

*CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE
COMUNICACIONES*

***ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DEL PERSONAL USUARIO***
GRANADA, Septiembre 2011



ÍNDICE

	Página
1. Objetivos	2
2. Metodología	2
3. Calendario de Trabajo	2
4. Alcance	3
5. Datos analizados	4
6. Representación de los datos y análisis del estudio	8
Valoración de aspectos por colectivos	16
Página Web	36
Nuevos servicios	41
7. Conclusiones	51

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.
- Analizar sugerencias y observaciones de los usuarios/as acerca del servicio.
- Evaluar la evolución del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los resultados obtenidos en 2010.
- Establecer el modelo de servicio a desarrollar por el CSIRC identificando las acciones de mejora clave a desarrollar.
- Conocer el nivel de satisfacción del usuario con respecto a los nuevos servicios prestados por el CSIRC.

METODOLOGIA

- Fase de definición del estudio: se ha definido un 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.
- 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: Diciembre de 2010
- Fase de toma de datos: febrero 2011
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: julio 2011.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: septiembre 2011.

ALCANCE

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

Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.

Tamaño de la muestra: 1382 encuestados/as (ALUMNADO: 877, PAS: 237 y PDI: 268). Esta muestra se considera representativa del total de la población, manteniendo el error y nivel de confianza determinados para este tipo de encuestas por la UNE 66176:2005 (gráfico 1).

Tipo de usuario	N	Za-2	σ	E	N
ALUMNADO	63215	1,96	2	0,25	244,9137
PAS	2548	1,96	2	0,25	224,3066
PDI	4994	1,96	2	0,25	234,3709

N: Tamaño poblacional
Za-2: Coeficiente correspondiente a una confianza 1-a para una distribución normal (0,1).
 σ : Desviación estándar poblacional
E: Error muestral
N: Tamaño muestral

Gráfico 1

DATOS ANALIZADOS

El cuestionario realizado incluye un total de 32 preguntas agrupadas en tres grupos, de las cuales el primero evalúa aspectos específicos del CSIRC, el segundo califica la página Web del CSIRC y el último mide el grado de satisfacción medio de los nuevos servicios implementados durante 2010.

Grupo 1: aspectos a valorar

- ▶ IT1. Trato y apoyo recibido
- ▶ IT2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades
- ▶ IT3. Tiempo de espera en ser atendido
- ▶ IT4. Profesionalidad del personal del CSIRC
- ▶ IT5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida
- ▶ IT6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.
- ▶ IT7. Horario de atención al usuario
- ▶ IT8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda
- ▶ IT9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades
- ▶ IT10. Atención telefónica o telemática recibida
- ▶ IT11. Atención presencial recibida
- ▶ IT12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio
- ▶ IT13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.
- ▶ IT14. Calificación general de la prestación del servicio.

Grupo 2: página Web del CSIRC

- ▶ WEB. Frecuencia de uso
- ▶ W1. Información disponible
- ▶ W2. Accesibilidad y claridad en la estructura y contenidos

Grupo 3: nuevos servicios implementados por el CSIRC

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- ▶ S1. Documenta: gestor documental basado en Alfresco
- ▶ S2. Gestor de Encuestas (plataforma LimeSurvey)
- ▶ S3. Servicio de consulta web del contestador automático para telefonía IP
- ▶ S4. Servicio de marcación automática para telefonía IP
- ▶ S5. Aulas con sistema operativo Linux
- ▶ S6. Mejora en la velocidad de acceso a Webmail
- ▶ S7. Distribución automática de correos electrónicos en nuevas carpetas (SPAM y BUZONdeEntradaUGR)
- ▶ S8. Matrícula web en pruebas de acceso UGR
- ▶ S9. Matrícula online para alumnos de 1º curso de grados universitarios
- ▶ S10. Aplicación para la petición de menús para llevar en los comedores universitarios
- ▶ S11. Aplicación para la gestión de servicios extraordinarios
- ▶ S12. Aplicación para la gestión de convenios y proyectos
- ▶ S13. Aplicación para la devolución de precios públicos

También se incluyen dos apartados de **Observaciones**, mediante la introducción de texto libre, uno sobre la Web y otro General.

Los aspectos se han valorado según la siguiente escala:

2011		2010
Excelente	5	Excelente
Bueno	4	Muy bueno
Regular	3	Bueno
Malo	2	Regular
Deficiente	1	Malo

(se indican los valores del año anterior para considerarlos a efectos comparativos y para mostrar que este año están mejor equilibrados)

El nivel de satisfacción media de los servicios se ha calificado del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

Se ha realizado un análisis de todos los aspectos de forma general y por tipo de colectivo (PAS, PDI y ALUMNADO). Los aspectos se han analizado midiendo el grado de satisfacción media y la desviación de los datos con respecto a esa media. También se ha calculado su mediana y moda.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Aquellos ítems de interés que continúan siendo similares a los presentes el cuestionario del año anterior han sido evaluados haciendo un análisis comparativo y midiendo su grado de avance. En el presente cuestionario se ha modificado la escala de evaluación, por lo que para hacer dicha comparativa hay que tenerlo en cuenta; los ítems se valoran entre 1 y 5 pero con distinta interpretación.

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
Diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas para la gestión universitaria.	X		
Administración de las Bases de Datos corporativas.	X		
Gestión de Redes de datos	X	X	X
Conexión Wifi, campus virtual inalámbrico.	X	X	X
Correo electrónico UGR.	X	X	X
Servicio Web (servicio de alojamiento de páginas de usuario/a de la UGR).	X	X	X
Aulas de informática de apoyo a la docencia		X	X
Adquisición, preparación y reparto de material ofimático para administración UGR.	X		
Salv guarda y recuperación de información de usuario.	X	X	X
Servidor de archivos para administración UGR.	X		
Secretaría virtual UGR (acceso identificado).	X	X	X

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TIPO DE USUARIO		
	PAS	PDI	ALUMNADO
Cálculo intensivo		X	
Gestión de Incidencias y Averías de los equipos de administración (GIA).	X		
Seguridad informática preventiva y proactiva.	X	X	
Telefonía UGR.	X	X	
Videoconferencia.	X	X	
Distribución de software comercial y control de sus licencias.	X	X	
Gestión de denuncias de seguridad informática.	X	X	
Servicio de resolución de nombres de dominio y de ordenadores (DNS y direccionamiento IP).	X	X	
Tablón de docencia.		X	X
Préstamo de dispositivos informáticos (Tablet PC, portátiles, proyectores)	X	X	X
Corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos con lector óptico de marcas.	X	X	

1. REPRESENTACIÓN DE LOS DATOS Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO

- TIPO DE USUARIO/A

	Nº USUARIOS/AS	PORCENTAJE
ALUMNADO	877	63,46%
PAS	237	17,15%
PDI	268	19,39%

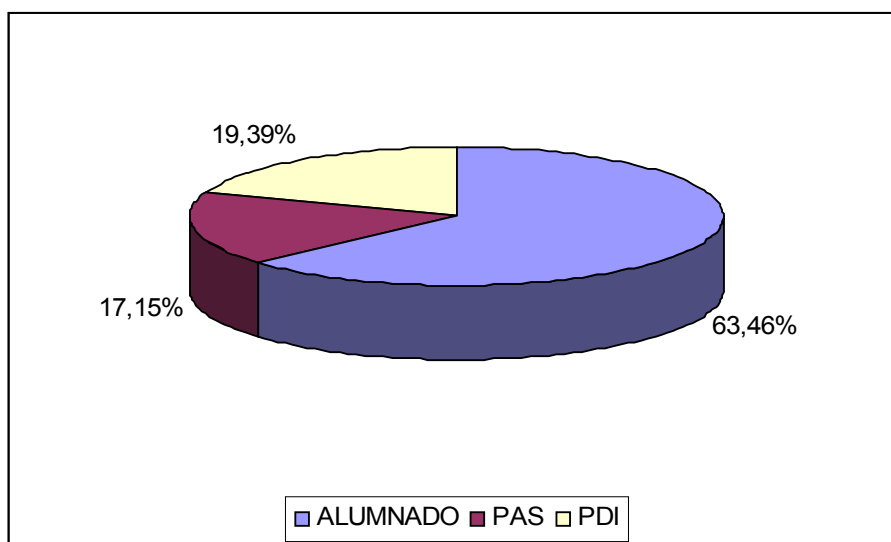


Gráfico 2

El número total de participantes ha aumentado respecto al año anterior (1382 respecto a 1163) aunque ha sido más debido al Alumnado (877 respecto a 579). El número de participantes del PAS y del PDI ha disminuido ligeramente este año (PAS: 237 respecto a 274 y PDI: 268 respecto a 310).

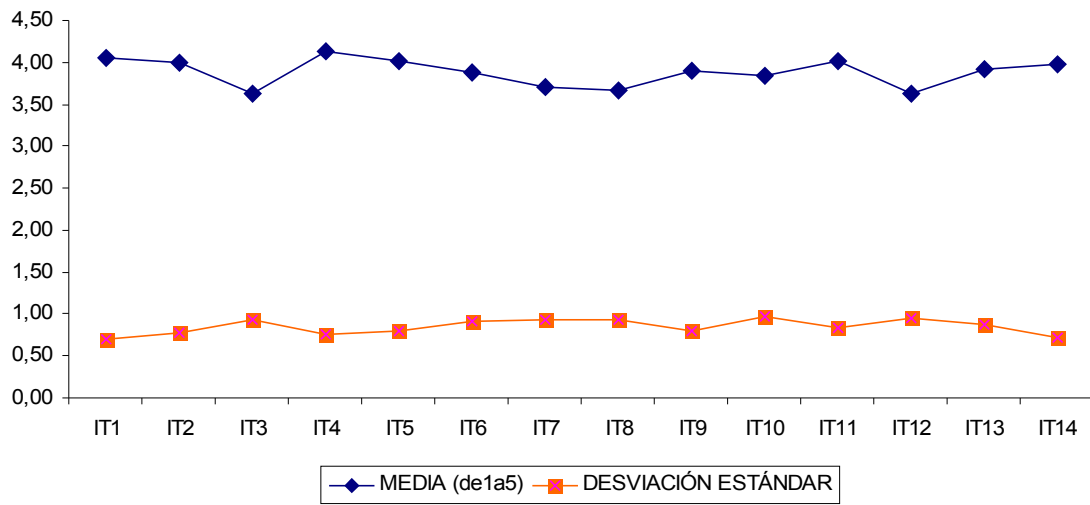
El Alumnado sigue siendo el colectivo que más participa (63,46%), algo lógico al ser claramente el más numeroso, aunque en valores porcentuales respecto a su población total los otros dos colectivos lo superan (1,39% de alumnos, 9,30% de PAS y 5,37% de PDI).

• VALORACIÓN GENÉRICA DE ASPECTOS

ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 1. Trato y apoyo recibido	4,05	0,69	4,00	4,00
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	4,00	0,78	4,00	4,00
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	3,63	0,93	4,00	4,00
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	4,14	0,75	4,00	4,00
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	4,02	0,80	4,00	4,00
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	3,88	0,92	4,00	4,00
IT 7. Horario de atención al usuario	3,70	0,93	4,00	4,00
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	3,67	0,94	4,00	4,00
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,90	0,79	4,00	4,00
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	3,84	0,98	4,00	4,00
IT 11. Atención presencial recibida	4,01	0,83	4,00	4,00
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	3,62	0,95	4,00	4,00
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	3,92	0,88	4,00	4,00
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	3,98	0,71	4,00	4,00

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



DATOS DEL AÑO ANTERIOR (el rango de valores de respuesta era algo distinto)

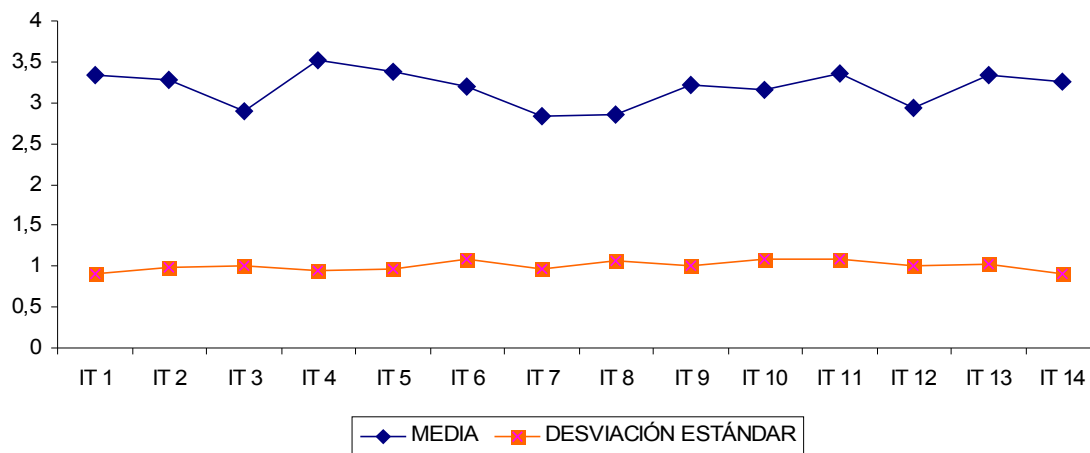


Gráfico 3

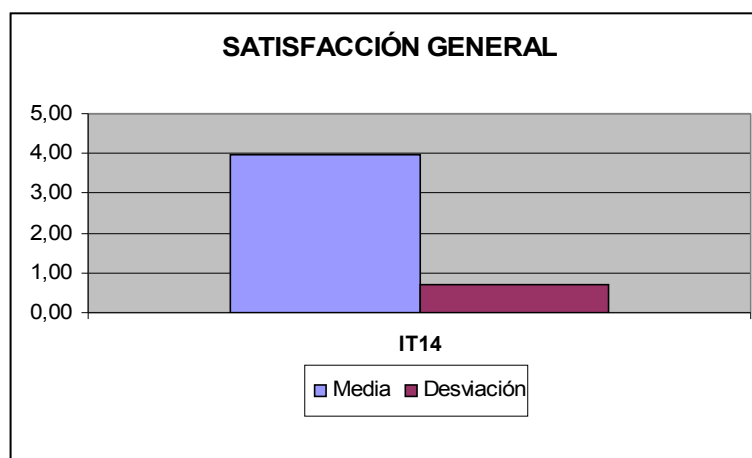


Gráfico 4

✓ Como se puede apreciar en el gráfico 3, el nivel de satisfacción general ha sido bueno, estando todos los ítems comprendidos entre 3.62 y 4.14. Para todos los casos, el valor de la mediana es muy similar al de la media, por lo que el sesgamiento o desviación existente es muy baja o casi nula. Entre los aspectos que han obtenido un mayor nivel de satisfacción se encuentran:

1. la profesionalidad del personal del CSIRC (4.14)
2. el trato y apoyo recibido (4.05)
3. claridad y comprensibilidad en la información recibida (4.02)
4. la atención presencial recibida (4.01) y
5. disposición del personal para atender (4.00)

que, además, siguen coincidiendo con los mejor valorados el año anterior. En todos ellos se ha encontrado una desviación típica baja, 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:

1. Opinión de otros usuarios sobre el servicio (3.62)
2. Tiempo de espera en ser atendido (3.63)
3. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda (3.67)
4. Horario de atención al usuario (3.70)

y que también siguen coincidiendo con los peor valorados el año anterior. En realidad si comparamos los gráficos de ambos años presentan una enorme similitud, lo que evidencia la estabilidad en la opinión de los encuestados, o sea, que se siguen valorando los ítems prácticamente igual, con una tendencia a la subida porque la curva de opinión de este año es más suave o plana.

La calificación general de la prestación del servicio para el usuario (gráfico 4) ha sido relativamente buena, obteniendo un valor medio de 3.98 (2 centésimas por debajo del valor central de los valores que componen la escala).

ITEM	FRECUENCIA					
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	NS/NC
IT 1. Trato y apoyo recibido	265	877	110	14	21	95
IT 2. Disposición del personal del	286	764	167	17	28	120

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ITEM	FRECUENCIA					
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE	NS/NC
CSIRC para atender sus necesidades						
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	170	618	374	25	69	126
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	387	743	121	13	21	97
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	341	734	214	15	25	53
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	299	612	259	28	43	141
IT 7. Horario de atención al usuario	183	667	307	20	68	137
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	185	639	332	34	65	127
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	229	829	206	22	35	61
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	248	554	186	36	53	305
IT 11. Atención presencial recibida	257	569	136	18	25	377
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	109	556	232	34	61	390
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	258	690	175	22	44	193
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	230	927	156	13	27	29

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

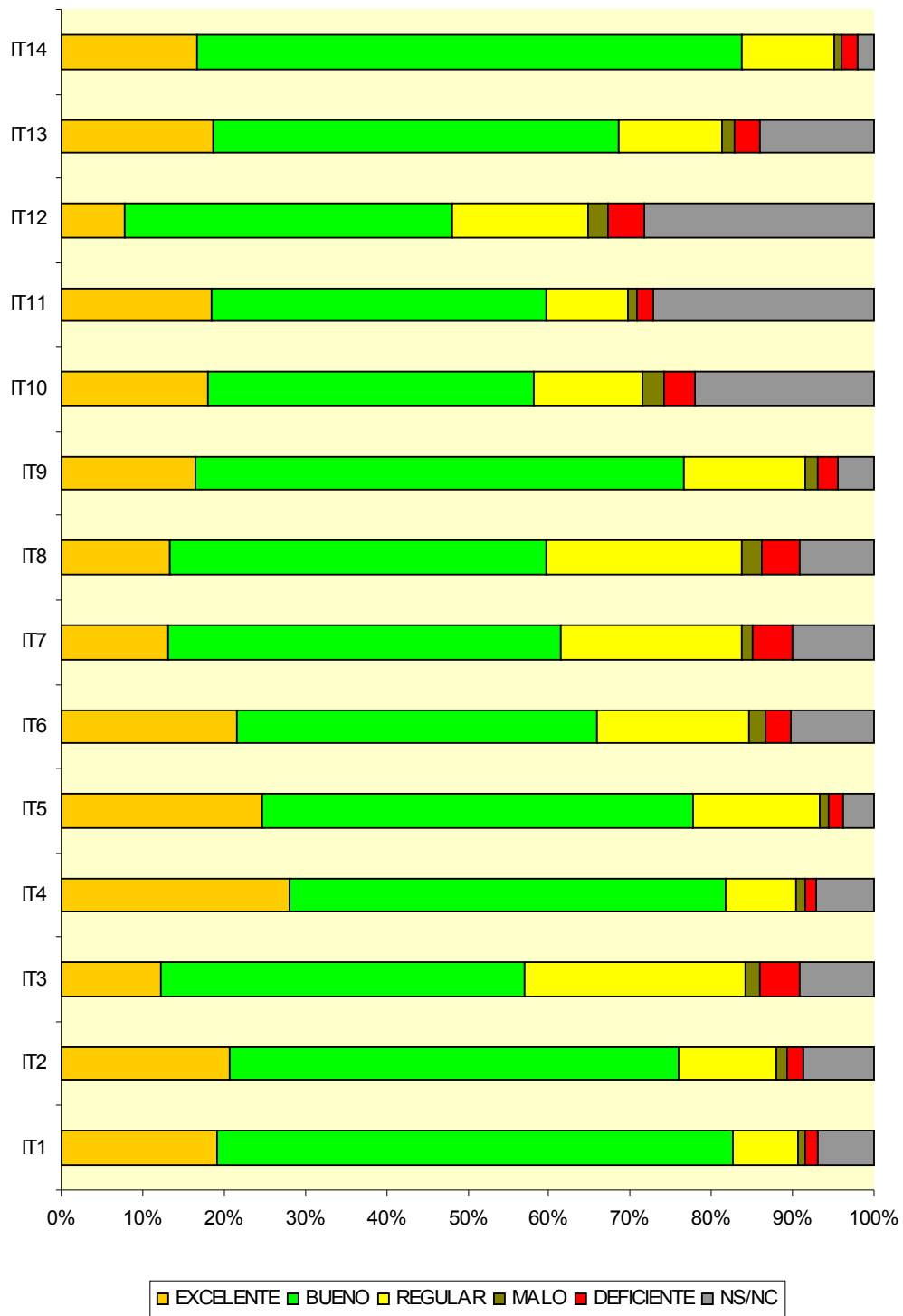


Gráfico 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE CONOCE/CONTESTA

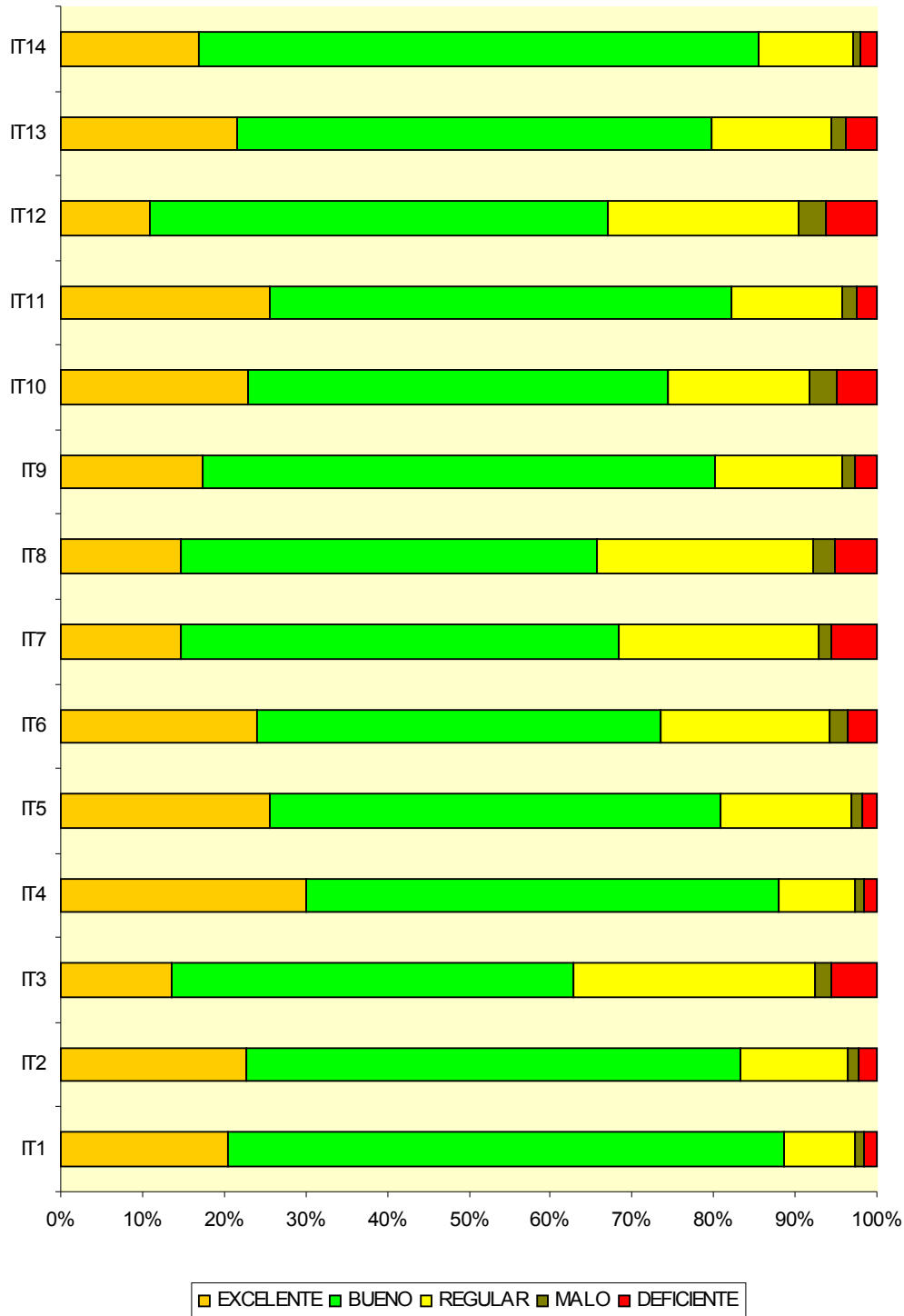


Gráfico 5.bis

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

- ✓ Es mayoritaria la satisfacción general positiva del aprox. el 95% de los usuarios/as, habiendo muy pocas que nos consideren Malos o Deficientes. Aún así hay algunos aspectos que mantienen cierta satisfacción algo negativa y que mencionaremos después.
- ✓ El trato y apoyo recibido ha sido percibido de un modo muy positivo ya que más del 80% de los usuarios/as han opinado que es bueno o excelente.
- ✓ En valoración similar se sitúa la profesionalidad del personal del CSIRC, la claridad de la información que da y la adecuación a sus necesidades de los servicios prestados.

- ✓ Tal y como se ha observado en las gráficas anteriores, el tiempo de espera en ser atendido ha obtenido una de las satisfacciones más bajas, siendo catalogado como regular o peor por el 45% de los usuarios/as por lo que se podría seguir considerando una **debilidad** del servicio. Es un dato que, sin embargo, choca con los buenos datos que tenemos de reducción del tiempo de espera y de llamadas perdidas de nuestra centralita telefónica, lo que puede hacer pensar que se pueden referir (por algunas opiniones vertidas) a la atención/respuesta/resolución de ciertas incidencias comunicadas.
- ✓ E, igualmente, por valoraciones similares se puede considerar debilidad la opinión que 'otros usuarios' parecen tener de nuestro servicio. En este caso, sin embargo, podemos interpretar que lo que los usuarios/as se cuentan entre sí sobre el CSIRC, cierta 'mala fama' o algo negativa, no coincide con lo que luego reflejan cuando realizan este tipo de encuestas.
- ✓ Como se observa en la gráfica 5, hay que **seguir prestando especial atención**, al igual que años anteriores, al horario de atención al usuario/a y a la facilidad de contacto con la persona adecuada, que no alcanzan una valoración suficientemente buena (aprox. un 40% lo considera regular o peor), llegando a tener el mayor nº de opiniones de tipo Deficiente (junto con el aspecto del tiempo de espera en ser atendido). Respecto al horario, sin embargo, deben referirse más al presencial porque el telefónico, la centralita, se amplió a prácticamente todo el día en los últimos meses del año 2010 y continua así en la actualidad.
- ✓ Se detecta también un elevado nº de personas que NS/NC en especial en lo que se refiere a atención telefónica, a la presencial y a la opinión de terceros, que parece indicar un alto grado de desconocimiento de tales aspectos y del propio CSIRC y que puede

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ser, a su vez, lógico porque la encuesta ha sido contestada mayoritariamente por el alumnado, colectivo al que no se les presta tan de forma directa esos servicios por el CSIRC y que suelen ser atendidos por otros servicios universitarios.

✓ Precisamente, esa atención presencial y telefónica recibida ha sido valorada de forma muy positiva por la muestra de encuestados que conocen/usan los servicios (gráfico 5.bis) con porcentajes aprox. al 85% y al 75%, respectivamente. Valoran algo mejor la atención presencial y en ambos casos hay altas cotas de excelencia, rondando el 25%.

- **VALORACIÓN DE ASPECTOS POR TIPO DE COLECTIVO**

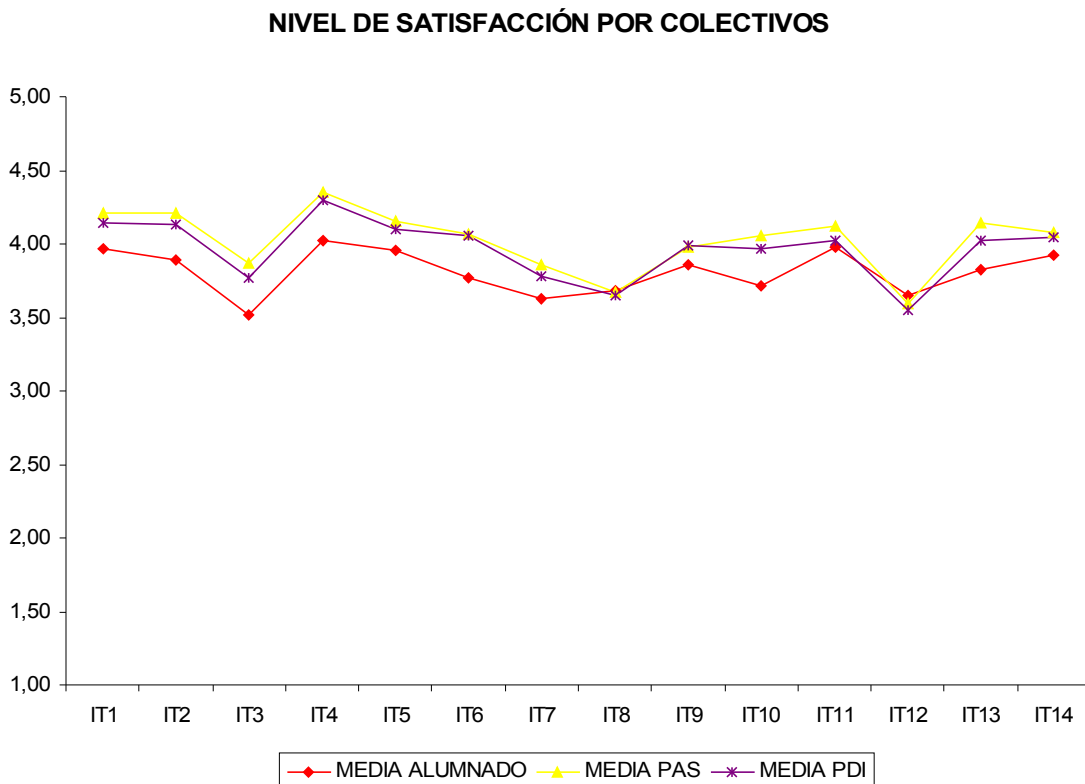


Gráfico 6

El gráfico 6 viene a mostrarnos una comparativa general de las opiniones medias de los 3 colectivos usuarios del CSIRC, el alumnado, el PAS y el PDI.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Son muy similares en casi todos los ítems, siendo algo menores las del alumnado y las mayores las del PAS, pudiendo considerarse lógico al ser el CSIRC un servicio más orientado al personal que al alumnado, éste último atendido más prioritariamente por otros servicios o unidades universitarias. A continuación detallamos cada dato e indicamos las observaciones (textos) que nos han reportado en la encuesta cada colectivo.

En relación a ese último aspecto, las observaciones, hemos de indicar que no pueden considerarse como muestra significativa por las pocas recibidas y el poco peso que representan respecto a la población total universitaria. Sin embargo, se reflejarán en este estudio para su consideración como posibles acciones de mejora.

	TOTALES	nº OPINAN	% OPINAN
ALUMNADO	877	66	7,53%
PAS	237	32	13,50%
PDI	268	26	9,70%
	1382	124	8,97%

Indicar también que, como se verá después, algunas observaciones que nos han dejado los encuestados referidas a la webCSIRC no eran sobre tal web sino de tipo genérico, se han incorporado/computado como de éste otro tipo, lo que aumentaría ligeramente los valores reflejados en la tabla anterior.

Alumnado

ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 1. Trato y apoyo recibido	3,97	0,65	4,00	4,00
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	3,89	0,73	4,00	4,00
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	3,52	0,95	4,00	4,00
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	4,03	0,72	4,00	4,00
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	3,95	0,80	4,00	4,00
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	3,77	0,91	4,00	4,00
IT 7. Horario de atención al usuario	3,63	0,94	4,00	4,00
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	3,68	0,91	4,00	4,00

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,86	0,80	4,00	4,00
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	3,71	1,00	4,00	4,00
IT 11. Atención presencial recibida	3,98	0,78	4,00	4,00
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	3,65	0,94	4,00	4,00
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	3,82	0,91	4,00	4,00
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	3,93	0,68	4,00	4,00

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO

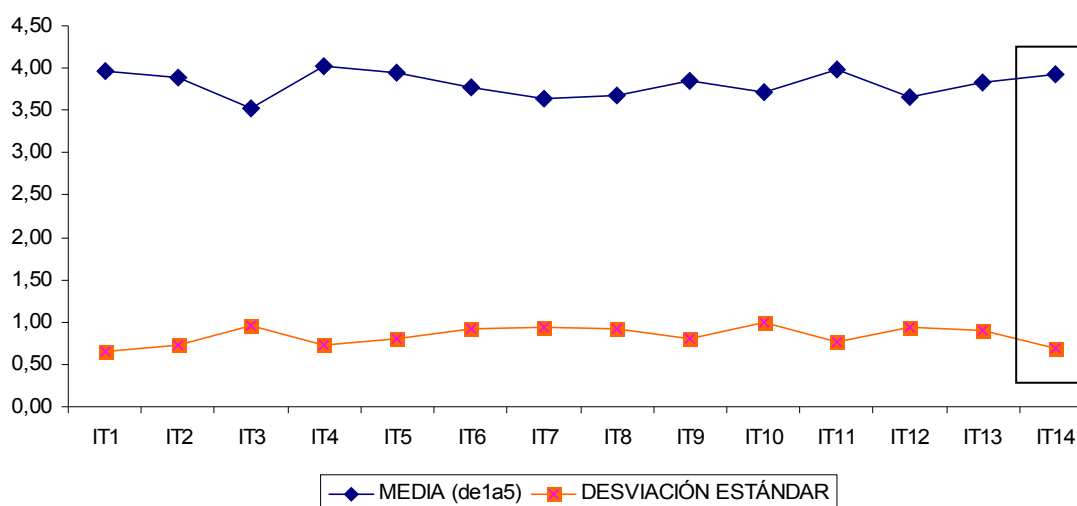


Gráfico 7

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

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ¹
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Creo que vais por el buen camino. ▶ ES TODO CORRECTO NO HAY PROBLEMAS DE NINGÚN TIPO. ▶ Conozco a alguno de los trabajadores del servicio y me consta que son muy buenos profesionales. Todo es mejorable, pero está considerablemente bien.

¹ Todas las observaciones realizadas han sido incluidas, transcribiéndolas tal y como lo ha hecho el usuario. Estas observaciones se han realizado de forma individualizada y simplemente deben ser consideradas y tratadas como **Sugerencias de Mejora**, sin que en muchos de los casos, sean concluyentes sobre el total de la población.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gracias ▶ Bueno. ▶ En general me parece un servicio con unas buenas prestaciones. ▶ Estoy satisfecho con este servicio. Quality and Productivity. ▶ Estoy muy orgullosa de todas las posibilidades que ofrece la universidad de granada, después de realizar un estudio detallado de todas las universidades decidí venirme a estudiar aquí por que me pareció sin duda la mejor de Andalucía, además de que el personal esta perfectamente capacitado para llevar a cabo de labor, hoy aun no me arrepiento de haber venido a estudiar aquí, solo espero que mis calificaciones y las becas otorgadas me puedan permitir finalizar mi carrera y la posibilidad de encontrar un empleo digno. Gracias a todos aquellos que cada día intentáis mejoras las condiciones de nuestra universidad. ▶ SATISFACTORIO. ▶ hola , estais haciendo un mejor trabajo . pienso que no se puede pedir mas ▶ Los servicios que he utilizado o utilizo me parecen fáciles de usar y sencillos. Me gusta esa austeridad/sencillez de las aplicaciones/servicios. ▶ Creo que en general todas las mejoras van muy bien encaminadas y les animo a que sigan trabajando en esa línea, gracias. ▶ Me parece un buen servicio el que se ofrece ▶ Mi votación en general es bastante buena. En comparación contras universidades esta se encuentra un escalón por encima en lo que las nuevas tecnologías se refiere. ▶ No está mal su sistema de trabajo pero creo que se deberian hacer mejoras para facilidades al alumnado. ▶ Deberían incentivar éstos servicios, ya que la mayoría de alumnos sólo utilizan, y algunos sólo de forma anecdótica el Webmail. ▶ Creo que no estaría mal informar al principio de curso a todos los estudiantes sobre qué es el CSIRC y qué servicios ofrece, tanto para los alumnos de primer año como para el resto de alumnos, y así llegar al mayor número de alumnos posible. ▶ Quizás se debería amplair el horario de atención y acortar los tiempos de respuesta de las consultas efectuadas por correo electrónico ▶ Estoy bastante contenta con el CSIRC, además de por la atención dada al alumno, por la labor por extender el uso de software libre, lo cual ahorraria mucho dinero a la universidad en licencias. Lo que creo es que sería interesante que se hicieran algunas jornadas sobre software libre en la universidad, porque creo que es algo sobre lo que todos los estudiantes deben saber algo y tener unas nociones básicas. Alguna vez que otra llegan correos sobre cursos pero en la facultad de informática, así que estaría interesante que se hicieran en la zona de Cartuja o de Fuentenueva, que es donde hay más alumnos. Lo que me parece que sería muy interesante también es que se hicieran estas jornadas "personalizadas", quiero decir, igual que se hacen los cursos de la biblioteca por ramas de conocimiento (ciencias, humanidades...) pues dedicar parte de las jornadas al conocimiento sobre programas que nos puedan ser útiles en nuestras carreras, porque no tenemos las mismas necesidades los de humanidades que los de ciencias. Saludos. ▶ Es común que algunos alumnos no sepan los servicios que presta el CSIRC y por ello no se benefician de ello. Falta quizás algo más de información en ese aspecto. ▶ Comentar, como se puede deducir de mis respuestas, que no conozco más del 98% de los servicios ofertados por el CSIRC.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Quizás se debería atender y prestar un mejor servicio a los alumnos, y no solo a los profesores y a los PAS ▶ Pocos puntos CSIRC en Granada ▶ No se si es que no reconozco o no recuerdo la mayoría de las aplicaciones, o si es que no han informado a los usuarios para poder saber cuáles son. Quizá sería conveniente añadir en el acceso indentificado de la web de la ugr alguna pestaña de "novedades" o algo similar, para no dejar pasar por alto aplicaciones, que según la encuesta, pueden ser muy interesantes. Gracias ▶ Saludos ^^ . Primero, enhorabuena por su trabajo, me parece fantástico que se instale linux en los ordenadores utilizados para la docencia, de hecho me parece muy buena la implantación de nuevas tecnologías en la educación en general, pero tanto esfuerzo, tanto por su parte como económico da en muchas ocasiones un fruto poco apetecible debido al último eslabón de la cadena, el personal docente. Muchos profesores son muy "topos" a la hora de usar un ordenador, por lo tanto les propongo unas jornadas o cursos para este grupo de personas con el fin de que se manejen con más soltura y se pueda aprovechar el potencial de estas innovaciones. Suerte :D y buen trabajo, felicidades. ▶ Mayor difusión e información sobre los servicios nombrados anteriormente ▶ Deberían dar a conocer mejor TODOS los servicios que ofrece este organismo para saber que los alumnos estamos más respaldados informativamente. ▶ Aunque CSIRC parece una herramienta muy útil para todas las personas relacionadas con la UGR, esta herramienta no es muy conocida ni utilizada, al menos en el grupo de personas con el que yo ne relaciono. Seria una buena idea dar a conocer CSIRC y sus posibilidades entre la comunidad universitaria ▶ A veces desconoces a qué competencia debes dirigirte para determinados aspectos y este, en concreto solo se ha entendido(lo digo también por personas que conozco)para facilitar y ofrece ayuda con el correo de la universidad.Se desconoce otras ayudas que puedan ofrecer. Espero le sirva de recomendación Gracias ▶ mejorar el horario ▶ Pues todo bien, solo que la mayoría de los servicios no se usan en la Facultad de Ceuta ▶ La única observación es que cualquier modificación en el servicio mejoría este, ya que empeorar más no puede.
AUTOMATR ÍCULA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ lo que creo que funciona peor del sistema de matricula web es la parte correspondiente a la libre configuracion. Por lo demas genial ▶ como único aspecto negativo, comentar el mal diseño (de restricciones de aplicación y la base de datos, supongo) de la Automatrícula Online, que ocasiona (a veces) situaciones tan ridículas como no poder matricularse de optativas como si fueran de libre (restricciones que supongo que pasan de manera presencial). ▶ La web para realizar la matrícula para Master no funcionaba correctamente; lo que ocasionó bastantes descalabros para los alumnos que no podían hacerla de manera presencial. ▶ En la automatrícula falta claridad, se especificaban los horarios de las horas de teoría (grupo grande), pero no se contemplaban las horas de prácticas (grupo pequeño) en el horario que se mostraba mientras se hacía la automatrícula. ▶ A la hora de automatrícularse se colapsa, problemas del servidor. ▶ Creo que se podría mejorar notablemente la velocidad y calidad del acceso a la oficina virtual de la ugr, en periodos de automatrícula

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ mi propuesta sería, mejorar el servidor para el periodo de matriculas (alteraciones, matricula on-line...) ya que en numerosas ocasiones, el servidor se colapsa y da numerosos problemas. ▶ Para la matricula online se debería explicar mejor como se hace, ya que muchos alumnos nos equivocamos al hacerla. ▶ Mejorar el servicio de matriculación online. Suele saturarse y hay que repetir el proceso varias veces hasta conseguirlo. ▶ Considero que la automatrícula para alumnos que no son de primero es una aplicación compleja con muchos pasos: es más difícil matricularse que aprobar la carrera ▶ Mejora de las matrículas "on line" ya que la web se colapsa durante los días que está abierto el plazo. ▶ En la aplicación para matriculación on line deberían ser más accesibles los catálogos de asignaturas (sobre todo los de libre configuración). Sería óptimo que existiese un pequeño resumen de cada una de ellas en pro de facilitar la elección del alumnado. ▶ no saturación de web e-matricula
CAMPUS VIRTUAL INALÁMBRICO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ayer 19 de Enero la autentificación de la wifi no segura permaneció caída todo el día, no pudiendo navegar. ▶ Soy usuario de Linux y no puedo conectarme a la Red Segura cviugr-v2 desde que cambiaron el nuevo certificado. Como yo, todo usuario de Linux. ▶ Tuve un problema con la conexión inalámbrica y no me lo supieron solucionar. Lo peor de todo es que perdí más de una mañana de trabajo para nada. ▶ Cambiar la manera de autentificar con la wifi segura. Para un usuario medio, se hace complicado. ▶ Los usuarios de Linux necesitamos una solución al problema de la conexión con cviugr-v2 ▶ Como sugerencia, hay ocasiones en las que la red wifi no llega a determinadas aulas de la facultad de cc empresariales, lo cual conlleva que determinados materiales que podrían ayudar en clase no puedan utilizarse. Por ejemplo en el aula D 011. Sin más, gracias. ▶ No se si tiene relación pero una observación es que la red UGR2 se cae mucho podrían solucionar el problema? Gracias.
MENSAJERÍA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Una vez hice una crítica constructiva de algunos de los servicios pero la respuesta no fue la esperada. Hoy simplemente diré que unos servicios funcionan bien y otros, como el correo, son una auténtica chapuza. ▶ En webmail, cuando en un mail que recibimos no explicitan el link, sino que recibimos un "pinche aquí" en muchas ocasiones no ocurre nada ▶ Poder permitir un cambio en el nombre de usuario del correo electrónico. Gracias ▶ Los mensajes de la bandeja de entrada del correo de la UGR no se ven demasiado claros, sino que se aprecia un amasijo de letras, todas en negrita. En mi opinión es algo que podría mejorarse ▶ En las barras de herramientas de la bandeja de entrada añadiría un "ordenar por fecha", porque a veces no me aclaro con el formato de fecha que traen los correos y se me pasa alguno.
LICENCIAS SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ me gustaria saber si van a volver a incluir entre las bases de datos juridicas a El Derecho.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
AULAS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Respecto al uso de linux como programa en las aulas de la ugr, se dan bastantes problemas a la hora de abrir ficheros en power point que contengan videos u sonidos ya que mueve los caracteres de su diapositiva original y resulta un poco incomodo. ▶ La instalación de software libre en todos los ordenadores de la red universitaria es, en mi opinión, clave para avanzar en un camino que garantice la abolición de desigualdades entre los miembros de la comunidad universitaria y la extensión de unos sistemas que, siendo totalmente gratuitos, excelentes en su uso y fáciles en el manejo, tienen la poderosa ventaja de que son simplemente GRATIS. ▶ en el Edificio San Jerónimo, para acceder al aula de informática de Ciencias del Trabajo no se pide nada, ni carné universitario ni tarjeta, con lo que además de no funcionar la mayoría de los ordenadores, los que sí marchan están ocupados por gente que ni son alumnos ni son de la Universidad siquiera: allí entra todo el mundo. Sin embargo, para acceder al aula de Trabajo Social hay que pedir una tarjeta en Conserjería, y por consiguiente, siempre hay ordenadores libres y además funcionan a la perfección. Muchas gracias.
OFICINA VIRTUAL / ACCESO ID	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mejorar la interfaz del acceso identificado ▶ El Acceso Identificado es muy deficiente, poco intuitivo, mal organizado y con una interfaz gráfica prehistórica. El tablón de docencia lleva meses en supuesta construcción y en mi opinión debería suprimirse y establecerse el SWAD como única plataforma docente, ya que es mucho más eficiente. ▶ En la página web de "Oficina Virtual" (https://oficinavirtual.ugr.es/) por mayoría de composición debería aparecer pre-seleccionada la opción de "Alumnos" y no la de "Personal de la Universidad" como actualmente aparece. La mayoría de los servicios están orientados hacia el personal (alojamiento web, correo con mayor capacidad...)
RED UGR / VPN	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gran dificultad para el acceso diferido, casi imposible o la red se vuelve lenta, muy lenta. ▶ Mi problema es que el acceso diferido relantiza mucho mi conexión,... Dado que no siempre encuentro el mismo problema, uso lo menos posible dicha opción de búsqueda de documentos, revistas, etc. ▶ Mejorar el Acceso diferido. Mayor información sobre el servicio. ▶ Sería fundamental la mejora en la velocidad de acceso diferido.
SERVICIO WEB	<ul style="list-style-type: none"> ▶ por la noche muchas veces la pagina de la universidad no es accesible y por tanto todos los servicios, correo electrónico, tablón de docencia, etc,. Creo que el mayor problema es que los usuarios no tenemos fiabilidad en el servicio, ya que hay dias que no funciona...ese es el mayor problema desde mi opinión. ▶ Sería interesante que aumentaran la velocidad y dejara de bloquearse tanto la página web. ▶ Sería recomendable dar rapidez al sistema <p>NOTA: Hay obs. De este servicio relacionadas con Automatricula</p>
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Como bien e comentado arriba, pienso que una universidad como la granadina está lo suficientemente capacitada como para ser bajo mi punto de vista la mejor de Andalucía ya que tanto personal como instalaciones son realmente adecuadas para hacer que esta universidad nos sintamos como en casa. ▶ El interior de la pagina web de la universidad es aveces

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
	<p>complicado,cuesta encontrar lo que uno necesita, sobretodo si es un usuario primerizo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Hemos tenido algunos problemas con la plataforma swad,y a algunos compañeros no les han resuelto sus problemas de acceso ▶ nada destacable; lo contestado es sobre la página del CSIRC y sobre el trato nulo que he tenido con los técnicos del mismo. - lo que no he contestado: estoy bastante satisfecho por las aplicaciones de la ugr que mantiene el CSIRC (swad, correo, acceso identificado, ...) y por la resolución (en tiempo récord) de problemas graves (como la caída hace 1 - 2 meses de la plataforma swad). ▶ Muchos profesores utilizan deficientemente la plataforma web de la universidad con mala utilización del tablón de docencia no ponen ni convocatorias ni calificaciones de exámenes. ▶ El servicio que ofrecen, no solo esta relacionado con la capacidad informatica sino que tambien el personal de ugr y profesorado debe dar buena imagen y ejemplo, cosa que en el curso que en el año que estamos, es inaguantable que un profesor no sepa manipular esta serie de servicios. Pediria que se obliguen ha hacer cursos de refresco para todo el personal de la ugr, ya que así se nos ayudara a todos. ▶ La aplicación para la gestión de convenios y proyectos es muy interesante, además os usuarios recibimos emails con la información de los mmismos, pero esta información sirve de poco cuando en la mayoría de las ocasiones nos encían la información con 1 o 2 días de antelación o incluso en le mismo día del evento, con lo cual no tenemos oportunidad de ajustar nuestras agendas, no nos dan opción a reacción para poder asistir. ▶ Ser más prácticos; si por ejemplo, a alguien le tienen que devolver dinero, en vez de entregar todo el papaleo, como se sabe qué persona es, pues que se ingrese directamente en su cuenta. ▶ La pagina de comedores, no está muy bien, por ejemplo está semana en el comedor de informática (semana del 17 al 21), la comida no se correspondía con lo que habia anunciado en Internet. Estaría bien tener los menus de la semana actual y la siguiente (creo que no supondria ningun problema). Tambien se puede mejorar, usando una lista de distribución para que cada lunes, puedas recibir en tu correo la comida de la semana. El aspecto de la web de los comedores (del menu) debería ser mas acorde con la estetica general de la UGR. Un saludo ▶ El chip para entrar en el aula de informatica dederecho es dificil de conseguir porque hay que tener clave ugr(no todo el mundo tiene o recuerda la suya) e ir a nosedonde a pedirlo. Al final casi nadie usa este aula y se van a políticas. Cambien esto o seguirá casi sin usarse. Faciliten más información sobre los chips para entrar o quiten medidas de seguridad. En derecho muchos somos negados con la tecnología ▶ Sólo con respecto al cuestionario. Tiene una extensión muy correcta, pero quizá podrían diferenciarse algo más claramente los bloques del mismo. ▶ Personalizar la informacion de los correos recibidos, adecuandolos a los estudios de cada uno y mayor rapidez en las devoluciones. ▶ Mejora de los servicios de la plataforma de la Escuela de Posgrado y del servicio para matrículas.

- ✓ Como se observa en la gráfica 7, el nivel de satisfacción para todos los ítems ha sido bueno y, el general, con un valor de 3,93, ha sido el más

bajo de entre los 3 colectivos. Y es que, prácticamente en todos los ítems, el alumnado nos ha valorado peor que el PAS y el PDI. Entre los ítems mejor valorados por el alumnado se encuentran, como años pasados:

- Profesionalidad del personal del CSIRC (4.03)
- Atención presencial recibida (3.98)
- Trato y apoyo recibido (3.97)
- Claridad y comprensibilidad de la información recibida (3.95)

Para todos éstos la desviación típica ha sido igual o inferior a 1, lo que indica que el alto nivel de satisfacción para éstos ítems es consensuado entre el alumnado de la UGR.

Entre los ítems que han sido peor valorados se encuentran:

- el tiempo de espera en ser atendido (3.52)
- el horario de atención al usuario/a (3.63).
- la opinión de otros usuarios sobre el servicio (3.65)
- la facilidad de contacto con la persona adecuada (3.68)

Si comparamos con los resultados obtenidos en 2010 y 2009, vemos que los aspectos mejor y peor valorados continúan siendo prácticamente los mismos y coincidentes con la opinión del resto de colectivos. Al alumnado, sin embargo, le preocupa más el tema del horario de atención.

- ✓ El índice de inclusión de comentarios ha sido del 7,5% aproximadamente sobre el total del alumnado participante. El año pasado fue el 11%.
- ✓ Respecto a los comentarios recibidos siguen siendo positivos y reconocedores del trabajo que se realiza y se repiten sobre temas como la Automatrícula, el horario de atención, la información recibida, la WIFI y el Acceso Identificado. Se percibe una mejora en las opiniones, respecto a años pasados y una reducción de las mismas.
- ✓ Cosas que proponen (Sugerencias de Mejora individualizadas):
 - Más difusión de los servicios prestados, formación, tutoriales, ...
 - Mejorar la velocidad y evitar la saturación/colapso de los sistemas para las automatrículas web y que éstas tengan contenidos actualizados y explicaciones claras -horarios,

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

restricciones, optatividad, etc.- (en ambos casos, el CSIRC no es siempre responsable, sobre todo, en lo segundo).

- Ampliación del horario de atención al usuario/a para cubrir las demandas surgidas por la tarde.
- Mejorar algunas deficiencias en la red wifi, aunque unas son normales (saturación en determinados momentos o lugares) y otras que, seguramente, comunicadas como incidencias en su momento se les solucionarían.
- Arreglar la poca velocidad al usar VPN.
- Actualizar y cambiar el aspecto-interfaz y organización de la web Acceso Identificado, que sigue antigua y mal.

PAS

ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 1. Trato y apoyo recibido	4,21	0,66	4,00	4,00
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	4,21	0,76	4,00	4,00
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	3,86	0,84	4,00	4,00
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	4,35	0,72	4,00	4,00
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	4,15	0,76	4,00	4,00
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	4,07	0,91	4,00	4,00
IT 7. Horario de atención al usuario	3,86	0,85	4,00	4,00
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	3,67	0,99	4,00	4,00
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,97	0,75	4,00	4,00
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	4,05	0,90	4,00	4,00
IT 11. Atención presencial recibida	4,12	0,87	4,00	4,00
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	3,60	0,96	4,00	4,00
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	4,14	0,78	4,00	4,00
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	4,08	0,72	4,00	4,00

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PAS

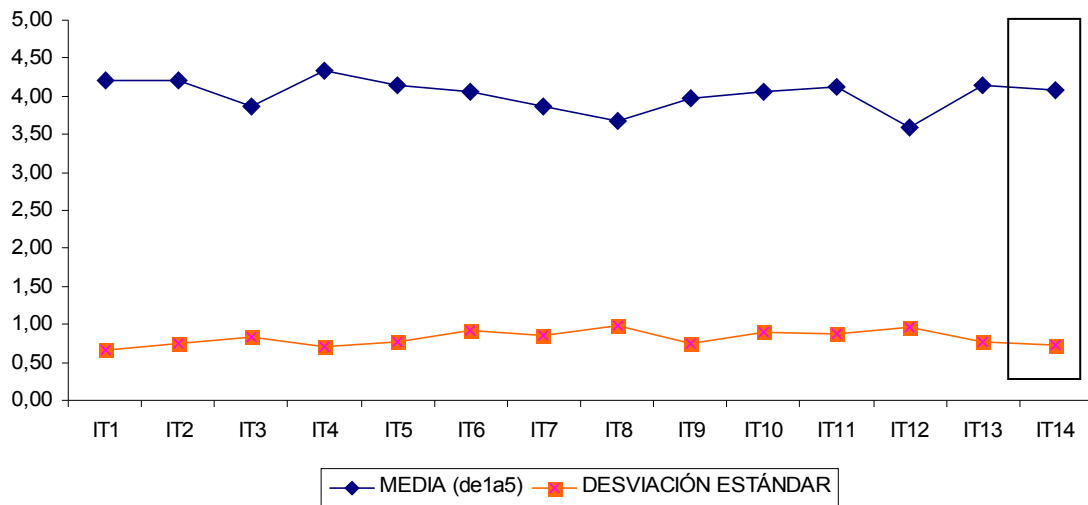


Gráfico 8

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

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ²
OBSERVACIONES GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ En general estoy muy satisfecho del funcionamiento del servicio ▶ Mejora continua ▶ EL SERVICIO HA MEJORADO MUCHO. ▶ Buenos profesionales en general, aunque todo es mejorable ▶ Siempre me atendieron de maravilla con rapidez, eficacia y amabilidad y el problema quedó resuelto sobre la marcha. ▶ SE NECESITAN MÁS INFORMÁTICOS EN LA UGR. ▶ Pese a reconocer los esfuerzos, falta bastante por hacer, hay que dotar con mas personal el dedicado a la gestion de alumnos. ▶ El servicio para la gestion de alumnos es insuficiente, hace falta mas personal y que se especialicen por tareas. ▶ En los servicios que yo utilizo estoy muy satifescha. Aunque reconozco que hay algunos servicios que no los conozco ▶ Solo comentar que el tiempo de espera para algunos servicios requeridos es grande, para casos de incidencias me parece bien. ▶ El trato que de manera tradicional nos ha dado el servicio ha sido de prepotencia y altenería, y nos han tratado de tontos para abajo, dando siempre por supuesto que la anomalía o la habíamos causado nosotros o que no sabíamos usar el sistema o la aplicación. Y el que "esto es así porque yo lo digo". Siempre les ha faltado un poquito de humildad. (Salvo de la quema a Paco Cano que se desvive y sabe lo que hace). Pero la cosa va mejorando. En concreto los operadores del 36000 son lo correctos que cabe esperar. La atención a las averías es rápida. De lo cual me alegro mucho, porque la comunidad universitaria no está al sevicio del CSIRC, sino al revés, como cualquier otro servicio. Animo a seguir mejorando en esa línea.

² Todas las observaciones realizadas han sido incluidas, transcribiéndolas tal y como lo ha hecho el usuario. Estas observaciones se han realizado de forma individualizada y simplemente deben ser consideradas y tratadas como **Sugerencias de Mejora**, sin que en muchos de los casos, sean concluyentes sobre el total de la población.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Más rapidez en atender las peticiones, siempre se quejan de falta de personal y hay cosas que hay que hacer y no se hacen y así años y años. ▶ La informática está presente en todos los procedimientos, debe de contar con medios materiales y personales y buscar la mejor coordinación posible. ▶ En mi modesta opinión, debería de haber un servicio de atención también en el horario de tarde pues los usuarios que trabajamos en este turno también pudieramos ser atendidos sobre la marcha. gracias ▶ De estos servicios, la gran parte ni los conozco, ni los he usado. ▶ Hacer más difusión de los sistemas que desconozco. ▶ Debería ser un servicio más flexible. Se ponen demasiados problemas a propuestas muy simples. ▶ Creo que debería haber servicio de atención al cliente por la tarde. ▶ En el campus de Melilla el servicio del CSIRC es nulo. El personal que presta este servicio nunca está disponible. Tampoco atiende los avisos al móvil, por lo que no comprendo para que lo tiene ¿será para pasearlo? con las mismas!! ▶ He evaluado bajo por: - Servicio distribución spam: Recibo muchos Spam en mi bandeja de entrada y muchos correos no spam son considerados como tal. - Contestador automático: salta demasiadas veces el contestador - Comedores: la aplicación es engorrosa de manejar, no quedan claros los menús de cada día, hay que estar bajando y subiendo la pantalla, el diseño no es muy operativo. Se requiere demasiada antelación para solicitar los menús. - Gestión de servicios extraordinarios: no incluye todas las casuísticas, no hay campo libre y es demasiada la antelación con la que hay que remitir la solicitud. No debería tener en cuenta los días no hábiles. ▶ Impreso de peticiones único para todas las peticiones.
RED UGR / VPN	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El tiempo de respuesta en la conexión de equipos a red, o la adquisición de dispositivos telefónicos fue excesivamente largo en mi caso.
AUTOMATRÍ CULA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hay errores de la matrícula online en general y para alumnos de primero en particular que deben ser corregidos para cursos posteriores, pues han generado una gran carga de trabajo en las secretarías de los centros, entre ellos: se ha cobrado el traslado de expediente a alumnos que procedían de FP, se ha establecido mal el precio por crédito y eso ha dado origen a numerosas solicitudes de devolución o, en el caso de automatrícula en planes a extinguir, el tener que realizar la matrícula de las asignaturas de primer curso de manera presencial por no calcular el 30% sobre el coste de un crédito ha originado interminables colas en los servicios de Secretaría, así como un gran número de quejas y reclamaciones de los alumnos. La interfaz de automatrícula debería renovarse para hacerla más usable. Hay apartados de la misma que aparentemente son claros y, sin embargo, muchos alumnos se han equivocado en ellos, por no leer las instrucciones o ir con demasiada prisa. Hablamos, por ejemplo, del apartado de confirmación de la automatrícula. El alumno pulsa el icono con el símbolo del euro, ve la lista de asignaturas y cree que ya ha confirmado su automatrícula, cuando aún no es así. Este icono no debería aparecer en ese punto, sino una vez confirmada la lista de asignaturas para imprimir los pagos.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES
	Si modificamos aspectos como éste, el número de errores de los alumnos podría verse reducido.
MENSAJERÍA A INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Por mi trabajo directo con usuarios de Biblioteca, me consta que en ocasiones tienen bastantes dificultades para crear la cuenta de correo, pues, de forma incomprensible, no les admite la clave aun cuando cumpla los requisitos. Gracias. Ángela ▶ los correos spam la mayoría, no entran en la carpeta asignada para ello ▶ El programa Webmail debería permitir la importación de libreta de direcciones otros programas. ▶ La obtención de correo electrónico para alumnas/os nuevas/os debiera venir aparejada de esta información.
ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La mejora realizada en la atención telefónica a sido un acierto. ▶ el horario de atención debería comenzar a las 8 horas ▶ He observado una grata mejora del servicio CSIRC en aspectos generales y en concreto en la atención de las incidencias. ▶ Considero muy positivo el contacto telefónico para cualquier irregularidad. ▶ Poder hablar con personas en vez de con maquinas es un alivio ▶ Se tarda demasiado en contactar con personas concretas. Aunque al dejar mensaje se suelen poner en contacto rápidamente, deberíais poner un plazo tras el cual se vuelva a intentar localizar a alguien.
TELEFONÍA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El tiempo de respuesta en la conexión de equipos a red, o la adquisición de dispositivos telefónicos fue excesivamente largo en mi caso.
MICROINFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Me agrada que haya mejorado la rapidez de las averias ▶ Tendríais que ayudarnos más a los que no sabemos tanta informática, y además, solucionar siempre los problemas... uno, con respecto a la impresora de este Vicerrectorado, de la que muchas veces he pedido que colgéis sus drivers. ▶ no me gustaria tener que cabiar la clave tan amenudo ▶ Posibilidad de instalar otras aplicaciones en red administrativa. Por ejemplo el gestor de portapapeles Teracopy es una herramienta que facilita esta acción.
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La administración electrónica cuando va a ser efectiva. ▶ En el área económica echo de menos una aplicacion realmente eficaz, aunque Universitat XXI no esta mal. ▶ Seria bueno que haya aún más utilización y animos a usar Linux y software libre en la UGR, y menos sistemas operativo y software que no lo son! Muchas gracias! ▶ La base de datos de personal investigador necesita mejoras ▶ Deberian editarse manuales de uso de agunos programas, tales como siga, por sus modificaciones pegasus, etc.. ▶ Antes del cambio, resultaba más cómodo el acceso al Servicio de petición de menús para llevar, sin tener que entrar en acceso indentificado. Muchas gracias por sus mejoras y atención. Ángela ▶ NO SE INCLUYÓ A MI CENTRO EN LA APLICACION DE DEVOLUCION DE PRECIOS PUBLICOS, PESE A QUE SE SOLICITÓ CON SUFICIENTE ANTELACIÓN Y SE PARTICIPÓ EN SU ELABORACIÓN. ▶ hacen falta cursos basicos de informatica para el Pas laboral. un saludo.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES

- ✓ Como se observa en la gráfica 8, el nivel de satisfacción para todos los ítems ha sido bueno y, el general, con un valor de 4,08. Entre los ítems mejor valorados por el PAS usuario/a se encuentran los mismos del año pasado:
 - Profesionalidad del personal del CSIRC (4.35)
 - Trato y apoyo recibido (4.21)
 - Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades (4.21)

Para todos éstos la desviación típica ha sido igual o inferior a 1, lo que indica que el alto nivel de satisfacción para éstos ítems es consensuado entre el personal de administración y servicios de la UGR.

Entre los ítems que han sido peor valorados se encuentran:

- la opinión de otros usuarios sobre el servicio (3.60)
- la facilidad de contacto con la persona adecuada (3.67)
- el tiempo de espera en ser atendido y el horario de atención al usuario/a (3.86).

Si comparamos con los resultados obtenidos en 2010 y 2009, vemos que los aspectos mejor y peor valorados continúan siendo prácticamente los mismos.

- ✓ El índice de inclusión de comentarios ha sido del 13,5% aproximadamente sobre el total de PAS encuestado.
- ✓ Respecto a los comentarios recibidos, en comparación con años anteriores, siguen siendo positivos y reconocedores del trabajo que se realiza y de la falta de personal que tiene el CSIRC. Hay aspectos que han mejorado sustancialmente, como son: la percepción que tienen sobre la mejora en la atención telefónica, apenas críticas a la automatrícula, claridad en la información y respuestas y el horario de atención.
- ✓ Y, en esta ocasión, nos han dejado opiniones sobre:

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- Algún problema con la identificación del correo SPAM.
- Difundir/publicitar/formar más sobre los servicios ofrecidos por el CSIRC.
- Resolver ciertas peticiones (más que incidencias) con mayor rapidez.
- Poder disponer de otras aplicaciones en los ordenadores de la red administrativa (incluso de software libre).
- Ideas para mejorar la automatrícula, en la información que se da.

PDI

ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 1. Trato y apoyo recibido	4,14	0,81	4,00	4,00
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	4,13	0,88	4,00	4,00
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	3,77	0,91	4,00	4,00
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	4,29	0,80	4,00	4,00
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	4,10	0,80	4,00	4,00
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	4,05	0,88	4,00	4,00
IT 7. Horario de atención al usuario	3,78	0,93	4,00	4,00
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	3,64	0,98	4,00	4,00
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,99	0,79	4,00	4,00
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	3,97	0,95	4,00	4,00
IT 11. Atención presencial recibida	4,02	0,96	4,00	4,00
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	3,55	0,96	4,00	4,00
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	4,02	0,82	4,00	4,00
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	4,05	0,77	4,00	4,00

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PDI

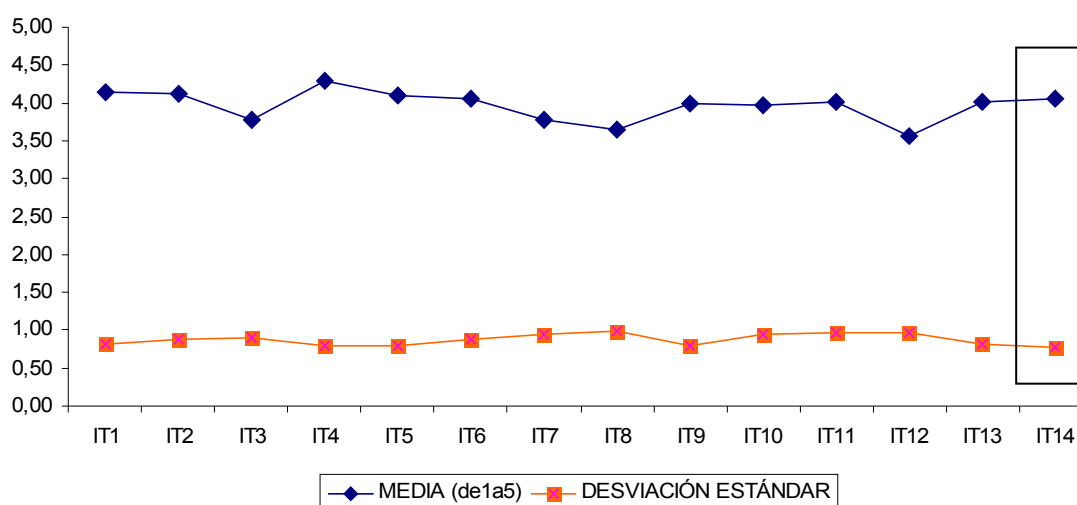


Gráfico 9

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

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ³
OBSERVACIONES GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gracias, el servicio ha mejorado mucho en los últimos años. ▶ mas personal ▶ los servicios que he necesitado han sido resueltos bien e inmediatamente ▶ Mi valoración personal de la calidad del servicio es (muy buena). Gracias por darme la oportunidad de opinar. ▶ En general un buen servicio y trato al usuario. ▶ mas personal ▶ Que sigan adelante y sin decaer manteniendo esa magnífica actitud de ofrecernos siempre un servicio mejor. ▶ Creo que todo funciona muy bien por ahora. ▶ Por lo que conozco, en el CSIRC siempre han trabajado personas competentes y de buen trato. Se han mejorado muchos servicios, incluidos los de docencia. Entiendo que las restricciones impuestas por la seguridad impiden hacer más, pero conviene ampliar el esfuerzo en ese ámbito, permitiendo diferentes opciones de enseñanza con medios informáticos y telemáticos. ▶ Disponibilidad en horario de tardes. ▶ No estoy satisfecho con el servicio recibido en el pasado por el CSIRC.
ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Por vía telefónica resulta más complejo localizar a la persona encargada de cada función y esta dificultad no siempre es comprendida por la persona que atiende el teléfono. ▶ Faltaría una línea telefónica directa de atención a los usuarios.

³ Todas las observaciones realizadas han sido incluidas, transcribiéndolas tal y como lo ha hecho el usuario. Estas observaciones se han realizado de forma individualizada y simplemente deben ser consideradas y tratadas como **Sugerencias de Mejora**, sin que en muchos de los casos, sean concluyentes sobre el total de la población encuestada.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se aprecia una mejora, pero a veces sigue siendo difícil contactar con el responsable. ▶ A veces es difícil saber a quien dirigirse telefonicamente para consultar una duda/o problema. La localización telefonica de una persona del servicio tambien es difícil ▶ A veces parece que hay mucha distancia "psicológica" entre el CSIRC y los usuarios (no se percibe como un servicio cercano, próximo, "humano" y amigable a diferencia de otros servicios de la UGR).
AUTOMATRÍ CULA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ No hay ninguna pregunta relacionada con la matriculación en cursos distintos de los de primero. En este año académico han aparecido problemas serios relacionados con el proceso y la gestión informática de la matriculación.
RED UGR / VPN	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El acceso mediante VPN a la red de la universidad es desesperadamente lento, costoso e inestable, sobre todo desde linux. Por otra parte el soporte para la configuración de muchos servicios (entr ellos el VPN) en linux es escaso o nulo.
MENSAJERÍ A INSTITUCI ONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tengo el correo de la Ugr como mi plantilla principal de correspondencia electrónica, pero SIEMPRE echo de menos las prestaciones normales a la hora de componer un mensaje, como Subrayar, colorear algún párrafo o ponerlo en negrita. A lo mejor ya están dichas prestaciones disponibles y yo no sé cómo usarlas, no lo sé...Vds. verán ▶ Si se usa una gestión externa a webmail del correo personal que incluya otras utilidades filtros de spam inteligentes a los que se va intruyendo qué es spam y qué no lo es, o filtros y organización del correo que no enlentezcan tanto el interfaz o la aplicación que se use, el correo llegado a ugr se extrae para llevarlo bien a un ordenador personal o a otro que realice estas operaciones. En algunas ocasiones solo es posible hacerlo con POP, que solo se lleva os mensajes en la bandeja de entrada, con lo que la dirstribución automática interfiere con la eficiacia de esta gestión del correo. En mi opinión, el mover los correos a carpetas específicas debería ser opcional. Aunque por defecto estuviese activada, debería de haber una forma de no hacerlo para aquellos usuarios que así lo necesitasen. ▶ Si fuera posible, seria deseable mejorar el filtro de correo no deseado, pues con cierta frecuencia encuentro correos importantes dentro de la carpeta del spam. ▶ Vigilar y derivar a spam sucesivos correos que no paran de pedir contraseñas de acceso a las cuentas de correo. ▶ Incluir soporte y aplicaciones para los móviles Android que cada vez más se utilizan, por ejemplo, que los emails enviados desde el móvil HTC pueden copiarse desde la carpeta Enviados del HTC a la de SENT de UGR, Lo que actualmente no es posible,quizá al colgar de la carpeta INBOX. ▶ Me gustaría que mejoraran el correo electrónico en el sentido de que fuese posible guardar correos electrónicos ya leídos en bloque y pudiesen ser archivados en una carpeta con el mismo formato e información con que se visualizan cuando se abren. Justifica esta necesidad la circunstancia de que cuando se tiene, como es mi caso, responsabilidades de gestión que obliga atender decenas de correos diarios y se desea no elimiarlos por si la gestión precisase de su recuperación, la memoria de 3 GB se vuelve insuficiente y no hay tiempo material para almacenarlos uno a uno. Muchas gracias por el magnífico servicio que prestan. Un abrazo. Juan Carlos Maroto ▶ El peor cambio ha sido en el webmail.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO WEB	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Actualmente la única forma que hay de poder instalar un gestor de contenidos en los servicios web de la universidad es mediante wordpress y únicamente en el servidor de web dinámica wdb. Aunque tienen un tutorial muy detallado (https://csirc.ugr.es/informatica/ServiciosCorporativos/WebDinamica/aplicaciones.html) creo que es excesivamente técnico para un usuario medio. Sería por tanto una buena idea poder tener alguna preinstalación hecha para aquellos usuarios que lo soliciten de manera que simplifiquen el proceso. Por otro lado, no entiendo por qué dicho servicio está en un servidor diferente. En el caso de páginas creadas hace muchos años y con una dirección establecida y conocida por muchos medios no es deseable tener que cambiar su dirección web únicamente para poder acceder al servicio de páginas web dinámicas. Sería por tanto bueno poder tener dicho servicio en el servidor donde usualmente han estado las páginas alojadas.
AULAS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adecuación de las aplicaciones existentes a las aulas a las que normalmente se preparan que en general están en Windows (por ejemplo, visualización de videos preparados en Quick Time u otros formatos de Windows) ▶ Los ordenadores de docencia son manifiestamente mejorables en cuanto a su programación
CAMPUS VIRTUAL INALÁMBRICO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lo único que se os podría decir malo, y no tengo seguro que en última instancia dependa de vosotros, es la velocidad de la red wifi (la v2 va muy bien, pero es difícil de configurar). Felicitaciones
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El retraso lo he tenido con las páginas de docencia (directorio asignatura, swap) ... ahora mismo estoy esperando una respuesta de hace dos días ▶ En mi Tablón de Docencia, tengo una asignatura donde hay 7 titulaciones de grado y necesito UNIFICAR sus archivos pues el 1º cuatrimestre de este año me he visto obligado a repetir el proceso de alimentar el Tablón de Docencia con cualquier dato 7 veces. A ver si pueden aligerar el proceso. ▶ Ampliación de la red de ordenadores basados en Linux ▶ petición de menús para llevar en los comedores universitarios: en ocasiones no queda el menú para quien realizó el pedido. ▶ Posibilidad de ofrecer más antivirus ▶ Sólo una observación personal: estoy teniendo problemas con el alojamiento de una web de un proyecto de innovación. Probablemente sería necesaria una mayor coordinación entre los diferentes vicerrectorados para que no surjan estos problemas. No tiene sentido que los proyectos tengan problemas de alojamiento, sena del tipo que sean. ▶ Sería interesante contar con un servicio de bases de datos MySQL ▶ Para la plataforma Limesurvey la ayuda disponible es muy limitada, si existe un manual de uso no está accesible.

- ✓ El nivel de satisfacción que se ve en la gráfica nº9, para todos los ítems, ha sido bueno y, el general, con un valor de 4,05. Ha sido, prácticamente, un calco de la valoración del PAS, aunque ligeramente inferior la del PDI.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Entre los ítems mejor valorados por el PDI se encuentran los mismos del año pasado:

- Profesionalidad del personal del CSIRC (4.29)
- Trato y apoyo recibido (4.14)
- Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades (4.13)

No aparece este año entre los aspectos mejores, aún habiendo obtenido una buena valoración, el de 'mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC'. Puede interpretarse en que las mejoras importantes ya se realizaron y evidenciaron más en años anteriores.

Para todos éstos la desviación típica ha sido igual o inferior a 1, lo que indica que el alto nivel de satisfacción para éstos ítems es consensuado entre el PDI de la UGR.

Entre los ítems que han sido peor valorados se encuentran:

- la opinión de otros usuarios sobre el servicio (3.55)
- la facilidad de contacto con la persona adecuada (3.64)
- el tiempo de espera en ser atendido y el horario de atención al usuario/a (3.77 y 3.78 respectiv.).

Si comparamos con los resultados obtenidos en 2010 y 2009, vemos que los aspectos mejor y peor valorados continúan siendo prácticamente los mismos.

- ✓ El índice de inclusión de comentarios ha sido del 9,7% aproximadamente sobre el total de PDI participante. El año pasado fue del 12%.
- ✓ Los comentarios recibidos siguen siendo positivos y reconocedores del trabajo que se realiza. Se centran más en aportar ideas o sugerencias de mejora, aunque también algunos denotan desconocimiento de los servicios o de cómo contactar con el CSIRC para resolver sus incidencias o problemas (es un hecho asociado a su demanda de más información al respecto). Ejemplos de comentarios:
 - Difundir/publicitar/formar más sobre los servicios ofrecidos por el CSIRC.
 - Algunos problemas con software en las aulas.
 - Algunas mejoras sobre la wifi y la VPN.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- Alojamiento web más flexible para instalar ciertas aplicaciones o BBDD.
- Ideas para mejorar la automatrícula, en la información que se da.
- Ampliación del horario de atención al usuario/a para cubrir las demandas surgidas por la tarde.

- **PÁGINA WEB**

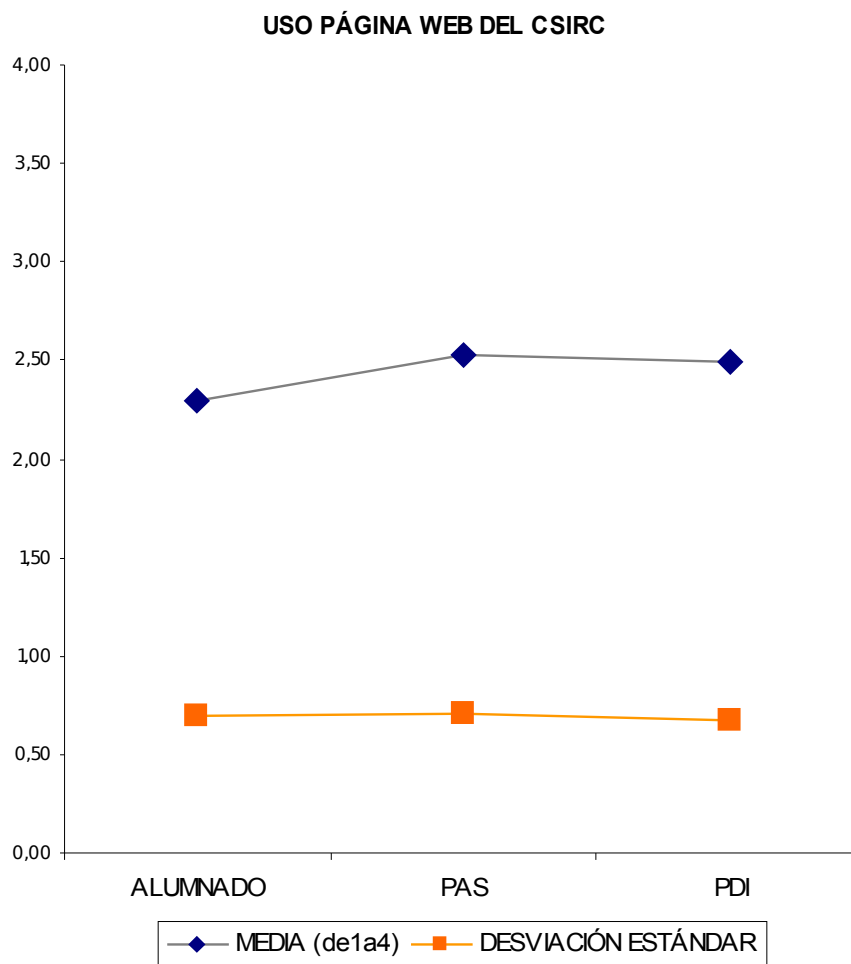


Gráfico 10

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- ✓ El uso de la webCSIRC se sitúa en un valor medio o normal, entre 'ocasionalmente-2' y 'a menudo-3'. Concretamente, ha obtenido un valor de 2.38 sobre 4.
- ✓ Como es previsible, por la orientación de los servicios prestados, es usada en mayor medida por el personal UGR que por el alumnado.

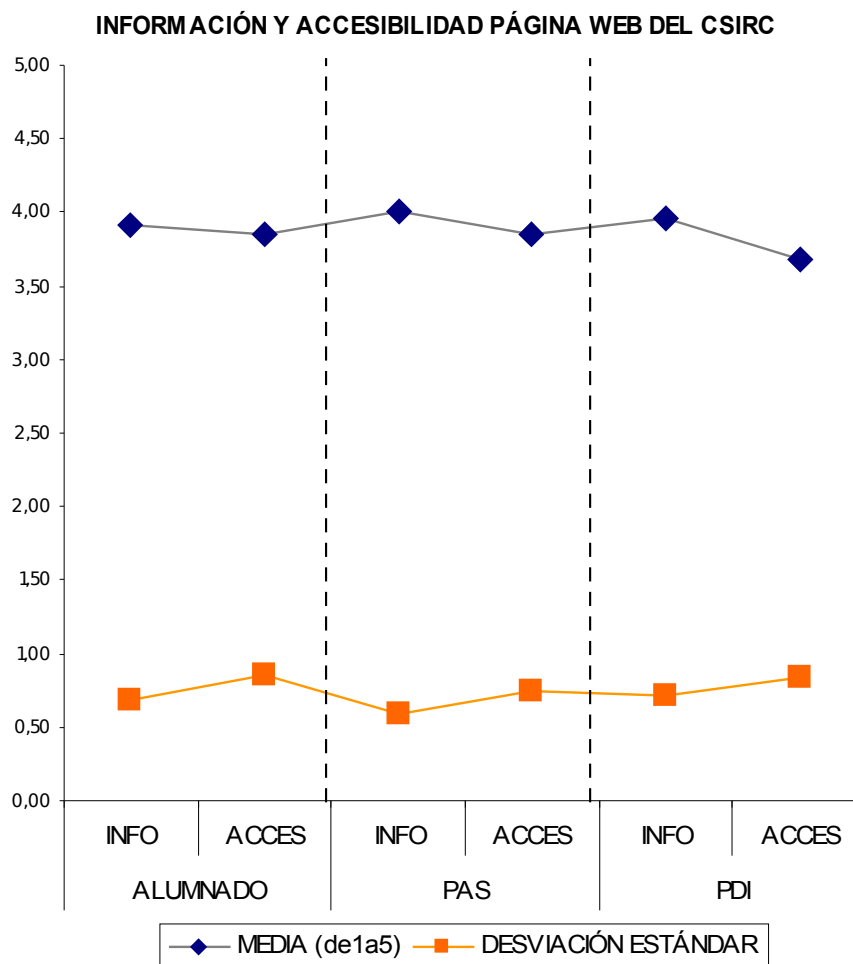


Gráfico 11

A continuación se van a reflejar las más representativas observaciones, comentarios u opiniones recibidas, por colectivos, referentes a la Web del CSIRC. Hay que indicar que, en número, son poco representativas respecto a la población de la encuesta y mucho menos respecto a cada colectivo global en UGR, pero es interesante considerarlas por el valor, sugerencias e ideas que pueden aportar al CSIRC.

	TOTALES	nº OPINAN	% OPINAN
ALUMNADO	877	51	5,82%
PAS	237	25	10,55%
PDI	268	29	10,82%
	1382	105	7,60%

También se ha detectado un porcentaje alto de observaciones (casi la mitad) que no tienen que ver con la pregunta (la web del CSIRC) y que reducirían los valores válidos mostrados en la tabla anterior; de todas formas, se han pasado a considerar como "observaciones generales", dentro del capítulo de este estudio que se detalló con anterioridad.

✓ Principales observaciones sobre la web CSIRC:

TIPO DE USUARIO	OBSERVACIONES
ALUMNADO	<p>Mejor valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ La primera vez que entras en la web cuesta encontrar las cosas, pero una vez te acostumbras a navegar por ella se consigue lo que buscas rápidamente. ▶ Todas mis dudas y problemas informáticos fueron solucionados gracias a su ayuda, gracias! ▶ Buena pagina web. ▶ no tengo ninguna critica al respecto ▶ ES BUENA. ▶ Es de gran utilidad. <p>Peor valoración o sugerencia de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ La página tiene contenidos muy interesantes pero a veces es difícil encontrar lo que se busca. ▶ eliminar los contenidos de la página antigua de CSCIR, como por ejemplo las instrucciones de la cviugr-v2 antiguas, que despistan mucho a los usuarios y hay que advertir que es la nueva. ▶ La información de la página del CSIRC y su utilidad para los alumnos de la universidad no es efectiva porque muchos alumnos que no utilizan la página no tienen información sobre ella ▶ Hay que renovar y clarificar los apartados correspondientes a los métodos de conexión al CVI. ▶ Mas informacion acerca del lector de tarjetas para le carnet de la ugr. ▶ Algunos enlaces no estan actualizados ▶ Se podia mejorar un poco la estructura de los contenidos para que fuera un poco mas intuitiva. gracias. ▶ Pienso que se debería hacer más publicidad sobre sistemas operativos libres como linux ▶ Lamentable ▶ Facil para el familiarizado con la pagina, dificiil para el principiante. ▶ La información y la accesibilidad son muy buenos, pero aveces funciona con bastante lentitud. ▶ la pag del csirc no es facil de seguir a menos que tengas altos conocimientos de informática y sobre el uso de computadoras, con lo que dificulta la accesibilidad por parte de otros usuarios universitarios que no tengan esa facilidad con el manejo del ordenador. ▶ la web podría ser más sencilla, eso la haría más dinámica, quizás si incluyesen enlaces a noticias de la ugr y granada la visitaría mas a menudo que sólo para cuestiones relacionadas con la universidad.A nivel general es un lío porque para entrar a mi escuela, a la ugr, y a otras oficinas siempre entro desde google porque desde la web de la ugr q debería englobar a todas es un lío. ▶ Es una página poco conocida y de la que poca información se ha dado.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Antes me daba la sensación de que hacían públicas más cosas, ahora parece que no. ▶ se reciben demasiada información general y debería de ser alguna información mas concreta del usuario ▶ Hay que conseguir personalizar mas la información recibida. ▶ Eliminen la página antigua, crea alguna confusión a la hora de buscar contenidos. ▶ Seria bueno que el acceso fuera mas sencillo y que el correo de la ugr no se colgara tanto ▶ En ceuta casi no se usa ▶ Más información sobre los nuevos servicios del CSIRC ▶ hola , pues pienso qui si podiais traducir las paginas en ingles .
PAS	<p>Mejor valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mejora continua ▶ Mejora y actualización continua. ▶ Bueno. <p>Peor valoración o sugerencia de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Los impresos que se pueden obtener en la sección de descarga de formularios de la página web son en determinados casos difíciles de comprender. ▶ Se puede utilizar un lenguaje más asequible para las personas no familiarizadas con el lenguaje informático. ▶ Algunos tutoriales, como los de conexión inalámbrica, la VPN y alguno más, no están bien claros, lo que lleva a que muchos usuarios nos pregunten continuamente a los que trabajamos en bibliotecas. ▶ Sería conveniente realizar un impreso de peticiones único para todas las peticiones. ▶ Creo que se agilizaría la navegación por su página web si se incluyeran menús desplegables en los bloques "Que ofrecemos" y "De interés". ▶ A veces no puedes aclarar la duda concreta (no general), lo que es normal, ya que es imposible que una página pueda aclarar todas las dudas posibles.
PDI	<p>Mejor valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Sigán así. <p>Peor valoración o sugerencia de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Según por donde entres, puedes llegar a dos versiones de algunas secciones de la web... y eso puede despistar en ocasiones ;) ▶ En ocasiones el CSIRC realiza seminarios técnicos pero no aparece la información en la web, ni el material presentado que previamente se comentó que iba a estar en la web ▶ *no está integrada con la web de la ugr *la navegación no está claramente estructurada (no se encuentra facilmente lo que se busca) ▶ Cuando se desea bajar software y/o licencias del mismo, la ruta para acceder me parece un poco compleja, por lo que sería mejor para el usuario crear un menú de acceso más directo, que el actual. ▶ En alguna ocasión me ha costado mucho encontrar la información que buscaba ▶ No deberían de haber quitado el antiguo manual de configuración de Linux para el acceso inalámbrico a la cviugr-2. No toda la gente que usamos Linux, usamos Ubuntu, y menos aun el asesor de redes inalámbricas. La otra configuración sigue siendo válida, y son muchos los usuarios que me la siguen pidiendo. ▶ La facilidad de uso de la página web podría mejorar agrupando las

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<p>opciones en menus más claros.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Es mala idea mantener los accesos antiguos, deberían redireccionar directamente. Además, la web no es del todo clara, yo me pierdo con frecuencia. Mala señal.▶ Algunos contenidos están excelentemente explicados pero otros resultan más difíciles de localizar que antes de la reforma de la página.▶ Ha habido cambios y tras ellos no encuentro los accesos fácilmente, tengo que usar un buscador con la información precisa de lo que busco.▶ El proceso para dar de alta un punto de red es incomprensible...▶ Hay dificultades para encontrar cierta información. A veces hay más de un camino teórico para llegar a los sitios, cosa que está bien, pero en la práctica hay enlaces que no funcionan.▶ Con la modificación que sufrió la página, me cuesta más encontrar la información que busco.▶ Las que he puesto regular es porque utilizo un Mac▶ Para el usuario "no experto" algunas indicaciones resultan confusas y difíciles de seguir▶ Es difícil encontrar algunas opciones a través del menu. No queda claro donde está cada cosa. Ejemplo: Donde puedo acceder para ver mis puntos de red, esta muy escondido y bajo nombres que NO representan de forma clara lo que se busca
--	--

- √ El nivel de satisfacción medio general (todos los colectivos) sobre la página Web del CSIRC ha sido BUENO, encontrándose muy cerca de ese valor (4 sobre 5), concretamente 3.94 y 3.82 (según el aspecto preguntado).

Aunque, es difícil de interpretar y comparar, una visión algo negativa podría considerar que ha descendido la valoración de tal web respecto al año pasado, cuya media quedó algo por encima de lo que se consideraba en aquella encuesta valor BUENO (3 sobre 5); concretamente fue 3.2.

Tanto el nivel medio de satisfacción como la desviación estándar obtenida para todos los aspectos han sido muy homogéneos, encontrándose todos los valores entre 3.68-4.00 y 0.60-0.86 respectivamente.

El aspecto mejor valorado, por todos los colectivos y al igual que el año pasado, ha sido la Información disponible en la Web, respecto a cómo se organiza y se accede a la misma, aunque con leves diferencias de valor. Es de destacar que el PDI ha sido el sector más crítico con ese segundo aspecto.

- √ Algunos comentarios recibidos no son de la propia web del CSIRC, sino de la web general de UGR, cuya información y organización no

es competencia nuestra, sino de la OfiWeb y cada Unidad (aún hay cierta confusión de los usuarios sobre esto).

- √ Análizando las observaciones aportadas, se observa que el Alumnado ha sido el sector que más comentarios positivos ha incluido a cerca de la página Web del CSIRC.

A su vez, se han dejado muy pocas opiniones 'negativas', pudiendo considerarse la mayoría como 'sugerencias de mejora', especialmente procedentes del Alumnado y del PDI.

- √ Aún sabiendo que no existe una muestra significativa que haya reflejado su opinión, pueden considerarse acciones de mejora las siguientes:
 - Eliminar los contenidos de la antigua web CSIRC para que no confundan o despisten.
 - Darle mayor difusión y publicidad para mayor conocimiento.
 - Actualizarla para eliminar tecnicismos y dotarla de contenidos más claros, amigables e intuitivos, aptos para usuarios menos familiarizados con las TIC.
 - Habilitar algún mecanismo de recogida de cambios o errores en contenidos concretos, notificados por los usuarios/as, para que puedan ser actualizados rápida y convenientemente.
 - Tratar de personalizar más (por tipo de colectivo), sino todo, aquellas páginas susceptibles de distinción de contenidos.
 - Incluir más enlaces con referencias a UGR y otros servicios/unidades importantes de la misma (esto también se pedía el año pasado).
 - Mejor y más clara información sobre algunos servicios como CVI, VPN o lectores de tarjeta.
 - Mantener mejor actualizadas en la web las Novedades, procurando publicitar todas las que se realicen, evitando su desconocimiento.
 - Posibilidad de ofrecer un formulario genérico y simple para peticiones, aunque ello conllevaría requerirle al usuario con posterioridad el resto de información necesaria.

- **NUEVOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL CSIRC**

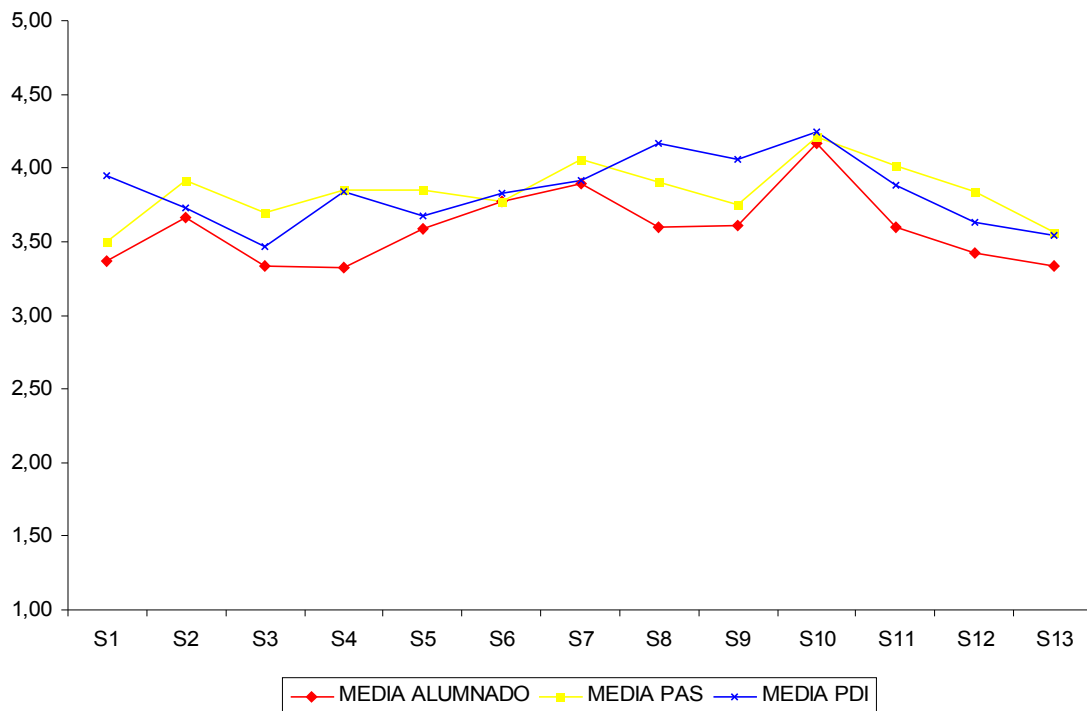
Se ha encuestado respecto al conocimiento y uso de los siguientes nuevos o mejorados servicios del CSIRC, puestos a disposición este año a todos los colectivos universitarios:

SERVICIO/APLICACIÓN	NI/NI	C/NUS	5	4	3	2	1
1. Documenta. Gestor documental	1009	281	11	36	38	3	4
2. Gestor de encuestas. Limesurvey	703	297	59	187	112	14	10
3. Consulta web del contestador IP	794	394	25	74	68	18	9
4. Marcación automática telef. IP	821	357	39	76	65	15	9
5. Aulas con Linux	431	457	111	177	133	52	21
6. Mejora del Webmail	202	109	246	483	246	56	40
7. Distrib. email en nuevas carpetas	92	63	406	488	218	63	52
8. Matrícula web pruebas acceso UGR	202	400	214	277	161	64	64
9. Matrícula web alumnos 1º	261	678	135	143	83	47	35
10. Menús de comedor para llevar	173	527	297	259	92	21	13
11. Gestión serv. Extraordinarios	632	350	75	174	118	20	13
12. Gestión convenios y proyectos	701	366	41	131	104	26	13
13. Devolución precios públicos	578	409	86	105	113	48	43

NI/NI: Ni conozco ni he usado este servicio
C/NUS: Conozco este servicio, pero no lo he usado
Nivel de Satisfacción Medio, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

Algunos de los servicios van específicamente dirigidos a algunos colectivos y a otros no, de ahí que sea lógico cierto grado de desconocimiento de ellos que se manifiesta en los datos que analizamos a continuación.

SERVICIOS. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR COLECTIVOS



SERVICIOS. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

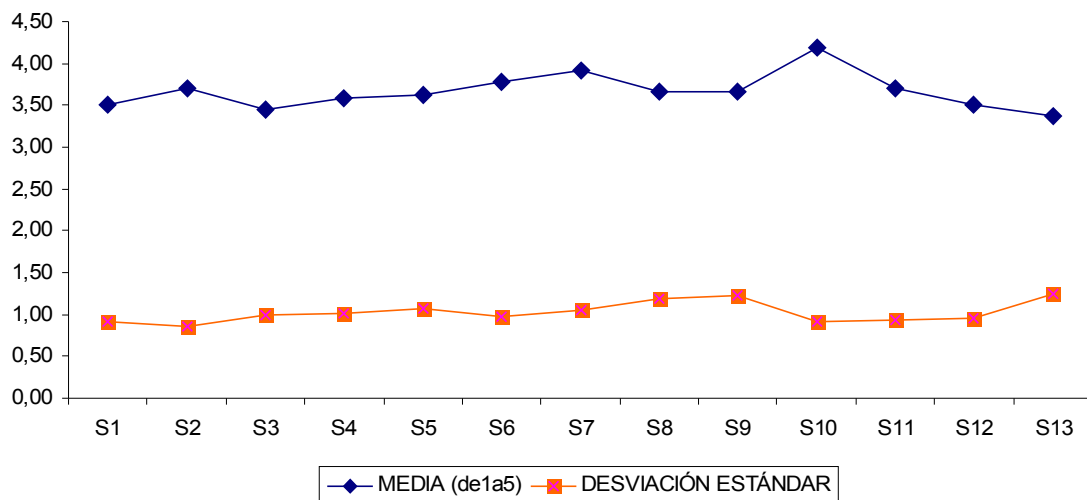


Gráfico 12

En el gráfico 12 se muestran las valoraciones medias de todos los usuarios/as (separados y en conjunto) de nuestros nuevos servicios, que los conocen y/o los han usado.

SERVICIOS. NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS USUARIOS

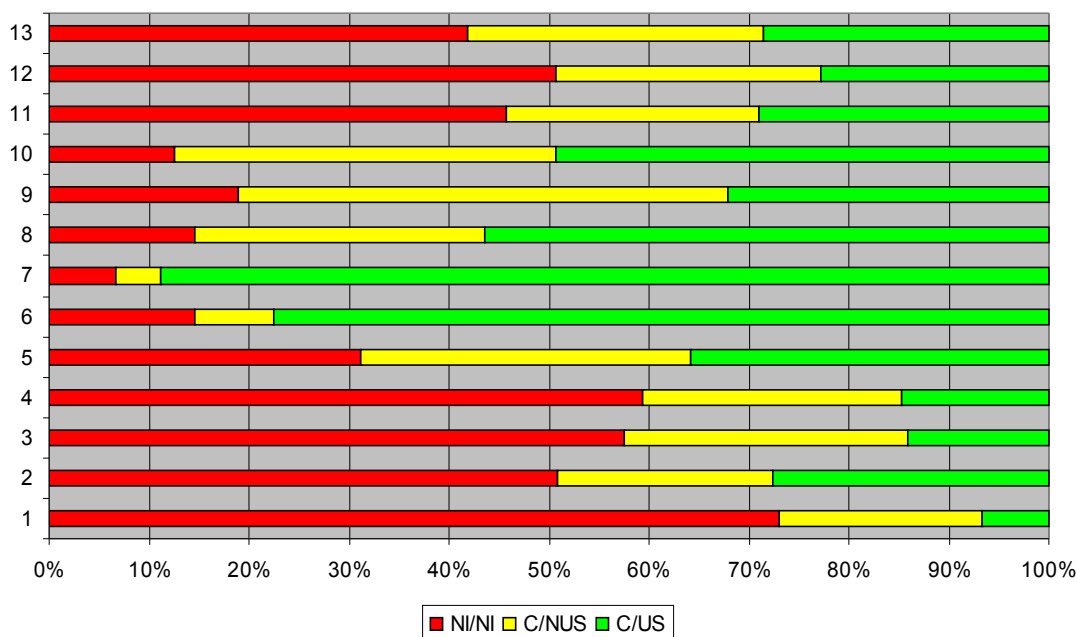


Gráfico 13

1. Alumnado

SERVICIO/APLICACIÓN	NI/NI	C/NUS	5	4	3	2	1
1. Documenta. Gestor documental	664	156	3	23	27	0	4
2. Gestor de encuestas. Limesurvey	444	155	38	136	86	9	9
3. Consulta web del contestador IP	574	192	11	42	38	13	7
4. Marcación automática telef. IP	597	181	9	35	39	11	5
5. Aulas con Linux	231	257	80	142	110	40	17
6. Mejora del Webmail	139	77	159	290	146	36	30
7. Distrib. email en nuevas carpetas	71	40	251	289	146	49	31
8. Matrícula web pruebas acceso UGR	68	138	176	235	138	60	62
9. Matrícula web alumnos 1º	135	399	99	112	63	38	31
10. Menús de comedor para llevar	115	305	205	160	64	17	11
11. Gestión serv. Extraordinarios	376	214	48	117	91	19	12
12. Gestión convenios y proyectos	445	221	26	79	76	18	12
13. Devolución precios públicos	280	251	76	89	96	45	40

NI/NI: Ni conozco ni he usado este servicio

C/NUS: Conozco este servicio, pero no lo he usado

Nivel de Satisfacción Medio, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

(en rojo los servicios no específicamente dirigidos a este colectivo o dirig. en poca medida, indicados en naranja)

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO

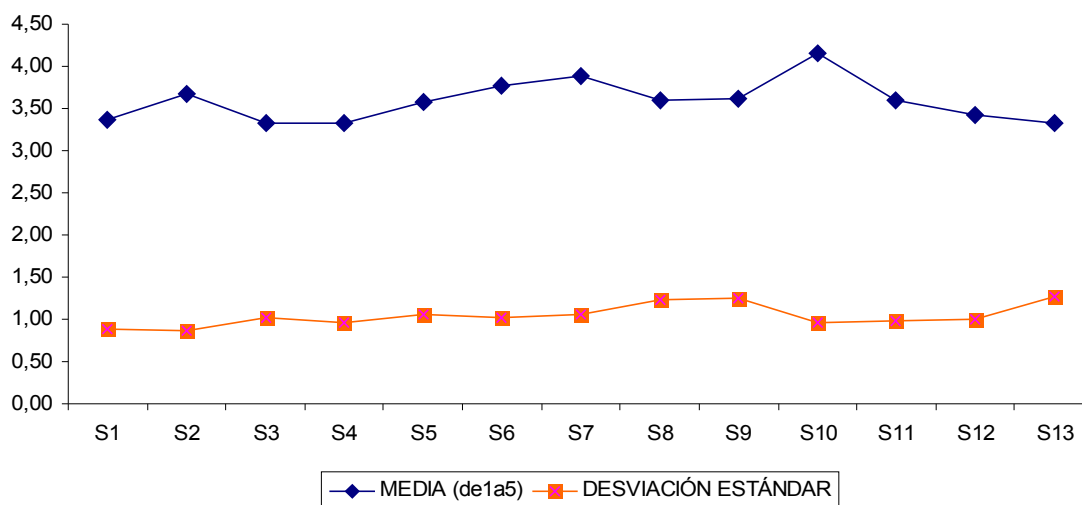


Gráfico 14

SERVICIOS. NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DEL ALUMNADO

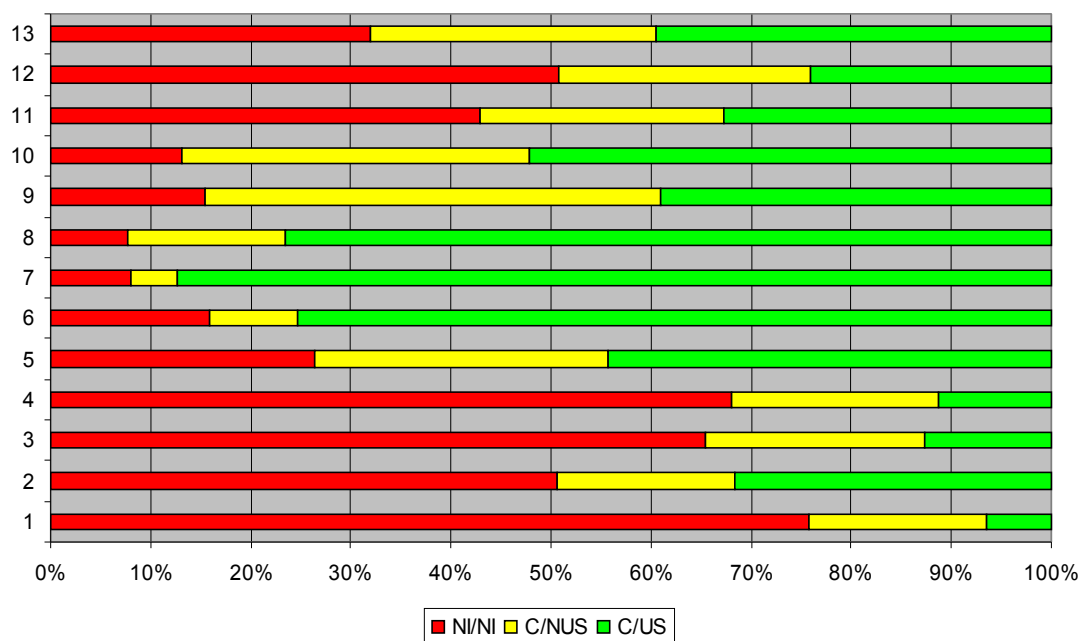


Gráfico 15

- ✓ De los nuevos servicios ofertados por el CSIRC, los más usados por el alumnado son los lógicos, aquellos de los que son destinatarios en gran medida: la distribución de emails en carpetas, el webmail, la matrícula web en pruebas de acceso, el servicio de menús de comedor para llevar y las aulas con linux.
- ✓ Entre los servicios más desconocidos por el alumnado se encuentran, como es más normal, los relacionados con la telefonía IP y,

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

lógicamente, con aplicaciones como la del gestor documental, la de encuestas, la de serv. extraordinarios y la de convenios. La de Encuestas, por ejemplo, sólo deben conocerla como encuestados en las mismas pero no como gestores y, seguramente, sin conocer que se hacen mediante una aplicación llamada limesurvey (los que la conocen y usan la han valorado bastante bien).

- √ Según nos muestra el gráfico 14, el Servicio de menús de comedor para llevar ha obtenido el nivel más alto de Satisfacción, siendo además de los más conocidos y usados entre todos los colectivos. Le siguen, en este orden, otros servicios como los relacionados con el correo electrónico, las encuestas y la matrícula/acceso web a la universidad.
- √ En general, han dejado comentarios positivos y de agradecimiento, junto con algunas sugerencias interesantes. Suelen pedir más información/publicidad de los servicios que se ofrecen.
- √ Entre otras peticiones que han dejado están las de mejorar la velocidad y evitar la saturación/colapso de los sistemas para las automatrículas web y que éstas tengan contenidos actualizados y explicaciones claras -horarios, restricciones, optatividad, etc.- (en ambos casos, el CSIRC no es siempre responsable, sobre todo, en lo segundo).
- √ Comentan, también, algunas deficiencias en la red wifi, que unas son normales (saturación en determinados momentos o lugares) y otras que, seguramente, comunicadas como incidencias en su momento se les solucionarían. La poca velocidad al usar VPN es otro motivo de comentarios. Y, algo que se repite cada año, el aspecto-interfaz y organización de la web Acceso Identificado, que sigue antigua y mal (no así su funcionamiento; es algo en lo que ya se está trabajando pero no es rápido).

2. PAS

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/APLICACIÓN	NI/NI	C/NUS	5	4	3	2	1
1. Documenta. Gestor documental	163	58	2	5	8	1	0
2. Gestor de encuestas. Limesurvey	125	55	15	27	11	3	1
3. Consulta web del contestador IP	91	93	10	19	22	2	0
4. Marcación automática telef. IP	94	76	17	28	19	1	2
5. Aulas con Linux	121	82	10	10	13	1	0
6. Mejora del Webmail	29	14	36	94	51	9	4
7. Distrib. email en nuevas carpetas	11	8	77	95	34	5	7
8. Matrícula web pruebas acceso UGR	56	115	23	21	17	3	2
9. Matrícula web alumnos 1º	54	119	18	24	12	8	2
10. Menús de comedor para llevar	23	89	55	46	20	3	1
11. Gestión serv. extraordinarios	107	68	18	30	12	1	1
12. Gestión convenios y proyectos	145	62	5	15	10	0	0
13. Devolución precios públicos	140	72	6	6	10	2	1

NI/NI: Ni conozco ni he usado este servicio

C/NUS: Conozco este servicio, pero no lo he usado

Nivel de Satisfacción Medio, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

(en rojo los servicios no específicamente dirigidos a este colectivo o dirig. en poca medida, indicados en naranja)

SERVICIOS. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PAS

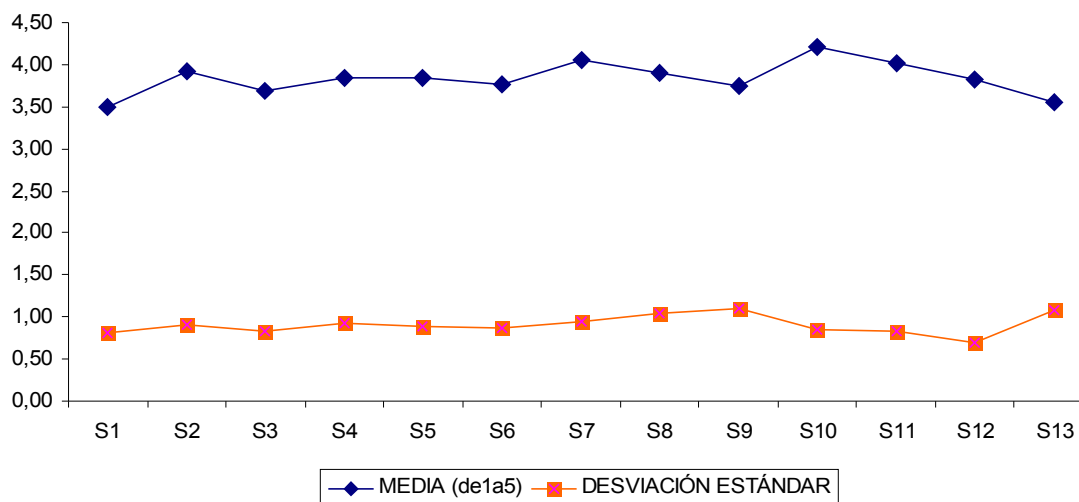


Gráfico 16

SERVICIOS. NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DEL PAS

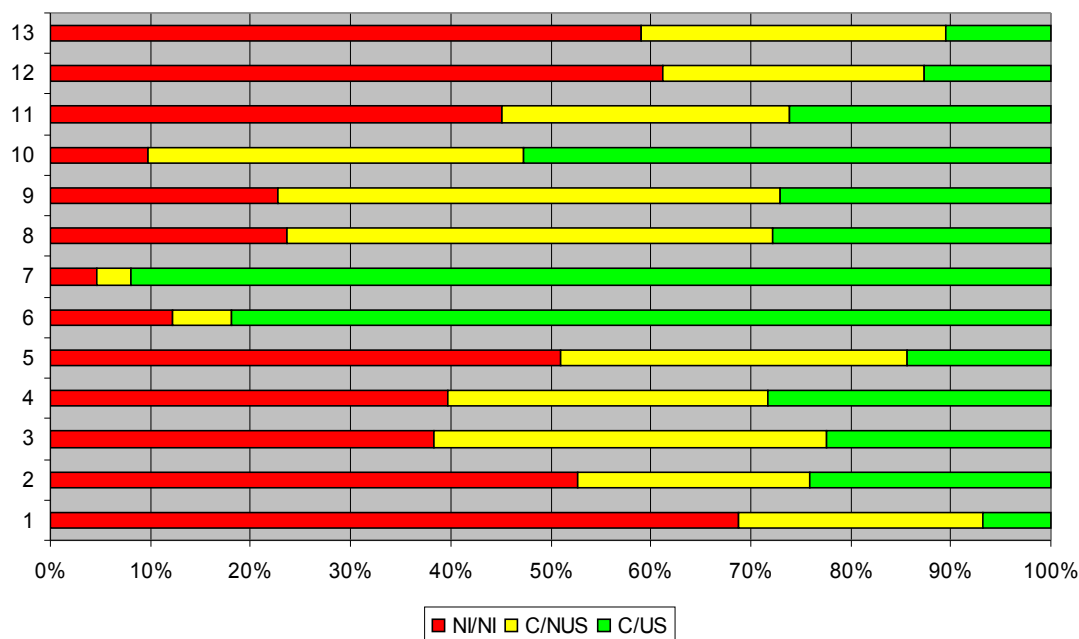


Gráfico 17

- ✓ El PAS también ha usado más los servicios de los que son especialmente destinatarios: la distribución de emails en carpetas, el webmail y el servicio de menús de comedor para llevar.
- ✓ Y de todos los demás se detecta poco uso, rondando porcentajes medios del 20% de la personas.
- ✓ El nuevo servicio más desconocido por el PAS es el gestor documental 'Documenta', siendo además el peor valorado. Ello debe ser debido, en gran parte, a que aún no se ha difundido o potenciado lo suficiente a UGR, por estar en etapas tempranas o en piloto de implantación y no conocen su verdadero potencial.
- ✓ Otros desconocidos son las Encuestas (donde la mayoría del PAS es usuario, más que gestor, pero está entre las mejor valoradas por quienes la conocen), los de aplicaciones de devoluciones de precios públicos (lógico por estar destinados a pocos PAS), los de convenios y los de aulas con linux (poco destinados al PAS).
- ✓ Según nos muestra el gráfico 16, el Servicio de menús de comedor para llevar ha obtenido también (como con el resto de colectivos) el nivel más alto de Satisfacción. Le siguen otros servicios como los

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

relacionados el correo, la aplicación de Encuestas y la de serv. extraordinarios.

- √ En general, han dejado comentarios positivos y de agradecimiento, incluso, comprendiendo y solicitando más personal para el CSIRC. Entre los comentarios o sugerencias más relevantes están: mejorar los tiempos de realización de peticiones de ciertos servicios, dar más difusión/publicidad/formación a los servicios, algunas mejoras en la organización y tipo de información en la automatrícula, poder tener ciertas aplicaciones en la red administrativa (incluso más de software libre),...

3. PDI

SERVICIO/APLICACIÓN	NI/NI	C/NUS	5	4	3	2	1
1. Documenta. Gestor documental	182	67	6	8	3	2	0
2. Gestor de encuestas. Limesurvey	134	87	6	24	15	2	0
3. Consulta web del contestador IP	129	109	4	13	8	3	2
4. Marcación automática telef. IP	130	100	13	13	7	3	2
5. Aulas con Linux	79	118	21	25	10	11	4
6. Mejora del Webmail	34	18	51	99	49	11	6
7. Distrib. email en nuevas carpetas	10	15	78	104	38	9	14
8. Matrícula web pruebas acceso UGR	78	147	15	21	6	1	0
9. Matrícula web alumnos 1º	72	160	18	7	8	1	2
10. Menús de comedor para llevar	35	133	37	53	8	1	1
11. Gestión serv. extraordinarios	149	68	9	27	15	0	0
12. Gestión convenios y proyectos	111	83	10	37	18	8	1
13. Devolución precios públicos	158	86	4	10	7	1	2

NI/NI: Ni conozco ni he usado este servicio
 C/NUS: Conozco este servicio, pero no lo he usado
 Nivel de Satisfacción Medio, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.
 (en rojo los servicios no específicamente dirigidos a este colectivo o dirig. en poca medida, indicados en naranja)

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PDI

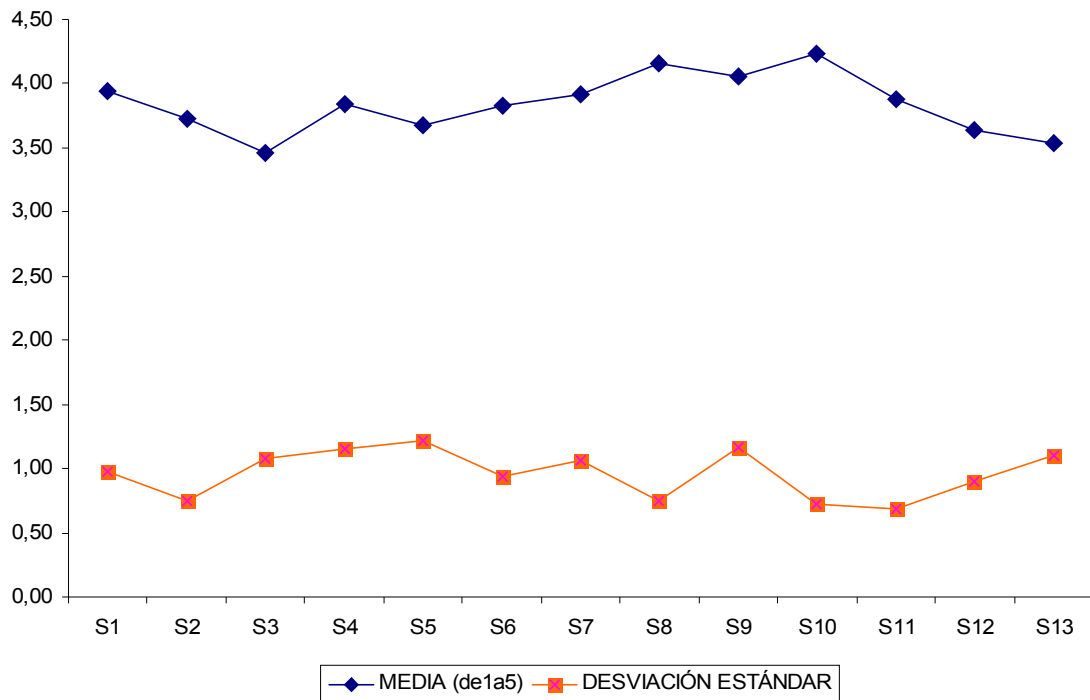


Gráfico 18

SERVICIOS. NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DEL PDI

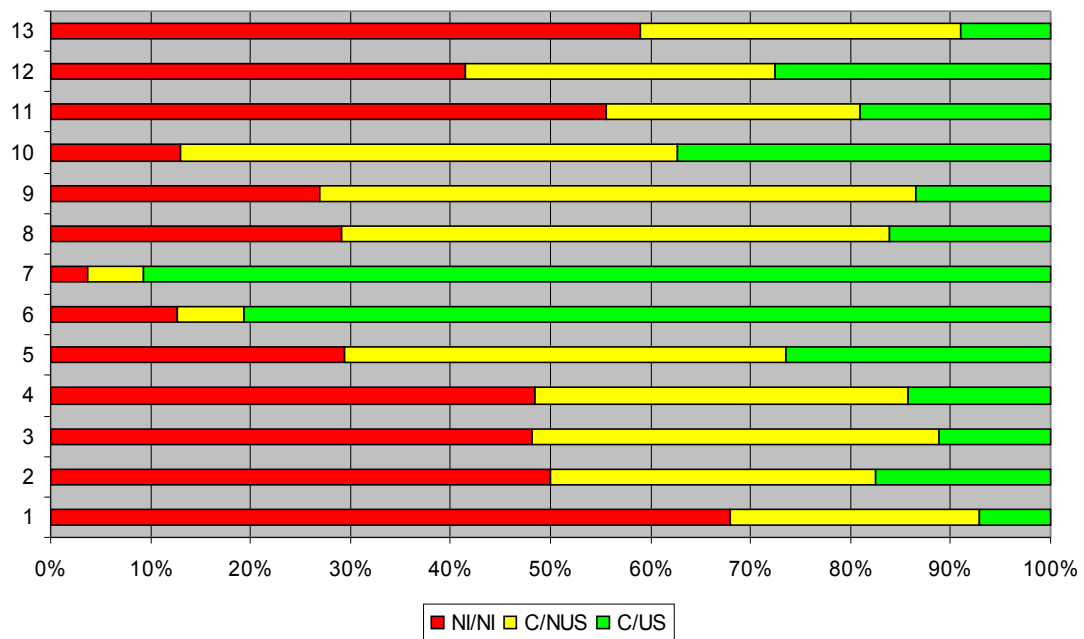


Gráfico 19

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- √ De los nuevos servicios ofertados por el CSIRC, los más usados por el PDI son lógicos, algunos de los que sí son destinatarios: el servicio de menús de comedor para llevar, la distribución de emails en carpetas, el webmail, las aulas con linux y la aplicación de convenios.
- √ Pero, salvo los relacionados con el correo electrónico, se detecta poco uso general de los nuevos servicios, rondando porcentajes medios inferiores al 20% de las personas.
- √ Entre los servicios más desconocidos por el PDI se encuentran, como es más normal, los relacionados con la telefonía IP (que aún no está tan difundida entre ese colectivo) y, lógicamente, con aplicaciones como la de serv. extraordinarios y devolución de precios públicos, pero también otros que sí están pensados para ellos, especialmente el gestor Documenta y el de Encuestas. Ello debe ser debido, en gran parte, a que aún no se han difundido o potenciado lo suficiente a UGR, por estar en etapas tempranas o en piloto de implantación.
- √ Según nos muestra el gráfico 18, el Servicio de menús de comedor para llevar ha obtenido el nivel más alto de Satisfacción, siendo además de los más conocidos y usados. Le siguen de cerca otros servicios como, curiosamente, los relacionados con la matrícula web del alumnado (¿serán ellos quienes lo usen en lugar de sus hijos/parientes?), el gestor Documenta (a pesar que haberlo usado pocos) y la distribución del correo en carpetas como la de SPAM.
- √ En general, han dejado comentarios positivos y de agradecimiento, junto con algunas sugerencias interesantes. Pero, sin embargo, algunos también piden mejorar o crear servicios que, en realidad, ya existen o están disponibles, lo que viene a incidir en el desconocimiento que hay de los mismos o en la dificultad de contacto con el CSIRC para preguntar.

CONCLUSIONES

✓ El nivel de calificación general medio de la prestación del servicio (IT 14), ha sido bueno para los tres tipos de usuarios (alumnado: 3.93, PAS: 4.08 y PDI: 4.05).

✓ Al igual que en los resultados obtenidos en estudios realizados en 2009 y 2010, en el presente análisis los aspectos mejor valorados han sido:

- Trato y apoyo recibido.
- Profesionalidad del personal del CSIRC.
- La atención presencial recibida y

Junto a estos otros:

- Claridad y comprensibilidad de la información recibida
- La disposición del personal para atender

Y éstos han sido bien valorados por todos los tipos de usuarios/as por lo que siguen siendo las principales **FORTALEZAS** del CSIRC.

✓ Entre los aspectos peor valorados y, por tanto, considerables como **DEBILIDADES** del servicio, se encuentran:

- Opinión de otros usuarios sobre el servicio.
- Tiempo de espera en ser atendido
- Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda
- Horario de atención al usuario/a

Y son deficiencias, siempre dentro de la buena opinión general que reflejan los encuestados, que se repiten todos los años, aunque la que venía siendo la principal, la **dificultad de contacto con el personal del CSIRC**, ya no lo es, pasando a un tercer término. Ello se debe, en parte, a que ya no se refiere a la dificultad de contacto por teléfono, como venía sucediendo y algo solucionado ya con la centralita de atención -CAU- (y que ya está bien valorado), sino posiblemente al contacto directo con el técnico adecuado. De todas formas el CAU que existe actualmente en el CSIRC, como primer y segundo nivel de atención debiera cubrir esas necesidades, habiéndose dado a conocer que son las personas con las que hay que contactar primero.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

De todas formas, son problemas crónicos del centro, seguramente porque los recursos son limitados y ciertas condiciones y organización de trabajo vienen establecidas por RPT y Gerencia (como el horario de tarde), pero necesitan esfuerzo continuo en su mejora, optimizando los recursos que estén a su alcance, especialmente los encaminados a facilitar el contacto con la persona adecuada.

- ✓ Sobre el horario de atención al usuario/a, cuya percepción ha mejorado, siguen llegando opiniones y observaciones que piden la ampliación del mismo al turno de tarde. Antiguas peticiones de atención de 8:00 a 15:00 horas para administración, ya no llegan, seguramente porque se ha evidenciado que nuestro horario presencial y telefónico es tal (así lo publicamos hasta en la Carta de Servicios) y está cubierto completamente por nuestro CAU telefónico incluso hasta las 21:00. Como se comenta en el párrafo anterior, esta cobertura telefónica es la que el CSIRC puede prestar en estos momentos, con los recursos disponibles y su organización de puestos de trabajo. Además, experiencias de turnos de tarde, años atrás, resultaron negativas y muy poco útiles o provechosas.
- ✓ Entendemos, por algunos comentarios vertidos, que el tiempo de espera en ser atendido es relativamente alto a la hora de atender/responder/resolver en el Centro las incidencias comunicadas. No es el de espera telefónica, ya que éste ha evidenciado una gran mejora. Aunque habrá que buscar otros mecanismos que lo mejoren, sería necesario un aumento de recursos humanos para reducirlo porque los tiempos de resolución de todos los incidentes están planificados, medidos, procedimentados y dentro de los márgenes que los recursos actuales permiten.
- ✓ Todos los colectivos han valorado positivamente (cerca de 4 sobre 5) la información y organización de la Web del CSIRC, y han incluido algunas ideas para su mejora (eliminar información de la antigua web, más enlaces a otros servicios/unidades UGR, mayor difusión de la web CSIRC, personalizar páginas por colectivos, reducción de tecnicismos, etc.), y casi no ha habido comentarios negativos. Se valora mejor el contenido de la web que su organización y accesibilidad (en este último aspecto el PDI es más crítico).
- ✓ En el presente estudio, el número de observaciones negativas acerca de los filtros de Spam ha, prácticamente, desaparecido respecto a años

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

anteriores; han resultado muy positivas las acciones de mejora implementadas al respecto.

- ✓ El usuario, en general, sigue manifestando su grado de desconocimiento sobre algunos de los servicios prestados por el CSIRC y pide que se mejore su difusión mediante correos informativos, novedades web y seminarios. De todas formas, ese grado de desconocimiento es lógico sobre algunos de los servicios preguntados, ya que no van destinados a ciertos colectivos, sino a otros o parte de ellos. Ese tipo de información habrá que cuidarla al elaborar futuras encuestas.
- ✓ De hecho, el alumnado es el colectivo que, en general, peor ha valorado las nuevas aplicaciones y servicios puestos en marcha este año por el CSIRC; también los desconocen en su mayoría, porque no van específicamente dirigidos a ellos.
- ✓ Se ha destacado como punto fuerte para todos los usuarios/as la aplicación de comedores, menús para llevar. Y, más o menos, todos han coincidido en su valoración positiva sobre el gestor de encuestas Limesurvey, la distribución del email en nuevas carpetas (SPAM), aulas con linux o las mejoras del webmail.
- ✓ Sobre algunos servicios nuevos ha habido valoraciones discrepantes entre colectivos. Por ejemplo, el PDI ha valorado mejor que el alumnado la automatrícula de 1º, la matrícula web para acceso UGR y el gestor documental Documenta.
- ✓ Este último servicio, Documenta, es uno de los grandes desconocidos por los usuarios. Es lógico porque es reciente y aún no se ha potenciado, estando pendiente de una mejor configuración, actualización y garantía de servicio, junto con la formación necesaria. Otros desconocidos, aunque en su mayoría por colectivos a los que no van destinados, son el gestor de encuestas Limesurvey, las consultas web del contestador IP, la marcación automática telef. IP y las aplicaciones de gestión de servicios extraordinarios, de convenios y de dev. precios públicos.
- ✓ Respecto al servicio de "automatrícula", que había obtenido muchas críticas u opiniones negativas en años anteriores, sobre todo entre el alumnado, no ha recibido apenas en esta ocasión, pero sigue obteniendo un nivel de satisfacción menor entre este colectivo; sí lo valora bien, curiosamente, el PDI. Las mejoras técnicas abordadas se han notado. Por supuesto, las deficiencias que pueda haber en este servicio deben ser de

prioritaria resolución en el CSIRC para aumentar la satisfacción del usuario. Aunque también hay que señalar que muchas de las quejas del alumnado tienen que ver con procedimientos más administrativo-académicos que técnicos, cuya resolución y normalización corresponden a otras Unidades de UGR.

- ✓ Es significativo que el PAS, por ejemplo, desconozca en gran medida aplicaciones como las de serv. Extraordinarios, de convenios y de dev. De precios públicos. Sobre todo, la primera, que debiera ser de uso general por la web, aunque también es cierto que no está extendida ni difundido su uso de forma genérica sino que se está haciendo paulatinamente. Las otras 2 aplicaciones van dirigidas o son de interés para sólo una parte del PAS.
- ✓ En general, por los resultados obtenidos, se observa la Mejora en el funcionamiento del CSIRC. Y son muchas las opiniones positivas y felicitaciones que se han hecho constar.

REFERENCIA FINAL: La fuente de información completa (con todos los datos individuales y agrupados, gráficos y observaciones) para realizar este estudio se encuentra en el documento <Encuesta CSIRC 2011 datos.xls>.