



ESCOLA UNIVERSITARIA DE TRABALLO
SOCIAL (SANTIAGO)

**INFORME DAS ENQUISAS DE AVALIACIÓN DOS SERVIZOS DOS/AS
ESTUDANTES DA ESCOLA UNIVERSITARIA DE TRABALLO SOCIAL**

2017-2018

Data de realización: marzo 2018

Avaliación dos servizos dos/as estudantes da Escola Universitaria de Trballo Social

- Informes dos resultados globais –

-FICHA TÉCNICA DA ENQUISA-

Deseño do cuestionario:	Escola Universitaria de Trballo Social
Universo:	Estudantes matriculados/as nos títulos impartidos na Escola Universitaria de Trballo Social 2017/2018
Forma de realización:	Cuestionario autoadministrado mediante enquisas en papel
Traballo de campo:	Escola Universitaria de Trballo Social
Número de cuestionarios cubertos:	139
Tabulación dos datos:	Escola Universitaria de Trballo Social
Datas da realización:	Do 05/03/2018 ata 08/03/2018
Elaboración do informe ¹ :	Escola Universitaria de Trballo Social

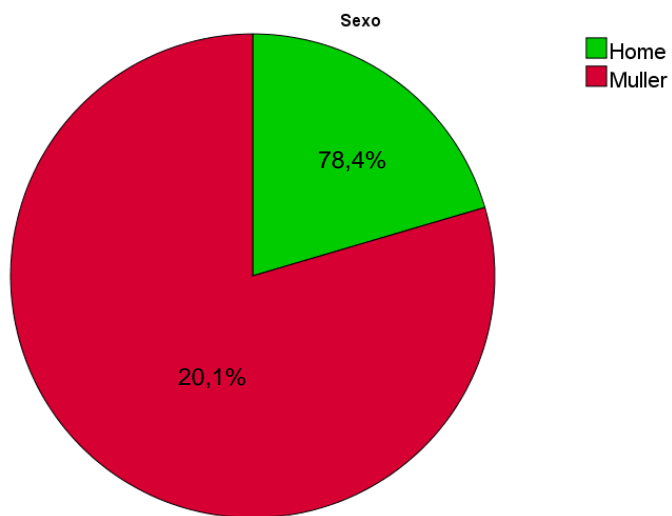
Nota: as respostas abertas recolléronse no Anexo I

¹ Empregaránse técnicas de redondeo

-DATOS PERSOAIS (alumnado que cubre a enquisa)-

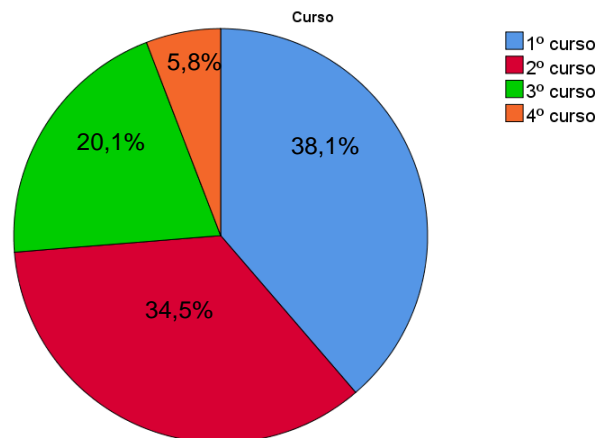
- Sexo:

	Frecuencia	%
Home	28	20,1
Muller	109	78,4
Non resposta	2	1,4



- Curso:

	Frecuencia	%
Primeiro	53	38,1
Segundo	48	34,5
Terceiro	28	20,1
Cuarto	8	5,8
Curso ponte	0	0
Non resposta	2	1,4



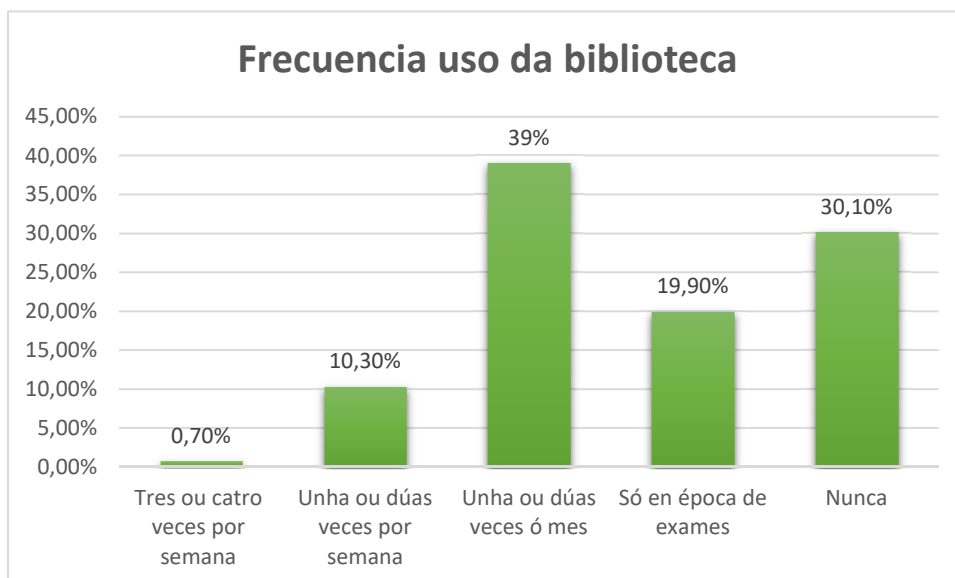
-SERVIZO DE BIBLIOTECA-

1. CARACTERÍSTICAS DO SERVIZO DE BIBLIOTECA

1.1. ¿Con que frecuencia utilizas a biblioteca durante o curso para consultar/solicitar en préstamo u libro/revista ou documento?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Tres ou catro veces por semana	1	0,7	0,7	0,7
Unha ou dúas veces por semana	14	10,1	10,3	11,0
Unha ou dúas veces ó mes	53	38,1	39,0	50,0
Só en época de exames	27	19,4	19,9	69,9
Nunca	41	29,5	30,1	100,0
Non resposta	3	2,2		

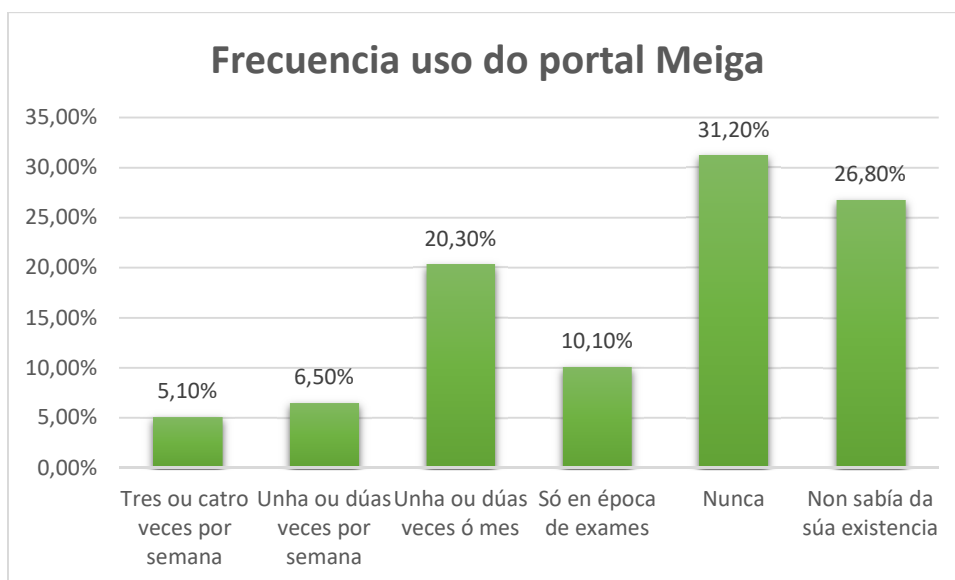
No referente ao emprego da biblioteca para consultar ou solicitar documentos bibliográficos, é destacable que a maioría dos/as estudantes enquisados só acoden a ela unha ou dúas veces ao mes (39,0%) ou nunca (30,1%). Este escaso uso do servizo de biblioteca é un indicador de calidade moi importante, empregándoa varias veces por semana o 11,0% dos/as estudantes enquisados.



1.2. ¿Con que frecuencia accedes á Biblioteca a través do portal Meiga (web EUTS)?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Tres ou catro veces por semana	7	5,0	5,1	5,1
Unha ou dúas veces por semana	9	6,5	6,5	11,6
Unha ou dúas veces ó mes	28	20,1	20,3	31,9
Só en época de exames	14	10,1	10,1	42,0
Nunca	43	30,9	31,2	73,2
Non sabía da súa existencia	37	26,6	26,8	100,0
Non resposta	1	0,7		

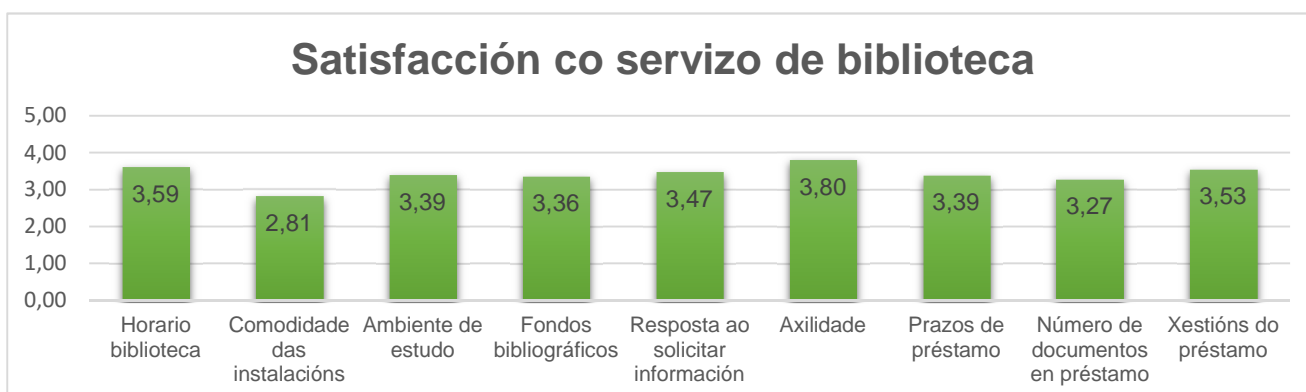
O acceso á Biblioteca a través do portal Meiga é igualmente pouco frecuente, sendo descoñecido para o 26,8% dos/as estudantes e non empregado nunca polo 31,2%. Tan só un 11,6% dos/as enquisados/as afirman acceder a este portal varias veces por semana, concretamente 5,1% tres ou catro veces por semana e 6,5% unha ou dúas veces por semana.



1.3. Valora o teu grao de satisfacción respecto aos ítems que aparecen a continuación, tendo en conta que “1 = moi insatisfeito” e “5 = moi satisfeito”

	Puntuación mínima recibida	Media do centro	Taxa de resposta
O horario da biblioteca	1	3,59	95,7%
A comodidade das instalacións da biblioteca	1	2,81	95,0%
O ambiente de traballo e estudo da biblioteca	1	3,39	92,8%
A adecuación dos fondos bibliográficos ás túas necesidades	1	3,36	95,7%
A resposta obtida ao solicitar algunha información	1	3,47	95,0%
A axilidade ó ser atendido no mostrador de préstamo	1	3,80	95,7%
A idoneidade dos prazos de préstamo	1	3,39	95,0%
O número de documentos que se poden obter en préstamo	1	3,27	94,2%
As xestións para acceder/formalizar o préstamo	1	3,53	94,2%

No cadro amósanse unha serie de ítems relacionados con diferentes aspectos da xestión da biblioteca. Cunha valoración numérica entre 1 e 5, sendo 1 moi insatisfeito e 5 moi satisfeito, a satisfacción global do estudantado enquisado é boa. Non obstante, é de destacar a puntuación obtida polo ítem “a comodidade das instalacións na biblioteca”, cunha media de 2,81 sobre 5. Pola contra, as mellores puntuacións recibírona os ítems “a axilidade ao ser atendido no mostrador de préstamo” e “o horario da biblioteca”, con medias de 3,80 e 3,59 respectivamente. No seguinte gráfico amósase dun xeito máis visual as puntuacións obtidas para cada ítem.



2. Queremos finalmente que valores o servizo de biblioteca no seu conxunto, é dicir, considerando todos aqueles aspectos que crees que son importantes cando fas uso deste servizo

	Puntuación mínima recibida	Media do centro	Taxa de resposta
Valoración global	2	3,64	87,8%

Finalmente, a valoración global co servizo de biblioteca tamén é satisfactoria. Cunha puntuación entre o 1, moi insatisfeito, e o 5, moi satisfeito, os/as estudantes asígnanlle ao servizo de biblioteca unha puntuación media de 3,64.

3. Suxestións de mellora do servizo de biblioteca

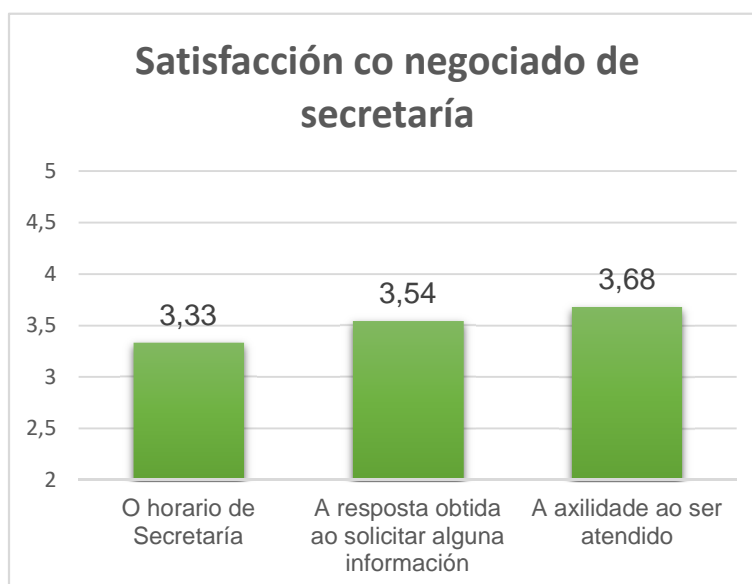
As suxestións de mellora do servizo de biblioteca, cuxa transcripción aparecen no anexo I, foron moitas e variadas, pero de xeito global pódense destacar aquelas referidas ao persoal e ás instalacións. Neste sentido, varios/as estudantes recomentan mellorar o espazo da biblioteca, especialmente a accesibilidade aos fondos bibliográficos, así como a insonoridade dos espazos de estudo. Así mesmo, tamén reclaman que se modifique a forma de acceder ao material bibliográfico, que se amplíen os prazos de préstamo e maior amabilidade por parte do persoal da biblioteca. Outra cuestión mencionada é a necesidade de mellorar a velocidade de internet.

-NEGOCIADO DE SECRETARÍA-

1. CARACTERÍSTICAS DO SERVIZO

	Puntuación mínima recibida	Media do centro	Taxa de resposta
O horario de Secretaría	1	3,33	97,8%
A resposta obtida ao solicitar algunha información	1	3,54	97,8%
A axilidade ao ser atendido	1	3,68	97,8%

No cadro amósanse unha serie de ítems relacionados con diferentes aspectos da xestión do negociado de secretaría, concretamente o horario, a resposta obtida e a axilidade ao ser atendido. Cunha valoración numérica entre 1 e 5, sendo 1 moi insatisfeito e 5 moi satisfeito, a satisfacción global do estudantado enquisado é boa. Cunha taxa de resposta do 97,8% en todos os casos, as puntuacións medias obtidas son de 3,33 para o horario, 3,54 para a resposta obtida ao solicitar información e 3,68 para a axilidade ao ser atendido. No seguinte gráfico amósase dun xeito máis visual as puntuacións obtidas para cada ítem.



2. SUXESTIÓNS DE MELLORA DO SERVIZO DE SECRETARÍA

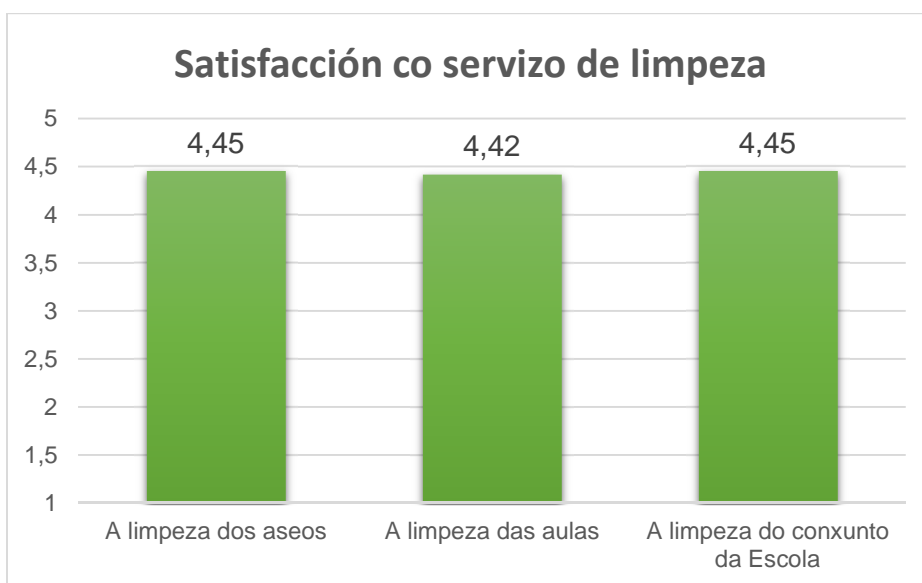
As suxestións de mellora do servizo de secretaría aparecen transcritas na súa totalidade no Anexo I. Non obstante, de xeito global os/as estudantes solicitan que se aumente o horario de tarde, adaptándoo en base ao horario de clase. De igual xeito, tamén reclaman un mellor trato por parte das traballadoras do servizo, de quen solicitan unha mellor atención, máis amabilidade e cordialidade.

-SERVIZO DE LIMPEZA-

1. CARACTERÍSTICAS DO SERVIZO

	Puntuación mínima recibida	Media do centro	Taxa de resposta
A limpeza dos aseos	1	4,45	99,3%
A limpeza das aulas	2	4,42	99,3%
A limpeza do conxunto da Escola	2	4,45	98,6%

No cadro anterior reflíctese a satisfacción do estudiantado co servizo de limpeza da Escola Universitaria de Traballo Social. Cunha valoración numérica entre 1 e 5, sendo 1 moi insatisfeito e 5 moi satisfeito, a satisfacción global do estudiantado enquisado é moi boa. Cunha taxa de resposta de aproximadamente o 99,0% en todos os casos, as puntuacións medias obtidas son de 4,45 para a limpeza dos aseos e do conxunto da escola e de 4,42 na limpeza das aulas. No seguinte gráfico amósase dun xeito máis visual as puntuacións obtidas para cada ítem.



2. SUXESTIÓNS DE MELLORA DO SERVIZO DE LIMPEZA

As suxestións de mellora do servizo de limpeza aparecen transcritas na súa totalidade no Anexo I. Non obstante, de xeito o global os/as estudantes amosan un elevado grao de satisfacción co persoal de limpeza, a quen cualifican como gran profesional.

ANEXO I:

As preguntas abertas realízanse mediante transcripción literal das observación
(respectando o idioma de orixe)

SERVIZO DA BIBLIOTECA

1. Suxestións de mellora do servizo de biblioteca

- a. Más insonoridad y espacio
- b. Máis visibilidade
- c. Prazos de préstamo
- d. Máis horario
- e. Outro tipo de forma para buscar
- f. Máis libros/revistas e bases de datos, ao igual que una mellora do inmobiliario, dos ordenadores e da sala
- g. A forma de buscar na biblioteca nos arquivos
- h. Mellor trato no personal da biblioteca
- i. Os préstamos deben ter máis duración
- j. Biblioteca aberta e mellor trato
- k. Máis hora e mellora dos préstamos polo menos unha semana
- l. se non está presente ningún profesor, contesta bastante mal aos alumnos
- m. Que se mejore o se sitúe la zona de Biblioteca en un espacio más grande, más accesible para todos
- n. Un aula como biblioteca en si i adaptala
- o. Máis amabilidade
- p. La existencia de una biblioteca grande como en el resto de los facultades donde haya un montón de mesas y sillas.
Cambiar el sistema empleado para acceder a la biblioteca
- q. Ampliar a capacidade bibliográfica
- r. Que se amplíen los días de préstamo
- s. Mayor facilidade para acceder aos libros (casilleiros)
- t. Todo en orde
- u. Algunha mesa separada e cómoda
- v. Las personas que trabajan en la biblioteca podrían ser un poquito más risueñas

- w. Melhorar el moviliario; poner más ordenadores; es un espacio muy pequeño, si fuese más grande iría más gente
- x. No cubrir tantos datos del libro cuando vas a hacer el préstamo
- y. Que sea más amable con los alumnos; No me parecía normal que para pedir una regla o unas tijeras, tengas que cubrir un papel
- z. Aumentar a velocidade do internet nos ordenadores
- aa. Aumentar a velocidade de internet

NEGOCIADO DE SECRETARÍA

1. Suxestións de mellora do servizo de secretaría

- a. Máis cordialidade, somos estudantes con dudas, non queremos máis que una resposta
- b. Más amabilidad por parte de las secretarias y un mayor énfasis en ayudarte a resolver dudas
- c. Mellora nas habilidades sociais
- d. Aumentar o horario de tarde
- e. Aumentar o horario de tarde
- f. Ser máis claros a hora de explicar as cousas
- g. Horario máis amplo
- h. Que se amplíe el horario según el horario de las clases
- i. Horario máis amplo
- j. Un horario más amplo
- k. Unha mellor atención, e que sexa máis agradable
- l. Adelantar el horario de apertura
- m. Todo en orde
- n. Horario máis extenso

SERVIZO DE LIMPEZA

1. Suxestións de mellora do servizo de limpeza

- a. O espazo da ventana da aula 1, humidade e goteiras, o que inflúe na nosa saúde, entendo que non é culpa da limpeza pero era necesario decilo

- b. Moi ben todo menos as cadeiras das aulas
- c. Nada e a caña
- d. Nada. Es un amor
- e. Unha das mellores profesionais que atopei nesta escola. Pilar fundamental da mesma.
- f. Non se pode ser mellor
- g. A empleada do servizo de limpeza non debería ter que aguantar as faltas de respecto dos alumnos que liscan lixo e colillas. Debería mentalizarse ao alumnado