Zamora). Aislamiento acústico zona préstamo e información (B. Claudio Rodríguez de Zamora). Accesibilidad (B. General). Mejoras en el mobiliario (B. Facultad Filología y B. Francisco de Vitoria).	PA5
Existe una cultura de trabajo en equipo, organizándose equipos de trabajo/mejora cuando es necesario	25	21	26	21	25	5.561	8º	Mayor implicación y participación de todo el personal.	PA3-PA4
Las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo están claramente definidas	24	26	24	31	22	5.424	9º	Actualización y mejora de la RPT de Funcionarios (Servicio de Bibliotecas).	PA2
Mi jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con el trabajo y ayuda a satisfacerlas	23	29	22	30	23	5.317	10º	Mejoras en el equipo informático. Planes de formación más especializados y específicos. Transparencia y comunicación tanto dentro de mi biblioteca como en toda la biblioteca en su conjunto.	PA3

Cuadro 8. Matriz de correlación de ítems según ranking de impacto y los aspectos cualitativos, y plan de acción asociado

Por último, se han definido **5 propuestas de planes de acción** que abarquen la mayoría de los ítems peor valorados y la mayoría de los aspectos cualitativos antes mencionados, que son:

Código del Plan de Acción	Plan de Acción
PA1	**Plan de formación individualizado.** Objetivo: Elaborar un plan de formación en consonancia con el Plan de formación global de la Universidad de Salamanca, que incluya una metodología de captación de necesidades formativas individualizadas y se contemplen fichas formativas personales para facilitar la evaluación de la formación recibida.
PA2	**Fichas de puestos de trabajo**. Objetivo: complementar los requisitos, funciones y responsabilidades de las personas que ya pudieran estar establecidos en la propia RPT, y contar la posibilidad de establecer objetivos individualizados para su posterior seguimiento.
PA3	**Agenda de reuniones sistemática.** Objetivo: definir y establecer un calendario de reuniones sistemáticas, para mejorar aspectos de información, conocimiento, priorización, organización, coordinación, comunicación, transparencia, mejora continua y reconocimiento.
PA4	**Plan de reconocimiento.** Objetivo: definir y establecer un plan de reconocimiento sistemático que, dentro del marco legal de actuación, genere la motivación necesaria para premiar a los profesionales por el cumplimiento de sus objetivos y por acciones creativas e innovadoras.
PA5	**Plan de inversiones.** Objetivo: establecer un plan de inversiones para paliar las siguientes carencias: • Mejoras en el equipo informático. • Seguridad: Necesidad de un torno para el control del acceso y de personal de vigilancia en horarios especiales de apertura (B. Claudio Rodríguez de Zamora). • Aislamiento acústico zona préstamo e información (B. Claudio Rodríguez de Zamora). • Accesibilidad (B. General). • Mejoras en el mobiliario (B. Facultad Filología y B. Francisco de Vitoria).

21. Conclusiones principales

- **Participación**
  - ✓ Ha habido una ligera disminución de la participación en la encuesta (-8,26%) respecto a 2017.
  - ✓ La segmentación de dicha participación es similar a la de 2017.

- **Análisis Cuantitativo**
  - ✓ Satisfacción por Temáticas, Criterios e Ítems 1-32. La satisfacción ha subido en TODOS los aspectos preguntados, con una subida media desde el 3,40 en 2017 a 3,76 en 2019.
  - ✓ Satisfacción General. El punto anterior se correlaciona con la subida en el Ítem 32: "Satisfacción General", con una subida desde el 3,55 al 3,95.
  - ✓ Rankings. En general, los aspectos más valorados y menos valorados mantienen los mismos rankings en ambas encuestas.

- **Análisis Cualitativo**
  - ✓ Se manifiesta una mejora en los comentarios recogidos en la encuesta, y se percibe un salto cualitativo en cuanto a la exigencia de algunos aspectos aparecidos en 2017.
  - ✓ Ídem respecto a los aspectos que más les satisfacen como trabajadores de la BUSAL.

- **Planes de Acción**
  - ✓ En consecuencia, 3 de los Planes de Acción recomendados mantienen propuestas parecidas a las ya realizadas en 2017 (Plan de Formación Individualizados, Fichas de puestos de trabajo, Inversiones/Infraestructuras), y se añaden 2 planes específicos nuevos para 2019 (Organización reuniones y Reconocimiento).

VNiVERSiDAD
D SALAMANCA

CAMPUS OF INTERNATIONAL EXCELLENCE