

*CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE
COMUNICACIONES*

*ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN
DEL PERSONAL USUARIO
GRANADA, Marzo 2009*



ÍNDICE

	Página
1. Objetivos	2
2. Metodología	2
3. Calendario de Trabajo	2
4. Alcance	3
5. Datos analizados	3
6. Representación de los datos y análisis del estudio	6
7. Conclusiones	48

OBJETIVOS

El presente estudio de satisfacción tiene como objetivo general el conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios/as del CSIRC.

Entre los objetivos detallados de este estudio se encuentran:

- Evaluar el nivel de calidad de servicio que el CSIRC presta a sus usuarios/as, agrupados en PAS, PDI y Alumnado.
- Identificar y jerarquizar las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido, para priorizar las acciones de mejora necesarias.
- Detectar sugerencias y observaciones de los usuarios/as a cerca del servicio.
- Establecer el modelo de servicio a desarrollar por el CSIRC identificando las acciones de mejora clave a desarrollar.

METODOLOGIA

- Fase de definición del estudio: se ha definido un pequeño cuestionario fácil de cumplimentar por el usuario/a, que proporciona los datos necesarios para conocer su nivel de satisfacción sobre los servicios prestados por el CSIRC.
- Fase de toma de datos: el cuestionario se ha remitido a través de las listas de distribución UGR y haciendo uso de la aplicación LimeSurvey a todos los usuarios/as de la Universidad de Granada. También se han puesto a disposición del usuario/a mediante formato no electrónico, en las Aulas de informática y en todos los Nodos de Atención al usuario/a del CSIRC.
- Fase de análisis: el estudio ha sido analizado de forma sencilla, incluyendo para cada tipo de usuario/a la media y desviación típica de las respuestas obtenidas y los comentarios realizados por el personal usuario.

CALENDARIO DE TRABAJO

- Fase de definición del estudio: Septiembre de 2008
- Fase de toma de datos: del 28 de diciembre de 2008 hasta 16 de enero de 2009.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- Fase de tratamiento y análisis de los datos: durante marzo de 2009.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: abril 2009.

ALCANCE

Universo: Usuarios/as PAS, PDI y Alumnado de la Universidad de Granada.

Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.

Tamaño de la muestra: 2222 encuestados/as (ALUMNADO: 1632, PAS: 359 y PDI: 231). Esta muestra se considera representativa del total de la población, manteniendo un error del 5% y un nivel de confianza del 95%).

DATOS ANALIZADOS

El cuestionario realizado incluye un total de 16 preguntas, de las cuales las 15 primeras evalúan aspectos específicos del CSIRC y la última se refiere a una valoración general de la prestación del Servicio.

Los aspectos a valorar son:

1. Trato y apoyo recibido
2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades
3. Tiempo de espera en ser atendido
4. Rapidez en la resolución de peticiones, incidencias, reclamaciones, etc.
5. Seriedad y profesionalidad del personal del CSIRC
6. Claridad y comprensibilidad en la información recibida
7. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas
8. Horario de atención al usuario
9. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda
10. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades
11. Atención telefónica recibida
12. Facilidad y accesibilidad a la información en nuestra página Web (<http://www.ugr.es/informatica/>)
13. Mecanismos de recogida de quejas y sugerencias
14. Calidad del servicio recibido en función de sus expectativas
15. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio
16. En general, ¿cómo califica la prestación del servicio?

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Los aspectos se han valorado según la siguiente escala:

- (IT1 - IT15)
 - ▶ Bueno = 1
 - ▶ Regular = 2
 - ▶ Malo=3

- IT 16
 - ▶ Bueno = 1
 - ▶ Regular = 2
 - ▶ Mala=3
 - ▶ Excelente = 4

También se incluye un apartado de **Observaciones**

Se realiza un análisis de todos los aspectos por tipo de usuario/a (PAS, PDI y ALUMNADO) y de forma general. Los aspectos se han analizado midiendo el grado de satisfacción media y la desviación de los datos con respecto a esa media.

El estudio ha sido realizado diferenciando tipo de usuarios/as debido a que el CSIRC está constituido por diferentes servicios donde el perfil de usuario/a no siempre coincide, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

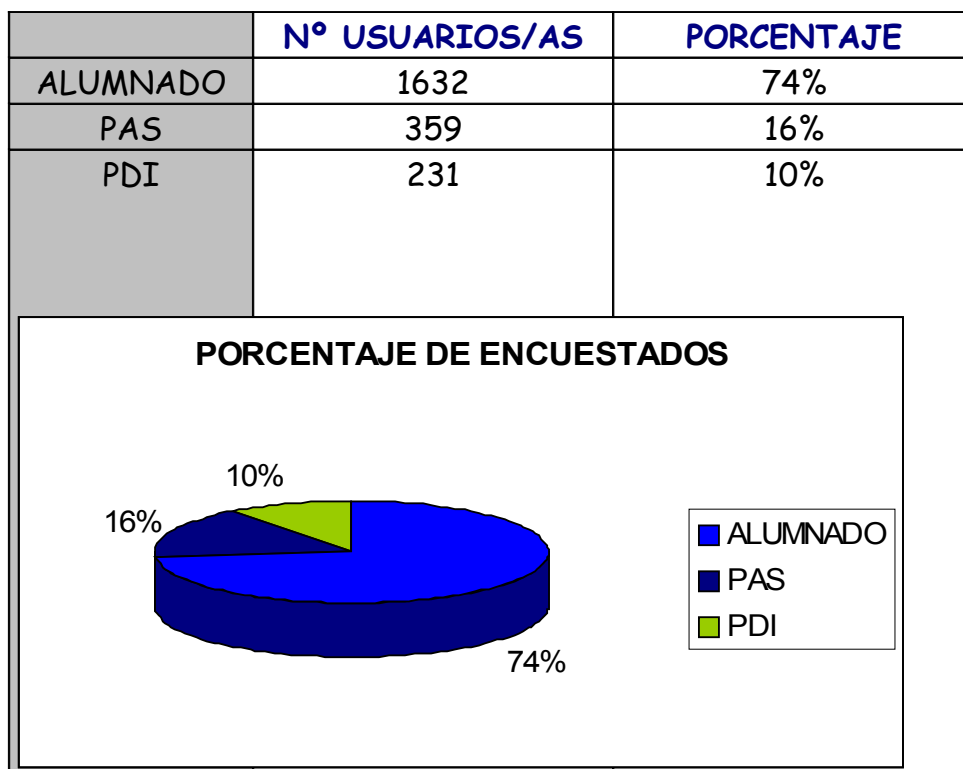
SERVICIO	TIPO DE USUARIO		
	PAS	PDI	ALUMNADO
S.1. Diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas para la gestión universitaria.	X		
S.2. Administración de las Bases de Datos corporativas.	X		
S.3. Gestión de Redes de datos	X	X	X
S.4 Conexión Wifi, campus virtual inalámbrico.	X	X	X

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TIPO DE USUARIO		
	PAS	PDI	ALUMNADO
S.5. Correo electrónico UGR.	X	X	X
S.6. Servicio Web (servicio de alojamiento de páginas de usuario/a de la UGR).	X	X	X
S.7. Aulas de informática de apoyo a la docencia		X	X
S.8. Adquisición, preparación y reparto de material ofimático para administración UGR.	X		
S.9. Salvaguarda y recuperación de información de usuario.	X	X	X
S.10. Servidor de archivos para administración UGR.	X		
S.11. Secretaría virtual UGR (acceso identificado).	X	X	X
S.12. Cálculo intensivo		X	
S.13. Gestión de Incidencias y Averías de los equipos de administración (GIA).	X		
S.14. Seguridad informática preventiva y proactiva.	X	X	
S.15. Telefonía UGR.	X	X	
S.16. Videoconferencia.		X	
S.17. Distribución de software comercial y control de sus licencias.	X	X	
S.18. Gestión de denuncias de seguridad informática.	X	X	
S.19. Servicio de resolución de nombres de dominio y de ordenadores (DNS y direccionamiento IP).	X	X	
S.20. Tablón de docencia.		X	X
S.21. Préstamo de dispositivos informáticos (Tablet PC, portátiles, proyectores)		X	X
S.22. Corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos con lector óptico de marcas.	X	X	

1. REPRESENTACIÓN DE LOS DATOS Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA**



Gráfica 1

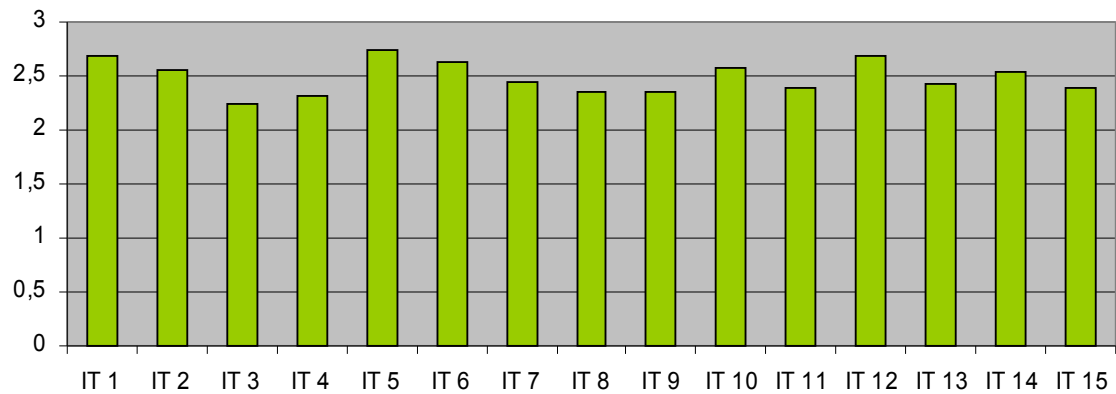
- ✓ El mayor número de encuestas ha sido cumplimentado por el alumnado (1632 encuestas), siendo representativa de los más 60.000 estudiantes de la Universidad de Granada.
El nivel de cumplimentación por el PDI ha sido bajo, representando tan sólo un 10% del total de los encuestados.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- **ALUMNADO**

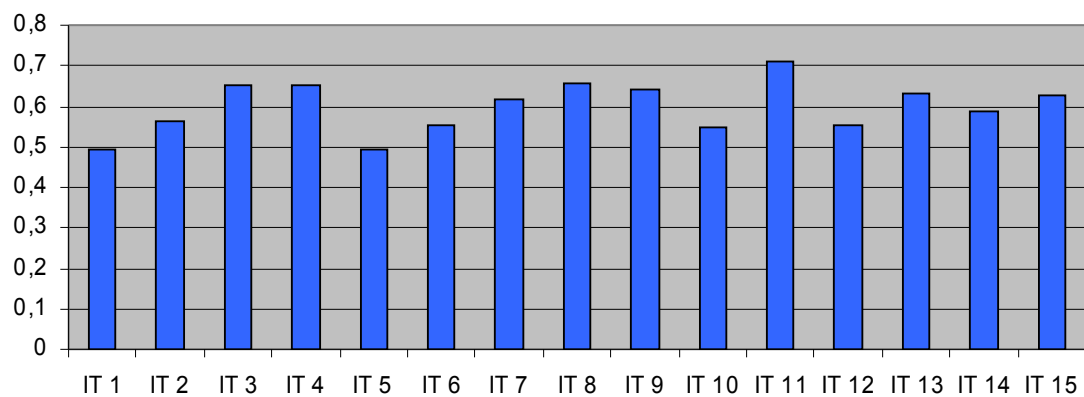
ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
1. Trato y apoyo recibido	2,69	0,49
2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	2,55	0,57
3. Tiempo de espera en ser atendido	2,23	0,65
4. Rapidez en la resolución de peticiones, incidencias, reclamaciones, etc.	2,31	0,65
5. Seriedad y profesionalidad del personal del CSIRC	2,74	0,49
6. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	2,63	0,56
7. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas	2,45	0,62
8. Horario de atención al usuario	2,35	0,66
9. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	2,35	0,64
10. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	2,58	0,55
11. Atención telefónica recibida	2,38	0,71
12. Facilidad y accesibilidad a la información en nuestra página Web (http://www.ugr.es/informatica/)	2,68	0,56
13. Mecanismos de recogida de quejas y sugerencias	2,43	0,63
14. Calidad del servicio recibido en función de sus expectativas	2,53	0,59
15. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	2,39	0,63
CALIFICACIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
MEDIA	2,89	
DESVIACIÓN	0,50	

NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO



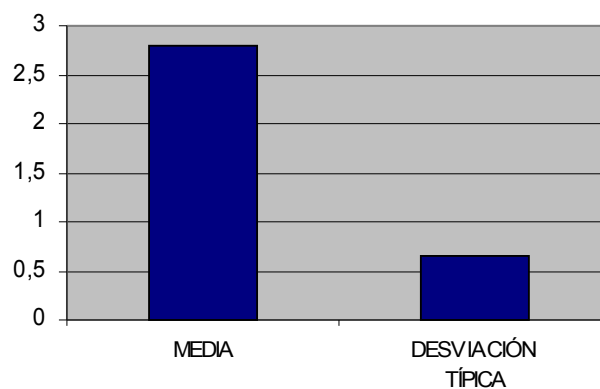
Gráfica 2

DESVIACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO



Gráfica 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Gráfica 4

- ✓ Como se puede apreciar en la gráfica 2, el nivel de satisfacción general ha sido alto, estando para todos los casos por encima de 2.2. Entre los aspectos que han obtenido un mayor nivel de satisfacción se encuentran el trato y apoyo recibido (2.69), la seriedad y profesionalidad del personal del CSIRC (2.74), la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades del usuario/a (2.58) y la Facilidad y Accesibilidad a la información en la página Web del CSIRC (2.68). Para todos ellos se ha obtenido una desviación típica inferior a 0.6, por lo que el alto nivel de satisfacción obtenido es generalizado entre la muestra de usuarios/as encuestada.

Los ítems que han obtenido más bajo nivel de satisfacción son:

- Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda (2.35)
- Atención telefónica recibida (2.38).
- Tiempo de espera en ser atendido (2.23)
- Rapidez en la resolución de peticiones, incidencias, reclamaciones, etc. (2.31)

Para todos estos aspectos hay baja desviación de los datos con respecto al valor medio (gráfica 3), con excepción de la rapidez en resolución de peticiones que se ha obtenido una desviación de 0.74.

La calificación general de la prestación del servicio para el PDI (gráfica 4) ha sido buena obteniendo un valor medio de 2.89.

- ✓ Las principales **OBSERVACIONES** realizadas por el Alumnado son:

OBSERVACIONES QUE APORTAN OPORTUNIDADES DE MEJORA	
SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
	<ul style="list-style-type: none">▶ "La atención recibida en general es buena, pero en periodos claves los tiempos de espera son muy largos, aunque esto se intenta evitar con números etc., no se soluciona del todo".▶ "Todos los servicios a través de Internet deberían

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

<p>OBSERVACIONES GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS</p>	<p>cumplir estrictamente los estándares del W3C y no depender de un navegador concreto ni de tener activado javascript. El acceso a la Biblioteca a través de Internet ha sido deficiente durante todo el primer cuatrimestre"</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "Mala atención telefónica y dificultades de horario".▶ "Deben definirse claramente las competencias de CSIRC para evitar llevar quejas y dudas donde no corresponden"▶ "Mejorar servicio atención en rapidez, claridad de las explicaciones y eficacia".▶ "Todo correctamente a falta de un trato mas humano".▶ "El servicio funciona tarde y mal. Para cualquier cuestión concreta si no te desplazas al servicio y lo intentas solucionar de cara al administrativo correspondiente resulta sumamente imposible que se resuelva antes de un mes".▶ "Pocos profesionales para atender a tantos alumnos y profesores".▶ "El portal del CSIRC es malo, las tecnologías usadas del pasado, el personal no tiene ningún interés en su trabajo, falta innovación en sus servicios... Ahora que vamos a entrar de lleno en el EEES, una renovación completa de los servicios que ofrece el CSIRC se hacen más necesarios que nunca".▶ "Todo bien por ahora, pero creo que queda mucho por hacer para seguir mejorando. Creo que urge el desarrollo de una página Web mas amigable y mejor ordenada. Y por encima de todo: Debería de haber muchísimo mas soporte para usuarios/as que usan Linux. Y un mayor uso de tecnologías y programas libres".▶ "Podemos hablar desde telefonía fija hasta cambios de titularidad de puntos de red, o pasando por la creación de listas propias de distribución en los distintos centros. El resultado es que llegan tarde y mal con suerte, porque lo habitual es que reclames durante más de un año para que no se resuelvan nunca".▶ "Debería ser mas virtual".▶ "Falta de soporte para sistemas operativos "open source". Yo envie un mail solicitando ayuda hace más de un mes y aun no he obtenido respuesta, aunque sí he solucionado el problema"▶ "El servicio es bueno, pero todavía hay necesidad de
------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<p>mejorar sobre todo en términos de la capacidad y la interactividad! Atentamente, Bralind Kiri"</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "Creo que hay muchos aspectos del CSIRC que los alumnos no conocen por falta de información". ▶ "Realicé el primer ciclo en otra universidad y el contacto del equivalente al CSIRC con los alumnos fue mucho más fluido. Además, la cantidad de servicios ofertados era mucho mayor". ▶ "Considero que tanto el interfaz de acceso identificado como el de la cuenta de correo y la página del CSIRC están bastante desfasados". ▶ "Mala orientación en el edificio, al entrar nadie informa, no está lo suficientemente claro el lugar de atención al público. No correcta solución de errores a través de email". ▶ "El personal no atiende las llamadas, y se necesita de mucho tiempo para ser atendido. Una vez se pone un tramite en marcha, suele dar problemas, por ejemplo, pedir espacio para una Web y después de enviar los documentos tener que repetir el tramite por pérdida de papeles. Facilitar datos para la administración de una Web solicitada y resultar que no estaba el espacio habilitado. Bueno como estas cosas, hay muchas más". ▶ "Den más información sobre los servicios que ofrecen".
SOFTWARE LIBRE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Universidad pública debería potenciar el uso de Software Libre". ▶ "Ahorro económico que supondría la instalación de software libre. No existe diferencia apenas entre el OpenOffice y el MS-Office". ▶ "El software que se desarrolla no se libera, cuando creo que al tratarse de un organismo público debería hacerse"
SEMINARIOS DIVULGATIVOS DEL CSIRC	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "En mi caso los diferentes cursos que he hecho han sido plenamente satisfactorios, fáciles de compaginar con mi horario laboral lo que no me ha ocasionado ningún tipo de agobio a la hora de realizar las tareas".
CAMPUS VIRTUAL INALÁMBRICO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Se necesita mejor información de la conexión wifi para linux, no me sirve que este probada para ubuntu 5..., hay versiones mas modernas"
MODELO DE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "El filtro antispam utilizado da muchísimos falsos

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

MENSAJERÍA INSTITUCIONAL	<p>positivos sin criterio aparente, de forma que, para evitarlo, uno se ve obligado a utilizar la dirección de correo de la universidad para todas las comunicaciones con los profesores. Por otra parte, la descripción de la configuración del correo POP que se describe en la web no me funciona (en mi cliente tengo que especificar correo.ugr.es en lugar de pop.ugr.es, como ahí se indica). Lo que no he conseguido configurar con éxito es el envío por SMTP. Siempre me aparece el error "15 Peer connect failure (the host has refused the connection". Aparte de seguir las instrucciones en la web, he probado autenticando con mi login POP, sin éxito"</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "A seguir investigando cómo eliminar los correos recibidos con tu misma dirección, pero que son SPAM y hay que eliminar".▶ "El único problema que tengo con el correo de la universidad es la cantidad de emails basura (SPAM) que me llegan cada día, del orden de 40 y que en el tiempo que llega activo el servicio aun no se ha solucionado, por lo demás todo ok"▶ "Cada vez que he tenido un problema o duda he escrito un correo y me ha sido contestado en tiempo y forma 4s, así que mi experiencia es positiva. tal vez el correo de alumnos/as debería tener mayor capacidad, es la única sugerencia que se me ocurre"▶ "Interfaces obsoletas. Difícil configuración de los servicios. El correo padece graves defectos, filtro de SPAM insuficiente. Listas de correo poco útiles. Poca personalización de la información recibida. Gracias por su tiempo. Espero mejoren el servicio día a día, como vienen haciendo".▶ "En la UGR muchos profesores crean grupos de Google o Yahoo para una lista de correo de una asignatura o un órgano de representantes, cuando esto debería ser un servicio de la UGR".▶ "Un punto a mejorar sería el conseguir que no se reciba tantísimo spam en las cuentas de correo pertenecientes al dominio ugr, porque es demasiado molesto tanto spam".▶ "Mejoraría el modo de contraseña del correo, es decir, que se pueda poner cualquier cosa y no "dos letras, dos
--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<p>números..."</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "Gestor de correo absolutamente desfasado. A pesar de la ampliación de la cuota, el resto de aspectos deja mucho que desear".
RED UGR	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Mejorar la calidad de la red Ugr"
WEB CSIRC	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Como diseñador gráfico y de contenidos multimedia, incluidos los websites, opino que habría que mostrar un enlace más obvio en la web principal de la UGR, tal vez con la incorporación de algún icono o logotipo identificativo. También creo que habría que rediseñar por completo la web del CSIRC, para darle coherencia visual y armonía a los contenidos, con motivo de facilitar el acceso a los usuarios/as, pues tiende a ser algo complicado encontrar la información o recordar en que parte de la web estaba. Un saludo". ▶ "¡Desde hace tiempo la página carece de información sobre la configuración de la conexión a la red virtual privada de la UGR desde sistemas operativos Linux/Unix!". ▶ "En general estimo bastante bien el servicio prestado por CSIRC y su página web contine los apartados precisos de consulta. Tal vez una pequeña observación para el recuadro destinado a la información estadística: si se estima que este es de interés general, cuidar que algunos datos no se solapen pues se confunde la información o se ve caótico. Por lo demás, estoy muy conforme con mi experiencia con vosotros. Gracias por vuestra ocupación en mejorar el servicio, nos beneficia a todos". ▶ "Remodelación del Website para mostrar los contenidos técnicos: manuales, catálogo de software o repositorio de descarga". ▶ "Se debería actualizar algo más la página Web para que sea más accesible a los contenidos. Se debe tener más presencia en la Web de la UGR". ▶ "La información de la Web resulta insatisfactorio y poco adecuado en ocasiones". ▶ "La página Web debería ser rediseñada puesto que no favorece la búsqueda de contenidos/dudas". ▶ "En la pagina Web, hay mucha información y muy interesante, pero creo que se debería de reorganizar,

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<p>para mi gusto muchas subsecciones dentro de una sección. Debe ser algo más directo".</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "El pobre diseño de la página Web del CSIRC inspira poca seriedad y daña la imagen de marca del mismo. En mi opinión, necesita una renovación urgentísima y coherente con el diseño corporativo de la UGR". ▶ "Creo que es un servicio bastante bueno pero quedan detalles por pulir como el acceso a la información de la Web".
AULAS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Debiera existir un técnico del CSIRC en cada Centro con el fin de agilizar la instalación de software para cursos o para las prácticas. En muchos casos la solicitud para instalar un programa con el que realizar unas prácticas en las aulas informáticas se demora mucho en el tiempo". ▶ "En las aulas de informática vendría bien una impresora y un horario más amplio (hablo de la de farmacia)". ▶ "Normalmente los ordenadores no funcionan y no hay ordenadores para toda la facultad, por eso, estaría bien que una persona especializada de vez en cuando revise los ordenadores".
DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "No consigo instalar el antivirus panda que ofrece la Universidad, ya que cada que vez que pulso el enlace me pone aparece que la página no existe". ▶
TABLÓN DE DOCENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "El CSIRC parece tener falta de personal, porque el tiempo de respuesta es bastante largo (15 días para una incidencia en el Tablón de Docencia). El acceso al Tablón de Docencia resulta imposible en bastantes ocasiones, al contrario de lo que ocurre con SWAD".
TELEFONÍA / ADSL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "El fin del convenio con Telefónica ha estado muy mal gestionado: a los usuarios/as se nos ha proporcionado muy poca información y el personal del CSIRC estuvo poco atento con los usuarios/as".
OBSERVACIONES QUE APORTAN VENTAJAS COMPETITIVAS PARA EL CSIRC	
SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
OBSERVACIONES GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Quiero dar las gracias al equipo de CSIRC por el excelente trabajo que realizan". ▶ "Me gusta que se hagan encuestas para mejorar y así

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<p>cambiar las cosas que no vayan tan bien. Por lo demás todo muy bien e incluso que se animen a las personas con sorteos varios"</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "He estudiado en varias facultades, y el servicio de informática de la UGR es la mejor con diferencia".▶ "Un buen servicio en general, pero como todo o casi todo en la vida, mejorable".▶ "El servicio esta bastante bien aunque siempre hay cosas que se pueden mejorar, entre ellas tomar mas en serio al alumno que al final es el verdadero motivo de todo esto".▶ "Excelente idea el incremento de la capacidad del correo".▶ "En general el servicio es Bueno"▶ "En general el servicio que se presta es bastante bueno, pero hay determinadas épocas que el servidor falla y creo que se podría solucionar".▶ "A veces cuesta encontrar cosas pero por lo demás el servicio esta muy bien"▶ "Seguid así. Gracias por "aguantarnos" en los momentos en los que no controlamos y nos ponemos nerviosos exigiendo de más"▶ Hago mucho uso de este servicio y lo encuentro realmente útil y de muy fácil acceso y manejo. No tengo ninguna queja.▶ Gracias por soportarnos!!!▶ "Para mi gusto todo funciona bastante bien, un salud2"▶ "He tenido que usar poco los servicios informáticos, pero cuando he necesitado acceder lo he hecho sin problemas. En conjunto el servicio es bueno"▶ "Todo en esta vida es mejorable, pero el servicio que dan está bastante bien. Enhorabuena".▶ "Es gratificante recibir éste cuestionario. Es novedoso, y en ese sentido el mero hecho de hacerlo ya es un gran avance. En la mayoría de estos casos, el servicio se descubre que en realidad está ahí a partir del momento en que se nos envían éstas peticiones. Por eso la opinión en general puede ser tan naif de vuestro trabajo. Personalmente, agradezco mucho vuestros emails informativos, porque además contenido es útil y te mantiene al día de la universidad. Sinceramente, muchas
-----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

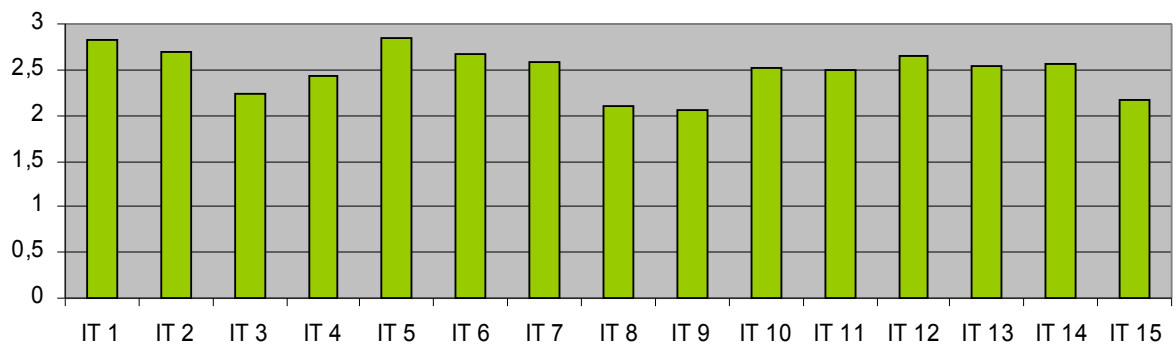
	<p>gracias."</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "Yo no he tenido la oportunidad de estar muy en contacto con el servicio pero conozco a gente que sí y, en general, están satisfechos".▶ "Muy buenas prestaciones".▶ Estoy conforme con los servicios prestados y son, en general, bastante buenos".▶ "Estoy bastante satisfecho con el servicio prestado".▶ "Buen funcionamiento y afán de superación".
MODELO DE MENSAJERÍA	<ul style="list-style-type: none">▶ "Recientemente, me ha alegrado que dispongamos de un mayor espacio en el correo, dado que el que había era insuficiente para un intercambio moderado de información. Muchas gracias".▶ "Uso las paginas web y correo-e normalmente y no he tenido fallos aun cuando lo hago desde fuera de la Universidad".▶ "Tal vez estaría bien poder acceder a una vista previa de todos los mensajes de forma más sintética y rápida, pero es sólo una pequeña puntualización, en general estoy muy contenta con el servicio, por ejemplo hace casi un año tuve un pequeño problema con la capacidad del mismo y tras emitir un mail el problema fue resuelto rápida, eficazmente y muy amablemente por parte del equipo"
VPN	<ul style="list-style-type: none">▶ "Esencialmente uso el servicio vía remota y ha sido muy satisfactoria".

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

PAS

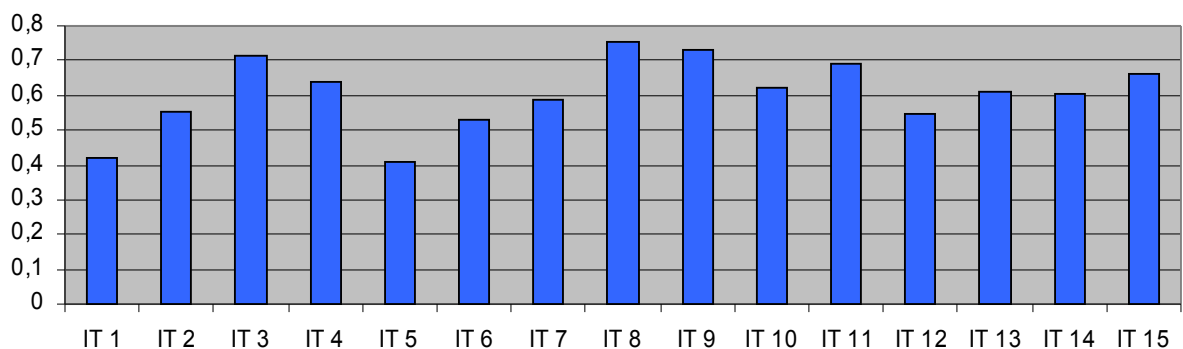
ÍTEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
1. Trato y apoyo recibido	2,82	0,42
2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	2,69	0,55
3. Tiempo de espera en ser atendido	2,24	0,72
4. Rapidez en la resolución de peticiones, incidencias, reclamaciones, etc.	2,43	0,64
5. Seriedad y profesionalidad del personal del CSIRC	2,85	0,41
6. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	2,68	0,53
7. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas	2,58	0,59
8. Horario de atención al usuario	2,11	0,75
9. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	2,06	0,73
10. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	2,52	0,62
11. Atención telefónica recibida	2,50	0,69
12. Facilidad y accesibilidad a la información en nuestra página Web	2,66	0,55
13. Mecanismos de recogida de quejas y sugerencias	2,53	0,61
14. Calidad del servicio recibido en función de sus expectativas	2,56	0,60
15. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	2,16	0,66
CALIFICACIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
MEDIA	2.84	
DESVIACIÓN TÍPICA	0.63	

NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN



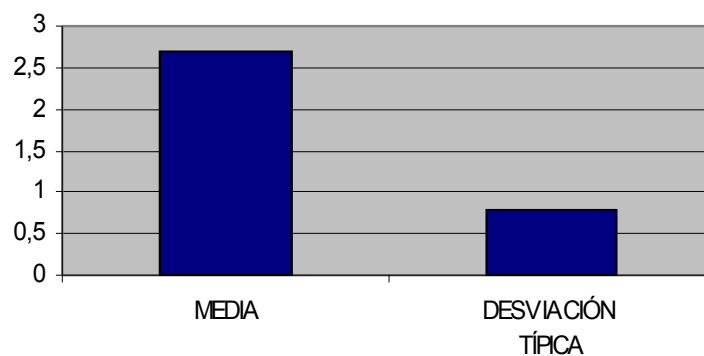
Gráfica 5

DESVIACIÓN GEOMÉTRICA DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN



Gráfica 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Gráfica 7

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

✓ Como se observa en la gráfica 5, el nivel de satisfacción para todos los ítems ha sido bueno. Entre los ítems mejor valorados por el PAS usuario/a se encuentran:

- IT 1: Trato y apoyo recibido (2.8)
- IT 5: Serenidad y profesionalidad del personal del CSIRC (2.8)
- IT 7: Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas (2.5)
- IT 13: Mecanismo de recogida de quejas y sugerencias (2.5)

Para todos éstos la desviación típica ha sido igual o inferior a 0.5 (gráfica 6) lo que indica que el alto nivel de satisfacción para éstos ítems es consensuado entre el personal de administración de la UGR.

Entre los ítems que han sido peor valorados se encuentran la facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer la demanda del usuario/a (2.0), el tiempo de espera en ser atendido (2.2) y el horario de atención al usuario/a (2.1). Aunque los dos primeros también han sido los peor valorados por el alumnado, el nivel de satisfacción del PAS con respecto a éstos aspectos es de dos décimas más bajo que el obtenido para el Alumnado.

El nivel medio en la calificación de la prestación del servicio es de 2.84 sobre 4 por lo que se considera adecuado aunque mejorable, al igual que el obtenido para el alumnado.

✓ Las principales **OBSERVACIONES** realizadas por el PAS son:

OBSERVACIONES QUE APORTAN OPORTUNIDADES DE MEJORA	
SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none">▶ "Creo que debería existir más personal, aunque fuera para unas horas determinadas".▶ "El principal problema que observo es la falta de personal por las tardes puesto que para los trabajadores del turno de tarde si tenemos un problema y queremos que nos lo resuelvan personalmente tenemos que venir por la mañana".▶ "Se echa de menos en los lugares donde se concentran

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<p>más equipos informáticos una normativa clara de comportamiento, tanto desde el punto de vista cívico, como de manejo y uso de un material que todos utilizamos cada vez con más frecuencia e intensidad. Asimismo, a veces resulta difícil o mejor dicho, confuso el conocer exactamente a quién se tiene que dirigir para comentar un tema técnico o una incidencia precisa".</p> <ul style="list-style-type: none">▶ " Se echa en falta una mayor rapidez en la solución de los problemas y una mejor coordinación en la atención telefónica".▶ "Problemas con los que me encuentro: - No comprendo la estructura del Servicio, lo que supone, la imposibilidad de dirigirme al personal adecuado para cada necesidad - Malísima atención del 36000 - Respuesta muy lenta a los problemas - Mantener W98 en el año 2009, es por lo menos, surrealista - Una anotación: todas estas opiniones y puntuaciones, en general, no van dedicadas al personal del CSIRC. Van dirigidas, como origen de los problemas, a los que tienen poder de decisión sobre las directrices, objetivos y "política informática" que quiere tener la UGR".▶ "La terminología utilizada para comunicarse entre el usuario/a y el personal de informática es difícil comprensión para el primero. Igualmente el horario de atención es incomodo sobre todo cuanto se solicita pleno rendimiento desde la hora de entrada".▶ "Se debería mejorar la atención en las llamadas telefónicas del contestador automático del Servicio".▶ "Debería ser más fácil y directo el contacto con las personas responsables de cada servicio dentro del CSIRC, no hay una distribución clara de competencias. Se debería mejorar la atención telefónica y reducir el tiempo de espera para la resolución de problemas informáticos, ya que la mayor parte de nuestro trabajo depende de los medios informáticos".▶ "Creo que debe ampliarse el horario de atención, ya que en gestión el horario de 8 a 15 h., y hay dificultad para ponerse en contacto telefónico con algún funcionario del servicio".▶ "La calidad del servicio es buena una vez que la incidencia llegue a la persona responsable. El problema es localizar
------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>esa persona y el tiempo de espera"</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "Agilizar las contestaciones en consultas o problemas. Mas personal para atender la resolución de problemas".▶ "Creo que el horario debería ser el de todos los servicios importantes de la universidad y este es uno de ellos desde las 8.30h el contestador es un lio enorme con las opciones. La gente que te atiende es muy amable".▶ "Cuanto más personal y cercano sea el trato con el usuario, mejor funcionará el servicio..."▶ "No sé si será debido a que tienen muchas dudas o problemas que resolver y no el suficiente personal, pero, a veces, la respuesta es un poco lenta, de ahí que diga que el servicio es regular".▶ "La comunicación telefónica, a veces resulta imposible. Y la persona que atiende la llamada te derriba a otras que al final no te resuelven los problemas".▶ "Las comunicaciones por teléfono para consultar pésimas, los teléfonos nunca funcionan, siempre el contestador o llame mas tarde".▶ "Aunque no pongo en duda de profesionalidad del personal del CSIRC, el servicio que recibimos deja mucho que desear. Sois prácticamente inaccesibles y da la sensación de que hablamos con Dioses de la empresa privada en lugar de compañeros. El servicio está burocratizado en exceso. En lugar de ser un servicio a la comunidad universitaria, es más bien un quebradero de cabeza. A lo mejor hacen falta más soldados y menos generales".▶ "Creo que sería bueno que también en turno de tarde se prestara servicio de atención al usuario".▶ "Tal vez el CSIRC tiene muchas herramientas, que quizá el PAS no conozcamos del todo".▶ "Sería necesario no tener que esperar a que nos llamasen por teléfono para resolver cualquier incidencia".▶ "Difícil encontrar respuesta en determinadas situaciones de urgencia, o por lo menos así valoradas por el usuario".▶ "Horario de tarde para el personal que trabajamos de turno de tarde, para hablar en el momento del problema".▶ "Creo que sería necesario mejorar la atención telefónica en las averías e incidencias. Si es necesario que las cosas se pidan por escrito, lo veo bien, pero la atención
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<p>telefónica es imprescindible para mejorar no sólo la calidad del servicio sino la visión positiva o negativa que se tiene del mismo, la visión del servicio".</p>
ADSL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Es necesaria una mayor transparencia en los procesos de adjudicación, como por ejemplo el acceso a ADSL (aunque ya se haya extinguido)". ▶ "Mi sugerencia es que toda la comunidad universitaria pudiera disponer de Internet gratuito para el 2009 gestionado por la UGR".
MICROINFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Hay muchas limitaciones a la hora del uso del PC (configuración personal, disco duro, tarjeta sonido...)". ▶ "No entiendo porque suministran equipos sin tarjeta de sonido para algunos puestos. El ordenador del cuarto de jardineros de fuentenueva no tiene dicha tarjeta. ¿Por qué?..."
MODELO DE MENSAJERÍA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "He tenido problemas para mandar correos por la limitación de 10 megas y aun así el ultimo pps que realicé de 7 megas ,ni he podido mandarlo ni han podido recibirlo todos los usuario/a con correo @ugr.es".
PÁGINA WEB	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Más claridad de la página Web. - lista de números de teléfonos o extensiones con los servicios a donde uno se tiene que dirigir". ▶ "En mi opinión, la atención telefónica debe mejorarse. La página Web puede ser más práctica, con ejemplos interactivos de uso del Servicio y, me gustaría que detalladamente, hubiese un enlace por tipo de Usuario, con los Servicios que presta el CSIRC, indicando el personal del Centro responsable de atender exclusivamente dicho Servicio. ▶ "La información en la página Web podría ser mejor, tal vez con una orientación pensando en el usuario/a y no desde la estructura interna de organización del servicio". ▶ "Las explicaciones de la pagina Web son muy difíciles de seguir/entender para los que no entendemos de informática".
OBSERVACIONES POSITIVAS	
SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "La información regular que envían por Email, con la cabecera "¿sabías que el CSIRC... ?, me parece muy útil.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

<p>GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS</p>	<p>Gracias"</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "Siempre me ha parecido bien la atención recibida, pero las últimas solicitudes que he hecho a ese servicio han sido excelentes en cuanto a rapidez, amabilidad y solución del problema/s. ENHORABUENA". ▶ "Desde hace un año para acá mucho mejor". ▶ "Es difícil lograr contactar con el servicio pero una vez que la petición o incidencia es atendida el servicio me parece bueno y eficaz". ▶ "Pienso que este cuestionario es una buena iniciativa para una autoevaluación con el propósito de mejorar el servicio aunque, por otro lado, creo que no es demasiado profundo en las cuestiones que se plantean. Este cuestionario es un ejemplo de propósito de mejora y debería extenderse a los demás servicios de la universidad". ▶ "Hasta la fecha no he tenido ningún problema, con lo que me parece un buen servicio". ▶ "Todas las veces que he necesitado ayuda he terminado de hablar con vosotros muy contenta la verdad estoy muy orgullosa de las explicaciones recibidas por vuestra parte. Un saludo". ▶ "Totalmente a favor del inicio de una política de calidad de la Ugr.- y por tanto de este Servicio. Sin ella, no se podrá competir en el futuro".
<p>PROGRAMACIÓN/ BASES DE DATOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Sería interesante un servicio de programación de bases de datos. Muchos usuarios/as las necesitan, pero al no saber programar no pueden hacerlas. El CSIRC podría ofrecer dicho servicio".
<p>PÁGINA WEB</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Resaltar la efectividad de la información colocada en la página Web del servicio".
<p>SEMINARIOS DIVULGATIVOS DEL CSIRC</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Yo solo he hecho un curso, pero el trato fue excelente, y el personal que me atendió muy amable y correcto... Gracias".
<p>RED URG</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Llevo más de tres meses intentado conseguir un punto de red para mi ordenador. No existe ningún teléfono de contacto en la página Web. He llamado en multitud de ocasiones sin respuesta. Mis emails no han sido contestados o han facilitado contestaciones de "manda el fax de nuevo". Lo he mandado el fax tres veces".

- ✓ Los comentarios observados ratifican los resultados obtenidos en la encuesta. La principal deficiencia comunicada por el usuario/a es la dificultad de contacto con el personal del CSIRC. Específicamente, se refiere a la dificultad de contacto por teléfono a través de los mecanismos de Atención Centralizada y la ineficacia en la respuesta a las incidencias comunicadas. Por otro lado, también se sugiere en muchas de las observaciones la mejora en la comunicación de los Responsables de los diferentes servicios y su teléfono de contacto.

El bajo nivel de Satisfacción en el horario de atención al usuario/a también ha quedado latente en las observaciones realizadas por el usuario/a de Administración, que sugieren la ampliación del mismo al turno de tarde.

Otras muchas de las observaciones realizadas por los usuarios/as, reconocen las dificultades del personal del CSIRC en la prestación del servicio debido a la falta de personal, por lo que sugieren la ampliación inminente de su plantilla.

La inadecuación del nivel a los conocimientos de informática de los usuarios/as de administración y el gran uso de tecnicismos en las explicaciones, resolución de dudas e instrucciones incluidas en la página Web del CSIRC, es observación frecuente emitida por el PAS.

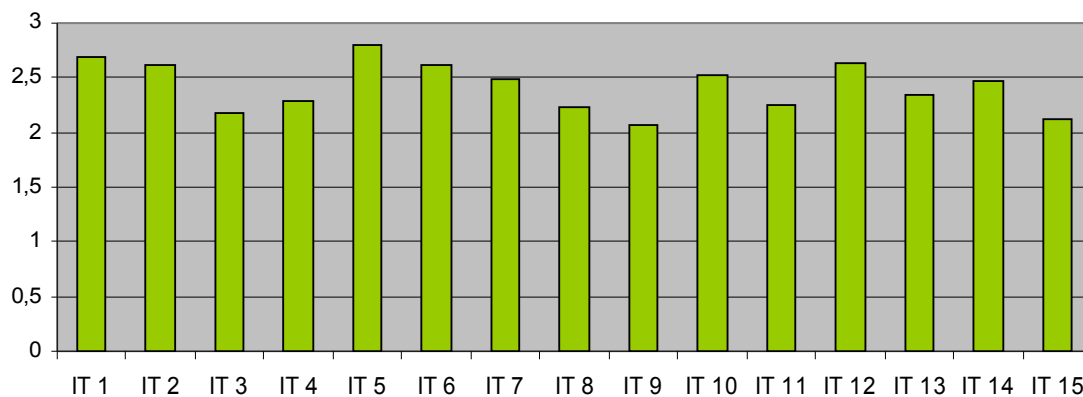
Finalmente, se han obtenido muchas observaciones a cerca de la mala estructuración y falta de claridad en los contenidos de la página Web del CSIRC.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

PDI

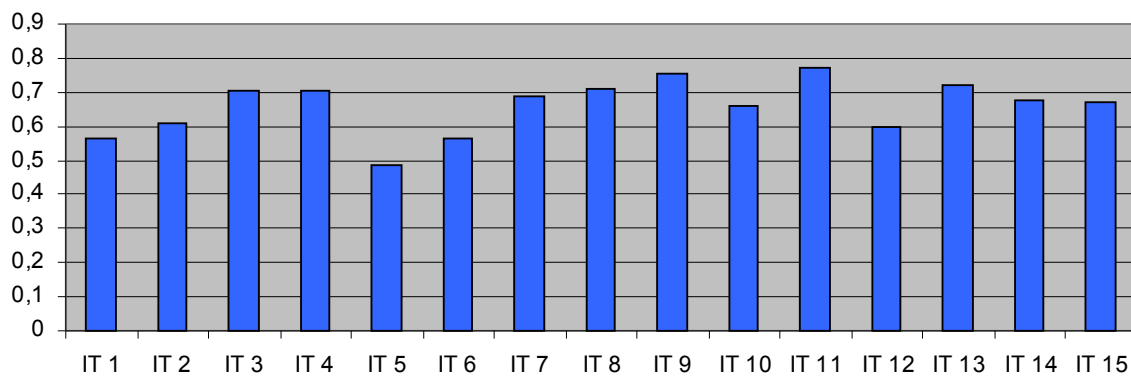
ÍTEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
1. Trato y apoyo recibido	2,69	0,56
2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	2,62	0,61
3. Tiempo de espera en ser atendido	2,18	0,71
4. Rapidez en la resolución de peticiones, incidencias, reclamaciones, etc.	2,28	0,71
5. Seriedad y profesionalidad del personal del CSIRC	2,79	0,49
6. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	2,61	0,56
7. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas	2,48	0,69
8. Horario de atención al usuario	2,24	0,71
9. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	2,07	0,75
10. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	2,53	0,66
11. Atención telefónica recibida	2,24	0,77
12. Facilidad y accesibilidad a la información en nuestra página Web (http://www.ugr.es/informatica/)	2,64	0,60
13. Mecanismos de recogida de quejas y sugerencias	2,34	0,72
14. Calidad del servicio recibido en función de sus expectativas	2,48	0,68
15. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	2,12	0,67
CALIFICACIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
MEDIA		2.84
DESVIACIÓN TÍPICA		0.75

NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN



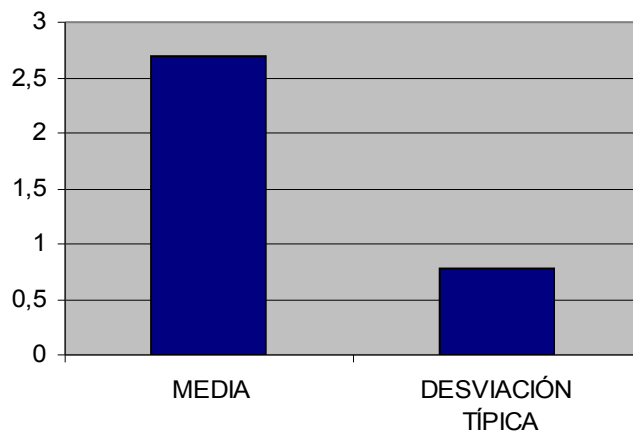
Gráfica 8

DESVIACIÓN TÍPICA DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN



Gráfica 9

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Gráfica 10

✓ En general los ítems han sido valorados con una puntuación media por encima de 2 para todos los casos (gráfica 8), destacando positivamente los siguientes aspectos:

- Seriedad y profesionalidad del personal del CSIRC (2.79)
- Trato y apoyo recibido (2.69)
- Facilidad y accesibilidad a la información en nuestra página Web (2.64)
- Claridad y comprensibilidad en la información recibida (2,61)

Para todos estos aspectos la desviación típica es relativamente baja, siendo la más alta la obtenida en la valoración del IT 12, facilidad y accesibilidad a la información en la página Web del CSIRC (0.8), lo que refleja el alto nivel de satisfacción del usuario/a obtenido en estas cuestiones.

Entre los aspectos peor valorados se encuentra:

- Tiempo de espera en ser atendido (2.18)
- Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda (2.07)
- Horario de atención al usuario/a (2.24)
- Atención telefónica recibida (2.24)

Como se observa en las gráficas anteriores, el PAS, PDI y alumnado coinciden en que éstos aspectos constituyen una **DEBILIDAD** del servicio de prioritaria resolución.

El nivel medio en la calificación general de la prestación del servicio ha sido muy similar al obtenido para el PAS y Alumnado.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

✓ Las principales **OBSERVACIONES** realizadas por el PDI son:

OBSERVACIONES QUE APORTAN OPORTUNIDADES DE MEJORA	
SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
OBSERVACIONES GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">▶ "La mayor dificultad es poder contactar por teléfono para resolver un problema".▶ "Debería existir una comunicación masiva incidiendo en la forma de contacto con el C.S.I.R.C. y los procedimientos estándares que existen para contactar con el servicio ante alguna incidencia".▶ "Desearía una mayor posibilidad de atención horaria e incrementar las líneas de atención telefónica".▶ "Es difícil conseguir contactar con personas concretas de un servicio concreto. Sólo existe un correo genérico para todo. A veces, las limitaciones burocráticas/administrativas hacen que no se pueda disponer de determinados servicios. Se debería apostar por un sistema al estilo de Moodle (o similar) para facilitar el paso al nuevo espacio de educación europeo. Con el tablón de docencia actual sólo se cubren las necesidades administrativas pero no las docentes. También sería buena idea disponer de personal por las tardes, al menos para necesidades básicas".▶ "Sería muy conveniente ir completando algunos procesos, como la cumplimentación de actas, para que sean TOTALMENTE telemáticos, utilizando el sistema de firma digital".▶ "Creo que sería conveniente mejorar el servicio de atención telefónica porque en la mayoría de los casos es necesario ir a las oficinas para poder resolver asuntos que en algunos casos podrían resolverse por teléfono. Además, telefónicamente es muy difícil conseguir que te atiendan porque o está comunicando o nadie contesta".▶ "El servicio es bueno. La atención telefónica nefasta. La peor de toda la Universidad y casi de las que conozco. El problema es que NUNCA responden a las llamadas "Es imposible hablar con vosotros por teléfono. Es una vergüenza que los teléfonos suenen y suenen y nunca los coja nadie. Es una vergüenza que no aparezcan tampoco

	<p>los correos electrónicos de la gente que puede solucionar algún problema. Os sabéis en el poder y ejercéis una tiranía insultante. Os deseo un cambio profundo para este nuevo año, por el bien de la comunidad universitaria".</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "Lo primero me gustaría felicitaros por el enorme esfuerzo que habéis realizado en el último año. Me gustaría no obstante hacer varias observaciones que quizás puedan servir. 1- Cuando uno tiene un problema la mitad de las veces no sabe a quien dirigirse, en la página web solo aparece el número de la oficina. Yo sugeriría un apartado Quiénes somos, con los nombres y teléfonos/ o mails de los encargados de cada tema. - La página Web es muy poco intuitiva, es difícil encontrar algo si uno no lleva años trabajando con ella. Buscaría la manera de hacerla más sencilla, que se repartieran los temas solo en la primera página y desde allí se fueran a otros enlaces. Por ejemplo el cambiar la titularidad de puntos de red (encontrar esa información es terrible) -FAQs en start site. La mayoría de la gente que utilizamos el servicio tenemos una pregunta que ya le ha surgido a alguien. Un enlace a FAQs en la página principal y luego dividido por temáticas sería muy útil y os ahorraría muchísimas llamadas".▶ "El servicio de atención telefónica que es el medio más común de contacto en las averías es malo. una vez se contacta el personal funciona muy bien"▶ "En muchos casos, los problemas que tenemos con los ordenadores que usamos para nuestro trabajo tenemos que resolverlos con servicios externos a nuestra facultad y en muchas ocasiones existe una imposibilidad física de conexión telefónica teniendo que ir directamente al CSIRC para ser atendidos, en esos casos la atención es buena, pero por teléfono suele ser poco eficiente".▶ "La disponibilidad y prestación de servicios es realmente excelente, comparable con cualquier otro centro nacional o extranjero. La atención al usuario/a suele ser eficiente sólo para usuarios/as expertos, en general no se suele poner al nivel de usuarios/as menos formados, es una queja generalizada, que suele tener razón. La información está focalizada casi exclusivamente a usuarios/as de Windows. Los usuarios/as de Mac normalmente tenemos
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>que buscar las soluciones por nosotros mismos, de hecho en alguna ocasión he comunicado al Centro las instrucciones una vez localizadas y puestas en práctica, para que pudieran ser utilizadas por otros usuarios/as y no se han incluido en las correspondientes paginas de información. Supongo que eso, si te lo dan resuelto no exige mucho trabajo, es tan sólo un problema de sensibilidad".</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "Es difícilísimo poder contactar con alguien, y que este te dé respuestas o soluciones. No es mi intención molestar, pero debemos mejorar la atención telefónica para poder solucionar mejor los bloqueos que surgen en la aplicación de ciertos programas y/o problemas".▶ "En determinadas situaciones, el trato directo con alguien es mejor que un email y redireccionar a una pagina en concreto. Creo que el contacto personal es prioritario y en mi caso cuando necesitaba alguna información no la he recibido".▶ "Me parece mal que en algunas ocasiones haya tenido que esperar horas, de pie, en el centro para que me arreglasen un problema mientras y encima le echen la culpa a éste o aquel becario. Hace falta un sistema de Tickets, como en cualquier empresa de servicios del mundo, en el que las quejas son asignadas a personas y recursos y estos tienen que resolverse en un tiempo. Las estadísticas hablarán de cómo y por qué no se solucionan las quejas. 3 de cada 4 veces que intento activar la VPN desde casa me falla por fallo de autenticación. Le pasa a todo el mundo. La red inalámbrica es muy inestable y nada fiable, al menos en la Facultad de Informática A mí me tardaron meses en la asignación de la clave para poder hacer llamadas de tlfn Si las llamadas de tlfn nacionales a fijos son gratis.. ¿A qué se espera para poder hacerlas desde los teléfonos de la UGR? Esto aliviaría la vida de muchos becarios y alumnos de proyecto fin de carrera".▶ "Encuentro que hay demasiado anonimato, demasiados mensajes sin responsable nominal al que dirigirse -salvo amigos o conocidos, que son los que suelen ayudar en la resolución de las dificultades. La nueva URL es demasiado larga, sugiero reducción".▶ "No es posible contactar vía telefónica y las respuestas
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>se demoran mucho”.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ “Creo sinceramente que deben mejorar y mucho. Deberían atender mucho más rápidamente a los problemas formulados y con un atención más personal, porque a veces es imposible hablar con nadie del servicio por teléfono. Y contestar por correo electrónico se plantea con frecuencia como una utopía. Siento que mi opinión sea tan pobre, pero si quieren sinceridad en la encuesta es lo que pienso realmente”.▶ “A veces es difícil contactar con la persona adecuada mediante el teléfono general de atención al usuario, solo da dos opciones muy amplias y a lo mejor facilitaría un directorio detallado. Gracias!”.▶ “Ni en la página web ni en la guía de la Universidad aparece quién es quién y cual es su trabajo concreto, con lo cual el usuario/a no sabe a quién debe dirigirse ni qué puede esperar de él”.▶ “Gran dificultad para contactar con el personal del servicio de informática para la resolución de dudas o problemas”.▶ “Dado que este servicio es utilizado por personas con niveles muy diferentes de conocimientos de informática, las explicaciones deben de tener más ejemplos y partir de niveles muy simples”.▶ “Los servicios son penosos, la atención es mala, nunca resuelven un problema, ya sea en persona o por teléfono y al final hay que resolver los problemas por nuestra cuenta. Normalmente la persona encargada de resolver los problemas no está y siempre dejan al frente de todo a los becarios (que tampoco saben casi nada) La única persona eficiente es María Angustias Valenzuela. Ojalá todos fueran como ella”.▶ “Mejorar servicios de apoyo a otros sistemas operativos (linux, por ejemplo, problemas con redes inalámbricas, etc.)”.▶ “El servicio es bueno. El problema está en la comunicación con el personal (que también es bueno). Es difícil contactar con ellos (especialmente por teléfono), y que ellos te presten atención para solucionar (en plazos razonables) los problemas”.▶ “Probablemente el servicio mejoraría con una atención
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>más personalizada y una comunicación menos técnica".</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "El usuario/a parece importar poco. No se sabe qué persona concreta he de contactarse para un determinado problema. A diferencia con otros servicios de UGR, es difícil después contactar con la misma persona".▶ "Es difícil conectar con ellos, parecen demasiado ocupados o falta de personal. -Siempre surgen inconvenientes para realizar lo que les pides".▶ "Mejora en la atención telefónica y en la resolución de problemas"▶ "Es un servicio esencial para la comunidad universitaria. Debería prestársele más atención; conseguir más agilidad en la resolución de problemas y cuestiones. Disponer de personal que pudiera ir a los centros con relativa facilidad (en un plazo razonable); incluso de líneas de teléfono directas para información y ayuda, en horarios amplios".▶ "Poca atención a los usuarios/as de linux, y la que hay está muy desfasada. Hay mucha más información sobre como usar los servicios de la universidad con linux en blogs personales de usuarios/as que en la web del servicio de informática".▶ "Listado de teléfonos en la página Web para consulta de problemas, es difícil contactar de forma directa y a la primera con la persona adecuada".▶ "En general, no es normal que cuando se llama por teléfono a una extensión no haya nadie para cogerlo. Para localizar a una persona en concreto tienes que pasar varios días colgado al teléfono. - nunca se sabe quién es la persona responsable para arreglar un problema - los períodos de espera desde que un aula tiene un problema hasta que se arregla son muy largos".▶ "Desde mi punto de vista solo hay que mejorar los medios de contacto, en concreto la vía telefónica ya que en la mayoría de los casos son problemas puntuales que con una respuesta breve se soluciona. Por lo demás, mi opinión es muy favorable".▶ "Posibilidad de atención por la tarde, al menos para algunos servicios: redes, email, vpn".▶ "La gestión en general es buena, pero en muchas ocasiones es muy difícil plantear cuestiones directas, a menos que uno tenga los contactos".
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Es difícil contactar con el Servicio en el número de atención por la sobrecarga de llamadas". ▶ "Ser un poco más accesibles en las comunicaciones orales telefónicas" ▶ "El CSIRC debe orientarse más como servicio para el usuario, participando activamente en la búsqueda de soluciones". ▶ "1)Ha habido una mejora evidente en calidad y extensión del servicio del CSIRC en el último año. 2)En general el PDI de la UGR tiene pocos conocimientos informáticos, por lo que sería muy útil que la atención al usuario/a se potenciase atendiendo a las necesidades observadas".
CÁLCULO INTENSIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Debería existir la posibilidad de, aunque fuese bajo reserva y solo un corto periodo, disponer de mayor numero de procesadores y memoria para cálculos de grandes necesidades computaciones, que ahora mismo no tienen cabida. Pode pedir una semana con 500 CPU por ejemplo".
MODELO DE MENSAJERÍA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Webmail debe ser adaptado a las necesidades de los usuarios/as que todavía lo usan. el servicio de correo es esencial hoy". ▶ "Por alguna razón, seguramente técnica, los mensajes tardan un tiempo en entrar en el correo electrónico. se agradecería si fuese posible mejorar esto. me parece muy útil el que dispongamos de mas espacio cada uno". ▶ "El tratamiento del correo SPAM debería ser más rígido por parte del CSiRC eliminándolo todo. Este tipo de correo sólo debería llegarle al que lo solicite". ▶ "En general el servicio me parece excelente, pero mi mayor queja es la pobrísima calidad del servicio de correo electrónico. Es incalculable el tiempo y dinero que cada miembro de la UGR dedica a sortear el spam y a rescatar mensajes importantes que dan falsos positivos. El correo spam es un problema general, pero tiene solución, pues en otras universidades como la de Oxford han resuelto este problema. Creo que es fundamental invertir más dinero y esfuerzo en solucionar esto, ya que el email es una de nuestras herramientas básicas de trabajo. Gracias por leer y considerar este mensaje. Atentamente, Ángel Correa. act@ugr.es". ▶ "Deberían mejorar los filtros de spam en los correos".

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

RED UGR	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Desde que empecé a trabajar en la universidad hasta que tuve conexión a Internet en el ordenador del despacho y un teléfono con su código pasó demasiado tiempo, las cosas deberían ser mucho más eficientes". ▶ "Lo cierto es que en Ceuta, donde llevo más de un año sin Internet en mi despacho todavía no hemos logrado poner en marcha Internet, así que tengo que llevar mi portátil para poder acceder a Internet dado que no está siendo posible, por las razones que sean, hacer las cosas como es debido. Por teléfono, eso sí, me tratan muy bien".
BASES DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Sería interesante disponer de servidores de bases de datos MySQL para todos los usuarios/as".
TABLÓN DE DOCENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "El apoyo y el tablón de docencia son un desastre: 1) No es de recibo que se entregue un software en marzo de 2007 para instalar en las aulas de docencia y llegue octubre de 2007 y ni rastro de él. ¿6 mese = 45 días? 3) La sección "Gestión de trabajos" del tablón de docencia me perdió el 30% de los ficheros el curso pasado. Respuesta ante la incidencia: "los alumnos no saben usarlo o un problema puntual de la red". Claro, un problema puntual de la red me pierde el 30% de los ficheros. Y por supuesto, los alumnos no saben adjuntar ficheros a un mensaje, como si no usaran el correo electrónico todos los días. 4) Los responsables del tablón de docencia tratan a los usuarios/as como tontos. Se creen que no sabemos distinguir una página web de una hoja de cálculo". ▶ "Creo que se podría sacar más utilidad al tablón de docencia".
APOYO A LA DOCENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "La valoración de los servicios centrales es positiva aunque habría mucho que mejorar sobre todo en el aspecto de apoyo a la docencia: no deja de ser paradójico que no exista una plataforma educativa propia de los servicios centrales informáticos de la Universidad y que un simulacro de tal (SWAD) haya tenido que ser desarrollado al margen de dichos servicios. 2) Los servicios prestados por los representantes del CSIRC en la Facultad de Filosofía y Letras son pésimos en general, con alguna honrosa excepción individual. Las aulas de informática disponibles en dicho centro y el servicio de aulas de docencia dejan mucho que desear; el personal es imposible de localizar y su ayuda en general nefasta. Dar

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<p>una clase en las aulas de informática es un deporte de riesgo que suele acabar mal por problemas con los ordenadores (hardware) con la conexión al servicio de Aulas (software) o con ambos. Por lo demás, bien".</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "Convendría actualizar algunos las versiones de algunos programas como por ejemplo Babylon. Gracias". ▶ "Se debería tener software actual. En particular, el Mathematica va por la versión 7 y la disponible en aulas de informatica es la 3.0". ▶ "El soporte para S.O. GNU/Linux a veces es insuficiente (la conexión WPA se puede hacer mucho más fácil que como se propone, debido a que dicho tutorial era para una versión de Ubuntu de hace más de 2 años). Por otra parte, hay páginas web dependientes del CSIRC (p.ej. tablón de docencia) cuya apariencia ha tardado más de 10 años en renovarse, y no hacen uso de tecnologías modernas disponibles como puede ser AJAX y XHTML. Por lo demás, no queda claro en ninguna página cuál es la disponibilidad de software propietario comprado por la UGR (ni si esta compra está centralizada por el CSIRC, o está distribuida por departamentos). Sería interesante poder constatar cuál es el gasto (monetario) en software de la UGR".
SEMINARIOS DIVULGATIVOS DEL CSIRC	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Organizar cursillos de mantenimiento informático y software libre". ▶ "Sería necesario divulgar más formación (actividades formativas) sobre los recursos que el CSIRC dispone para el PDI, sobre todo para el personal de nueva incorporación; de hecho, quería agradecerles su ponencia en las Jornadas del pasado 27 de Octubre. También mejorar la accesibilidad de la página web si es posible (es difícil encontrar la información deseada a veces. Gracias".
ADSL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Las respuestas más negativas se deben al contrato ADSL. Falta de transparencia, errores graves con la facturación e imposibilidad de contactar con la persona encargada a través del teléfono".
OBSERVACIONES QUE INDICAN ASPECTOS POSITIVOS DEL CSIRC	
SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
OBSERVACIONES	▶ "Ofrece un servicio correcto sobre todo a través de la

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ONES GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<p>Web"</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "Quiero añadir que durante este año he notado que el servicio ha mejorado notablemente. Muchas gracias".▶ "Los encargados de este servicio son amables y competentes. Gracias".▶ "Es de agradecer el esfuerzo que pone este Servicio en seguir mejorando cada día, a pesar del alto nivel de calidad alcanzado actualmente".▶ "Considero muy adecuada la calidad del servicio, que siempre intenta mejorar sus prestaciones".▶ "Se agradece la evolución del Servicio hacia mejor. Ha sido muy patente y se ha notado respecto a anteriores evaluaciones".▶ "La calidad de los tutoriales de la página Web es excelente, y la política de enviar correos del tipo "sabías que..." me parece una gran idea para dar a conocer cosas que normalmente no hay tiempo de leerse o de saber por otra vía" .▶ "Sólo he usado la página del CSIRC para resolver mis dudas sobre cuestiones informáticas (VPN, correo electrónico, página web personal) o descargar software (babylon, SPSS) y estoy satisfecha porque suplen mis necesidades. Nunca he tenido necesidad de presentar una queja o solicitar sus servicios por lo que por el momento no puedo prestar mi opinión sobre ello".▶ "En general, el servicio está bien prestado, encuentro positivo que se automaticen tareas; sin embargo, no atiende a la variedad de intereses docentes del profesorado. Globalmente, entiendo que realizan un gran esfuerzo y animo a que lo sigan haciendo. A las pocas personas del servicio que conozco les agradezco el tiempo que siempre me dedican y sus certeros comentarios".▶ "Ninguna observación, en general, considero muy digno el nivel de servicios prestados por el CSIRC. Mis felicitaciones".▶ "Me parece un excelente servicio el que prestan y siempre me han contestado con amabilidad y eficiencia".▶ "Aunque he contestado " regular " en algunas cuestiones creo que se está haciendo un esfuerzo por mejorar y atender a santísimos usuarios/as como somos".▶ "Hay un número único para resolver problemas. Por lo
--------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<p>demás, el servicio aunque lento en alguna ocasión es muy bueno".</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "He tenido varios contactos con el personal del servicio y SIEMPRE me han atendido de manera muy eficaz y muy personal, lo que también es muy importante. Personalmente estoy satisfecha de este servicio". ▶ "La calidad del servicio es buena y la atención al usuario/a adecuada. Únicamente he encontrado algunos problemas en el uso de determinados servicios informáticos, en los que las normas de seguridad dificultan la prestación del servicio". ▶ "Me parece una preocupación sincera recabar información de los usuarios/as. lo haría igual sin el sorteo". ▶ "Mi valoración es muy positiva, ya que sólo he tenido un par de incidencias en las que necesité ayuda de personal de CSIRC y se portaron estupendamente para explicarme lo que pasaba y buscarme la solución. Muy humano y muy paciente (con mi falta de conocimiento de algunos aspectos)"
CSIRC MELILLA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Desde que en el campus de Melilla, contamos con un técnico del CSIRC, Alfonso, estamos muy contentos. De ahí las valoraciones anteriores".
CAMPUS VIRTUAL INALÁMBRICO/ RED UGR	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Creo que se ha hecho un gran esfuerzo y se han mejorado muchas cosas tanto en la red "física" como en la Wifi. Pienso que el principal problema ahora mismo es de capacidad o velocidad que ocurre con alguna frecuencia, pero que supongo que depende más de decisiones económicas que de la gestión del CSIRC, que creo que es más que satisfactoria".
MODELO DE MENSAJERÍA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "En realidad he tenido pocas incidencias, quizás debido al óptimo funcionamiento del servicio. Valoro muy positivamente la atención y el seguimiento que realizan ante los email que suponen amenazas de infecciones para los usuarios/as o aquellos fraudulentos. Enhorabuena". ▶ "La ampliación de cuentas ha sido un logro muy positivo".
CÁLCULO INTENSIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "La gente con la que he contactado principalmente es del Centro de Cálculo y me ha parecido muy eficiente, además de dispensar un trato muy cordial".
ADSL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "No entiendo por que han dejado de prestar el servicio ADSL a la comunidad universitaria. Ni tampoco han dado ninguna razón ni explicación. Algo que funciona bien y da

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	una buenas prestaciones ¿por que se abandona? y encima sin dar ninguna explicación”.
--	--------------------------------------------------------------------------------------

- ✓ Tal y como ha quedado reflejado en el análisis de satisfacción, la mayoría de las observaciones realizadas por el usuario/a se refieren a la **dificultad de contacto con la persona adecuada** sobre todo **por vía telefónica**. El descontento del usuario/a PDI con respecto a este aspecto es muy relevante constituyendo la principal **DEBILIDAD** del CSIRC para el PDI.

Otras de las observaciones proponen:

- Actualización de tutoriales y software incluidos en la Web.
- Organización de más seminarios divulgativos sobre los recursos ofrecidos por el CSIRC y especialmente de usos de software libres.
- Mejorar el tiempo de respuesta algunos de los servicios ofrecidos por el CSIRC, tales como las peticiones de nuevos puntos de red.
- Mejora en el diseño y gestión de filtros de correo SPAM.
- Ampliación del horario de atención al usuario/a para cubrir las demandas surgidas por la tarde.

- **ANÁLISIS GENERAL**

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

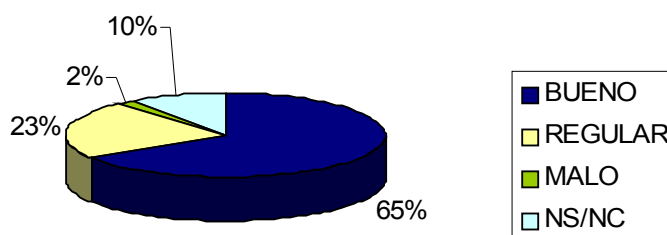
ITEM	PORCENTAJE DE RESPUESTA			
	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NC
1. Trato y apoyo recibido	66%	23%	2%	10%
2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	53%	28%	4%	16%
3. Tiempo de espera en ser atendido	30%	42%	12%	16%
4. Rapidez en la resolución de peticiones, incidencias, reclamaciones, etc.	36%	39%	10%	16%
5. Seriedad y profesionalidad del personal del CSIRC	71%	17%	2%	10%
6. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	63%	27%	4%	6%
7. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas	46%	32%	6%	16%
8. Horario de atención al usuario	36%	40%	13%	11%
9. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	34%	39%	15%	12%
10. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	57%	32%	4%	7%
11. Atención telefónica recibida	31%	20%	9%	40%

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ITEM	PORCENTAJE DE RESPUESTA			
	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NC
12. Facilidad y accesibilidad a la información en nuestra página Web (http://www.ugr.es/informatica/)	68%	22%	4%	5%
13. Mecanismos de recogida de quejas y sugerencias	35%	27%	6%	33%
14. Calidad del servicio recibido en función de sus expectativas	55%	33%	6%	6%
15. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	28%	32%	7%	34%
CALIFICACIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	
8%	73%	17%	2%	

Entre los resultados obtenidos, se **destaca**:

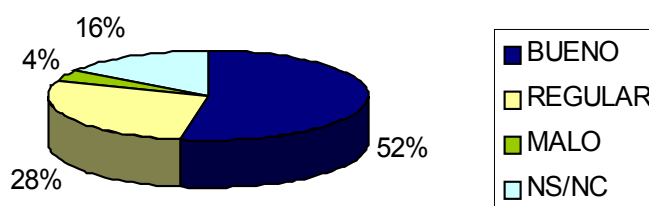
Trato y apoyo recibido



Gráfica 11

- ✓ El trato y apoyo recibido ha sido percibido de un modo muy positivo ya que el 65% de los usuarios/as han opinado que es bueno y tan sólo un 2% lo han calificado como malo. Tal como se observa en las gráficas 2, 5 y 8 este aspecto ha sido bien valorado por todos los tipos de usuarios/as (PAS, PDI y alumnado) de forma homogénea.

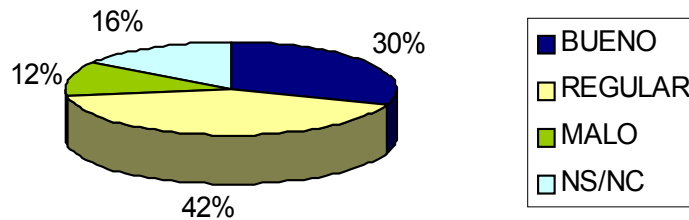
Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades



Gráfica 12

- ✓ La disposición del personal del CSIRC para atender las necesidades del usuario/a ha sido valorada como buena por más de la mitad de los usuarios/as encuestados. Se destaca, el alto nivel de personas que no han contestado esta pregunta.

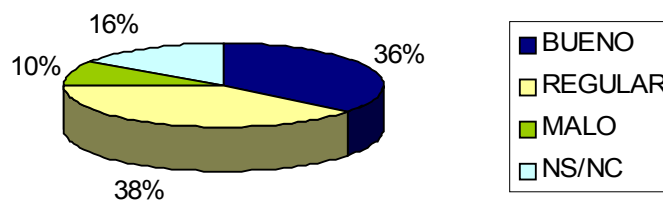
Tiempo de espera en ser atendido



Gráfica 13

✓ Tal y como se ha observado en gráficas anteriores, el tiempo de espera en ser atendido ha obtenido una de las satisfacciones más bajas, siendo catalogado como **regular** por el casi la mitad de los usuarios/as por lo que se podría considerar una **debilidad** del servicio.

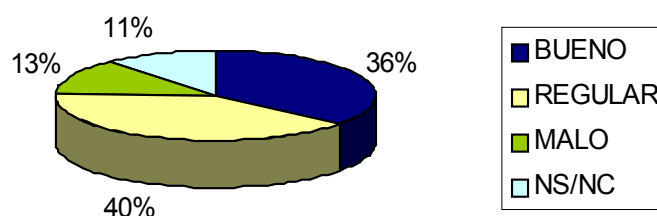
Rapidez en la resolución de peticiones, incidencias, reclamaciones, etc,



Gráfica 14

✓ Con respecto a este aspecto, casi la mitad de los usuarios/as que han contestado opinan que es regular, un 10% que es mala y un 36% que es buena. La rapidez en la resolución de peticiones, incidencias y reclamaciones, al igual que el tiempo de espera, debe ser mejorada para satisfacer a las personas usuarias.

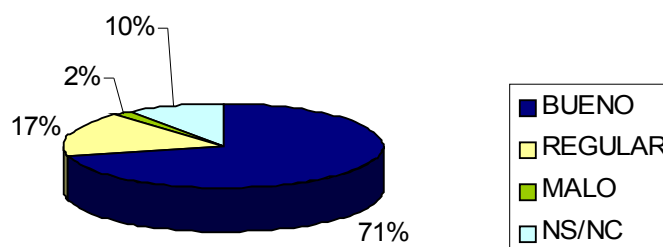
Horario de Atención al Usuario



Gráfica 15

- ✓ Como se observa en la gráfica, el horario de atención al usuario/a ha sido catalogado por el 40% como regular y por el 13% como malo, frente a un 36% que la considera bueno. De esta forma, se considera otro de los aspectos a mejorar en la prestación del servicio por el CSIRC.

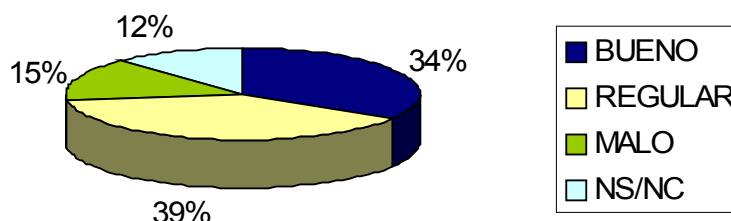
Seriedad y profesionalidad del personal del CSIRC



Gráfica 16

- ✓ La seriedad y profesionalidad del CSIRC ha sido el ítem mejor valorado, obteniendo un 71% de los usuarios/as que opinan que es buena frente a un 2% que piensa que es mala. Esto nos indica que se trata de una **fortaleza** del servicio.

Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda



Gráfica 17

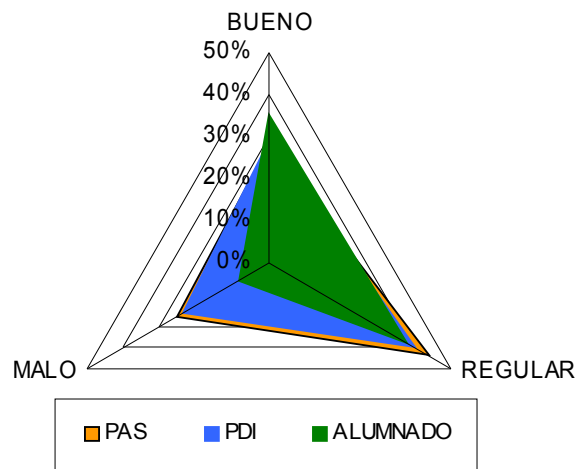
- ✓ Como se muestra en la gráfica, el nivel de satisfacción con respecto a la facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer la demanda del usuario/a es el más bajo entre los resultados obtenidos. El 39% del personal usuario opina que el servicio es regular y el 15% que es malo. Éstos son los más altos porcentajes obtenidos en éstas categorías. Tan sólo un 34% de los usuarios/as que han respondido esta pregunta califican a este aspecto como bueno.

Los datos obtenidos por tipos de usuario nos muestra que este bajo nivel de satisfacción es una opinión general para PAS, PDI y alumnado; siendo éste último el menos descontento en este aspecto. Debido a que casi la **tercera parte de las encuestas** han sido cumplimentados por el alumnado los porcentajes obtenidos en este análisis no son tan malos como era de esperar.

Si analizamos este aspecto por **porcentaje de usuario**, obtenemos:

	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NC
PAS	28%	44%	25%	3%
PDI	29%	40%	24%	7%
ALUMNADO	35%	38%	8%	19%

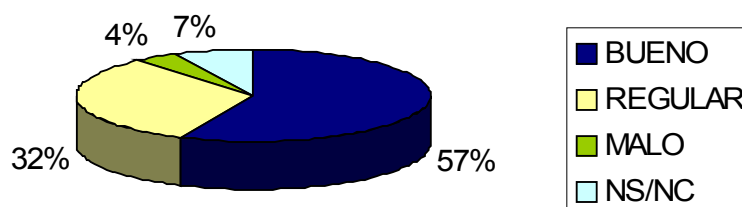
Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda por tipo de usuario



Gráfica 18

- ✓ Según nos muestra la gráfica 18 la facilidad de contacto con la persona adecuada ha sido peor valorada por el PAS conteniendo un 25% de usuarios que califican este aspecto como malo y un 44% que lo consideran regular. Casi con la misma valoración se encuentra el PDI. El 35% del alumnado lo ha considerado bueno, un 38% regular y un 8% malo. De esta forma, se obtiene que se debe **mejorar de forma prioritaria** la facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer la demanda del usuario, sobre todo para aquellos procesos/servicios que afectan al **PAS y al PDI**.

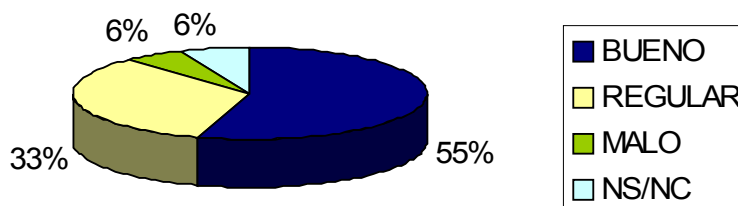
Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades



Gráfica 19

- ✓ Los resultados obtenidos para la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades de los usuarios han sido muy positivos ya que un 57% de los usuarios opinan que la adecuación es buena, un 32% que es regular y tan sólo un 4% que es mala. Este aspecto constituye una **Ventaja Competitiva del CSIRC**.

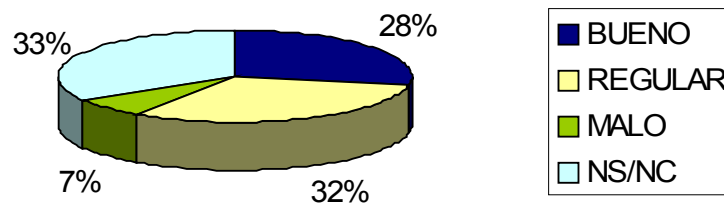
A Calidad del servicio recibido en función de sus expectativas



Gráfica 20

- ✓ La calidad del servicio recibido en función de las expectativas del personal usuario ha sido bien valorada, ya que tan sólo un 6% opinan que es mala frente a un 55% que opinan que es buena. Un 33% de los usuarios/as la valoran como regular.

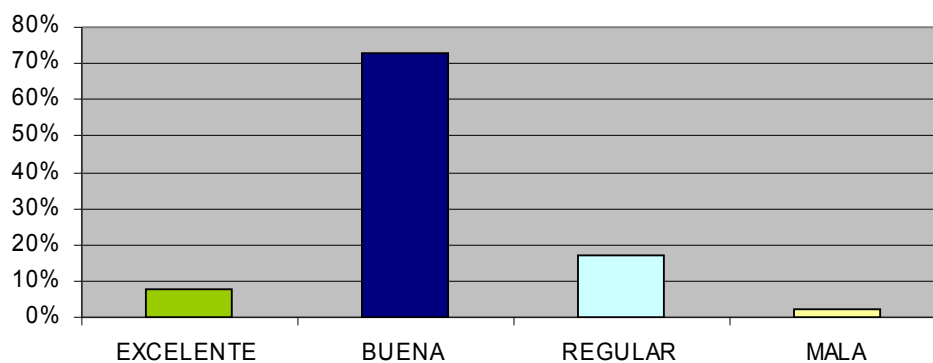
Opinión de otros usuarios sobre el servicio



Gráfica 21

- ✓ Este ítem nos indica la opinión generalizada o "rumorología" sobre el nivel de calidad ofrecido por el CSIRC a sus usuarios. Un 28% de los usuarios opinan que es bueno, frente a un 32% que lo consideran regular y un 7% que lo consideran malo.

Calificación General en la prestación del Servicio



Gráfica 22

- ✓ La calificación general en la prestación del servicio es buena para casi la tercera parte de los usuarios encuestados, excelente para un 8%, regular para un 17% y mala para tan sólo un 2%.

CONCLUSIONES

- ✓ En General la satisfacción del usuario/a ha sido alta para todos los ítems, estando todos por encima de dos sobre tres para todos ellos.
- ✓ Los aspectos mejora valorados han sido:
 - Trato y apoyo recibido.
 - Serenidad y profesionalidad del personal del CSIRC.

Éstos han sido bien valorados para todos los tipos de usuarios/as, especialmente para el PAS, por lo que constituyen las **fortalezas** del CSIRC.

- ✓ Entre los aspectos peor valorados y por tanto **DEBILIDADES** del servicio se encuentran:
 - Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda
 - Atención telefónica recibida
 - Horario de atención al usuario/a

La principal deficiencia comunicada por el usuario/a es la dificultad de contacto con el personal del CSIRC. Específicamente, se refiere a la **dificultad de contacto por teléfono** que es el mecanismo de comunicación más usado. Esto ha sido objeto del más bajo nivel medio de satisfacción tanto del alumnado, como del PAS y PDI, especialmente para los dos últimos. Además casi el 75% de las observaciones incluidas por el usuario están referidas al nivel de descontento referente a este aspecto.

La dificultad de contacto con el personal del CSIRC (vía telefónica) es un problema vital del centro que necesita ser resuelto con especial importancia, empleando los recursos que sean necesarios para ello.

Mejorando este aspecto se verá incrementado de forma notoria el nivel de satisfacción que tiene el usuario sobre el servicio prestado por el CSIRC.

- ✓ El bajo nivel de Satisfacción en el horario de atención al usuario/a también ha quedado latente en los resultados obtenidos y en las observaciones realizadas por el usuario/a que ha sugerido en multitud de ocasiones la ampliación del mismo al turno de tarde.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- ✓ La falta de claridad en la página Web ha sido destacado por el usuario/a de Administración en las observaciones incluidas. Se ha sugerido: incluir listas de teléfono o extensiones por servicio a las cuales el usuario/a se tiene que dirigir, crear un enlace por tipo de usuario/a con los servicios que presta el CSIRC, modificar el lenguaje y la estructura hacienda más cercana al usuario/a, incluir más ejemplos de uso de los Servicios prestados, etc. Para el PDI y Alumnado el nivel de satisfacción con respecto a la facilidad y accesibilidad de la información en la página Web del CSIRC ha resultado bueno, aunque si han incluido algunas sugerencias de mejora.
- ✓ El sistema utilizado para la transmisión y estudio del cuestionario (software libre LimeSurvey) ha resultado altamente exitoso, ya que ha facilitado la recogida y análisis de los datos. El análisis de las encuestas transmitidas en formato papel ha sido menos eficiente debido al gasto de tiempo en la transferencia de los datos a formato electrónico y a los recursos materiales consumidos; además de contribuir a la contaminación del entorno de la UGR.
- ✓ La escala de evaluación de los 15 primeros ítems (malo, regular y bueno) ha resultado insuficiente, por lo que se deben incluir más aspectos en la escala de valoración, tales como muy mala y excelente.
- ✓ Sería interesante plantear el próximo estudio de satisfacción mediante valoración por atributos, obteniendo de cada uno de los atributos encuestados se una puntuación para la satisfacción y otra para la importancia.
- ✓ El alumnado de la UGR ha sugerido en muchas de las observaciones incluidas la potenciación del uso de Software Libre.
- ✓ Se ha destacado como punto fuerte para todos los usuarios/as la ampliación de la cuota de correo y el tratamiento realizado ante determinados tipos de mails como los fraudulentos o infecciosos.
- ✓ Mejora en la satisfacción de los usuarios/as de Melilla al contar con un técnico del CSIRC.
- ✓ Tanto el PAS como el PDI, ha solicitado en varias observaciones la disminución del tiempo en la prestación de algunos servicios, tales como instalación de nuevos puntos de red.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- ✓ El PDI y PAS ha solicitado la realización de más seminarios divulgativos del CSIRC.
- ✓ Se sugiere en varias ocasiones la actualización de tutoriales y de software incluidos en la Web.
- ✓ Tanto el PDI como del Alumnado sugiere la mejora de los filtros de Spam del correo de la UGR.
- ✓ El usuario/a PAS y PDI ha destacado en sus observaciones la mejora en la prestación del servicio del CSIRC.
- ✓ Los correos informativos ", "¿sabías que el CSIRC....?", han resultado de gran utilidad para todos los usuarios/as por lo que lo podemos considerar una VENTAJA COMPETITIVA del CSIRC.
- ✓ Además de la buena valoración dada por todos los usuarios/as al trato y apoyo recibido, se ha incluido en numerosas observaciones la amabilidad y el buen trato dado por el personal del CSIRC. Sin embargo el PAS ha destacado la inadecuación del nivel en las explicaciones y manuales a los conocimientos de informática de los usuarios/as de administración y el gran uso de tecnicismos.
- ✓ Tanto el PDI como el alumnado han destacado la mejora en los últimos años del campus virtual inalámbrico y del funcionamiento de la Red UGR.
- ✓ Las deficiencias la prestación del servicio debido a la falta de personal ha sido comentado por el PAS en algunas de las observaciones.