

**CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y
REDES DE COMUNICACIONES**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DEL PERSONAL USUARIO**

GRANADA, Septiembre 2012

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
MATERIAL Y MÉTODOS.....	6
RESULTADOS.....	9
Tipo de usuario.....	9
Aspectos a valorar.....	10
WEB-SITE.....	14
Comentarios al WEB-SITE.....	14
Nuevos servicios.....	16
Seguimiento de servicios.....	21
DISCUSIÓN.....	25
Aspectos a valorar.....	25
WEB-SITE.....	27
Nuevos servicios.....	30
Seguimiento de servicios.....	31
Comentarios generales.....	32
CONCLUSIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	39

INTRODUCCIÓN

El conjunto de operaciones orientadas a mantener y mejorar la calidad de las acciones del CSIRC incluye la realización de estudios sobre distintos servicios mediante la elaboración de encuestas dirigidas a los usuarios finales.

Entre estos estudios destaca, por su extensión, ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS que ha de realizarse con periodicidad anual.

OBJETIVOS

Los objetivos del presente estudio, que ya cuenta con su cuarta edición son:

- 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 2011.
- 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.

CALENDARIO

- Fase de definición del estudio: Diciembre de 2011.
- Fase de toma de datos: febrero 2012.
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: julio 2012.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: septiembre 2012.

ALCANCE

- Universo: Usuarios/as PAS, PDI y Alumnado de la Universidad de Granada (N=70757).
- Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.
- Tamaño de la muestra: 688 encuestados/as (ALUMNADO: 454, PAS: 139 y PDI: 95). 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).

N	Z_{α-2}	s	E	n
70757	1,96	2	0,25	173

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

MATERIAL Y MÉTODOS.

Se definió un cuestionario fácil de cumplimentar por el usuario/a, que proporcionara los datos necesarios para conocer su nivel de satisfacción sobre los servicios prestados por el CSIRC. El cuestionario se remitió 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.

Las preguntas del cuestionario se agruparon en 5 bloques:

1. Perfil del usuario.
2. Aspectos a valorar.
3. Página Web del CSIRC.
4. Nuevos servicios implementados por el CSIRC.
5. Seguimiento de algunos servicios que se implantaron el año anterior a fin de ver su evolución.

A continuación haremos una descripción de cada uno de los bloques.

1. Perfil del usuario.
 - a) Sector al que pertenece (Estudiantes, PDI o PAS).
 - b) Dirección de correo electrónico si se deseaba participar en el sorteo del portátil.
2. Aspectos a valorar.

Este bloque está constituido por una batería de 14 preguntas orientadas a testar la interacción del CSIRC y su personal con el usuario. Son las siguientes:

- IT01 Trato y apoyo recibido
- IT02 Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades
- IT03 Tiempo de espera en ser atendido
- IT04 Profesionalidad del personal del CSIRC
- IT05 Claridad y comprensibilidad en la información recibida
- IT06 Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.
- IT07 Horario de atención al usuario
- IT08 Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda
- IT09 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.

3. Página WEB del CSIRC.

Consta de 4 cuestiones:

- WEB Frecuencia de uso.

- w1 Información disponible.
- w2 Accesibilidad y claridad en la estructura y contenidos.
- w3 Comentarios.

Esta última consiste en un campo de texto libre para que el encuestado pudiera manifestar sus opiniones y hacer sugerencias.

4. Nuevos servicios implementados por el CSIRC.

- NS01 Conferencias vía WEB (Adobe Connect)
- NS02 Audio-conferencias
- NS03 Integración de Skype con telefonía UGR
- NS04 Asociación/conexión fijo-movil personal
- NS05 Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR)
- NS06 Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admon. electr., firma de documentos
- NS07 Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es)

5. Seguimiento de algunos servicios implementados el año anterior.

- SS01 Documenta: gestor documental basado en Alfresco.
- SS02 Servicio de marcación automática y gestión de llamadas para telefonía IP (MAVILLA).
- SS03 Matrícula web en Pruebas de Acceso a la UGR (Selectividad, acceso identificado).
- SS04 Automatrícula web para 1º curso de grados universitarios (acceso identificado).
- SS05 Automatrícula web para 2º curso en adelante (acceso identificado)
- SS06 Servicios WIFI (Campus inalámbrico)
- SS07 Acceso externo a red UGR (VPN)
- SS08 Préstamo de Dispositivos Electrónicos (Tablets, proyectores, portátiles, etc.)

En cuanto al modo de valoración vamos a comentar las características de cada uno de los bloques:

Las preguntas del bloque, "ASPECTOS A VALORAR", se calificaron con la siguiente escala:

Etiqueta de respuesta	Valor numérico
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Deficiente	1
NS/NC	

Para la valoración del web-site del CSIRC se han habilitado dos preguntas:

1. Frecuencia de uso
2. Sobre los contenidos, esta última con dos subpreguntas:
 - 2.1. Información disponible
 - 2.2. Aaccessibilidad y claridad en la estructura de contenidos

La tabla de valoraciones para la primera pregunta fue la siguiente:

Etiqueta de respuesta	Valor numérico
Nunca	1
Ocasionalmente	2
A menudo	3
Muy frecuentemente	4

La tabla para las dos subpreguntas de la segunda fue:

Etiqueta de respuesta	Valor numérico
Deficiente	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5
NS/NC	

Finalmente se puso a disposición de los encuestados una tercera pregunta abierta para que pudieran hacer los comentarios y sugerencias que consideraran oportunos.

Los dos siguientes bloques, "*NUEVOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL CSIRC*" y "*SEGUIMIENTO DE SERVICIOS IMPLEMENTADOS EL AÑO ANTERIOR*" se valoraron mediante una escala que iba de 1 a 5 donde la mejor valoración correspondía al 5. También se disponía de otras dos respuestas: "*CONOZCO ESTE SERVICIO PERO NO LO HE USADO*" y "*NO CONOZCO ESTE SERVICIO*".

El último bloque constaba de dos preguntas: Una abierta de "OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS" y un check-box donde el encuestado podía manifestar si deseaba que el CSIRC se pusiera en contacto con para valorar sus comentarios.

El cuestionario se hizo público y estuvo abierto durante todo el mes de febrero de 2012.

RESULTADOS.

TIPO DE USUARIO/A

Tipo	Número	Porcentaje
Estudiantes	454	66%
PDI	95	14%
PAS	139	20%

Tabla 1: Distribución de los encuestados por sectores

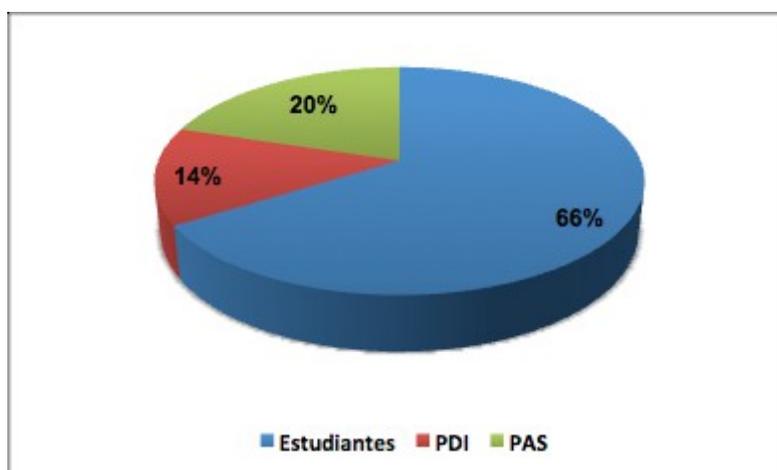


Figura 1: Representación gráfica de los datos consignado en la tabla 1

ASPECTOS A VALORAR

ITEM	MEDIA	DESVIACION TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT01. Trato y apoyo recibido	4,11	0,64	4	4
IT02. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	4,11	0,71	4	4
IT03. Tiempo de espera en ser atendido	3,76	0,87	4	4
IT04. Profesionalidad del personal de CSIRC	4,22	0,70	4	4
IT05. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	4,07	0,76	4	4
IT06. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas	3,93	0,92	4	4
IT07. Horario de atención al público	3,84	0,89	4	4
IT08. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	3,74	0,88	4	4
IT09. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,98	0,78	4	4
IT10. Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	3,98	0,88	4	4
IT11. Atención presencial recibida	4,12	0,73	4	4
IT12. Opinión de otros usuarios sobre el servicio	3,74	0,85	4	4
IT13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo	3,95	0,87	4	4
IT14. Calificación general de la prestación del servicio	4,04	0,64	4	4

Tabla 2: Puntuación obtenida por los items del grupo Aspectos a valorar.

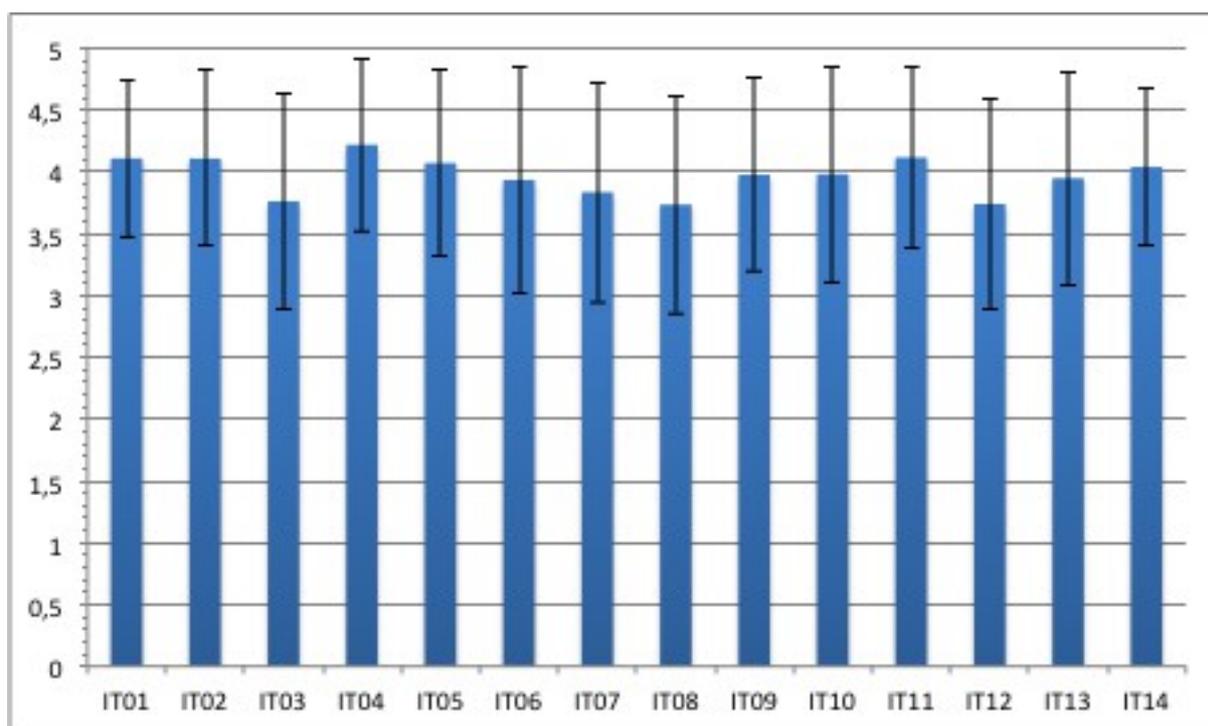


FIGURA 2: Representación gráfica de los datos consignados en la Tabla 2 (media \pm desviación estándar).

	DEFICIENTE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	NS/NC
IT01	3	6	55	436	150	38
IT02	4	9	62	387	165	61
IT03	10	24	156	334	100	64
IT04	4	7	47	360	215	55
IT05	6	9	96	367	182	27
IT06	14	24	100	329	159	62
IT07	10	25	121	338	116	78
IT08	15	23	164	323	98	65
IT09	10	15	88	408	138	29
IT10	10	12	70	229	118	249
IT11	2	8	51	290	136	200
IT12	9	20	109	287	61	202
IT13	11	20	83	339	135	100
IT14	7	7	59	473	121	21

TABLA 3: Distribución de frecuencias por ítem y respuesta.

IT01-Trato y apoyo recibido. IT02-Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. IT03-Tiempo de espera en ser atendido. IT04- Profesionalidad del personal de CSIRC. IT05-Claridad y comprensibilidad en la información recibida. IT06-Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas. IT07-Horario de atención al público. IT08-Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda. IT09-Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades. IT10-Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). IT11-Atención presencial recibida. IT12-Opinión de otros usuarios sobre el servicio. IT13-Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo. IT14- Calificación general de la prestación del servicio.

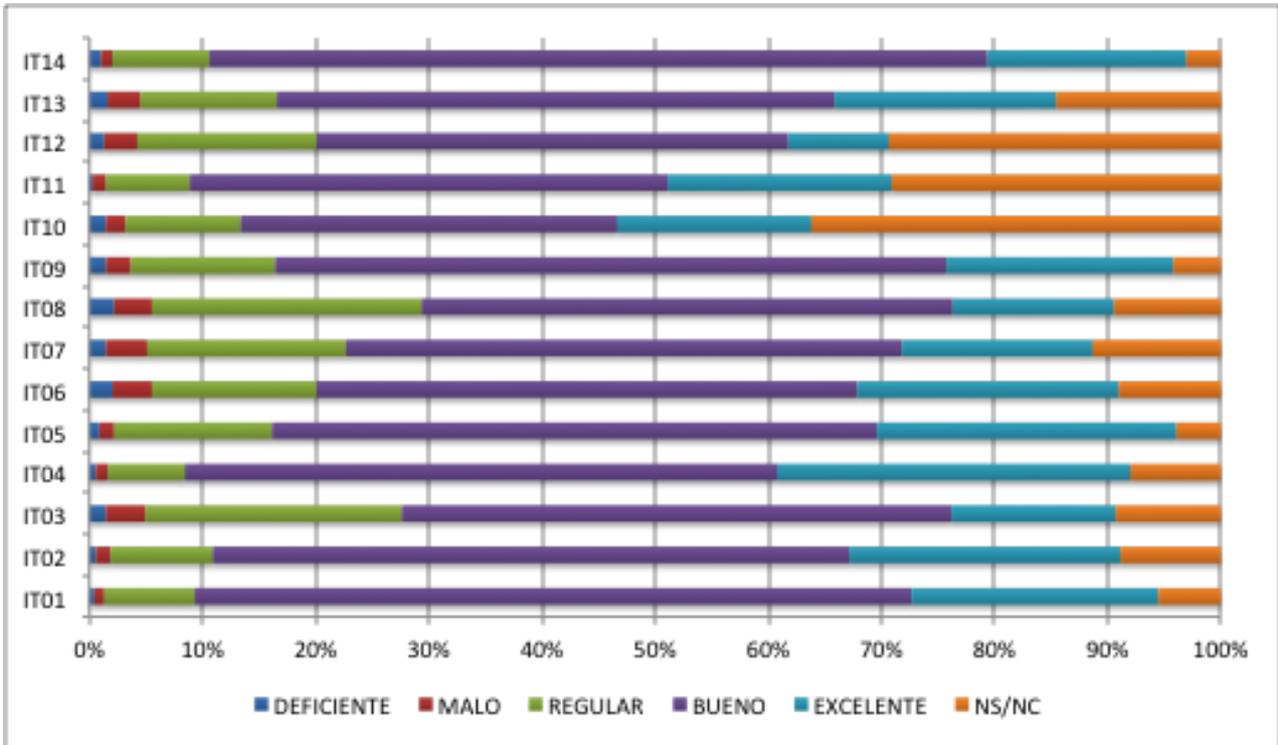


FIGURA 3: Representación gráfica de porcentajes a partir de los datos consignados en la Tabla 3.

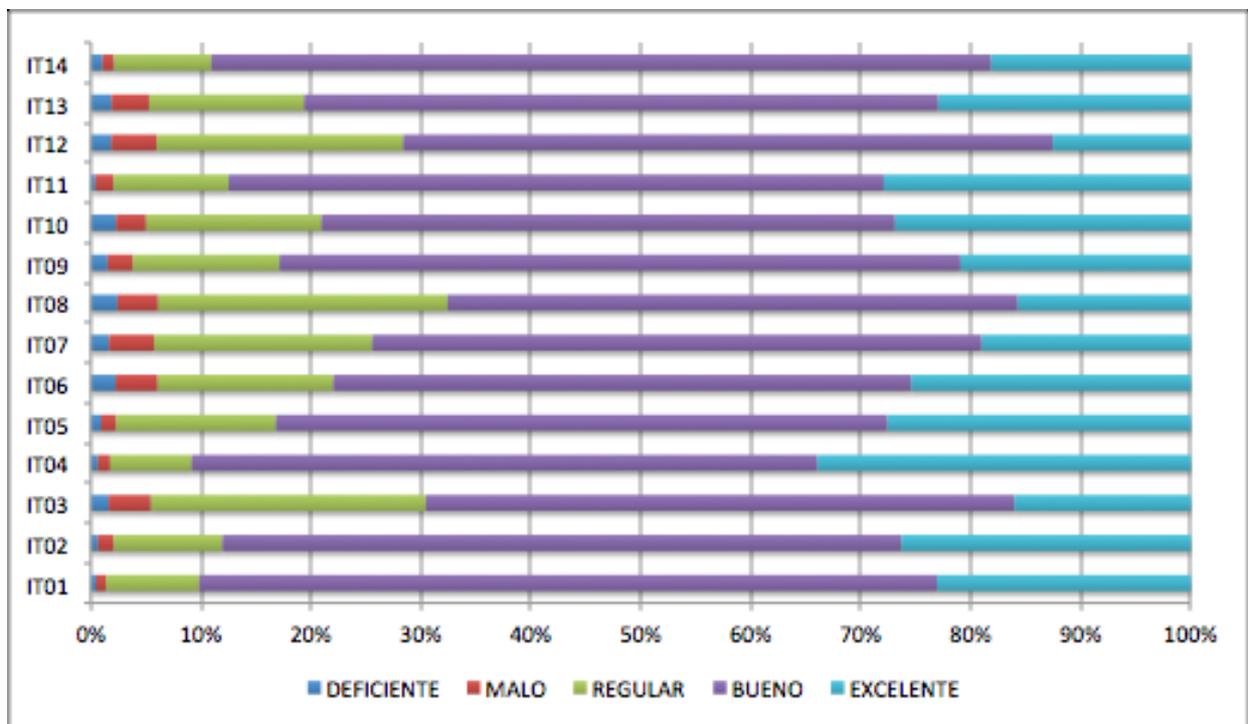


FIGURA 4: Representación gráfica de porcentajes a partir de los datos consignados en la Tabla 3 excluyendo los casos NS/NC.

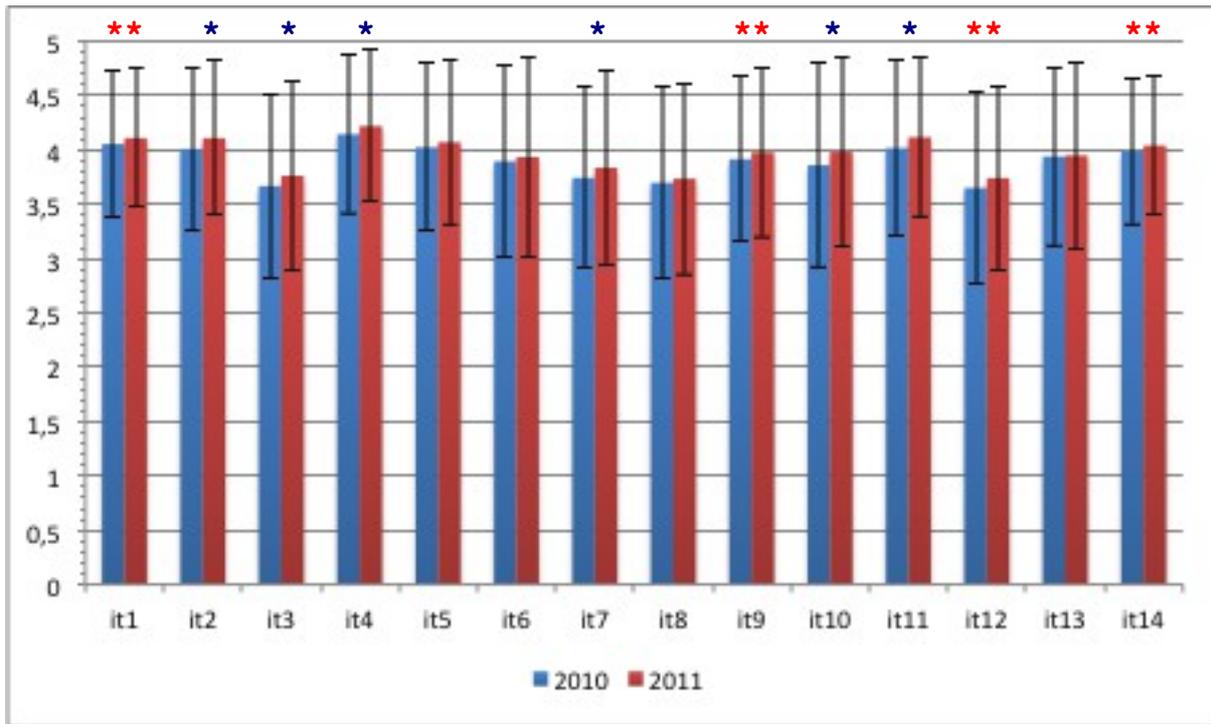


FIGURA 5: Representación de los datos consignados en la Tabla 2 comparados con los datos obtenidos para los mismos ítems en la encuesta de 2010 (media ± desviación estándar).
 (*) $p \leq 0,05$; (**) $p \leq 0,10$

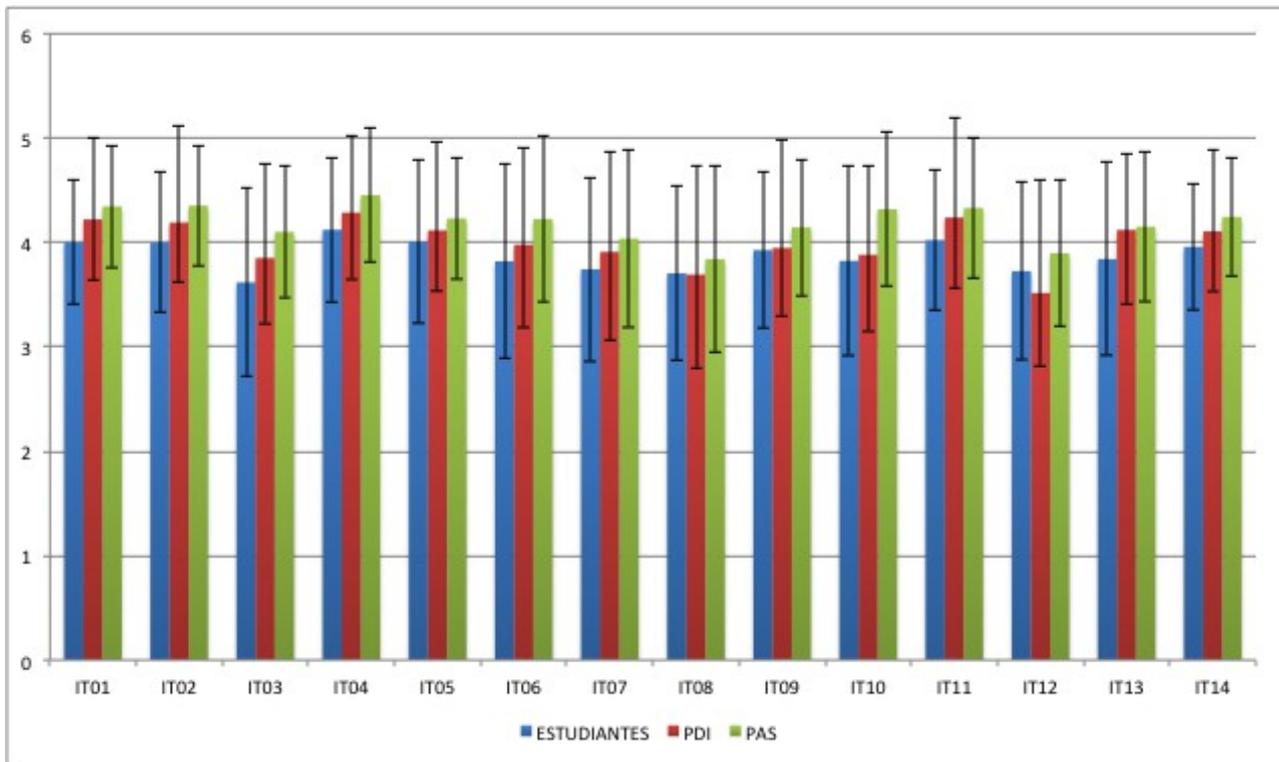


FIGURA 6: Representación comparativa de las puntuaciones obtenidas en ASPECTOS A VALORAR por sectores (media ± desviación estándar).

WEB-SITE

FRECUENCIA DE USO						
	nunca	ocasional	a menudo	frecuente	media	desv. est.
Global	26	445	177	38	2,33	0,64
Estudiantes	22	304	96	30	2,30	0,66
PDI	1	59	32	3	2,39	0,57
PAS	3	82	49	5	2,40	0,60

TABLA 4: Se muestra la frecuencia de respuestas dadas a la pregunta sobre "FRECUENCIA DE USO del WEB-SITE del CSIRC, así como la media y la desviación estándar de las calificaciones. Cada fila contiene los datos de la totalidad y por cada uno de los tres sectores.

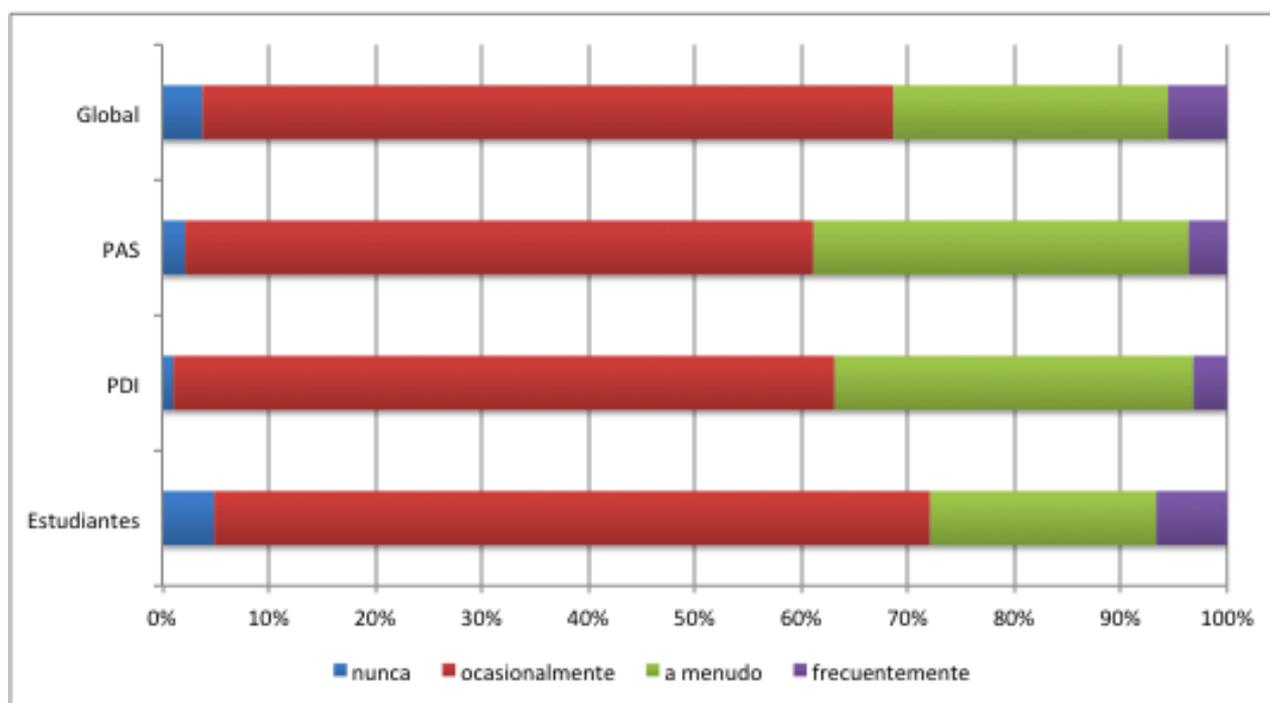


FIGURA 7: Representación gráfica de porcentajes a partir de los datos de frecuencia consignados en la TABLA 4.

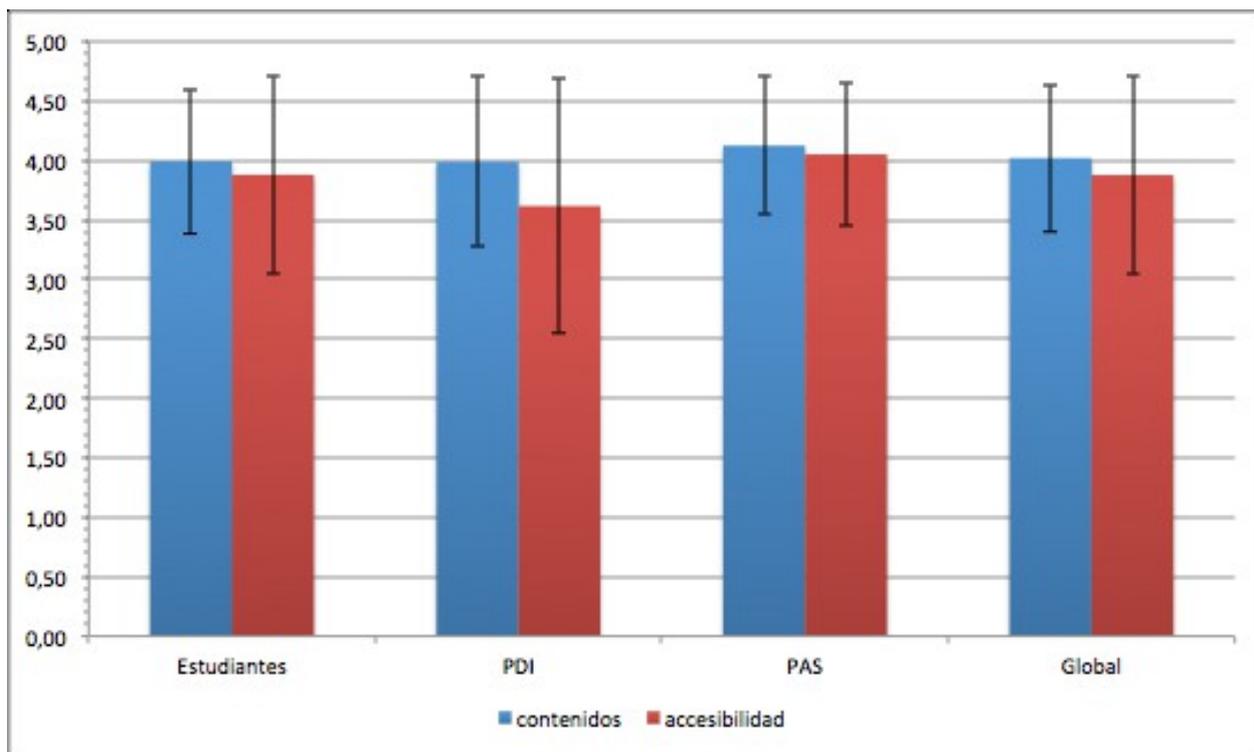


FIGURA 8: Representación gráfica de las puntuaciones dadas por los encuestados sobre contenidos y accesibilidad del *Web site* del CSIRC y recogidos en la tabla 3 (media \pm desv. est.)

NUEVOS SERVICIOS

servicio	1	2	3	4	5	NC	NU
NS01	3	6	15	38	27	369	225
NS02	1	7	20	38	24	347	247
NS03	5	4	16	59	48	252	300
NS04	1	8	22	52	28	343	230
NS05	48	41	92	192	190	58	63
NS06	9	14	42	147	121	133	217
NS07	13	13	58	210	162	109	119

TABLA 5: Frecuencias de cada opción de respuesta otorgada a cada nuevo servicio.

Para cada ítem las respuestas posibles fueron:

- Valoración de 1 a 5 donde el 1 representa el menor nivel de satisfacción y el 5 el máximo.
- NC: Significa no conocer el nuevo servicio.
- NU: Significa conocer el servicio pero no haberlo utilizado

Código de servicios:

- NS01 Conferencias vía WEB (Adobe Connect)
- NS02 Audio-conferencias
- NS03 Integración de Skype con telefonía UGR
- NS04 Asociación/conexión fijo-movil personal
- NS05 Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR)
- NS06 Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admon. electr., firma de documentos
- NS07 Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es)

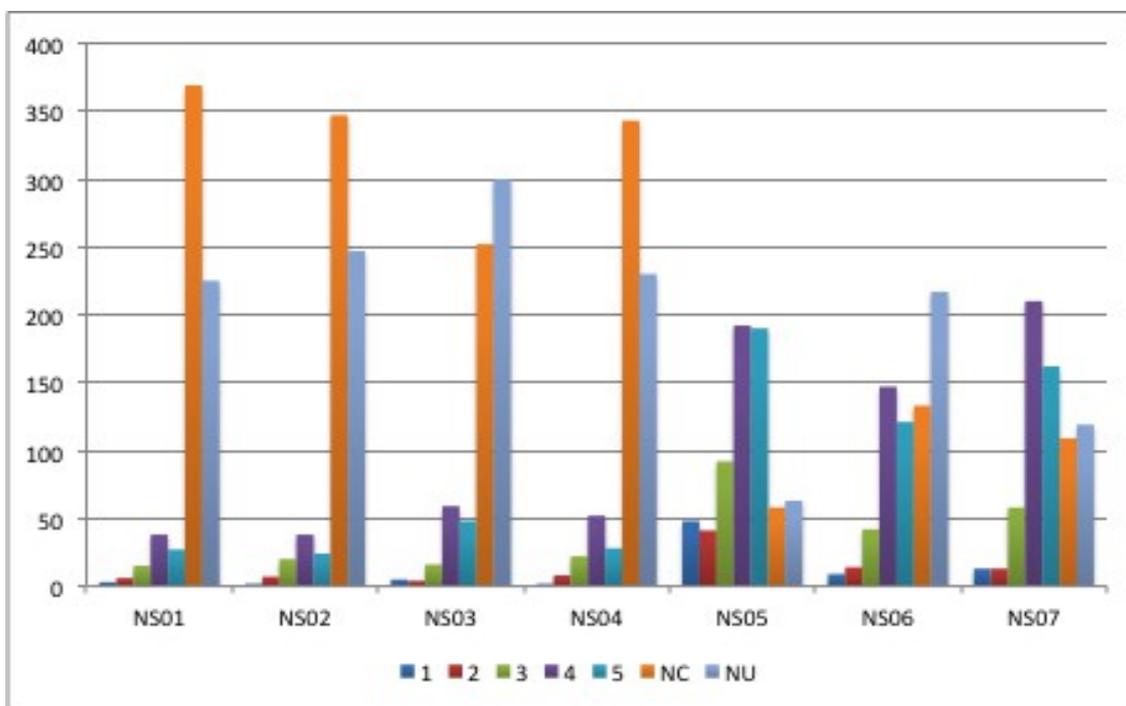


FIGURA 9: Representación gráfica de los datos consignados en la tabla 5

ítem	media	desv.est.	mediana	moda
NS01	3,90	1,02	4	4
NS02	3,86	0,94	4	4
NS03	4,07	0,97	4	4
NS04	3,88	0,90	4	4
NS05	3,77	1,23	4	4
NS06	4,07	0,95	4	4
NS07	4,09	0,92	4	4

TABLA 6: Puntuación obtenida por cada uno de los nuevos servicios (códigos de servicios detallados en la tabla 4).

NS01-Conferencias vía WEB (Adobe Connect). **NS02**-Audio-conferencias. **NS03**-Integración de Skype con telefonía UGR. **NS04**-Asociación/conexión fijo-movil personal. **NS05**-Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR). **NS06**-Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admon. electr., firma de documentos. **NS07**-Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es)

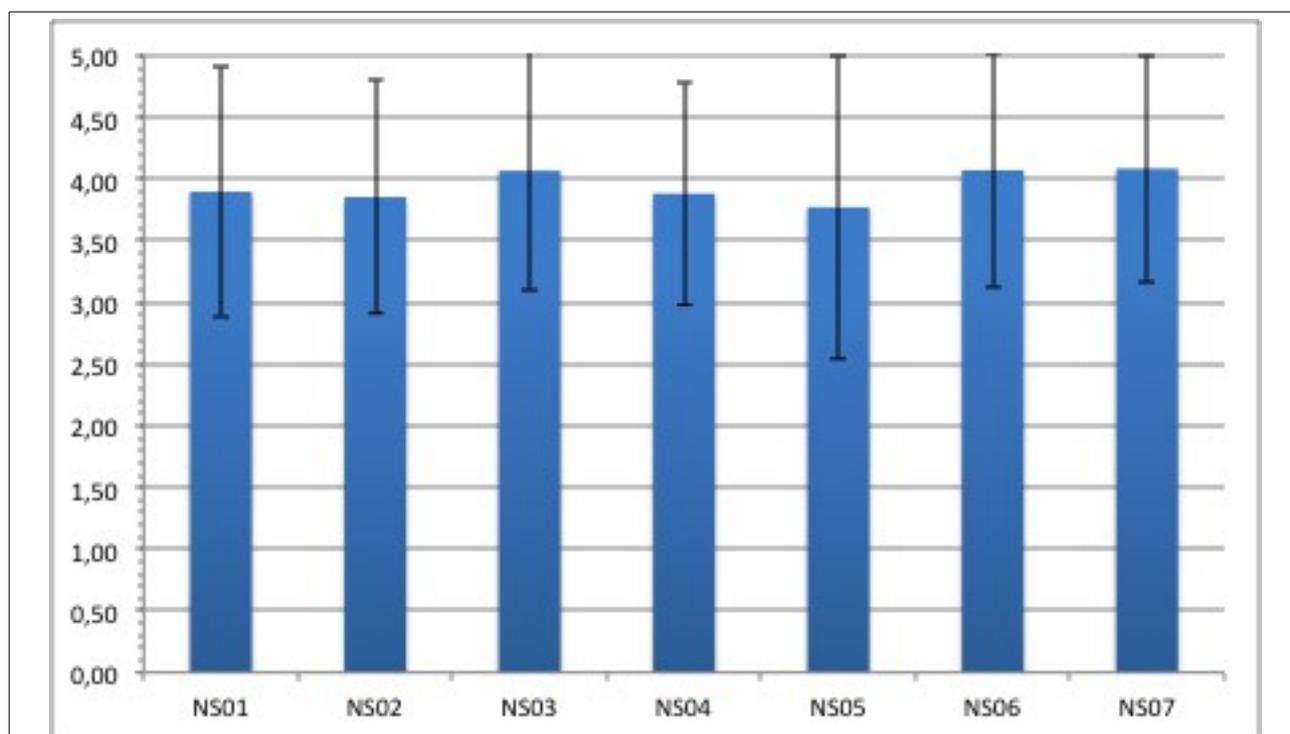


FIGURA 10: Representación gráfica de los datos consignados en la TABLA 6.
(media ± desv.est.)

ESTUDIANTES

	1	2	3	4	5	NU	NC	media	desv.est
NS01	1	2	11	31	18	109	278	4,00	0,86
NS02	1	6	15	26	16	127	260	3,78	0,98
NS03	2	3	15	47	25	183	176	3,98	0,88
NS04	0	6	19	41	21	102	262	3,89	0,85
NS05	25	22	64	135	134	33	38	3,87	1,15
NS06	4	8	29	109	89	128	84	4,13	0,87
NS07	10	8	36	144	112	63	78	4,10	0,93

P.D.I.

	1	2	3	4	5	NU	NC	media	desv.est
NS01	2	3	2	4	7	45	32	3,61	1,46
NS02	0	1	3	9	4	45	33	3,94	0,83
NS03	3	1	0	8	17	41	25	4,21	1,29
NS04	1	1	2	4	2	48	37	3,50	1,27
NS05	9	9	8	23	28	9	9	3,68	1,38
NS06	3	4	3	17	10	31	26	3,73	1,22
NS07	3	4	10	25	18	22	13	3,85	1,09

P.A.S.

	1	2	3	4	5	NU	NC	media	desv.est
NS01	0	1	2	3	2	69	59	3,75	1,04
NS02	0	0	2	3	4	74	53	4,22	0,83
NS03	0	0	1	4	6	75	50	4,45	0,69
NS04	0	1	1	7	5	79	43	4,14	0,86
NS05	14	10	20	34	27	20	11	3,48	1,33
NS06	2	2	10	20	22	58	22	4,04	1,03
NS07	0	1	12	41	32	32	18	4,21	0,72

TABLA 7: Se recoge la frecuencia de cada respuesta así como la puntuación media obtenida para cada servicio. Los datos se ofrecen separados para cada sector.

NS01-Conferencias vía WEB (Adobe Connect). **NS02**-Audio-conferencias. **NS03**-Integración de Skype con telefonía UGR. **NS04**-Asociación/conexión fijo-movil personal. **NS05**-Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR). **NS06**-Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admon. electr., firma de documentos. **NS07**-Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es)

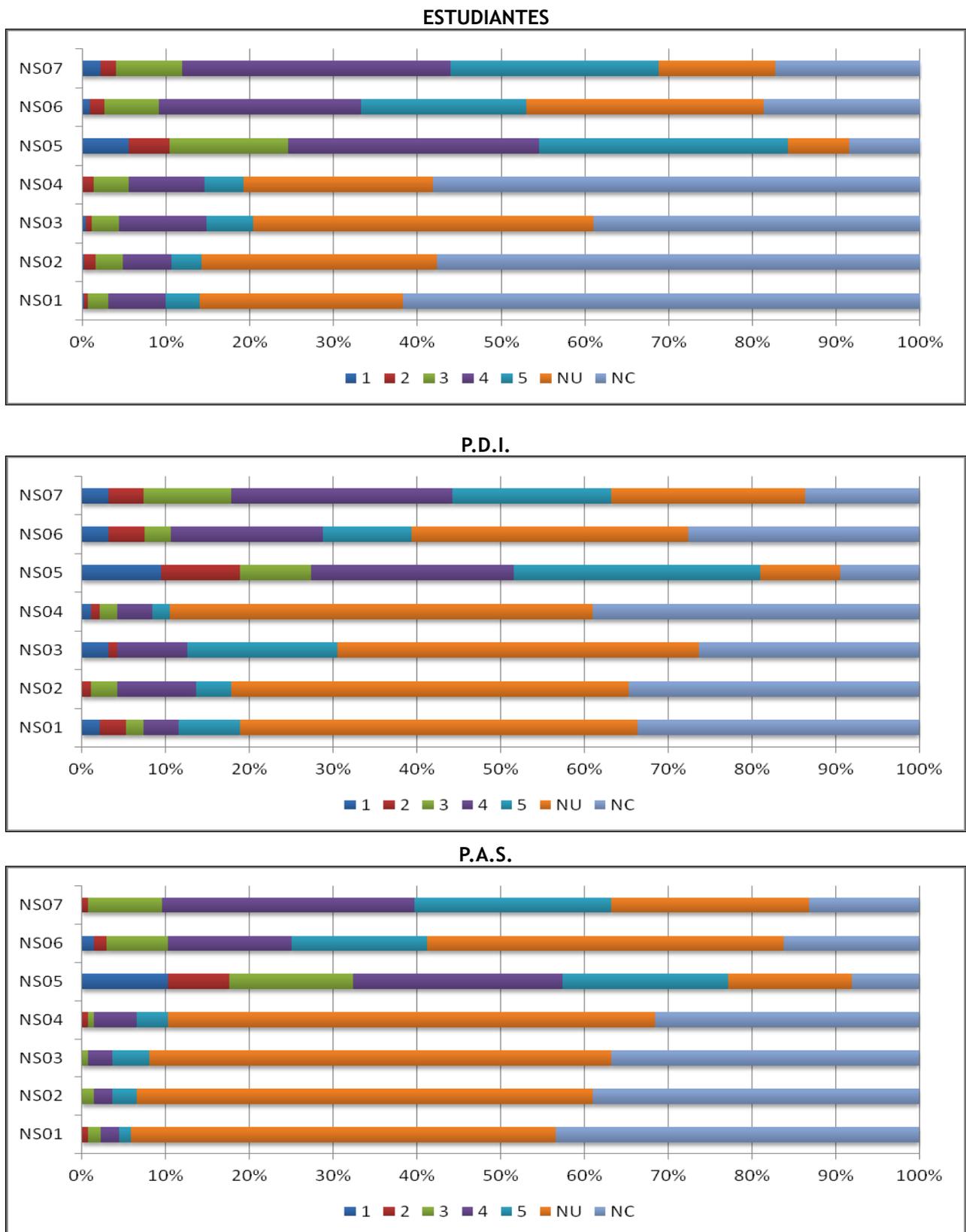


FIGURA 11: Representación gráfica mediante barras de porcentajes de los datos recogidos en la TABLA 7.

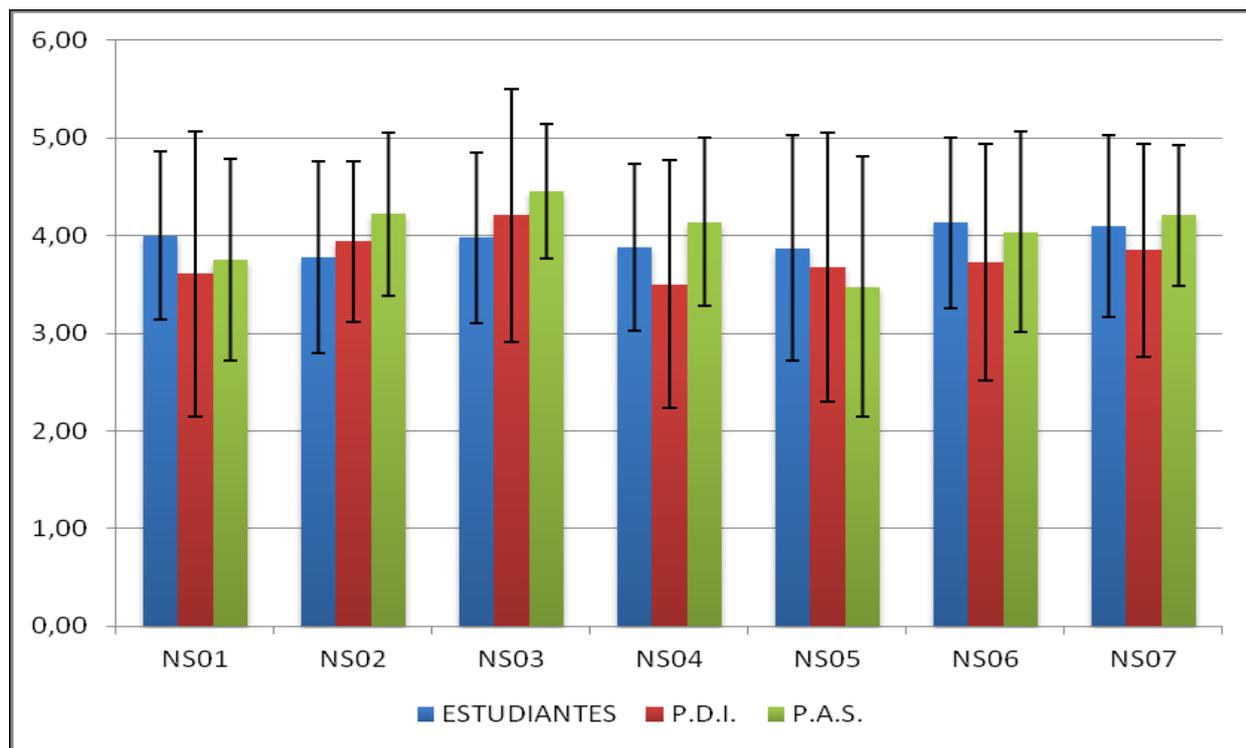


FIGURA 12: Representación gráfica de las puntuaciones obtenidas por cada servicio (media±desv.est.) diferenciados por sector a partir de los correspondientes datos reflejados en al TABLA 6.

NS01-Conferencias vía WEB (Adobe Connect). **NS02**-Audio-conferencias. **NS03**-Integración de Skype con telefonía UGR. **NS04**-Asociación/conexión fijo-movil personal. **NS05**-Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR). **NS06**-Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admon. electr., firma de documentos. **NS07**-Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es)

SEGUIMIENTO DE SERVICIOS

	1	2	3	4	5	NU	NC
SS01	1	5	14	33	15	458	159
SS02	2	6	19	50	35	393	180
SS03	13	19	51	141	144	108	209
SS04	13	16	29	101	115	120	291
SS05	25	42	53	125	145	85	210
SS06	28	45	89	210	220	19	74
SS07	17	28	59	157	203	87	133
SS08	20	9	31	64	69	179	313

TABLA 8: Frecuencias de cada opción de respuesta otorgada a cada servicio.

Para cada ítem las respuestas posibles fueron:

- Valoración de 1 a 5 donde el 1 representa el menor nivel de satisfacción y el 5 el máximo.
- NU: Significa conocer el servicio pero no haberlo utilizado.
- NC: Significa no conocer el servicio.

Código de servicios:

- SS01 Documenta: gestor documental basado en Alfresco.
- SS02 Servicio de marcación automática y gestión de llamadas para telefonía IP (MAVILLA).
- SS03 Matrícula web en Pruebas de Acceso a la UGR (Selectividad, acceso identificado).
- SS04 Automatrícula web para 1º curso de grados universitarios (acceso identificado).
- SS05 Automatrícula web para 2º curso en adelante (acceso identificado)
- SS06 Servicios WIFI (Campus inalámbrico)
- SS07 Acceso externo a red UGR (VPN)
- SS08 Préstamo de Dispositivos Electrónicos (Tablets, proyectores, portátiles, etc.)

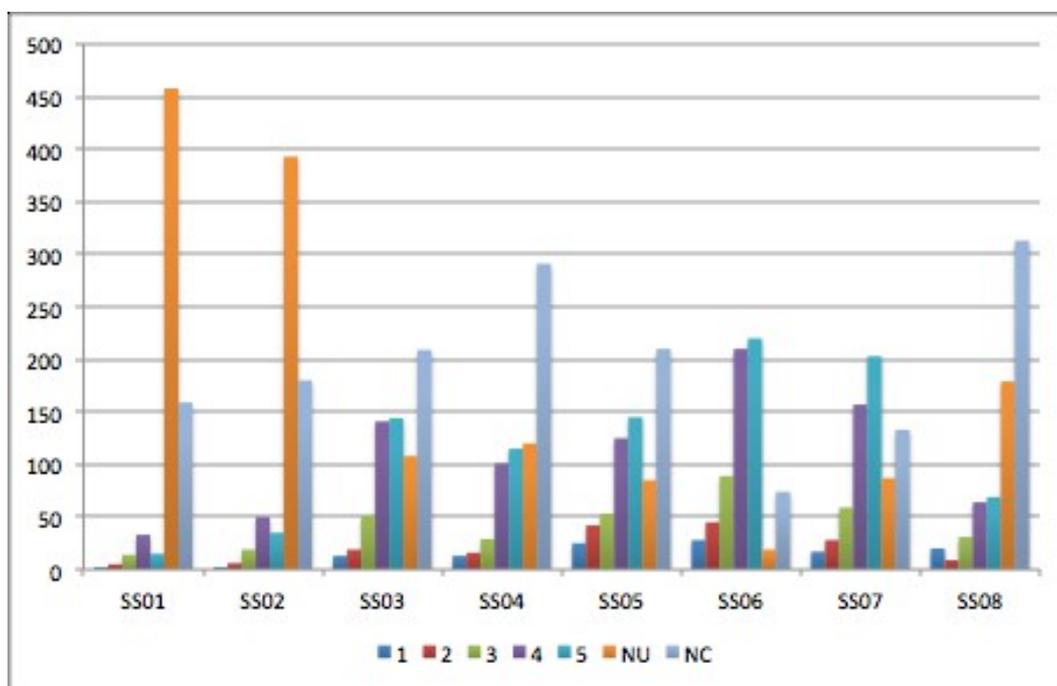


FIGURA 13: Representación gráfica de los datos recogidos en la TABLA 8

ESTUDIANTES

	1	2	3	4	5	NU	NC	media	desv.est.
SS01	1	1	11	23	12	78	325	3,92	0,87
SS02	0	1	12	29	16	74	319	4,03	0,75
SS03	11	18	47	127	123	78	47	4,02	1,02
SS04	11	14	26	86	96	150	68	4,04	1,09
SS05	22	40	49	111	125	70	34	3,80	1,22
SS06	25	37	74	140	142	24	9	3,81	1,17
SS07	14	23	44	105	124	77	64	3,97	1,12
SS08	18	7	26	44	36	176	144	3,56	1,32

P.D.I.

	1	2	3	4	5	NU	NC	media	desv.est.
SS01	0	1	0	2	1	27	64	3,75	1,26
SS02	1	1	1	8	3	36	45	3,79	1,12
SS03	2	1	3	2	7	53	27	3,73	1,49
SS04	2	2	2	5	6	56	22	3,65	1,41
SS05	3	2	2	4	5	56	23	3,38	1,54
SS06	3	5	5	38	41	3	0	4,18	0,99
SS07	2	3	7	28	42	9	4	4,28	0,95
SS08	2	2	2	10	13	52	14	4,03	1,21

P.A.S.

	1	2	3	4	5	NU	NC	media	desv.est.
SS01	0	3	3	8	2	53	68	3,56	0,96
SS02	1	4	6	13	16	69	28	3,98	1,10
SS03	0	0	1	12	13	78	33	4,46	0,58
SS04	0	0	1	10	12	84	30	4,48	0,59
SS05	0	0	2	10	14	83	28	4,46	0,65
SS06	0	3	10	32	36	46	10	4,25	0,81
SS07	1	2	8	24	37	45	19	4,31	0,88
SS08	0	0	3	10	20	83	21	4,52	0,67

TABLA 9: Se recoge la frecuencia de cada respuesta así como la puntuación media obtenida para cada servicio. Los datos se ofrecen separados para cada sector.

SS01-Documenta: gestor documental basado en Alfresco. **SS02**-Servicio de marcación automática y gestión de llamadas para telefonía IP (MAVILLA). **SS03**-Matrícula web en Pruebas de Acceso a la UGR (Selectividad, acceso identificado). **SS04**-Automatrícula web para 1º curso de grados universitarios (acceso identificado). **SS05**-Automatrícula web para 2º curso en adelante (acceso identificado). **SS06**-Servicios WIFI (Campus inalámbrico). **SS07**-Acceso externo a red UGR (VPN). **SS08**-Préstamo de Dispositivos Electrónicos (Tablets, proyectores, portátiles, etc.).

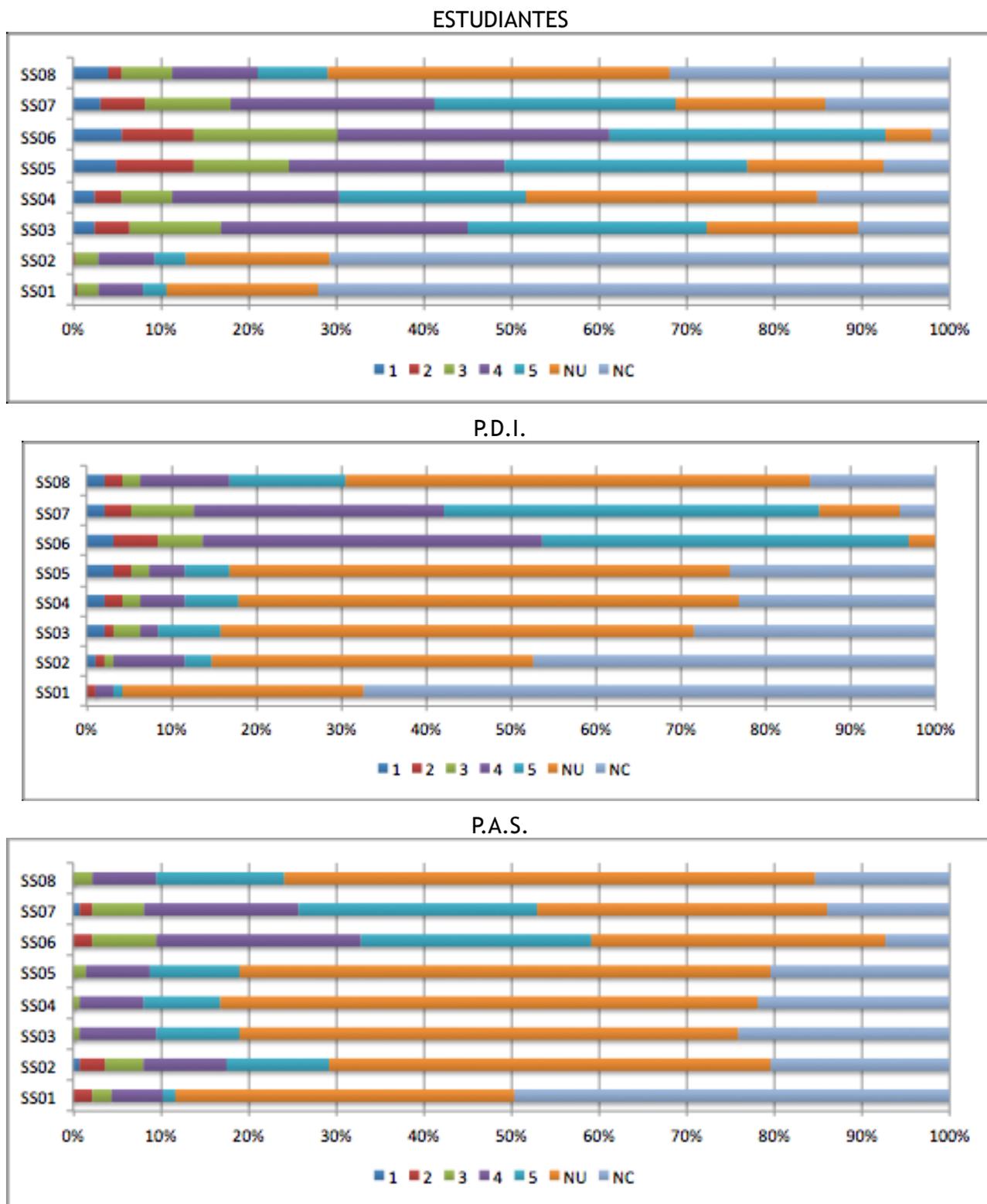


FIGURA 14: Representación gráfica mediante barras de porcentajes de los datos recogidos en la TABLA 9.

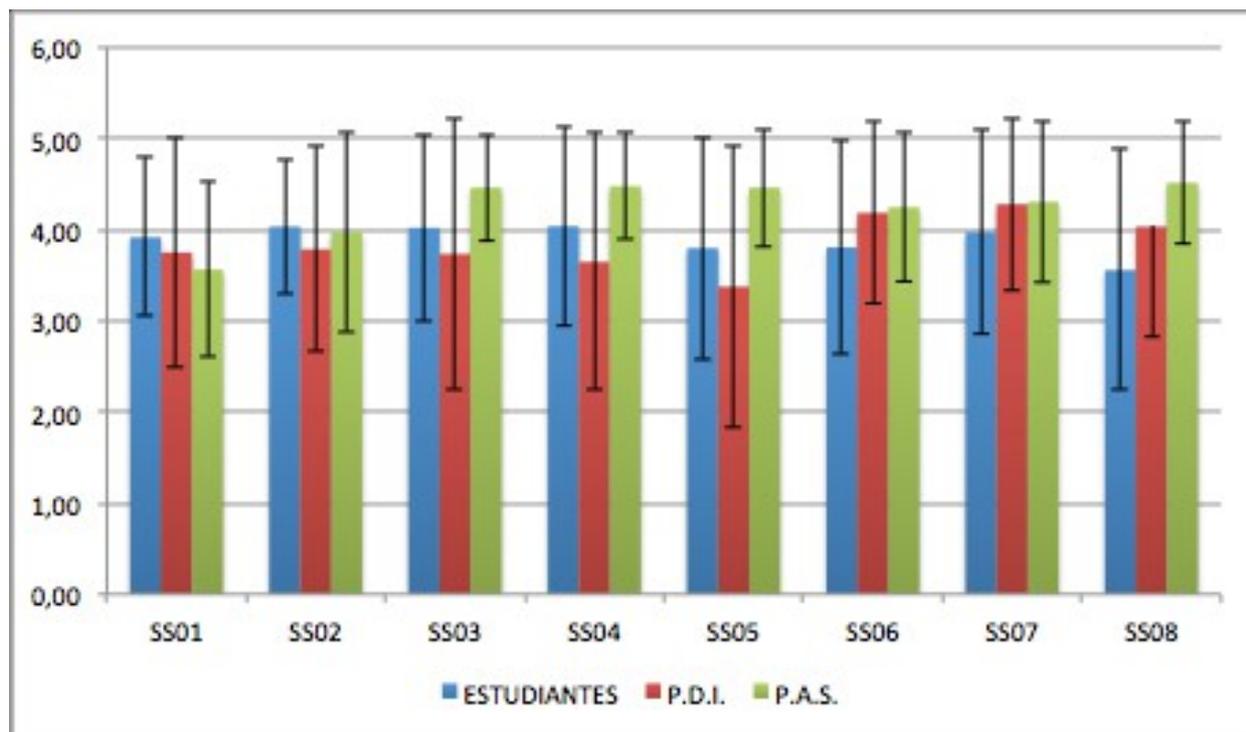


FIGURA 15: Representación gráfica de las puntuaciones obtenidas por cada servicio (media±desv.est.) diferenciados por sector a partir de los correspondientes datos reflejados en la TABLA 8.

DISCUSIÓN.

El número total de participantes ha disminuido respecto al año anterior (688 respecto a 1382) a pesar de ser una población universitaria similar, posiblemente debido al nuevo sistema de buzono de correo dirigidos a listas, que ha empeorado la calidad de su difusión y a la saturación de encuestas que sufren los usuarios ya que desde múltiples servicios se les solicita para rellenar encuestas.

La **TABLA 1** recoge la distribución de los encuestados por sectores. Como podemos observar, el sector Estudiantes sigue siendo el colectivo que más participa (66%), 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 Estudiantess, 9,30% de PAS y 5,37% de PDI**).

ASPECTOS A VALORAR.

Como se puede apreciar en la **TABLA 2** y **FIGURA 2**, el nivel de satisfacción general ha sido bueno, estando todos los ítems comprendidos entre **3.74 y 4.22**.

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 (4.22)
2. El trato y apoyo recibido (4.11)
3. Claridad y comprensibilidad en la información recibida (4.07)
4. La atención presencial recibida (4.12) y
5. Disposición del personal para atender (4.11)

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

1. Opinión de otros usuarios sobre el servicio (3.74)
2. Tiempo de espera en ser atendido (3.76)
3. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda (3.74)
4. Horario de atención al usuario (3.84)

Estos datos son similares a los del año anterior con alguna pequeña diferencia.

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 (IT01)** ha sido percibido de un modo muy positivo ya que más del 80% de los usuarios han opinado que es bueno o excelente.

En valoración similar se sitúa la **profesionalidad del personal del CSIRC (IT04)**, la **claridad de la información (IT05)** que da y la **adecuación a sus necesidades de los servicios prestados (IT09)**.

El **tiempo de espera en ser atendido (IT03)** ha obtenido una de las puntuaciones más bajas, siendo catalogado como regular o peor por el 30% de los usuarios/as por lo que se podría seguir considerando una debilidad del servicio sin embargo la valoración de este ítem ha mejorado con respecto al año anterior.

Igualmente, por valoraciones similares, se puede considerar debilidad la **opinión que ‘otros usuarios’ parecen tener de nuestro servicio (IT12)**. En este caso, sin embargo, podemos interpretar que lo que los usuarios 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.

Hay que seguir prestando especial atención, al igual que años anteriores, al **horario de atención al usuario/a (IT07)** y a la **facilidad de contacto con la persona adecuada (IT08)**, que siguen teniendo valoraciones más bajas (aprox. entre un 25% y un 35% los consideran regular o peor), aunque como veremos estos parámetros tienden a mejorar.

Se sigue detectando también un elevado nº de personas que NS/NC (**TABLA 3 y FIGURA 3**) en especial en lo que se refiere a **atención telefónica (IT10)**, a la **presencial (IT11)** y a la **opinión de terceros (IT12)**, que parece indicar un alto grado de desconocimiento de tales aspectos y del propio CSIRC y que puede 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 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%.

Tanto los ítems mejor valorados como los peor valorados coinciden con los destacados en la anterior encuesta correspondiente al año 2010 y que se realizó a principios de 2011 (**FIGURA 5**). Sin embargo se observa una aparente mejora generalizada en todos ellos.

En este sentido, destacan la disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades, el tiempo de espera en ser atendido, la profesionalidad del personal de CSIRC, el horario de atención al público, la atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000) y la atención presencial recibida. Todos ellos presentan una mejora significativa con una probabilidad de error $p \leq 0,05$. Esto es importante ya que eran de los aspectos más débiles en anteriores encuestas y sobre los que se está haciendo un especial esfuerzo en mejorar.

Los ítems trato y apoyo recibido, adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades, opinión de otros usuarios sobre el servicio y calificación general de la prestación del servicio, también experimentan una mejora aunque en este caso la significación hay que bajarla a una $p \leq 0,10$.

Los restantes ítems aunque también experimentan una subida en las medias, no alcanzan el grado de significación aceptable.

Finalmente, en relación con este bloque, podemos observar la **FIGURA 6** que representa las calificaciones obtenidas por cada ítem pero separadas por sectores. 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.

WEB-SITE

El uso de la webCSIRC (TABLA 4 y FIGURA 7) 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.

Las calificaciones obtenidas en cuanto a CONTENIDOS y ACCESIBILIDAD se encuentran representadas gráficamente en la FIGURA 8 tanto globalmente como por sectores. En CONTENIDOS los 3 sectores presentan valores similares (alrededor de 4) coincidentes con el valor global, quizás destaca ligeramente el P.A.S. (4,2)

La ACCESIBILIDAD presenta una valoración algo menor aunque tampoco mala (entre 3.5 y 4.2). También aquí es el P.A.S. El sector que claramente otorga la mayor calificación.

COMENTARIOS AL WEB-SITE

Los encuestados dispusieron de un campo abierto de texto para expresar sus comentarios. En la siguiente tabla se recogen dichos comentarios agrupados por los tres sectores y de modo artificioso, para facilitar una cierta organización temática, se han establecido los siguientes términos:

- VARIOS: Intervenciones diversas a veces sin relación con el tema.
- ACCESO: Comentarios acerca de la accesibilidad del *site*.
- COMUNICACIONES: Uso del *site* en relación con las comunicaciones.
- GENERAL: Comentarios sobre el *site* sin incidir sobre un aspecto concreto
- PROMOCION: Intervenciones relacionadas con la divulgación del *site*.
- SOFTWARE: Comentarios sobre soporte de software.
- CONTENIDO: Comentarios sobre contenidos.

ESTUDIANTES	VARIOS	Podían organizar mas jornadas y cursos para los alumnos de la diplomatura de relaciones laborales.
		Soy nueva en la universidad de Ceuta, no tengo informacion sobre esta web, ni para qué de su uso, ni para que sirve. Suelo utilizar la pagina ugr porque es de la que me han hablado. No se ni que es CSIRC
	ACCESO	A veces aparecen las cosas demasiado técnicas.
		Cuesta encontrar algunas secciones.
		La interfaz es bastante simplista.
		Me cuesta encontrar lo que busco, y con la opción "buscar" no siempre lo encuentro.
		Vocabulario demasiado técnico para el público en general
	Web accesible y sencillo.	
	COMUNICACIONES	a traves de esta pagina puede intalar correctamente la VPN en mi casa y de manera clara

		Utilizo las instrucciones de la web del CSIRC para conectar equipos portátiles a la red Cámpus Virtual Inalámbrico v.2. El proceso me parece complejo y demasiado técnico para el usuario medio. No es mi caso, pero veo que a muchos usuarios les cuesta entenderlo.
	GENERAL	cumple con mis objetivos
		En general está muy bien.
		Es un servicio fundamental.
		Es una web bien estructurada
		Estan muy bien sigan adelante
		Faltan por resolver muchas cuestiones a las que tenemos que enfrentarnos cada día.
		Ha mejorado mucho, antes había páginas que estaban caídas u obsoletas.
		Hasta el momento, está bastante bien, pero siempre se puede mejorar.
		Herramienta muy útil de apoyo a las gestiones telemáticas
		muy contento
		Simplemente decir que estoy haciendo la encuesta por el portátil que se sortea. Pero me gustan sus servicios si sin duda alguna.
		Tienen algunos campos desactualizados o que llevan a urls erróneas.
	PROMOCION	Actualizar la imagen corporativa.Mejor distribución y mejor claridad en la disposición de los contenidos.
		Creo que se debería promocionar más esta web, ya que no resulta muy utilizada entre el grupo de gente que conozco en la UGR. Acabo de echar un vistazo rápido y la web parece de gran utilidad, por ello se debería promocionar más y darla a conocer a los alumnos.
		Debería promocionarse más este servicio, puesto que se desconoce bastante su finalidad.
		Está bien aunque casi nunca la utilizo y hay mucha gente que no sabe que existe.
		Llevo en la Ugr 5 años y nunca lo he utilizado. Tampoco se muy bien para que se emplea.
	SOFTWARE	Actualización de algunos programas informáticos gratuitos.
Falta información para acceso protegido desde el sistema Android.		
Resulta complicado en ocasiones saber para qué programas tiene comprada la Universidad licencia y en qué condiciones.		
PDI	ACCESO	A pesar de usarla con cierta frecuencia, el acceso a los contenidos no es inmediato: me pierdo un poco.
		Bajo mi humilde punto de vista, necesita una actualización en apariencia y un estudio de su usabilidad.
		de algunas secciones hay dos versiones a las cuales se puede llegar desde google...

		Es difícil encontrar información o contenidos en un nivel de segundo orden, salvo que tengas memoria y recuerdes, la vez siguiente, donde estaba aquel servicio que te hacía falta, pues no es fácil a veces encontrar lo que se busca, por ejemplo impresos para el cambio de línea de teléfono o tutoriales. En la antigua web era más fácil encontrar la información.
		La estructura de menús de la página aunque ha mejorada me parece aún confusa.
		La web es una maraña en la que no es fácil encontrar la información. Además, se solapa con la web antigua, creando confusión.
		Las fuentes son demasiado pequeñas y no permite verse con claridad toda la información. Hay demasiada información anidada y con difícil acceso. Es poco intuitiva en ocasiones. La homogeneidad en estructura y color no facilita la navegabilidad.
		Me gustaría un diseño de menus más intuitivo.
		no es facil localizar lo q buscas
PAS	COMUNICACIONES	Los nombres de los enlaces llevan frecuentemente a equívocos.El tema de cambiar de dar de alta un punto de red y la sincronización con los ocupantes para que vayan a un despacho es mejorable.
	PROMOCION	Hay muchas recursos utiles en la pag. web de los cuales no se tiene constancia por parte del alumnado. Quizas una mayor promocion mediante correo electronico favoreceria el contacto del alumnado con la plataforma.
	SOFTWARE	El CSIRC deberia fomantar más el uso de sistemas operativos y software libre.
	VARIOS	Falta de información en la caída de red.Al configurar la red inalámbrica,falla la conexión cviugr-v2. Mejorar la dotación de personal de los encargados de la gestion de alumnos.
PAS	ACCESO	A veces resulta un poco confusa la navegación para llegar al contenido que se esta buscando en el web.Mejorar el motor de búsqueda, en ocasiones no encuentra lo que se pretende. El último enlace que enviaron por email para ir directamente a la web del csirc a los productos ofertados por UNIVERSIA era un enlace erroneo.
	CONTENIDO	Existen áreas como Sistemas de Investigación, por ejemplo, para la cual no existe información de los proyectos que llevan a cabo y qué personal técnico en concreto se responsabiliza de cada uno de dichos proyectos. falta información más actualizada y más amplia en algunos casos.

Llama la atención que muchos comentarios se refieren a aspectos no relacionados en los servicios web. Muchos se refieren a aspectos generales de la operatividad del C.S.I.R.C. o de la propia Universidad de Granada.

Aunque no hay comentarios cuyo sentido se repita para extraer conclusiones, sin embargo algunos nos pueden sugerir ciertas acciones de mejora que comentaremos más adelante.

NUEVOS SERVICIOS

Se sometían a encuesta 7 nuevos servicios desarrollados por el C.S.I.R.C., que se especifican en la **TABLA 5** junto con la frecuencia de respuesta a cada opción. Estos datos se representan gráficamente en la **FIGURA 9**.

Tal como se refleja en la **TABLA 6** (representación gráfica en **FIGURA 10**) estos nuevos servicios son, en general, bien valorados (por encima de 3.70). Sin embargo debemos centrarnos en la alta frecuencia obtenida por las opciones **NU** (conocer el servicio pero no usarlos) y **NC** (desconocimiento de la existencia del servicio).

Dado que algunos de los servicios van específicamente dirigidos a algunos colectivos y a otros no, es razonable cierto grado de desconocimiento de ellos, por eso se hace necesario analizar los datos por sectores. La **TABLA 7** recoge la frecuencia de cada respuesta y la puntuaciones separadas por sectores. Dichos datos también se representan gráficamente en las **FIGURAS 11 y 12**.

Los nuevos servicios mejor conocidos y usados por los alumnos son la **distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (NS05)**, el **uso del Certificado Digital (NS06)** y el **Portal de Administración electrónica (NS07)**. Los menos conocidos y/o usados son los otros 4: **Conferencias via WEB (NS01)**, **audio-conferencias (NS02)**, **integración de Skype con telefonía UGR (NS03)** y **asociación/conexión fijo-movil personal (NS04)**; lo cual es lógico ya que estos servicios van dirigidos al *staff* de la universidad (P.D.I. y P.A.S.).

En sector P.D.I. se da un "*no uso y/o desconocimiento*" generalizado de los servicios **Conferencias via WEB (NS01)**, **audio-conferencias (NS02)**, **integración de Skype con telefonía UGR (NS03)** y **asociación/conexión fijo-movil personal (NS04)** y **uso del Certificado Digital (NS06)** con entre un 60% y 90% aproximado de desconocimiento. Es sorprendente ya que estos servicios van especialmente dirigidos a dicho colectivo.

En el sector P.A.S. esta situación de "*no uso/desconocimiento*" es mayor, siendo en los cuatro primeros superior al 90%. Los mejor conocidos son **distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (NS05)** y **Portal de Administración electrónica (NS07)** con un grado de conocimiento superior al 60%.

De manera general podemos concluir que una de las debilidades más importantes es la difusión tanto de la existencia de los nuevos servicios como de su utilidad. En estudiantes predomina ligeramente más el desconocimiento de su existencia, mientras que en los otros dos sectores se da más una situación de no uso, quizás por falta de divulgación de los mismos.

En cuanto a la valoración, esta es en general aceptable en todos los servicios. La puntuación media oscila entre 3.5 y 4.5, siendo los sectores ESTUDIANTES y P.A.S. Los que ofrecen una puntuación mayor aunque con escasas diferencias.

SEGUIMIENTO DE SERVICIOS

Se han sometido a examen algunos servicios ya bien establecidos para analizar su situación actual. Dichos servicios se encuentran señalados en la **TABLA 8** junto con la distribución de frecuencias y representados gráficamente en la **FIGURA 13**.

Podemos observar como la valoración es, en general buena, estando sus calificaciones medias entre 3.5 y 4.5., sin embargo nuevamente la frecuencia de respuestas con **NO USO** o **NO CONOCIMIENTO** de los servicios es alta. Dado que muchos de ellos van dirigidos a sectores distintos de la población universitaria, se hace necesario analizar los datos diferenciados por dichos sectores.

La **TABLA 9** recoge la frecuencia de respuestas y calificaciones diferenciadas por sectores. Dichos datos se representan gráficamente mediante barras de porcentajes en la **FIGURA 14**. Destaca por ser aún desconocido el **servicio DOCUMENTA (SS01)**, especialmente en ESTUDIANTES y P.D.I. (más del 65%). En el sector P.A.S. El desconocimiento, aunque también alto (50%) es menor que en los otros sectores. El no uso del servicio, sea por **NO CONOCIMIENTO** o **NO USO** es también altísimo en los 3 sectores (90% en ESTUDIANTES, más del 95% en P.D.I. y más del 85% en el P.A.S.).

El servicio mejor conocido y usado en los 3 sectores es la **conexión WIFI (SS06)**, aunque en el sector P.A.S. no se usa tanto ya que éstos trabajan habitualmente en un puesto con conexión fija de cable, pero la conocen en más del 90%.

La **FIGURA 15** representa gráficamente las calificaciones obtenidas para cada servicio y diferenciadas por sectores. Las valoraciones son, en general buenas todas por encima del 3.5. Las **automatículas (SS04 y SS05)** son peor valoradas por el P.D.I. aunque con una gran dispersión; demos aventurar que puede ser fruto en algunas malas experiencias en momentos puntuales, sin embargo en los otros dos sectores están mejor valoradas.

COMENTARIOS GENERALES

Los encuestados dispusieron de un campo abierto de texto para expresar sus comentarios, opiniones y sugerencias. En la siguiente tabla se recogen dichos comentarios agrupados por los tres sectores y de modo artificioso, para facilitar una cierta organización temática, se han establecido los siguientes términos:

- COM: Comentarios relacionados con el acceso y utilización de las infraestructuras de comunicación.
- MAIL: Comentarios relacionados con los servicios de correo electrónico.
- PRADO: Comentarios relacionados con el uso de la plataforma P.R.A.D.O.
- PROMO: Comentarios relacionados con la difusión de los servicios que presta el C.S.I.R.C.
- E-ADMIN: Comentarios sobre los servicios de administración electrónica.
- WEB: Comentarios sobre los servicios WEB.
- MISC: Comentarios sobre aspectos diversos.

ESTUDIANTES	COM	Tenéis que mejorar el Wifi porque va FATAL FATAL FATAL; y es una pena que todo el demás trabajo que es bueno se estropee por ello.
		Si alguna vez es necesario cambiar o instalar otro certificado para el uso de la red cviugr-v2, me gustaría que se avisase por mail a toda la comunidad universitaria, ya que una vez era necesario y mi portátil no se conectaba. Como no sabía que pasaba me volví loco hasta que se me ocurrió mirar en la web del CSIRC si es que había que instalar un nuevo certificado. Quizás ahora si lo hagan, ya que eso me paso hace ya bastante tiempo.
		Mejorar la calidad de la conexión Wi-Fi cviugr, ya que generalmente va muy lenta y a veces hay problemas de conexión.
		Mejora de señal en Campus Inalambrico de la ETS de Ingenieria de Edificación
		Mas velocidad.
		Cuando se solicita una contraseña temporal para la VPN, estaría bien que el botón derecho no estuviera deshabilitado, para poder copiar la contraseña con el ratón, y no con el teclado.
		Que la conexión VPN no se desconecte tan rápido cuando estás inactivo durante un rato.
		Extender la señal wifi en toda la ciudad de Granada.
		Es imposible la descarga de archivos en teléfono movil.
		Nuevamente hago hincapié en la necesidad de tener acceso protegido para Android. Gracias.
Mi movil es un Samsung Galaxy ACE con Android y es imposible conectar a las 2 redes de la universidad: CVligr y CVligr-2, con certificados y demás, varios usuarios con este mismo movil les pasa lo mismo en la facultad, pido que lo investigen .		

	MAIL	<p>muy buen cambio lo de buzón donde se ponen todos los mensajes que vienen de la universidad como mensajes informativos. se facilita el manejo del buzón</p>
		<p>Estaría bien que infoalumnos dividiera sus contenidos y mandara correos a los alumnos según sus gustos y preferencias, pues no a todos nos interesa la mitad de lo que mandan, y a veces mandan tantas cosas que no dan ganas de mirarlas, con lo que te pierdes algunas que te podrían haber gustado.</p>
		<p>El sistema de distribución automática de correos complica enormemente la configuración del que el propio usuario tuviera ya funcionando (por ejemplo en Thunderbird). No me parece muy acertado que la clasificación en carpetas la realice el sistema automáticamente.</p>
		<p>Por favor, si van a continuar borrando el contenido de las cuentas de correo electrónico de antiguos alumnos no matriculados, avisen con suficiente antelación como para poder exportar los datos, ya que he perdido cuantiosa información aunque mi cuenta de correo haya sido restablecida. Como pueden imaginarse, esto ha sido un gran agravio para mí.</p>
		<p>Los últimos cambios realizados en el correo electrónico, no me han gustado para nada. Se podría volver a la configuración anterior-</p>
		<p>Hay descompensación de tiempos entre horarios de envío por parte de ustedes, y la recepción en el correo del destinatario. LO he hecho constar el año anterior, y este.</p>
	PRADO	<p>Mi única crítica negativa ha sido el nuevo buzón (BUZONinfoUGR). Me parece una muy buena idea, pero debería ser más fácil deshacer el cambio si éste no se desea. Aún no he encontrado la forma de volver a la configuración anterior, a pesar de que escribí a la dirección que se daba en el anuncio del cambio. También es motivo de queja la obligatoriedad del acceso a SWAD a través de PRADO. Ahora son como mínimo cinco páginas distintas las que hay que cargar; con una conexión lenta o un móvil, entrar a SWAD se convierte en un proceso largo y muy poco intuitivo. Por lo demás, muchísimas gracias por un excelente servicio.</p>
		<p>Que en SWAD hayan desarrollado una web móvil para facilitar su acceso desde estos y ahora hayan hecho que haya que entrar desde PRADO (se tarda unos 5 minutos en hacerlo desde un teléfono) es LAMENTABLE.</p>
		<p>Por favor, ya que han restringido el acceso a S.W.A.D. obligando, a los que pagamos, acceder a esta plataforma a través del Acceso Identificado, propongo que pongan un acceso directo a S.W.A.D. o en su defecto a P.R.A.D.O. en la pantalla que aparece nada más iniciar sesión (la de novedades y avisos). Algunos tenemos que entrar a S.W.A.D. del orden de 5-10 veces al día, y es una pesadilla hacer tanto clic para llegar.</p>
		<p>Además de ser un engorro el hecho de tener que acceder a SWAD por medio del acceso identificado. Es insostenible este servicio si los servidores del acceso identificado tienen caídas y problemas habitualmente.</p>

	PROMO	me dado cuenta que muchos servicios no los conocía, creo que deberían de dar mas información sobre ellos
		Mas divulgación
	MISC	Mejora de las interfaces y la funcionalidad del correo electrónico y la oficina virtual
		La estructura de los contenidos del acceso identificado es confusa y cuesta encontrar el servicio que se está buscando. Además, el diseño resulta muy anticuado.
		formación de personal y trato al público universitario
		El servicio de automatrícula es pésimo. No hay un solo año en el que no haya tenido problemas.
		Dar aun mas informacion a los estudiantes.
		Que la oficina virtual incorpore nuevos servicios
		los materiales audiovisuales no se prestan a estudiantes por lo que eso debe cambiar. el acceso identificado es poco útil y da muchos problemas. Los técnicos es imposible que se pongan con la tarea y cuando lo hacen no son capaces de resolver el problema.
		Incluir al "Personal Investigador" en el tipo de usuario de esta encuesta. Disponibilidad de bases de datos MySQL.
		En la facultad de Traducción e Interpretación (donde estudio yo) no conozco ningún alumno que esté satisfecho con el proceso de automatrícula y alteración de matrícula. Creo que se debería revisar el sistema utilizado y tomar en consideración las necesidades y la conveniencia de horarios de los alumnos a la hora de asignar los grupos.
		Deberian modernizar y unificar la apariencia visual de algunos servicios web ya que da la impresion de que estos servicios estan anticuados y muy disgregados. Además considero adecuado adaptar los servicios de conexión de red inalámbrica a nuevas plataformas móviles como Android o iOS para propiciar el desarrollo de aplicaciones para sus servicios u otras de ámbito universitario y facilitar la conectividad de los usuarios.
		Envío un correo solicitando ayuda al CSIRC hace tiempo y no obtuve respuesta, por ello las respuestas tan negativas y dispares de la 1ª parte de la encuesta
		ARREGLAR LOS ORDEADORES PORQUE CASI SIEMPRE ESTÁN APAGADOS Y SINO ES ESO LA VELOCIDAD DE LA BÚSQUEDA ES PÉSIMA.
P.D.I.	COM	Mejorar los tutoriales de la conexión inalámbrica para MAC
		La evolución es buena. Sigue habiendo fallos clamorosos en comunicación.

	E-ADMIN	*En general sigue habiendo muchos problemas con el uso tanto de los certificados digitales como del DNI electrónico. Son tantos los problemas de incompatibilidades con sistemas operativos y/o navegadores que a veces se necesitan varios días de buscar información por distintas vías para algo que debería poder hacerse en segundos. Supongo que es poco lo que podéis hacer en este tema pues básicamente no depende de vosotros, pero toda la información que pudierais dar sobre ello sería muy bienvenida.*En general, aunque con notables excepciones, sigue habiendo una diferencia muy notable entre la información que ofrecéis para los diversos procesos para usuarios de Windows y de Mac, cuando ya estos últimos empezamos a no ser tan minoritarios.
	MAIL	lo de poner los buzones automáticamente debería haber sido opcional...
		La organización del correo en tantas subcarpetas es nefasta porque obliga a ir recorriéndolas una a una, y muchas veces los correos se duplican. Preferiría una única carpeta que fuera BUZONUGR.
		El webmail me parece algo anticuado. Podrían ofrecerse alternativas (opcionales) de gestores web más sofisticados.
		Cambiar el gestor de correo y hacer MUCHO MÁS AMIGABLE la web.
		Llevo casi un año intentando darme de alta en la lista de distribución genil2. El administrador (Juan Carlos Segura) dice que estoy dada de alta, pero no me llega ningún mensaje.
		El sistema de separación de correos en subcarpetas es un horror. Muy pocos llegan a ver esas carpetas. Unido a las restricciones a infougr, la capacidad de comunicación se ha visto muy reducida.
	PROMO	Hay alguna forma de asistir a un curso o taller para sacarle rendimiento a las herramientas diseñadas por el CSIRC
		Elaborar una Guía de Servicios y remitirla a todo el profesorado por correo electrónico (a veces porque no se conocen y otras porque se olvida que existen). Igual también sería bueno (quizás ya esté hecho), asignar nombres de personas concretas del csirc a servicios concretos, igual que existe por ejemplo en algunos Vicerrectorados.
	WEB	Nos instan generalmente a usar la página web del CSIRC. Sin embargo, esta página tiene una usabilidad escasa dada la dificultad de acceso a la información por los motivos arriba indicados.
MISC	Más información sobre tutoriales para ordenadores y software para APPLE	

		- Ofrecer soporte para un cierto sistema operativo a cada departamento/área de conocimiento e informar de novedades/posibles actualizaciones de software típicamente usado por los miembros de cada departamento/área.- Ofrecer cursos especializados/alto nivel sobre software que pueda ser interesante para un cierto departamento/área de conocimiento (p.e. python orientado hacia la astrofísica). Para lo cual previamente se podrían establecer vínculos entre los especialistas en el software y los propios interesados para saber cuáles son sus necesidades.- Dichos servicios podrían proponerse para ser costeados por los propios departamentos/áreas de conocimiento.
		El CSIRC debería fomentar más el uso de sistemas operativos y software libre.
		Echo un falta una mejor gestión de licencias para programas comerciales.
		El trato es malo. Nunca me ha ayudado y cuando lo han hecho, nunca em han solucionado ningún problema. El servicio es pésimo.
P.A.S.	CAU	Mejorar la atención telefónica.
		Me parece muy positivo que el servicio telefonico 36000 esté disponible de 8 a 15.
		El personal del CSIRC está siempre a nuestra disposición. Muestran interés, amabilidad, eficiencia y rapidéz a la hora de enfrentar las incidencias presentadas. Muchas gracias por vuestro trabajo y apoyo recibido casi a diario.
	MAIL	Quitar la distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones
		Creo que es excesivo el número de buzones creados para correos de la ugr y que con uno sería suficiente.
	WEB	Sugerencia: Un buscador tipo "Google" mejor que el que aparece en la portada de la página web de la UGR.
	MISC	en el servicio en que trabajo utilizamos terminales Xiring. Sería conveniente que el CESIRC dispusiera de terminales de repuesto para poder sustituirlos cuando fallan, debido a que el uso que tienen los mismos es muy elevado.

CONCLUSIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

1. La valoración general del CSIRC, así como de los servicios sometidos a evaluación, es buena en general.
2. Incluso en aquellos servicios peor valorados, la calificación obtenida se encuentra por encima de 3,5 sobre un máximo de 5.
3. En aquellos items con menor calificación, esta puede deberse a una menor valoración por parte de alguno sector, siendo mejor valorados por los otros sectores.
4. Es muy alto el porcentaje de usuarios que manifiestan no conocer algún servicio o que aun conociéndolo, no lo utilizan.

Por todo ello, se proponen las siguientes acciones correctivas:

- Aumentar la difusión de los servicios que presta el CSIRC. Por ejemplo: Anuncio de los servicios en las pantallas de bienvenida de los servicios más utilizados (WEBMAIL, WIFI, acceso identificado, VPN) y fomento de utilización de los servicios desde las sedes periféricas (NODOS)
- En aquellos items con peor calificación ofertar al encuestado la posibilidad de razonar la respuesta cuando la calificación otorgada sea inferior a una puntuación determinada, por ejemplo 3 (REGULAR).
- Aumentar el tamaño de la muestra mediante el envío directo de la encuesta a usuarios seleccionados aleatoriamente.