

Encuesta sobre el SOD de Bibliosalut 2014 mediante el sistema de evaluación de GTBib-SOD

Sastre-Suárez, Sílvia; Páez, Virgili; Font, Mònica; Pastor-Ramon, Elena; Costa-Marin, Maria

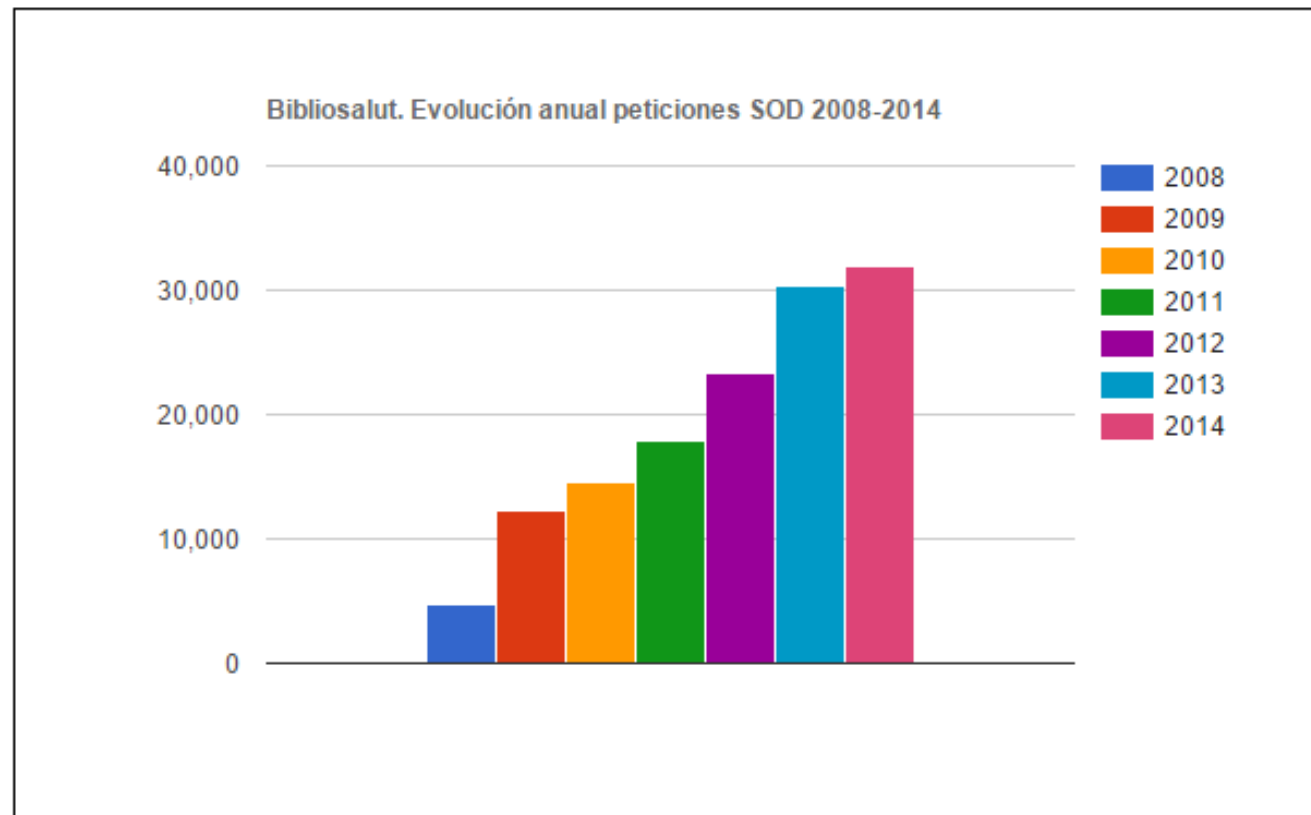
SUMARIO

1. El Servicio de Obtención de Documentos de **Bibliosalut**
2. Equipo de trabajo
3. Objetivos
4. Normativa y bibliografía
5. Selección de las variables metodológicas
6. Diseño del cuestionario
7. Resultados
8. Conclusiones

www.bibliosalut.com

SERVICIO DE OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS

AÑO	TOTALES
2014	31.988
2013	30.275
2012	23.337
2011	17.977
2010	14.535
2009	12.265
2008	4.749



SERVICIO DE OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS 2014

OBTENCIÓN (Peticiónes usuarios Bibliosalut)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTALES
Peticiones resueltas y servidas	1.156	1.339	1.874	1.340	1.390	1.403	1.270	730	1.592	1.787	1.533	1.347	16.761
Peticiones negativas. No localizadas	158	213	307	249	174	111	114	80	69	121	97	71	1.764
Peticiones negativas. Rechazadas	24	21	31	4	20	11	7	5	34	31	45	74	307
Peticiones negativas. Canceladas	12	13	19	5	9	3	6	27	32	48	25	41	240
TOTAL PETICIONES OBTENCIÓN	1.350	1.586	2.231	1.598	1.593	1.528	1.397	842	1.727	1.987	1.700	1.533	19.072
Media de días peticiones resueltas y servidas	1,2	1,42	1,24	1,26	1,07	0,83	0,93	1,18	0,67	0,74	0,63	0,93	1,01
Media de días peticiones negativas	1,01	0,79	0,82	1,09	0,95	0,48	0,72	0,82	0,67	0,31	0,39	0,40	0,63

SUMINISTRO (Peticiónes otras bibliotecas)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTALES
Peticiones resueltas y servidas	769	900	947	827	876	737	777	568	800	935	946	880	9.962
Peticiones negativas. No disponibles en Bibliosalut	252	267	243	220	286	250	255	151	247	227	217	186	2.801
Peticiones negativas. Rechazadas	3	17	37	2	5	0	0	0	0	7	30	11	112
Peticiones negativas. Canceladas	3	8	0	0	2	0	3	1	9	7	4	4	41
TOTAL PETICIONES SUMINISTRO	1.027	1.192	1.227	1.049	1.169	987	1.035	720	1.056	1.176	1.197	1.081	12.916
Media de días peticiones resueltas y servidas	0,12	0,11	0,02	0,25	0,13	0,13	0,09	0,1	0,06	0,10	0,20	0,12	0,12
Media de días peticiones negativas	0,11	0,13	0,01	0,15	0,10	0,10	0,03	0,04	0,05	0,05	0,17	0,05	0,08

TOTAL PETICIONES SOD	2.377	2.778	3.458	2.647	2.762	2.515	2.432	1.562	2.783	3.163	2.897	2.614	31.988
-----------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

Número de usuarios de Bibliosalut que han utilizado el SOD en 2014 (a fecha 31/12/2014)

1.214

EQUIPO DE TRABAJO

En el diseño de la encuesta participó el equipo de documentalistas de **Bibliosalut**, asesorado por un técnico de calidad de la Consejería de Salud.



@silvisastre, @virgilipaez,
@monicafontballe, @ElenaPastor,
@mcostama



OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

1. Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de **Bibliosalut** respecto al Servicio de Obtención de Documentos.
2. Detectar los puntos débiles del servicio e implantar las acciones de mejora correspondientes.
3. Determinar los puntos fuertes del servicio para reforzarlos.

1ª Fase NORMATIVA Y BIBLIOGRAFÍA

- Norma UNE-ISO 10004:2015 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición.*
- Borrego, A. Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario. Los sistemas de información al servicio de la sociedad : actas de las jornadas, Vol. 1, 1998, ISBN 84-331-4609-2, págs. 183-192.
- Herrera E, López J. Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá (Madrid) basado en satisfacción de usuarios. Granada: La Universidad, 2011.

2ª Fase SELECCIÓN DE LAS VARIABLES METODOLÓGICAS

Para identificar la población del estudio necesitábamos seleccionar a los usuarios que habían utilizado el Servicio de Obtención de Documentos durante el año 2014. Para ello el programa GTBib-SOD nos **permitió** identificar a los **sujetos del estudio** desde su **apartado de estadísticas**. El resultado fue una muestra de 1.213 usuarios que utilizaron el SOD en 2014.



2ª Fase

SELECCIÓN DE LAS VARIABLES METODOLÓGICAS

Los pasos a seguir fueron:



Biblioteca Virtual de Ciències de la Salut de les Illes Balears:

1 **Bibliosalut. Biblioteca Virtual de Ciències de la Salut de les Illes Balears. Conselleria de Salut**

5 Agendes | Tramitació | Consultes | Administració | **Estadístiques** | Utilitats | Desconnectar

Afegir petició

Cursar petició

Servir document

Estadístiques

2

Limitar des de 01-01-2014 fins 31-12-2014 en Data entrada ▼
Selecció: P008 - Us del servei segons sol·licitants ▼

Limitar a :

Centre: ? Dpt.: ? Usuari: ? Subministrador: ?
 excloure excloure excloure excloure

3

efectuar càlculs

SELECCIÓN DE LAS VARIABLES METODOLÓGICAS

La técnica de recopilación de datos seleccionada fue la encuesta on-line, para su ejecución automatizada se estudiaron diferentes sistemas y finalmente se decidió utilizar el Sistema de evaluación de GTBib-SOD de Kronosdoc.



2ª Fase

SELECCIÓN DE LAS VARIABLES METODOLÓGICAS

Para acceder a esta utilidad del sistema:



Biblioteca Virtual de Ciències de la Salut de les Illes Balears:

Bibliosalut. Biblioteca Virtual de Ciències de la Salut de les Illes Balears. Conselleria de Salut

51 Agendes | Tramitació | Consultes | Administració | Estadístiques | **Utilitats** | Desconnectar



Afegir petició



Servir document

Avisos!

- La ficha del directorio GTBIB no ha sido nunca revisada o fue actualizada (2015-02-06 11:48:14) hace más de seis meses (2015-04-03). [Revisela aquí](#) entrando a modificar.

Benvingut a SOD, el sistema de gestió d'obtenció de documents.

Centre/Usuari: **IB-BVCS**. IdsodMail : **IB-BVCS** [Cambiar identidad](#).

Grup : **C17**. Nivell: **8**. Autoritzacions: **UCN**. IP acceso: **1443577497**.

Centre: **Bibliosalut. Biblioteca Virtual de Ciències de la Salut de les Illes Balears. Conselleria de Salut - Servei d'Obtenció de Documents, Ctra. de Valldemossa, 79, mòdul L +1 . Biblioteca HUSE.**

Email: bibliosalut@gtbib.net

Novedades del blog [RSS](#)

- [10-07-2015] Os esperamos en Octubre !
- [06-07-2015] Desactivar peticiones directamente en épocas vacacionales
- [19-06-2015] Reunión de usuarios GTBib-SOD 2015. Este año sí !!!!
- [14-06-2015] La Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) se incorpora al hosting
- [03-06-2015] La Universidad Pablo Olavide se incorpora al hosting
- [26-03-2015] Actualizar ficha de centros con datos del directorio
- [16-03-2015] La Universitat de Vic se incorpora al Hosting
- [19-01-2015] Novedades en el módulo de facturación de GTBib 2015
- [07-01-2015] Las bibliotecas del CSIC se incorporan a GTBib
- [01-01-2015] Año nuevo y nuevos contadores. Feliz 2015 !

Novedades del directorio de centros [RSS](#)

- [29-09-2015] CSIC, Instituto de Ciencias de la Tierra Jaume Almera (ICTJA) ●
- [29-09-2015] CSIC, Instituto de Tecnologías Físicas y de la Información L. Torres Quevedo (ITEFI) ●
- [29-09-2015] Universidad de Extremadura, Biblioteca Central de Cáceres ●
- [24-09-2015] Universidad de La Laguna, Biblioteca General y de Humanidades ●

Novedades del sistema de mejoras [RSS](#)



2ª Fase

SELECCIÓN DE LAS VARIABLES METODOLÓGICAS

Dentro del apartado Utilidades accedes al apartado Sistema de evaluación:




[Consultes](#) | [Administració](#) | [Estadístiques](#) | [Utilitats](#) | [Desconnectar](#)

Utilitats

de gestió

- [Consultes a MEDLINE](#)
- [Manual de l'usuari](#)
- [Servei d'atenció a l'usuari](#)
- [Fórum i llistes de distribució](#)
- [Directori de centres de PI](#)
- [Catàleg RCS](#)

d'administració del sistema

- [Ajustar comptadors de l'usuari IB-BVCS](#)
- [Canvi d'idioma de l'usuari IB-BVCS](#) :   
- [Canvi de contrasenya de l'usuari IB-BVCS](#)
- [Veure peticions a l'històric](#)
- [Còpies de seguretat de l'usuari IB-BVCS](#)
- [Gestió de la cua de sortida de correu](#)
- [Gestió dels documents a recollir](#)
- ~~[Gestió del repòsit](#)~~
- [Sistema d'avaluació](#)
- ~~[Veure cua de correu](#)~~
- [Gestionar ISSN](#)
- [Estadístiques d'accés](#)
- [Gestionar variables](#)

- Desactivar entrada de peticiones entre y
Llene ambas fechas para desactivar un periodo o dejelas vacias para reactivar el sistema.

Revisant problemes en peticions del grup [[Revisar](#)]

2ª Fase

SELECCIÓN DE LAS VARIABLES METODOLÓGICAS

Visualización del Sistema de encuestas:

Gestió del Sistema d'enquestes | Utilidades | Desconnectar | Manual online



Pantalla de control d'enquestes

Títol de l'enquesta	Entrar	Resultats	Modificar	Borrar	Afegir/Modificar preguntes	Enviament a usuaris	Otro idioma
Enquesta sobre el Servei d'Obtenció de Documents de Bibliosalt (2014)							



nova enquesta

2ª Fase

SELECCIÓN DE LAS VARIABLES METODOLÓGICAS

Opciones:



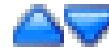
Crear una **nueva encuesta**



Eliminar la **encuesta**



Entrar en una **existente**



Añadir o **modificar preguntas**



Visualizar los **resultados**



Enviar la encuesta a los **usuarios**



Modificar el cuestionario



Cambiar el idioma del cuestionario

3ª Fase

DISEÑO DEL CUESTIONARIO



Encuesta sobre el Servicio de Obtención de Documentos (2014)

En 2014 fuiste uno de los 1.213 usuarios de Bibliosalut que utilizaron el Servicio de Obtención de Documentos (SOD). Hemos elaborado esta pequeña encuesta (**15 preguntas**) para conocer vuestra opinión sobre este servicio, a fin de detectar posibles áreas de mejora. Te agradeceríamos que nos dedicaras unos momentos para responder. Tus respuestas serán anónimas y confidenciales y nunca serán tratadas personalmente. Muchas gracias. **TIEMPO ESTIMADO : 4 minutos**

Características de las preguntas:

- De respuesta cerrada, excepto una.
- Ilustradas en los casos necesarios para su comprensión.
- Solicitando información sobre: el usuario, el uso que hace del servicio, el modo en el que usa el servicio, la satisfacción recibida y sus propuestas de mejora.

3ª Fase DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Creación de la encuesta:

Gestió del Sistema d'enquestes | Utilidades | Desconnectar | Manual online



Nova encuesta

Dades generals encuesta

Títol de l'enquesta:

Text introductor:

Data inici encuesta:

2015-09-30

Fecha fin encuesta:

Amb control de usuaris:

Si, no deixar escollir al usuari ▼

Mensajes configurables

Mensaje para el usuario (aviso encuesta)

Tiene disponible una encuesta
para llenar: <!--ENCUESTA-->

Mensaje poseterior a rellenar encuesta

Muchas gracias por colaborar

guardar

3ª Fase

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Diseño del título y cabecera:

Gestió del Sistema d'enquestes | Utilidades | Desconnectar | Manual online

Pantalla de modificació de l'enquesta 1

Dades generals enquesta

Títol de l'enquesta:	Enquesta sobre el Servei d'Obtenció de Documents de Bibliosalut (2014)
Text introductor:	<code><i>Encuesta sobre el Servicio de Obtención de Documentos (2014)</i></code> <code></i></code> <code>

</code>
Data inici enquesta:	2015-06-16
Data finalització enquesta:	2015-07-15
Rebre identificat l'usuari:	No, sempre anònima

Missatges configurables

Missatge per l'usuari (avís enquesta)	<code>Benvolgut/da <u>usuari</u>/ària,</code> <code>En 2014 vares ser un dels</code>
Missatge posterior a omplir l'enquesta	<code><img</code> <code>src="http://www.bibliosalut.</code> <code>com/imatges/logo-</code>

modificar

[Afegir preguntes](#)

3ª Fase DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Introducción de las preguntas:



Pantalla de control d'enquestes

Títol de l'enquesta	Entrar	Resultats	Modificar	Borrar	Afegir/Modificar preguntes	Enviament a usuaris	Otro idioma
Enquesta sobre el Servei d'Obtenció de Documents de Bibliosalut (2014)							

3ª Fase DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Introducción de las preguntas:



Afegir pregunta

Pregunta:

Nota:

Tipus de resposta:

Longitud:

Grup:

Tipus de camp

Posició:

Possibles respostes (separades per ;)

Possibles respostes (text a mostrar, separades per ;)

3ª Fase DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Ejemplo de pregunta introducida:

Pregunta:

Grupo:

Nota:

Tipus de resposta:

Longitud:

Tipus de camp:

Possibles respostes (separades per ;)

Possibles respostes (text a mostrar,separades per ;)

Añadir un valor otros a rellenar por el usuario (solo indicar texto a mostrar):

3ª Fase

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Visualización por parte del usuario:

1. Quina és la teva professió?

¿Cuál es tu profesión?

- Farmacèutic/a / Farmacéutico/a
- Fisioterapeuta / Fisioterapeuta
- Infermera / Enfermera
- Metge/ssa / Médico
- Psicòleg/oga / Psicólogo/a
- Treballador/a social / Trabajador/a social
- Altres sanitaris / Otros sanitarios
- Altres no sanitaris / Otros no sanitarios

3ª Fase

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Necesitamos ilustrar algunas preguntas para su mejor comprensión:

11. Saps que des del teu menú d'usuari del SOD pots consultar l'estat de les teves peticions, reclamar-les i cancel·lar-les?

¿Sabes que desde tu menú de usuario del SOD puedes consultar el estado de tus peticiones, reclamarlas o cancelarlas?



- Sí
- No

3ª Fase DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Para ello introducimos código HTML:

Pregunta: `Saps que des del teu menú d'usuari del SOD pots consultar l'estat de`

Grupo

Nota: `<i>¿Sabes que desde tu menú de usuario del SOD puedes consultar el es`

Típus de resposta: `Escolir`

Longitud: `0`

Típus de camp `Text`

Possibles respostes (separades per ;) `Sí;`

Possibles respostes (text a mostrar, sepa

Añadir un valor otros a rellenar por el usuario (solo indicar texto a mostrar);

Modificar

eliminar

afegir

`<i>¿Sabes que desde tu menú de usuario del SOD puedes consultar el estado de tus peticiones, reclamarlas o cancelarlas?</i>
<center>
</center>`

3ª Fase

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El sistema nos permitió editar las preguntas tantas veces como fue necesario:



Modificar encuesta

Pregunta	Opciones		Posició	
Quina és la teva professió?	modificar	eliminar	1	modificar posició
On treballes?	modificar	eliminar	2	modificar posició
Per a què sols fer servir els documents sol·licitats al SOD?	modificar	eliminar	3	modificar posició
Te resulta fàcil i ràpid sol·licitar documents al SOD?	modificar	eliminar	4	modificar posició
Com trobes que és l'ús del formulari de petició del SOD?	modificar	eliminar	5	modificar posició
Com consideres els missatges que reps informant-te de la biblioteca a la qual hem sol·licitat la teva petició?	modificar	eliminar	6	modificar posició
On guardes normalment els documents enviats pel SOD?	modificar	eliminar	7	modificar posició
Com és la forma de recollir els documents demanats al SOD?	modificar	eliminar	8	modificar posició
Com descriuries el temps que va passar entre la petició i la recepció dels documents?	modificar	eliminar	9	modificar posició
Quin temps màxim consideres raonable per rebre els documents?	modificar	eliminar	10	modificar posició
Saps que des del teu menú d'usuari del SOD pots consultar l'estat de les teves peticions, reclamar-les i cancel·lar-les?	modificar	eliminar	11	modificar posició
Creus necessaris materials d'ajuda per facilitar l'ús del SOD?	modificar	eliminar	12	modificar posició
Quina és la teva satisfacció general del SOD?	modificar	eliminar	13	modificar posició
Recomanaries als teus companys el SOD de Bibliosalut?	modificar	eliminar	14	modificar posició
Quins aspectes del SOD ens voldries indicar per millorar aquest servei?	modificar	eliminar	15	modificar posició

3ª Fase

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El resultado:

Enquesta sobre el Servei d'Obtenció de Documents de Bibliosalut (2014)

Encuesta sobre el Servicio de Obtención de Documentos (2014)



En 2014 vares ser un dels 1.213 usuaris de Bibliosalut que vàreu fer servir el Servei d'Obtenció de Documents (SOD).

Hem elaborat aquesta petita enquesta (15 preguntes) per conèixer la vostra opinió sobre aquest servei, per tal detectar possibles àrees de millora.

T'agraïrèiem que ens dedicàssis uns moments per respondre aquesta enquesta. Les teves respostes seran anònimes i confidencials i mai seran tractades personalment. Moltes gràcies.

TEMPS ESTIMAT DE RESPOSTA: 4 minuts

Si tens algun dubte sobre aquesta enquesta, contacta amb nosaltres a través de [PREGUNTA A BIBLIOSALUT](#)

En 2014 fuiste uno de los 1.213 usuarios de Bibliosalut que utilizasteis el Servicio de Obtención de Documentos (SOD).

Hemos elaborado esta pequeña encuesta (15 preguntas) para conocer vuestra opinión sobre este servicio, a fin de detectar posibles áreas de mejora.

Te agradeceríamos que nos dedicaras unos momentos para responder esta encuesta. Tus respuestas serán anónimas y confidenciales y nunca serán tratadas personalmente. Muchas gracias.

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA: 4 minutos

Si tienes alguna duda sobre esta encuesta, contacta con nosotros a través de [PREGUNTA A BIBLIOSALUT](#)

1. Quina és la teva professió?

¿Cuál es tu profesión?

- Farmacèutic/a / Farmacéutico/a
- Fisioterapeuta / Fisioterapeuta
- Infermera / Enfermera
- Metge/ssa / Médico
- Psicòleg/oga / Psicólogo/a
- Treballador/a social / Trabajador/a social
- Altres sanitaris / Otros sanitarios
- Altres no sanitaris / Otros no sanitarios

2. On treballes?

¿Dónde trabajas?

- 061
- AP Eivissa
- AP Mallorca
- AP Menorca
- Conselleria Salut
- FBSTIB
- FISIB
- Hospital Can Misses
- Hospital Comarcal d'Inca
- H. Formentera
- Hospital de Manacor
- Hospital Mateu Orfila
- Hospital Son Llätzer
- Hospital Universitari Son Espases
- SSCC Ibsalut
- Altres

3. Per a què sols fer servir els documents sol·licitats al SOD?

¿Para qué sueles utilizar los documentos solicitados al SOD?

(Pots triar més d'una opció / Puedes elegir más de una opción)

- Article / Artículo
- Docència / Docencia
- Guia / Guía
- Ponència / Ponencia
- Pràctica clínica / Práctica clínica
- Protocol / Protocolo
- Revisió sistemàtica / Revisión sistemática
- Tesi / Tesis
- Treball de màster / Trabajo de máster
- Altres / Otros

4. Te resulta fàcil i ràpid sol·licitar documents al SOD?

¿Te resulta fácil y rápido solicitar documentos al SOD?

- Molt fàcil / Muy fácil
- Fàcil / Fácil
- Normal
- Complicat / Complicado
- Molt complicat / Muy complicado

5. Com trobes que és l'ús del formulari de petició del SOD?

¿Cómo crees que es el uso del formulario de petición del SOD?

Biblioteca Virtual de Ciencias de la Salud de los Illes Balears

Desconectar en otro documento | Pasa usuario | Desconectar

Demanda un documento
usuario registrado

Centro: Consultoria de Salud
+ Datos del documento:

Títol de revista o llibre: Journal of Pediatric Surgery Número de: Buscar

Autor: Pujol R

Article o capítol: Paediatric laparoscopic Heller's cardiomyotomy: a single centre series

Any: 2014 Volum: 49 Número: 2 Pàgines: 200-02

Editor:

Editorial:

Ref. usuari:

Tipus document: [Revista] Es un prestat: [No]

Mostrant nombre de documents: [2] España

Mostrar

Enviar Anular

Si sol·licitat en conjunció a demanar la reproducció del treball realitzat en aquest formulari exclusivament amb l'usuari d'usuari@uib.es

- Molt fàcil / Muy fácil
- Fàcil / Fácil
- Normal
- Complicat / Complicado
- Molt complicat / Muy complicado

6. Com consideres els missatges que reps informant-te de la biblioteca a la qual hem sol·licitat la teva petició?

¿Cómo consideras los mensajes que recibes informándote de la biblioteca a la que hemos solicitado tu petición?

- Molt útils / Muy útiles
- Útils / Útiles
- Normals / Normales
- Poc útils / Poco útiles
- Inútils / Inútiles

7. On guardes normalment els documents enviats pel SOD?

¿Dónde guardas normalmente los documentos enviados por el SOD?

- A un gestor bibliogràfic (RefWorks, Mendeley...) / En un gestor bibliográfico (RefWorks, Mendeley...)
- Al meu ordinador o tablet / En mi ordenador o tablet
- Els guard en paper / Los guardo en papel
- No els guard / No los guardo

8. Com és la forma de recollir els documents demanats al SOD?

¿Cómo es la forma de recoger los documentos pedidos al SOD?

- Molt fàcil / Muy fácil
- Fàcil / Fácil
- Normal
- Difícil
- Molt difícil / Muy difícil
- No ho puc valorar perquè no vaig rebre cap document / No lo puedo valorar porque no recibí ningún documento

9. Com descriuries el temps que va passar entre la petició i la recepció dels documents?

¿Cómo describirías el tiempo que pasó entre la petición y la recepción de los documentos?

- Molt ràpid / Muy rápido
- Ràpid / Rápido
- Normal
- Excessiu / Excesivo
- Molt excessiu / Muy excesivo

10. Quin temps màxim consideres raonable per rebre els documents?

¿Qué tiempo máximo consideras razonable para recibir los documentos?

- 1 dia / 1 día
- 2 a 3 dies / 2 a 3 días
- 4 a 5 dies / 4 a 5 días
- 6 a 7 dies / 6 a 7 días
- Més d'una setmana / Más de una semana

11. Saps que des del teu menú d'usuari del SOD pots consultar l'estat de les teves peticions, reclamar-les i cancel·lar-les?

¿Sabes que desde tu menú de usuario del SOD puedes consultar el estado de tus peticiones, reclamarlas o cancelarlas?



- Sí
- No

12. Creus necessaris materials d'ajuda per facilitar l'ús del SOD?

¿Crees necesarios materiales de ayuda para facilitar el uso del SOD?

- Sí
- No

13. Quina és la teva satisfacció general del SOD?

¿Cuál es tu satisfacción general del SOD?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

14. Recomanaries als teus companys el SOD de Bibliosalut?

¿Recomendarías a tus compañeros el SOD de Bibliosalut?

- Segur que sí / Seguro que sí
- És molt provable / Es muy probable
- És provable / Es probable
- És poc provable / Es poco probable
- Segur que no / Seguro que no

3ª Fase DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Por último incluimos una respuesta abierta:

15. Quins aspectes del SOD ens voldries indicar per millorar aquest servei?

¿Qué aspectos del SOD nos querrías indicar para mejorar este servicio?

Enviar

4ª Fase ENVÍO Y RECOGIDA DE DATOS

El cuestionario de satisfacción se envió a través del mismo Sistema de Evaluación del GTBib-SOD de forma **anónima**. En total se realizaron **cuatro envíos** diferentes en semanas consecutivas, repitiendo el envío únicamente en aquellos usuarios que no habían contestado previamente.

Gestió del Sistema d'enquestes | Utilidades | Desconnectar | Manual online



Pantalla de control d'enquestes

Títol de l'enquesta	Entrar	Resultats	Modificar	Borrar	Afegir/Modificar preguntes	Enviament a usuaris	Otro idioma
Enquesta sobre el Servei d'Obtenció de Documents de Bibliosalut (2014)							

nova enquesta

4ª Fase ENVÍO Y RECOGIDA DE DATOS

Grandes ventajas del envío de la encuesta a través de GTBib-SOD:

1. Fácil y rápido, desde del mismo sistema de evaluación por correo electrónico a los sujetos del estudio seleccionados previamente.
2. Disgregación de los usuarios que ya han contestado a la encuesta en un envío previo.



4ª Fase

ENVÍO Y RECOGIDA DE DATOS

El sistema de evaluación GTBib-SOD permite:

1. Recogida de datos automática.
2. Posibilidad de extracción de los resultados en una hoja de cálculo.
3. Atractiva visualización de los resultados mediante gráficos en hipertexto, con la posibilidad de navegar entre ellos y visualizar informes de puntos concretos.

Enquesta sobre el Servei d'Obtenció de Documents de Bibliosalut (2014)

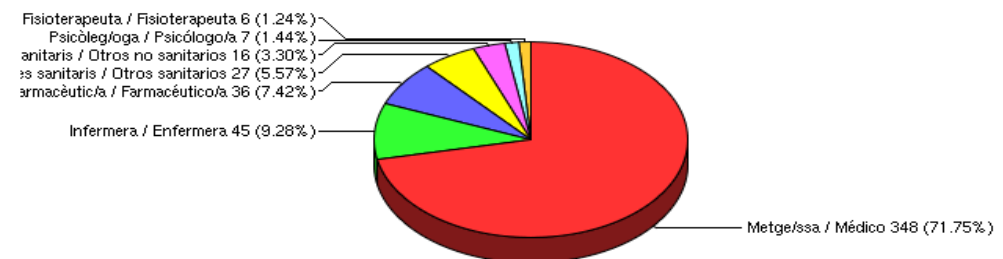
Han respòs **486** de un total de **1219** enviadas (falten **736**)

1-Quina és la teva professió?

Possibles respostes	Quantitat	Gràfic
Metge/ssa / Médico	348	
Infermera / Enfermera	45	
Farmacèutic/a / Farmacéutico/a	36	
Altres sanitaris / Otros sanitarios	27	
Altres no sanitaris / Otros no sanitarios	16	
Psicòleg/oga / Psicólogo/a	7	
Fisioterapeuta / Fisioterapeuta	6	

Quina és la teva professió?

■ Metge/ssa / Médico ■ Infermera / Enfermera ■ Farmacèutic/a / Farmacéutico/a
■ Altres sanitaris / Otros sanitarios ■ Altres no sanitaris / Otros no sanitarios ■ Psicòleg/oga / Psicólogo/a
■ Fisioterapeuta / Fisioterapeuta



RESULTADOS OBTENIDOS

- Índice de respuesta = 39,86 %
- Conocimiento del perfil de los usuarios que respondieron a la encuesta: profesión y lugar de trabajo.
- Uso de los documentos servidos por **Bibliosalut**.
- Opinión de los usuarios sobre el uso, comunicación, rapidez, formación y almacenamiento de documentos.
- La Satisfacción general con el SOD correspondió a una nota media del 8,81.
- El 87% de los usuarios que respondieron a la encuesta afirmaron que recomendarían este servicio a sus compañeros.
- Y más feedback desconocido...

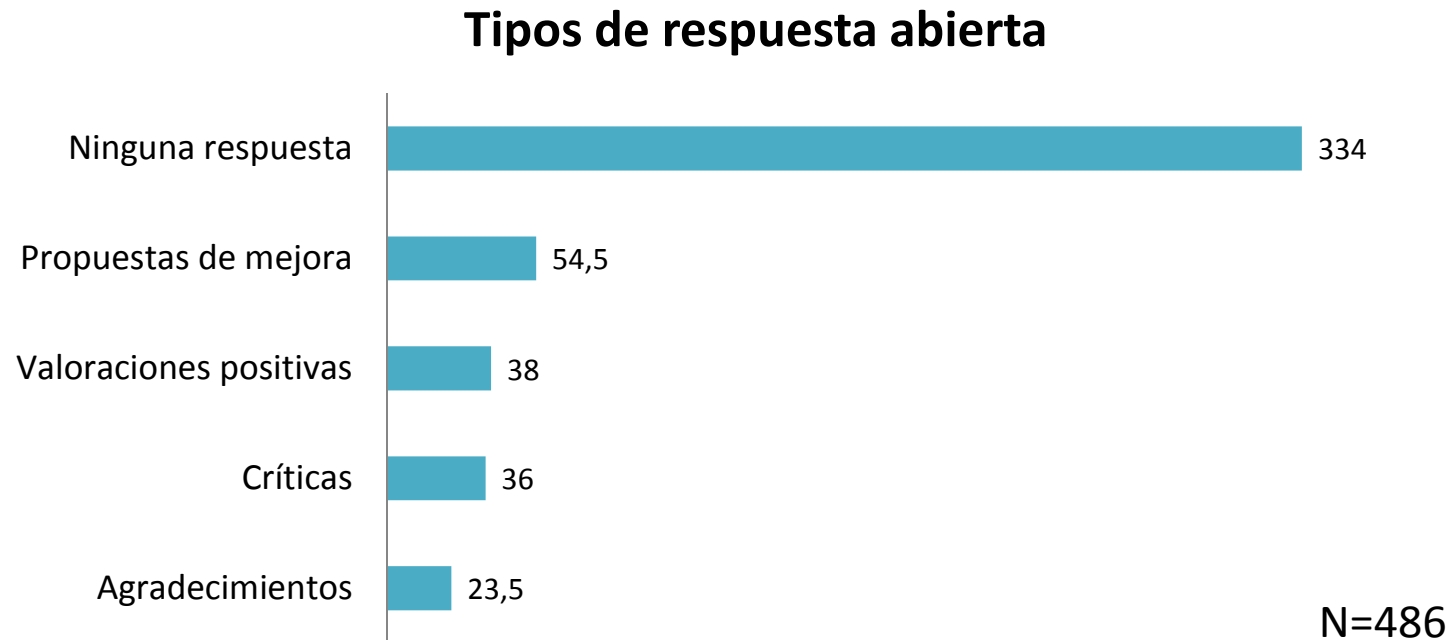
RESULTADOS DESTACADOS

Gracias a una respuesta abierta en la que se les pedían propuestas de mejora.

Possibles respostes	Quantitat	Gràfic
<u>Cap</u>	2	
<u>Felicitats per sa feina ben feta.</u>	1	
<u>Funciona bien y me es útil tal como esta. Gracias</u>	1	
<u>Incluir más revistas de mi especialidad, sobre todo Gastroenterology y Journal of Crohn and Colitis, para que podamos acceder directamente, sin necesidad de hacer petición.</u>	1	
<u>Actualització als llistats de l' estat de la subscripció de les revistes. Causes de la no actualització). En ocasions la connexió informàtica treballa molt lentament. Pot ser caldria millorar l' ample de banda.</u>	1	
<u>m' agradaria dominar-lo millor, poder fer un accés ràpid a les revistes més consultades per mi i de la meva especialitat, que facilités al seu accés directe</u>	1	
<u>Actualizacion de contraseñas. Por lo demás, ninguno. Es un Servicio que funciona estupendamente, enhorabuena.</u>	1	
<u>¡Seguid así! ;-)</u>	1	
<u>Me temo que uno que no está en vuestras manos: mayor financiación para que estén disponibles de forma inmediata muchas revistas que no lo están. Incluyendo muchas a las que antes sí podíamos acceder. Por este motivo le he puesto un 7 al SOD; a vosotros, 10</u>	1	
<u>Gustaría tener los artículos en el momento!</u>	1	
<u>En general molt be</u>	1	
<u>Més revistes contractades a text complet.</u>	1	
<u>Molt recomenable</u>	1	
<u>Mas rapidez en envio de los artículos. Por lo demas bien.</u>	1	
<u>No sé si es así para todos los usuarios, pero para utilizarlo debo usar el usuario y clave antigua !XXXXX, en lugar de la clave `S`.</u>	1	
<u>Enhorabona i gràcies per la vostra feina!</u>	1	
<u>estoy muy satisfecha. me gustaría poder solicitar una cita `cara a cara` para ayuda para determinadas búsquedas bibliográficas complejas en las que suelo tener problemas. gracias!!!</u>	1	
<u>Estaria bé que hi haqués més personal per poder satisfer les comandes d' articles més ràpidament.</u>	1	
<u>Augmentar la disponibilitat immediata dels articles, especialment els de revistes de difusió general com puquin ser Nature, Cell, Science, Molecular Cell, etc.</u>	1	
<u>Hav veces nue tenno problemas con los accesos por tema contraseña-usuario. Ouizás nodría estar inteorado dentro del propio esian nue utilizamos a diario. Enhorabuena</u>	1	

RESULTADOS DESTACADOS

Las repuestas abiertas fueron clasificadas y analizadas posteriormente:



CONCLUSIONES

Encuesta sobre el SOD de Bibliosalut
2014 mediante el sistema de
evaluación de GTBib-SOD



El sistema de evaluación de GTBib-SOD nos ha permitido realizar la encuesta de satisfacción de manera fácil y resolutiva.

[XML] [XLS]

Enquesta sobre el Servei d'Obtenció de Documents de Bibliosalut (2014)

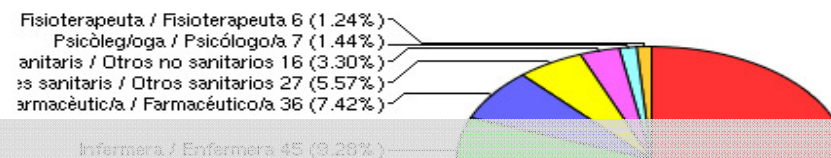
Han respòs **486** de un total de **1219** enviadas (faltan **736**)

1-Quina és la teva professió?

Possibles respostes	Quantitat	Gràfic
Metge/ssa / Médico	348	
Infermera / Enfermera	45	
Farmacèutic/a / Farmacèutic/a	36	
Altres sanitaris / Otros sanitarios	27	
Altres no sanitaris / Otros no sanitarios	16	
Psicòleg/oga / Psicólogo/a	7	
Fisioterapeuta / Fisioterapeuta	6	

Quina és la teva professió?

- Metge/ssa / Médico
- Infermera / Enfermera
- Farmacèutic/a / Farmacèutic/a
- Altres sanitaris / Otros sanitarios
- Altres no sanitaris / Otros no sanitarios
- Psicòleg/oga / Psicólogo/a
- Fisioterapeuta / Fisioterapeuta



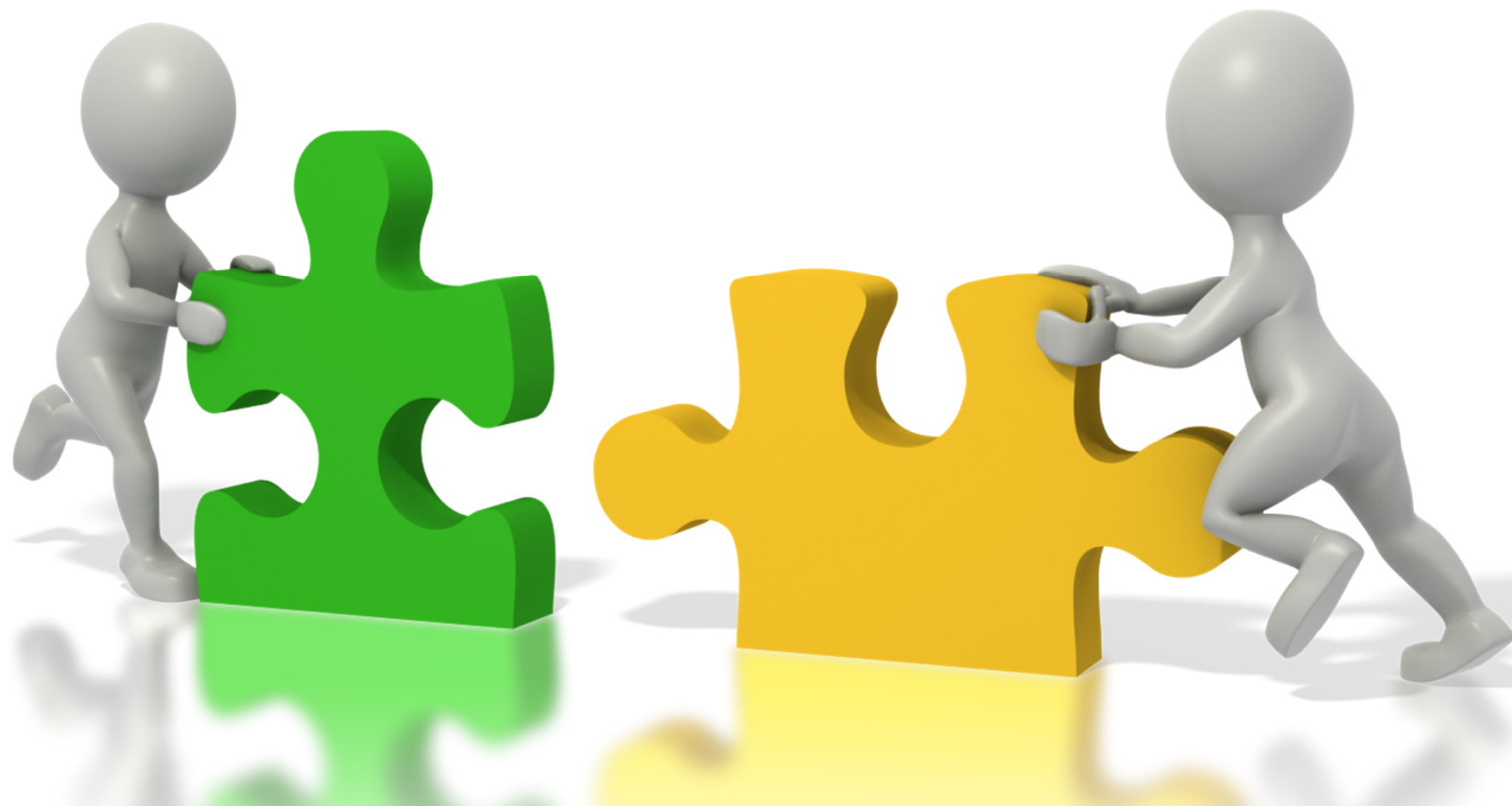
Es necesario mejorar la visualización de los resultados para facilitar su integración en la web y la posibilidad de jugar con dos variables

2-On treballes?

Possibles respostes	Quantitat	Gràfic
Hospital Universitari Son Espases	257	
Hospital Son Llàtzer	88	

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01//EN" "http://www.w3.org/TR/html4/strict.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="TITLE" content="..." />
    <meta name="KEYWORDS" content="..." />
    <meta name="DESCRIPTION" content="..." />
    <link rel="stylesheet" type="text/css" href="..." />
    <script language="javascript" src="..." />
  </head>
  <body style="background-color: #ffffff;">
  </body>
</html>
```

Añadir funcionalidades que permitan mejorar el diseño del formulario sin la necesidad de introducir código en HTML.



Evolucionar hacia un sistema bilingüe



Alto nivel de satisfacción de los usuarios del SOD de Bibliosalut durante el año
2014

<http://www.bibliosalut.com>



Gracias ;)