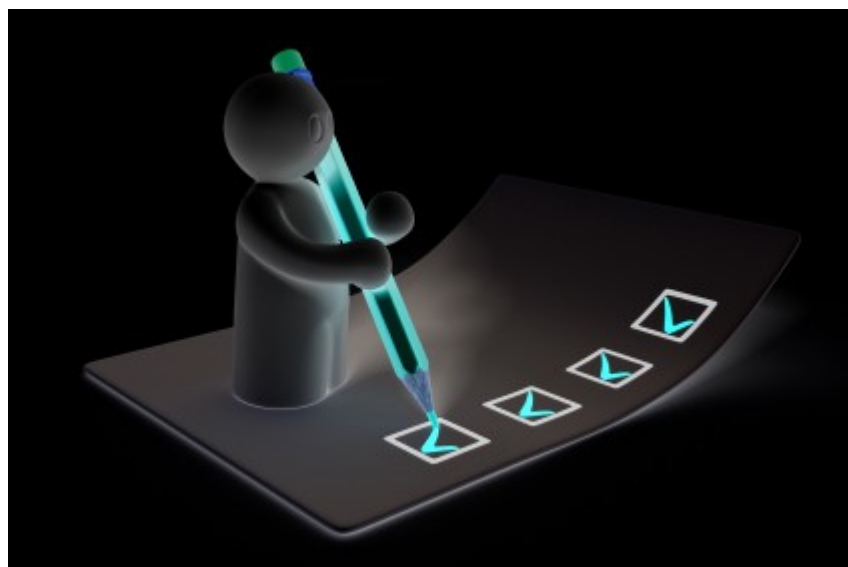


ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS - 2013 (Enero-febrero 2014)



Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicación
Universidad de Granada

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN-----	5
MATERIAL Y MÉTODOS-----	7
RESULTADOS-----	9
Perfil del usuario-----	9
Aspectos a valorar-----	10
Nuevos servicios-----	13
Servicios consolidados-----	15
Comparativa años 2011, 2012 y 2013 (aspectos a valorar)-----	18
DISCUSIÓN-----	20
Aspectos a valorar-----	20
Nuevos servicios-----	20
Servicios consolidados-----	21
Comparativa de los tres últimos años-----	21
Comentarios de los Usuarios de la Red Administrativa-----	22
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA-----	23
ANEXOS-----	24
Relación de comentarios-----	24
Estudiantes-----	24
PDI-----	26
PAS-----	28
Usuarios de microinformática-----	31

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 de ciertos servicios 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 2013.
- Fase de toma de datos: febrero 2014.
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: julio 2014.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: septiembre 2014.

ALCANCE

- Universo: Usuarios/as PAS, PDI y Alumnado de la Universidad de Granada (N=62704).
- Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.
- Tamaño de la muestra: 506 encuestados/as (ALUMNADO: 298, PDI: 70, PAS: 138). 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	Zα-2	ss	E	nn
62704	1,96	2	0,25	172

N: Tamaño poblacional
Z α -2: Coeficiente correspondiente a una confianza 1-a 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 encuestado.
2. Aspectos a valorar.
3. Valoración de servicios implementados por el CSIRC.
4. Comentarios.

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

1. Perfil del usuario.

- a) Sector al que pertenece (Estudiantes de grado y licenciatura, Estudiantes de Postgrado, PDI o PAS).
- b) Dirección de correo electrónico si se deseaba participar en el sorteo.

2. Aspectos a valorar.

Este bloque está constituido por una batería de 12 preguntas orientadas a testar la interacción del CSIRC y su personal con el usuario. Son las siguientes:

- B1. Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC.
- B2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades.
- B3. Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC.
- B4. Profesionalidad del personal del CSIRC.
- B5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida por parte del CSIRC.
- B6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC.
- B7. Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda.
- B8. Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades
- B9. Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h).
- B10. Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000).
- B11. Atención presencial recibida.
- B12. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.

3. Valoración de servicios implementados por el CSIRC.

Las preguntas de este bloque se agruparon en tres subgrupos:

- 3.1. **Nuevos servicios.**

NS01 Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR.
NS02 SUCRE (consulta y reserva de espacios por web).
NS03 Servicio de FAX Virtual: Fax institucional virtualizado

3.2. Servicios consolidados.

SC01 WEBMAIL (Cliente de correo vía WEB)
SC02 Acceso Identificado (Interface de acceso a servicios WEB personalizados)
SC03 Housing/Housing (alojamiento en servidores) en salas del CSIRC
SC04 Videoconferencia Profesional (IP, presencial en sala)
SC05 AUTOMATRÍCULA
SC06 PRADO (Tablón de docencia, SWAD, MOODLE)
SC07 Campus virtual inalámbrico (WIFI)
SC08 Servicio de Invitados WIFI
SC09 Supercomputación (cálculo intensivo para investigación)
SC10 Administración de los ordenadores de la red administrativa UGR
SC11 Administración de los ordenadores de la red de aulas de informática UGR

3.3. Pregunta de texto específica para usuarios de gestión.

Esta pregunta es de texto libre, aplicable solamente a los usuarios de la red administrativa. Se pone como complemento a la pregunta SC10.

MODO DE VALORACIÓN.

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 una escala de 1 a 5, donde al 1 corresponde a la peor valoración y el 5 a la máxima. El sistema también contabiliza los ítems no puntuados (NS/NC).

Los dos subgrupos de servicios: "NUEVOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL CSIRC" y "SERVICIOS COMPLEMENTARIOS" se valoraron mediante una escala que iba de 1 a 5 donde la peor valoración corresponde al 1 y la mejor al 5. También se disponía de otras dos opciones: "CONOZCO ESTE SERVICIO PERO NO LO HE USADO" (NU) y "NO CONOZCO ESTE SERVICIO" (NC).

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 2014.

RESULTADOS.

PERFIL DEL USUARIO

SECTOR	Tamaño	%
Estudiantes	298	59,00%
PDI	138	27,00%
PAS	70	14,00%

Tabla 1: Distribución de los encuestados por sectores

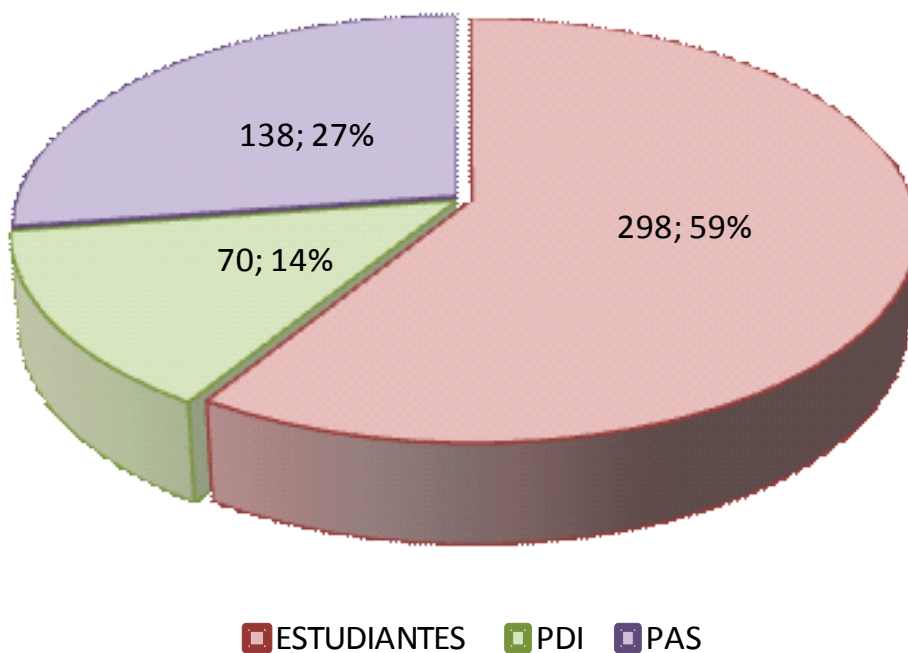


Figura 1: Representación gráfica de los datos consignado en la tabla 1

ASPECTOS A CONSIDERAR

ITEM		TOTAL	ESTUDIANTES	PDI	PAS
A01	Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC	4,13±0,93	3,86±0,91	4,22±1,07	4,59±0,68
A02	Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	4,12±0,97	3,85±0,94	4,16±1,18	4,58±0,70
A03	Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC	3,86±1,01	3,61±1,03	3,94±1,14	4,28±0,73
A04	Profesionalidad del personal del CSIRC	4,26±0,88	4,1±0,90	4,23±0,99	4,58±0,66
A05	Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC	4,04±0,98	3,91±0,99	4,01±1,19	4,29±0,82
A06	Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC	3,96±1,05	3,74±1,06	4,03±1,22	4,3±0,85
A07	Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda	3,78±1,05	3,64±1,05	3,66±1,23	4,09±0,92
A08	Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades	3,95±0,96	3,77±0,97	4,13±1,04	4,17±0,84
A09	Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h)	4,16±0,98	3,96±1,05	4,26±0,92	4,5±0,75
A10	Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	4,05±1,01	3,76±1,05	4,02±1,23	4,48±0,66
A11	Atención presencial recibida	4,10±0,93	3,91±0,90	4,26±1,05	4,4±0,83
A12	Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo	3,98±1,02	3,82±1,05	3,95±1,12	4,31±0,84
A13	Valoración general del CSIRC	4,11±0,87	3,97±0,83	4,07±1,14	4,40±0,73

TABLA 2: Puntuaciones asignadas a cada uno de los ítems del bloque **ASPECTOS A VALORAR**. Se representa *Media ± Desviación Estándar*, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores.

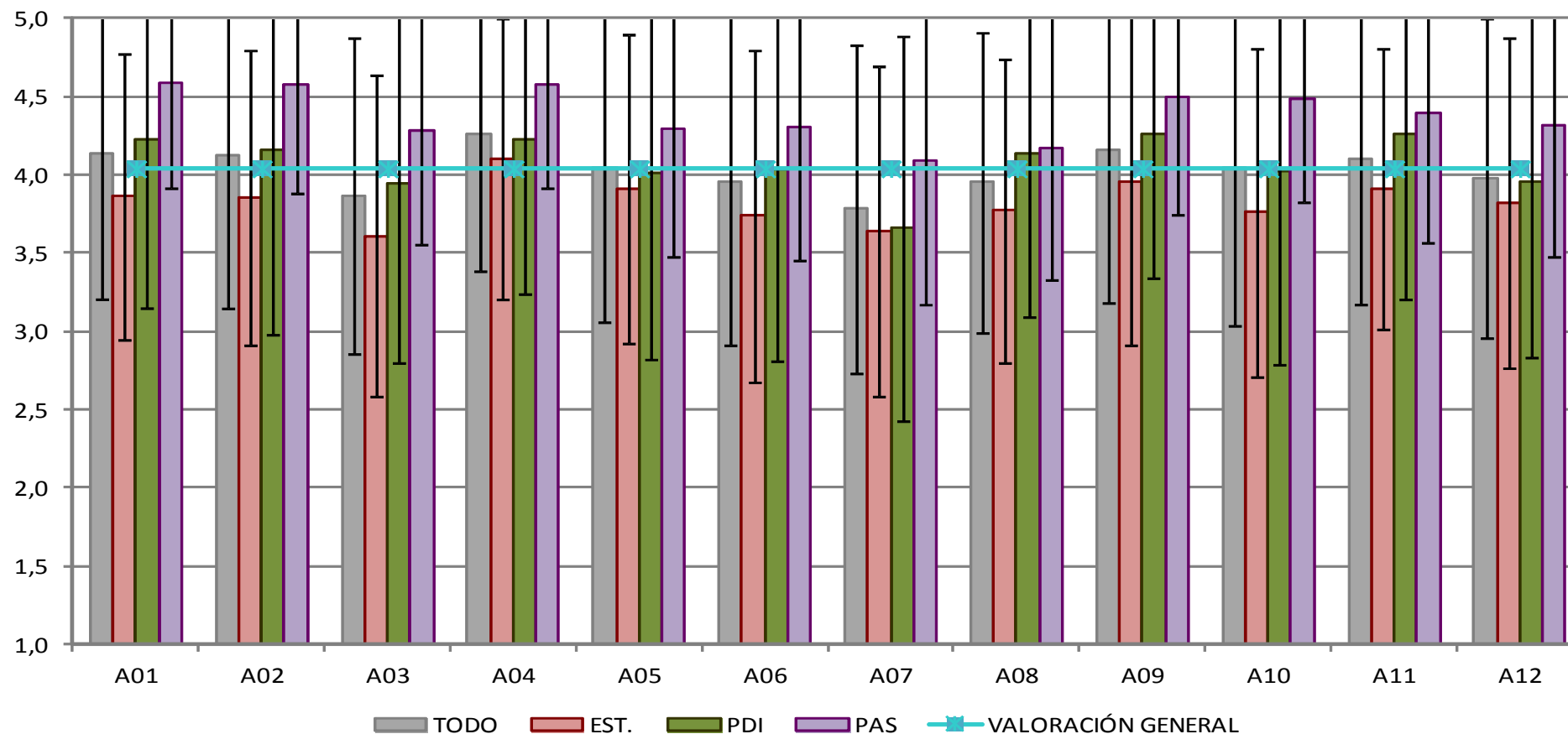


FIGURA 2: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 2** (media \pm desviación estándar).

A01: Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC. **A02:** Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. **A03:** Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC. **A04:** Profesionalidad del personal del CSIRC. **A05:** Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC. **A06:** Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC. **A07:** Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda. **A08:** Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades. **A09:** Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h). **A10:** Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). **A11:** Atención presencial recibida. **A12:** Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo. La puntuación a la pregunta **Valoración General del CSIRC** se representa mediante la línea VALORACIÓN GENERAL

PUNTUACION/FRECUENCIAS

ITEM	1				2				3				4				5				N/C			
	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS
A01	10	6	3	1	17	14	3	0	66	50	6	9	187	130	21	34	191	59	36	93	43	40	1	1
A02	9	5	4	0	21	14	4	3	80	64	7	8	160	109	17	32	204	68	38	94	40	39	0	1
A03	14	10	4	0	31	24	4	2	96	70	9	17	185	97	25	59	136	50	25	59	52	48	3	1
A04	7	5	2	0	11	8	2	1	63	43	9	10	168	113	21	34	231	100	35	91	34	30	1	2
A05	12	7	4	1	23	15	5	3	86	60	9	16	181	107	20	51	186	86	32	65	26	24	0	2
A06	19	13	6	0	23	15	2	6	86	62	8	16	172	103	21	44	168	65	32	69	46	41	1	3
A07	18	12	4	1	33	18	8	7	117	79	18	19	169	93	15	57	134	57	23	52	43	40	2	1
A08	9	6	3	1	28	20	3	5	90	64	5	21	190	111	27	49	148	62	29	53	49	36	3	10
A09	10	8	1	1	17	15	1	1	84	58	12	12	138	82	18	36	223	101	34	85	42	35	4	3
A10	10	6	4	1	21	16	4	1	60	44	6	9	136	69	16	48	152	50	27	74	135	114	13	6
A11	7	5	1	1	12	6	4	2	67	50	6	11	140	97	12	30	150	57	31	60	138	84	16	34
A12	12	9	3	1	28	16	5	7	69	54	6	8	164	90	25	46	154	70	22	60	87	60	9	17

TABLA 2b: Distribución de frecuencias de cada respuesta por ítem. Los datos se ofrecen tanto en su totalidad como agrupados por cada sector.

A01: Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC. **A02:** Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. **A03:** Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC. **A04:** Profesionalidad del personal del CSIRC. **A05:** Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC. **A06:** Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC. **A07:** Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda. **A08:** Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades. **A09:** Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h). **A10:** Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). **A11:** Atención presencial recibida. **A12:** Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo.

NUEVOS SERVICIOS

NUEVOS SERVICIOS

CÓDIGOS	SERVICIOS	TOTAL	ESTUDIANTES	PDI	PAS
NS01	Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR	3,91±1,07	3,89±1,10	4,25±1,07	3,67±0,92
NS02	SUCRE (consulta y reserva de espacios por web)	3,78±1,14	3,75±1,15	3,69±1,30	4,00±0,96
NS03	Servicio de Fax Virtual: fax institucional virtualizado	4,05±1,14	3,61±1,37	4,10±1,29	4,31±0,95

TABLA 3: Puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque NUEVOS SERVICIOS. Se representa Media±Desviación Estándar, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores.

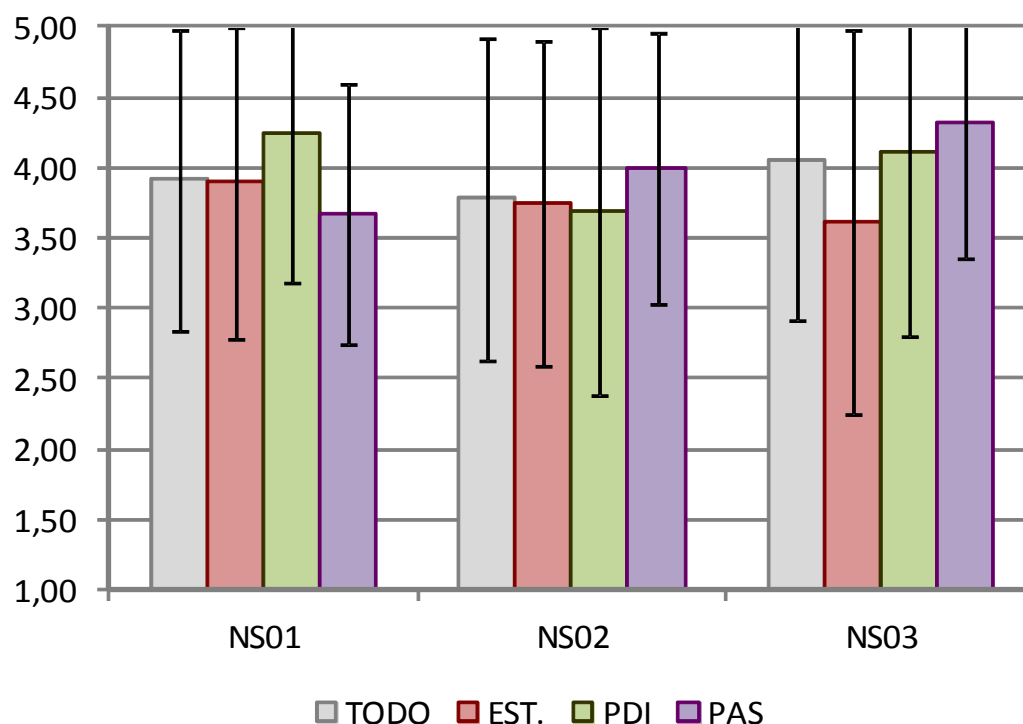


FIGURA 3: Representación gráfica de los datos consignados en la Tabla 3 (media ± desviación estándar).

NS01: Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR. **NS02:** SUCRE (consulta y reserva de espacios por web). **NS03:** Servicio de Fax Virtual: fax institucional virtualizado.

ITEM	PUNTUACIÓN / FRECUENCIAS																											
	1				2				3				4				5				N/U				N/C			
	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS
NS01	5	4	1	0	8	5	0	3	25	16	3	6	46	30	5	11	44	29	11	4	165	88	27	47	221	126	23	67
NS02	4	3	1	0	7	3	3	1	19	15	1	3	25	14	6	5	27	17	5	5	148	67	29	51	284	179	25	73
NS03	5	3	1	1	5	3	0	2	15	8	1	6	27	9	3	15	45	10	5	30	153	72	29	50	264	193	31	34

TABLA 3b: Distribución de frecuencias de cada respuesta por nuevo servicio. Los datos se ofrecen tanto en su totalidad como agrupados por cada sector.

NS01: Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR. **NS02:** SUCRE (consulta y reserva de espacios por web). **NS03:** Servicio de Fax Virtual: fax institucional virtualizado.

SERVICIOS CONSOLIDADOS

CÓDIGOS	SERVICIOS	TOTAL	ESTUDIANTES	PDI	PAS
SC01	WEBMAIL (Cliente de correo vía WEB)	4,05±1,02	4,08±1,04	3,84±1,15	4,1±0,87
SC02	Acceso Identificado (Interface de acceso a servicios WEB personalizados)	4,10±1,00	4,02±1,07	4,01±1,01	4,31±0,80
SC03	Housing/Housing (alojamiento en servidores) en salas del CSIRC	3,65±1,11	3,53±1,13	3,59±1,28	4,03±0,82
SC04	Videoconferencia Profesional (IP, presencial en sala)	3,57±1,19	3,33±1,23	3,73±1,22	4,09±0,90
SC05	AUTOMATRÍCULA	3,77±1,24	3,67±1,30	4,11±1,05	4,23±0,76
SC06	PRADO (Tablón de docencia, SWAD, MOODLE)	3,97±1,08	3,93±1,08	4,08±1,19	4,22±0,67
SC07	Campus virtual inalámbrico (WIFI)	3,97±1,13	3,78±1,24	4,40±0,78	4,19±0,91
SC08	Servicio de Invitados WIFI	3,81±1,21	3,62±1,29	3,95±1,18	4,23±0,87
SC09	Supercomputación (cálculo intensivo para investigación)	3,68±1,16	3,56±1,16	3,70±1,34	4,18±0,87
SC10	Administración de los ordenadores de la red administrativa UGR	3,72±1,03	3,53±1,04	3,94±0,98	3,99±0,98
SC11	Administración de los ordenadores de la red de aulas de informática UGR	3,59±1,14	3,49±1,14	3,75±1,08	4,11±1,09

TABLA 4: Puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque SERVICIOS CONSOLIDADOS. Se representa Media±Desviación Estándar, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores.

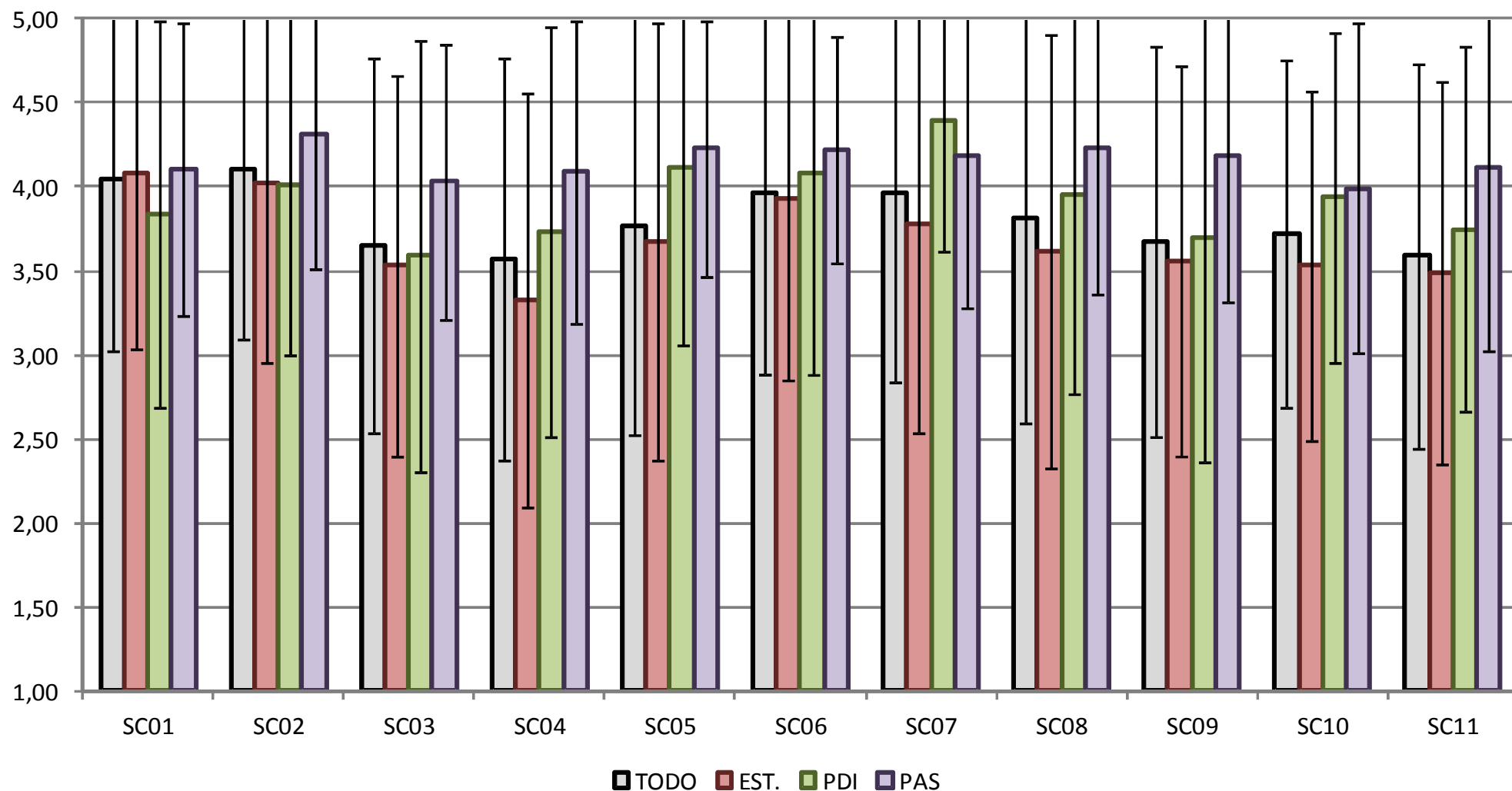


FIGURA 4: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 4** (media \pm desviación estándar).

SC01: WEBMAIL (Cliente de correo vía WEB). **SC02:** Acceso Identificado (Interface de acceso a servicios WEB personalizados). **SC03:** Housing/Hosting (alojamiento en servidores) en salas del CSIRC. **SC04:** Videoconferencia Profesional (IP, presencial en sala). **SC05:** AUTOMATRÍCULA. **SC06:** PRADO (Tablón de docencia, SWAD, MOODLE). **SC07:** Campus virtual inalámbrico (WIFI). **SC08:** Servicio de Invitados WIFI. **SC09:** Supercomputación (cálculo intensivo para investigación). **SC10:** Administración de los ordenadores de la red administrativa UGR. **SC11:** Administración de los ordenadores de la red de aulas de informática UGR.

ITEM	PUNTUACIÓN / FRECUENCIAS																											
	1				2				3				4				5				N/U				N/C			
	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS
SC01	13	9	3	1	26	12	7	6	75	44	12	17	167	87	23	56	188	116	24	45	31	19	1	11	14	11	0	2
SC02	12	10	2	0	28	18	5	4	73	50	7	16	175	92	31	48	215	122	24	66	6	5	0	1	5	1	1	3
SC03	8	6	2	0	12	9	1	2	34	27	3	3	53	30	7	16	33	20	4	8	137	58	30	48	237	148	23	61
SC04	7	6	1	0	8	5	1	1	26	17	4	5	26	14	4	8	24	10	5	9	189	69	42	74	234	177	13	41
SC05	29	29	0	0	30	26	2	0	62	50	3	9	109	84	5	18	126	95	9	20	127	11	41	74	31	3	10	17
SC06	16	11	4	0	23	18	4	0	70	58	7	5	134	94	18	19	153	107	32	13	75	6	4	64	43	4	1	37
SC07	18	17	1	0	41	32	0	9	67	50	6	10	144	74	25	43	191	103	36	49	36	15	2	19	17	7	0	8
SC08	14	11	3	0	25	19	3	3	35	28	2	4	72	34	4	19	83	46	15	21	139	63	18	56	146	97	11	35
SC09	4	3	1	0	7	6	1	0	17	13	1	3	23	16	4	3	20	12	3	5	151	56	39	53	292	192	21	74
SC10	10	6	1	3	25	18	2	5	86	64	5	14	112	52	16	44	79	36	10	32	95	50	21	22	107	72	15	18
SC11	16	13	2	1	37	31	2	3	71	56	8	5	104	76	15	11	71	44	9	18	124	38	17	67	91	40	17	33

TABLA 4b: Distribución de frecuencias de cada respuesta por servicio. Los datos se ofrecen tanto en su totalidad como agrupados por cada sector.

SC01: WEBMAIL (Cliente de correo vía WEB). **SC02:** Acceso Identificado (Interface de acceso a servicios WEB personalizados). **SC03:** Housing/Hosting (alojamiento en servidores) en salas del CSIRC. **SC04:** Videoconferencia Profesional (IP, presencial en sala). **SC05:** AUTOMATRÍCULA. **SC06:** PRADO (Tablón de docencia, SWAD, MOODLE). **SC07:** Campus virtual inalámbrico (WIFI). **SC08:** Servicio de Invitados WIFI. **SC09:** Supercomputación (cálculo intensivo para investigación). **SC10:** Administración de los ordenadores de la red administrativa UGR. **SC11:** Administración de los ordenadores de la red de aulas de informática UGR.

ASPECTOS A CONSIDERAR: Comparativa años 2011, 2012, 2013

	2011	2012	2013
1 Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC	4,11 ± 0,64	4,07 ± 0,76	4,13 ± 0,93
2 Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	4,11 ± 0,71	4,01 ± 0,85	4,12 ± 0,97
3 Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC	3,76 ± 0,87	3,72 ± 0,91	3,86 ± 1,01
4 Profesionalidad del personal del CSIRC	4,22 ± 0,70	4,13 ± 0,83	4,26 ± 0,88
5 Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC	4,07 ± 0,76	3,98 ± 0,89	4,04 ± 0,98
6 Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC	3,93 ± 0,92	3,86 ± 0,99	3,96 ± 1,05
7 Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda	3,74 ± 0,88	3,78 ± 0,95	3,78 ± 1,05
8 Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades	3,98 ± 0,78	3,93 ± 0,87	3,95 ± 0,96
9 Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h)	3,84 ± 0,89	3,97 ± 0,94	4,16 ± 0,98
10 Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	3,98 ± 0,88	3,9 ± 1,01	4,05 ± 1,01
11 Atención presencial recibida	4,12 ± 0,73	4,08 ± 0,88	4,1 ± 0,93
12 Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo	3,95 ± 0,87	3,88 ± 0,94	3,98 ± 1,02
13 Valoración General del CSIRC	3,98±0,80	3,94±0,90	4,11±0,87

TABLA 5: Puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque **ASPECTOS A VALORAR**, durante los años **2011, 2012, 2013**. Se representa **Media ± Desviación Estándar**.

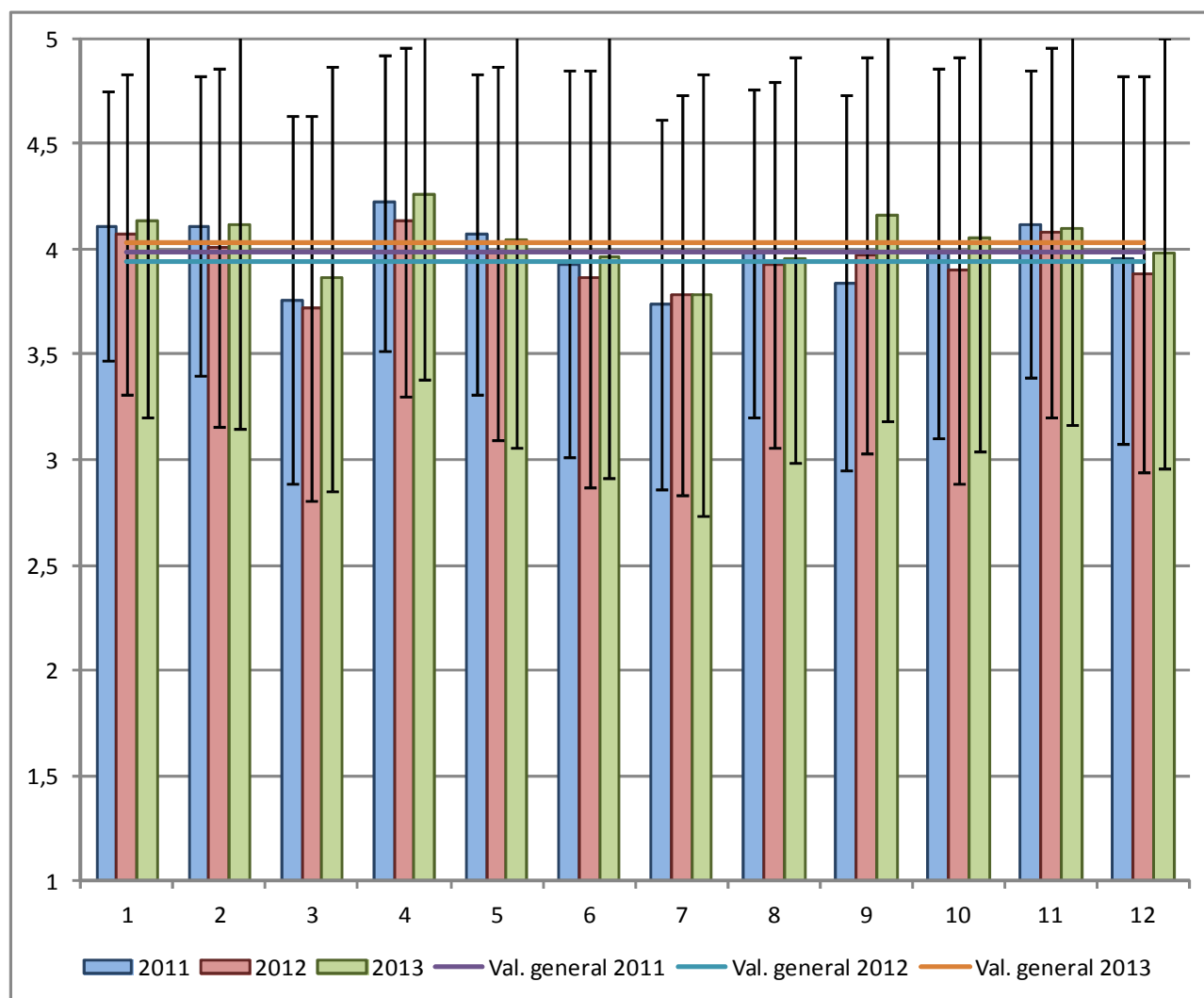


FIGURA 5: Representación gráfica de los datos consignados en la Tabla 5
(media \pm desviación estándar).

1: Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC. 2: Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. 3: Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC. 4: Profesionalidad del personal del CSIRC. 5: Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC. 6: Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC. 7: Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda. 8: Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades. 9: Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h). 10: Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). 11 Atención presencial recibida. 12: Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo. La pregunta **Valoración general del CSIRC** se representa mediante una línea horizontal para cada año (etiquetas **Val. general**).

DISCUSIÓN.

El número total de participantes ha sido de 506, sensiblemente menor que la anterior edición y que parece consolidar la tendencia a la baja de dicho dato. No obstante el tamaño de la muestra es suficiente.

La **TABLA 1** recoge la distribución de los encuestados por sectores. Como podemos observar, el sector Estudiantes sigue siendo el colectivo que más participa (59%), algo lógico al ser claramente el más numeroso, aunque en valores porcentuales respecto a su población total (consultar memoria académica 2012-2013) los otros dos colectivos lo superan (0,5% de Estudiantes, 6,43% de PAS y 2,84% de PDI).

ASPECTOS A VALORAR.

Como se puede apreciar en la **TABLA 2** y **FIGURA 2**, el nivel de satisfacción general ha sido bueno. Con una valoración general del servicio de 4.11, todos los ítems tienen su calificación comprendida entre **3.72** y **4.13**.

Podemos destacar 3 ítems cuya calificación queda por debajo del valor medio pero muy próximo a éste:

- B3:Tiempo de espera en ser atendido.
- B6:Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.
- B8:Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda.
- B12:Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.

El resto de los remites alcanzan o superan dicho valor medio.

Si nos fijamos en las puntuaciones por colectivos, podemos observar que es el Sector Estudiantes el que más penaliza cada uno de los remites ya que la valoración otorgada por los otros dos sectores (PDI y PAS) alcanza o supera la valoración general en todos los remites. Esto nos debería llevar a reflexionar sobre las actuaciones del CSIRC en el Sector Estudiantes o a analizar la calidad de la muestra utilizada para el presente estudio.

Nuevamente hemos de destacar que este bloque de preguntas se convierte, al juzgar por algunos comentarios que se recogen en el anexo, en el paño de lágrimas de las frustraciones de muchos usuarios. En ellos hay referencias a temas que nada tienen que ver con servicios informáticos o que aunque relacionados con la informática, no son facilitados por el CSIRC (SWAD, prestaciones de Universitat XXI, Entrega del Carnet Universitario).

NUEVOS SERVICIOS

Se sometían a encuesta 3 nuevos servicios implantados por el C.S.I.R.C., que se especifican en la **TABLA 3**. La frecuencia de respuesta a cada opción se relaciona en la **TABLA 3b**. Estos datos se representan gráficamente en la **FIGURA 3**. En todos los casos se especifican los valores tanto en su conjunto como separados para cada uno de los tres sectores.

En general todos los nuevos servicios son bien valorados, por encima de 3,50. Sin embargo hemos de considerar que en esta ocasión, se trataba de servicios mayormente orientados al staff de la UGR /PDI y PAS). Por ello, es comprensible la alta cifra de estudiantes que desconocen o no

utilizan dichos servicios.

Por otra parte, la frecuencia de personas que manifiesta no conocer el servicio o no utilizarlo, supera en los sectores del PAS y PDI el 20%, siendo en muchas ocasiones superior al 50 - 70%. Ello nos lleva a replantear la política de difusión de los servicios que facilitamos.

Como quiera que muchos de estos servicios se implantaron a mediados de año, es posible que no hayan estado disponibles el tiempo suficiente como para haber superado la etapa de rodaje. Se hace pues deseable, hacer un seguimiento de los mismos en la próxima encuesta de satisfacción.

SERVICIOS CONSOLIDADOS

Se han sometido a examen 11 servicios ya bien consolidados, para analizar su situación actual. Dichos servicios se encuentran señalados en la **TABLA 4** junto con la puntuación obtenida tanto en su totalidad como por sectores. Estos datos son representados gráficamente en la **FIGURA 4**. La distribución de frecuencias se presenta en la tabla 4b, especificando los valores totales y también separados por sectores.

La valoración general de los servicios es buena encontrándose los valores por encima de 3,50. Sin embargo, al analizar los resultados por sectores, observamos que en el sector estudiantes, algunos servicios no alcanzan dicha puntuación mínima. En el caso del SC04 (Vídeo conferencia Profesional (IP, presencial en sala), calificado con 3,33, es comprensible ya que no se trata de un servicio propiamente dirigido a dicho colectivo.

Si hemos de considerar el SC11 (Administración de los ordenadores de red de aulas de informática) ya que este servicio va especialmente dirigido al sector estudiantil. Este valor tan bajo (3,49) queda también reforzado por el hecho de que en el sector PDI, el segundo colectivo al que se orienta más este servicio, también obtienen una de las puntuaciones más bajas (3,75). Si analizamos los comentarios sobre este servicio que se recogen en el anexo, las quejas van más orientadas a la antigüedad de los equipos o de algún software instalado en los mismos.

En cuanto al número de encuestados que refieren no conocer el servicio o conocerlo pero no utilizarlo (véase **TABLA 4b**), se repite una situación similar a la del bloque Nuevos Servicios. Hay servicios que están orientados al *staff* de la UGR (PDI y PAS) y por tanto es esperable y casi preferible que las respuestas de los estudiantes reflejen tal situación. Sin embargo el grado de desconocimientos o desuso de servicios como SC05 (Auto-matrícula), SC06 (Prado) y SC07 (Campus virtual inalámbrico) es muy bajo, por lo que podemos concluir que están bien difundidos e implantados entre la Comunidad Universitaria.

Por último hemos de comentar que los servicios mejor calificados son: SC01 (WEBMAIL) y SC02 (Acceso Identificado) ya que suelen ser de los que suscitan algún comentario negativo o sugerencia de revisión.

COMPARATIVA DE LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS

Corresponde en esta edición de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del CSIRC, hacer una comparación retrospectiva con los dos años anteriores. La **TABLA 5** recoge las puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque ASPECTOS A VALORAR durante los años 2011, 2012 y 2013. La **FIGURA 5** ilustra los datos de la mencionada tabla. En general podemos apreciar que no hay grandes diferencias entre los tres años. De hecho todos los items oscilan a la par que los promedios del bloque.

Sí hemos de destacar los dos puntos más flojos de este bloque: El número 3 (Tiempo de es-

pera en ser atendido) y el número 7 (Facilidad de contacto con la persona adecuada del CSIRC). En este sentido habría que conseguir un equilibrio entre la necesidad de todo usuarios final de disponer de un "Informático de Cabecera" y la presión que soporta el personal del CSIRC en relación con la escasez de personal y la, no tan clara, obligación de atender a usuarios finales por parte de la totalidad de la plantilla. Quizás las distintas unidades funcionales deberían plantearse separar el normal desarrollo y mantenimiento de los servicios, actividades que necesitan tranquilidad y concentración, de las tareas de atender personalmente a los usuarios (más allá, claro está, de las competencias del CAU). Para esto habría que reforzar las plantillas del CSIRC, cosa que no está en nuestra mano.

Finalmente recordaremos que en la conclusiones y objetivos del año pasado apuntábamos la necesidad de afinar el rango de puntuación ampliándolo de 1 a 7 (actualmente es de 1 a 5). En esta edición hemos mantenido el rango corto para facilitar las comparativas con los años anteriores. Sin embargo la sugerencia sigue vigente y habrá que aplicarla el próximo año.

COMENTARIOS DE LOS USUARIOS DE ORDENADORES DE LA RED ADMINISTRATIVA

Con la intención de simplificar los procesos del CSIRC, se ha decidido incluir en el bloque de Servicios Consolidados, la encuesta que se realizaba a los usuarios de ordenadores de la red administrativa (SC10) en un proceso independiente. Cabe destacar que este es un servicio dirigido casi exclusivamente al sector PAS y dentro de este sector al personal funcionario. De hecho la valoración dada por los encuestados de este sector (3,99) es superior a la otorgada por los otros dos sectores (3,53 y 3,94).

Este ítem llevaba asociado un campo de texto libre preguntando por las incidencias más frecuentes a las que se enfrentan dichos usuarios de este servicio. Los contenidos de este campo que se recogen también en el ANEXO, apartado de USUARIOS DE MICROINFORMÁTICA, se trasladarán a la unidad que presta los correspondientes servicios para su estudio y valoración.

CONCLUSIONES Y OBJETIVOS DE MEJORA.

1. La valoración del servicio es prácticamente similar en los últimos tres años, encontrándose los ítems valorados por encima de 3.5 en su calificación. Sin embargo la participación en las encuestas ha ido decreciendo progresivamente
2. La desviación estándar de las calificaciones es bastante alta (alrededor de 1 sobre una escala de 1 a 5).
3. Sigue habiendo un alto nivel de servicios que son desconocidos incluso en sectores hacia los que van dirigidos los mismos.

Por todo ello aventuramos las siguientes **PROPUESTAS DE MEJORA**:

1. Ampliar la escala de puntuaciones, actualmente de 1 a 5, llevándola a una escala de 1 a 7.
2. Establecer un objetivo inicial de calificación para los ítems, de 5.5, ya sobre la nueva escala.
3. Eliminar los etiquetados de "muy malo", "malo", "regular", etc ya que inyectan una gran cantidad de subjetividad en las repuestas por parte del encuestado.
4. Replantear el método de captación de encuestados. En este sentido se propone elegir una muestra aleatoria, a partir del censo universitario que contemple todos los distintos colectivos de la Universidad de Granada, y dirigirse a dichos encuestados directamente mediante mensaje personalizado.
5. Mejorar la difusión de los distintos servicios que oferta el CSIRC.

ANEXOS

RELACIÓN DE COMENTARIOS.

ESTUDIANTES
Comentarios constructivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación para smart phone del tablón de docencia sería muy practica . • Como sugerencia instalar en todos los ordenadores de las facultades "Adobe Flash" ya que para utilizar algunos programas de presentaciones como "Prezi" es necesario. • Debería de existir mas puntos de acceso para las conexiones wifi. • Desde que se quitó cviugr-v2, eduroam va mucho más lento y da problemas de conexión, al menos en la ETSIIT • En el conjunto, me parece mucho mejor el antiguo "tablón de docencia". • En la Fac. de Filosofía y Letras hay varios lugares que tienen falla en la cobertura de WiFi. Considero que debería hacerse una revisión y ver opciones de mejorar la señal. Por otra parte, el paso a Eduroam ha mejorado el tránsito a Internet, pero aún hay muchos compañeros que ni siquiera conocen la existencia de dicha red. Buen trabajo. Se puede mejorar. Muy cordiales saludos. • Facilitar la conexión WiFi Eduroam para android • Fallo de red WiFi en algunas ocasiones en las aulas de la escuela; la red Eduroam no me suele fallar pero cviugr se desconecta con mucha facilidad. • La conexión WiFi de la UGR en los dispositivos móviles dura poco tiempo si no se utiliza en unos 5 minutos. Seria buena idea no tener que volver a meter contraseña y usuario al cabo de un tiempo corto. • La usabilidad de los sistemas es pésima y nefasta. La oficina virtual, el tablón de docencia y SWAD, ambos son totalmente INUSABLES sin un mínimo de estrés importante. Aunque la nueva oficina virtual ha ganado en estética sigue sin ser totalmente usable desde dispositivos móviles, una vista en cuadrícula podría haber sido mucho más acertada que la lista que se muestra actualmente. El tablón de docencia pertenece al jurásico. Dos clicks para tener que entrar a una asignatura (bastante distantes entre sí), y lo que es más molesto: las asignaturas se ordenan aleatoriamente y no por orden alfabético o cualquier sistema jerárquico que prometa al usuario encontrar las asignaturas allá donde esperan, con lo cual hay que estar constantemente buscando entre todas las asignaturas. La tipografía usada no ayuda a la lectura: Sans en mayúsculas y en cursiva. ¿Por qué existe además SWAD- Profesores que utilizan una plataforma, y profesores que usan la otra. Añadiendo la curva de aprendizaje tan acusada que requiere cada sistema, la UGR se sumerge en un caos en cuanto a usabilidad de cara al alumno se refiere, no me quiero ni imaginar para profesores. Así tenemos que estar durante semanas y semanas pidiéndoles a los profesores que añadan el contenido al tablón de docencia, ¿por qué- Porque es un sistema que de por sí no les incita a hacerlo por ellos mismos, da dolores de cabeza. Por otro lado no sé en qué lenguaje están programados tanto la oficina virtual como el tablón de docencia pero la sensación que dan es de tecnología del siglo pasado, no dan el "feedback" necesario para una buena experiencia de usuario. • Los ordenadores de la universidad, principalmente los de uso libre por los alumnos, están muy anticuados, sobre todo porque ahora se usa el Word 2010, y estos tienen la versión creo que 2003 (la diferencia está en los .pptx, .docx...) • Mas facilidades a la hora de contactar con el CsIR, el despacho que se ostenta en la facultad facilita la comunicacion y la solucion de problemas, pero solo controlan el tablon, el moodle es una plataforma complicada y cuando he tenido problemas con ella, he tenido que llamar al telefono, pero siempre da mas confianza que un informatico te informe en persona. Gracias • Me gustaría que el servicio de supercomputación que ofrece el CSIRC fuera más intuitivo o que existiesen manuales para un usuario no experto. • Mejorad la información acerca del servicio VPN. Muy útil, pero es en tercero de carrera cuando, debido al boca a boca, lo conozco y uso por primera vez. Gracias.

- Mi valoración personal se basa tan sólo en unos 3-4 meses que llevo en esta universidad porque considero que realmente pueda no ser tan relevante. Sí que he notado que en general es un servicio que funciona notablemente bien y no sólo es consciente de las innovaciones tecnológicas, sino que además las pone en práctica, como los códigos QR, o por lo que he visto, conectar sistemas con algunos servicios de google. Ahora bien, el sistema de códigos para pedir cita y tener que validarlo me resulta un poco molesto porque impide realizar algunos trámites que en general se podrían resolver en dos minutos y limita el número de personas que puede realizar consultas al número de tickets disponibles en un día. Y por lo que he podido comprobar, en numerosas ocasiones se han expedido todos los tickets y resultado las dudas o trámites de las personas a las que se les ha expedido hasta media hora o una hora antes del cierre de secretarías, oficina de postgrado, etc. A su vez, he comprobado el mal funcionamiento del puesto de la oficina de postgrado, que a veces no ha reconocido los códigos QR pedidos por internet. O tan siquiera funcionaba el puesto. A pesar de estas dificultades técnicas puntuales, remarco que la sensación que tengo es de un servicio bastante efectivo, fresco en cuanto a innovación y consolidado. Esta es la idea relevante en todo lo escrito.
- Pienso que se debería de ampliar el horario de atención presencial, para que en las tardes también se disponga de esta opción dado que hay gente que tiene la mañana entera ocupada y no tiene la posibilidad de acceder a este servicio.
- POR FAVOR restauren el antiguo link de acceso identificado, era más práctico y eficaz.. e intuitivo. El nuevo interfaz no es práctico.. acaban de eliminar el link acceso al antiguo acceso identificado. por favor restaurenlo. Gracias
- restauren el antiguo link de acceso identificado
- Se debería de agilizar el servicio de carnets universitarios ya que el tiempo de espera es demasiado.
- Se debería revisar más frecuentemente el estado de ordenadores y modernizarlos en la sala de ordenadores en la Facultad de Traducción e Interpretación en el edificio de la Calle Puentezuelas. Harían falta también varias impresoras.
- Tendría que existir la posibilidad de asistir a CSIRC de forma presencial en horario de tarde al menos un día en semana. Los que tenemos clase en el turno de tarde, en la mayoría de los casos es porque no podemos asistir en el turno de mañana y nos resulta casi imposible asistir al CSIRC en horario de mañana. Como no existe (algunas veces) de enviar cualquier documento que no sea de forma presencial, nos sentimos obligados a hacer malabares para compaginar horarios.
- Tendría que facilitarse el pasaje de @correo.ugr.es a @correo.ugr para los estudiantes de posgrado sin tener el riesgo de perder todos los datos.

Comentarios negativos.

- Buenas, no se porque habéis retirado el antiguo acceso identificativo porque el nuevo no sirve para nada, no puedo ver los mensajes de los maestros ni las cosas que han colgado en el tablón, solo aparecen los profesores que cursan la asignatura y eso como comprenderán no me sirve para nada, espero que corrijan esto o vuelvan a abrir el antiguo acceso, porque en estos días subirán las notas y no tengo donde mirarlas. Gracias .
- desearía se activase algún sistema para que los ordenadores de la facultad sean una herramienta de trabajo para la comunidad universitaria y no el solaz de más de un indeseable que hace de nuestra sala su locutorio particular y gratis
- El SWAD últimamente va muy mal, tengo que abrir otras pestañas para que me aparezcan los mensajes recibidos. Además el tablón de docencia cuando le doy al enlace en vez de abrirse en otra pestaña se abre en la pestaña principal, por lo que si quiero abrir el swad y el tablón tengo que darle para abrirlos en pestañas diferentes. Deberían ponerlo automático, y mejorar el swad.
- El wifi es muy deficiente.
- IROS A CAGAR
- La conexión de red de la ETSIT se ha quedado chica y no hay buena cobertura wifi.
- LADRONES CHORIZOS SOIS UN PRODUCTO MAS DE LA JUNTA DE ANDALUCIA!!!!HABEIS MANCHADO EL NOMBRE DE GRANADA Y DE SU UNIVERSIDAD!!!
- No es necesario
- no es necesario

- Últimamente las conexiones inalámbricas de la Escuela de Informática son bastante penosas, a pesar de la sustitución de los puntos de acceso, esto imposibilita el trabajo desde el portátil propio.

Comentarios positivos.

- Es un trabajo extremadamente necesario e importante en nuestra Universidad y más aún en los tiempos que corren.
- Estoy contento con el servicio prestado, pero como sugerencia, creo que muchos de los servicios que el CSIRC da no son conocidos, y que pueden ser muy útiles para todos si se conociesen
- Me parece que realizan un fantástico trabajo, solucionando todos los problemas que ofrecen algunas veces las cosas informáticas, y además en un tiempo muy muy bueno. Solamente darles la enhorabuena por el gran trabajo que hacen. Y en cuanto a las TIC también me parecen de muy buena utilización, para mí al menos que estoy en geografía y trabajo con GvSIG me parece un programa estupendo y gracias a Uds, y además Idrisi taiga también es un gran programa. Muchas gracias. Un saludo.
- me solucionaron al instante un problema de mi tarjeta universitaria para poder sacar un libro de la biblioteca con urgencia. muy amables.
- Personalmente, me gustaba más la interfaz antigua del correo institucional, ya que tardé siglos en entender como se borraban los mensajes de la nueva versión. De todas formas, nunca he tenido problemas con esa plataforma. El wifi en mi facultad (Letras), aunque muy rápido y fiable en el 99% de los casos, a veces falla y conozco a compañeras a las que no le funciona.
- Pienso que está muy actualizado y personalmente me gusta como funciona ya que me es bastante útil por lo que considero que (aunque siempre se puede mejorar) por ahora funciona bastante bien.
- Son pocas las ocasiones que he tenido para contactar con este servicio más siempre han sido agradables a la par de competentes.
- Trato excelente, rápido y profesional.

Comentarios indeterminados.

- A las cuestiones en las que he seleccionado "sin respuesta" es porque no he tenido vivencia alguna con respecto a ella y por tanto no pudo valorarlo.
- A SER POSIBLE QUE SE ESTUDIARA LA FORMA DE PONER EN EL EXPEDIENTE DEL GRADO EN INGENIERÍA CIVIL CON LA DOBLE ESPECIALIDAD, YA QUE DESDE SECRETARIA DEJAN MATRICULARSE EN LAS ASIGNATURAS DE LAS DOS ESPECIALIDADES DIFERENTES, PERO A DÍA DE HOY AUN SIGUE SALIENDO EN EL EXPEDIENTE LAS ASIGNATURAS DE UNA DE LAS ESPECIALIDADES Y LAS DE LA OTRA APARECEN COMO EXTRACURRICULARES. SEGÚN COMENTAN EN LA SECRETARIA DEL CENTRO ESTÁN TRATANDO DE QUE SE LO SOLUCIONEN PERO A DÍA DE HOY NO TIENEN NINGUNA INFORMACIÓN AL RESPECTO. GRACIAS
- En relacion al horario es lo que peor veo, debido a que muchos universitarios tenemos horario de tarde por lo que si solo abre por la mañana nos obliga a tener que desplazarnos fuera del horario de clases.
- Es cierto que el horario de atención al público de las CSIRC es bastante óptimo, en cuanto al telemático se refiere. En cuanto al horario presencial, cabe destacar que como siempre es más efectivo el trato personal, los alumnos con horario lectivo por la tarde, sólo podrán tener acceso a este horario en turno de mañana, por lo que es sugerible una flexibilidad en el horario para poder acceder por la tarde. Gracias. Un saludo.

P.D.I.

Comentarios constructivos

- ¿Para cuándo el sistema de reserva de espacios para toda la UGR-En referencia a la siguiente pregunta, sobre si deseo que contacten conmigo, depende de la demanda que tengan. Si ustedes quieren, pueden contactar. Si no, entiendo que no puedan.
- 1. EN EL SERVICIO TABLÓN DE DOCENCIA (PRADO) RESULTA UN INCONVENIENTE LA LIMITACIÓN IM-

PUESTA A LA EXTENSIÓN DEL NOMBRE DE LOS ARCHIVOS DESTINADOS A FICHEROS PARA ALUMNOS. 2. OTRO INCONVENIENTE ES LA NO INCORPORACIÓN AL TABLÓN DE DOCENCIA DE LAS ASIGNATURAS DE SOLO EXAMEN, LO QUE DIFICULTA LA COMUNICACIÓN CON LOS ALUMNOS.

- Adecuada atención. Incapaz solventar licencias software CAMPUS 3
- Algo más de memoria en el correo sería de agradecer.
- Aún hay algunas gestiones administrativas que requieren rellenar documentación en papel, por ej. el cambio de titularidad de PC's de la red. sugiero su pronta desaparición.
- Es necesario que el Web mail incremente su capacidad y además sea más fácil el borrado de emails para volver a tener espacio, por ejemplo pudiendo señalar todos los emails para borrarlos, además debería existir la posibilidad de exportar todos los emails a un fichero de texto más los adjuntos antes de borrarlos (de una sola vez para no perderlos).
- Mayor tiempo para egresados en mantener su correo electrónico
- Recientemente solicité la posibilidad de activar la opción de Wake on LAN en la red de la Universidad como sugerencia al CSIRC, justificando dicha solicitud: "Me gustaría saber si es posible utilizar "Wake on LAN" en un ordenador conectado a la red de la Universidad. En estos momentos tengo configurado el ordenador para que esto sea posible, y si apago el ordenador, durante unos minutos puedo arrancarlo mediante un Magic Packet tanto desde dentro como desde fuera de la Universidad. Sin embargo, transcurrido un tiempo mayor, esto resulta imposible. Entiendo que tengo todo bien configurado (todas las funciones de ahorro de energía están deshabilitadas para hacer las pruebas), ya que siempre funciona correctamente durante un tiempo determinado tras apagar el ordenador. He leído que el problema puede venir derivado de un borrado de la caché ARP al transcurrir el tiempo establecido (TTL) de la entrada correspondiente del ordenador, y que habría que aumentar dicho valor. Creo que muchos de los investigadores que trabajamos en la Universidad vemos esta posibilidad muy útil. De hecho, muchos dejamos los ordenadores encendidos para eventualmente poder seguir trabajando desde casa en remoto. El ahorro en energía sería considerable si pudiéramos encender el ordenador únicamente cuándo realmente lo fuéramos a utilizar." La respuesta recibida fue un exhaustivo: "Le comunicamos que no es posible utilizar esta opción." Incluso dándome los buenos días únicamente por mi segundo nombre, demostrando lo rápido que la persona que me había contestado se había leído mi correo. Me parece inaceptable que sugerencias que podrían suponer un ahorro energético tan importante sean "despachadas" con esta ligereza, sin intentar dar ninguna justificación. Además dan muy mala imagen de la disposición del personal del CSIRC por realizar mejoras.
- Sigo echando en falta un buen servicio en la licencia de programas comerciales a coste reducido o sin coste. Concretamente software de Microsoft, como ocurre en otras universidades.

Comentarios negativos

- Deficiente servicio de gestión de correos electrónicos cuando el alumno se gradúa.
- El personal en ocasiones no asume los problemas como propios aportando soluciones alejadas de las necesidades reales de los grupos e imponiendo sus "soluciones". A su vez es frecuente una falta de seguimiento de los mismos hasta su resolución, siendo necesario para acciones que deberían ser rutinarias, la insistencia hasta extremos que serían inaceptables si el servicio fuera externo y privado. Resulta inaceptable que se pierdan puntos de conexión a red o de teléfono y pasen varias semanas completas hasta su solución.
- El trato recibido por la adaptación a las "centralitas digitales" ha sido nefasto, llegando incluso tener despachos departamentales sin línea telefónica y sin aportar solución real a los problemas suscitados. Dan la impresión de que todo gira o debe girar entorno al CSIRC cuando se trata de un servicio instrumental que en realidad se debería disfrutar casi sin tomar relevancia y casi sin hacerse notar como viene ocurriendo actualmente. Esa percepción se refuerza con gracias a los correos que se circulan a la comunidad universitaria en un tono de amenaza, como los recientemente remitidos en relación a las redes wifi, entre otros.
- En el último año, he abierto varias incidencias que el personal del CSIRC ha cerrado y etiquetado como finalizadas, sin estar realmente resueltas.
- Entiendo perfectamente la supresión de las wifi incontroladas pero en muchos casos (por ejemplo el nuestro) la teníamos porque salía mucho más económico comprar un router que dar de alta todas las conexiones por cable de aparatos y ordenadores de todo el personal del laboratorio, y la conexión por esa wifi local funcionaba bastante mejor que la de eduroam, aunque ahora edu-

roam funciona bastante mejor.No obstante, ahora que ya no se pueden tener wifi locales, estaría bien que se abaratasen los costes de conexión por cable que, aunque no son muy altos considerados individualmente, si son varios sí que se incrementan y puede haber problemas para afrontarlos al no ser gastos elegibles en proyectos de investigación.

- He acudido recursivamente al csirc durante años para distintas gestiones. La impresión en la gran mayoría de los casos es de poca ayuda y de pérdida. El personal hace lo que puede en algunos casos y, aunque se ha mejorado en general la rapidez telefónica, que en años anteriores era peor, uno siente que no sabe realmente quién puede resolver según que problema.La página web es cada vez menos informativa (remarco por experiencia lo muy poco cuidado que están los apartados de creación de páginas dinámicas, algo que no es sencillo, y algo que debería ser nítido como la conectividad wifi en android, por decir algunos ejemplos). Los cursos formativos están bien pero deberíamos poder entender un manual antes de desplazarnos a un curso. En general todo parece muy descuidado en la web del csirc si se compara con otros servicios de ugr. Menús poco intuitivos, cadenas de subsecciones inacabables y manuales duplicados o poco claros. Uno desea por todos los medios evitar encontrar algo en la web del csirc y opta por llamar por tfno. Cuanto más claro esté la web menos personal hará falta para la asistencia telefónica.He planteado en alguna ocasión algunas mejoras para algún servicio nuevo. La respuesta ha sido, en el fondo, "gracias por su ayuda" pero ni idea de si dichas propuestas se va intentar implementar(evidentes y sencillas por otro lado), o si no se pueden hacer o cualquier respuesta concreta. Sinceramente, no creo que vuelva a dedicar tiempo a ayudar a contribuir para recibir un "gracias, lo tendremos en cuenta"(entiendo de todas maneras que no hay obligación de hacer otra cosa o incluso recursos para prestar atención a toda la comunidad universitaria).En fin, la crítica es constructiva. Como digo, conozco el csirc desde hace años. Evidentemente, otras muchas cosas están muy bien planteadas pero creo necesario seguir mejorando con los recursos que se tengan en cada momento.
- Me gustaría que el CSIRC tuviera una disposición real de mejora y comunicación con los usuarios de sus servicios, ya que me parece un servicio fundamental de la Universidad y cuyo único feedback no puede reducirse a una encuesta anual, viendo por las respuestas de los correos de sugerencias que éste no es un canal válido para ese fin.
- Problemas de validación de las licencias campus de Windows 7 y Microsoft Office.
- Urge cambiar la web porque cuesta mucho encontrar el camino hasta lo que uno va buscando -> ¿no se podría diseñar con un campo de búsqueda como el que tiene el nuevo "Acceso Identificado"-¿No se podría renovar la licencia de Babylon-Los trámites para la gestión de los puntos de red creo que es muy ineficiente.El trato con los campus de Ceuta y Melilla (aunque no estoy allí, los visito a menudo), creo que es mejorable. Pasan meses antes de atender peticiones, algunas muy básicas como el alta de puntos de red.

Comentarios positivos

- CSIRC es uno de los centros de la UGR que funciona, según mi experiencia, bastante bien
- El CSIRC ha funcionado y funciona perfectamente. Tengo contactos con el CSIRC desde el año 1984, aproximadamente, y estoy utilizando sus servicios desde entonces, habiendo sido informado sobre los mismos en todo momento. Ha mejorado mucho y seguirá haciéndolo.
- En general tengo una impresión muy buena del CSIRC. En cualquier caso, no conozco absolutamente todos los servicios, pero estoy muy satisfecho con los que conozco y utilizo.
- Salvo muy contadas excepciones hacéis un magnífico trabajo. Enhorabuena
- Siempre que he necesitado algo del CSIRC me han tratado con atención y con celeridad, por lo que estoy muy satisfecho con el trato recibido y con las soluciones técnicas planteadas. Seguid en esa línea :)

P.A.S.

Comentarios constructivos.

- ¿porqué se emplea un programa de oneroso pago, UXXI, cuando técnicos del CSIRC pudieran desarrollar una plataforma mucho mejor y compatible con las bases de datos y estándares que UXXI-

- Año a año se implantan mejoras en los servicios ofrecidos por el CSIRC. Enhorabuena!! Uno de los aspectos que se podrían mejorar, es la distribución de contenidos en la Web del CSIRC. A veces es complicado encontrar lo necesario para acceder a un servicio.
- Creo que en general los servicios y la atención prestada por parte del personal de CSIRC son adecuados y han mejorado. Sin embargo, a veces, por problemas técnicos, pasamos una parte importante de la mañana sin poder trabajar. Durante muchas jornadas, la hora de 8 a 9 se ha perdido por problemas con los ordenadores. Este me parece un problema importante que debe solucionarse.
- Cuando algún usuario pregunta, debería a veces hablar con un lenguaje más simple porque a veces no nos enteramos con un lenguaje tan técnico. Gracias
- Cuando cambia alguna aplicación o cualquier otro servicio, por ejemplo el correo electrónico, las instrucciones, información sobre lo nuevo, etc. no son muy accesibles, o no están claras, o no existen... Sugerencia para mejorar ese aspecto, que las instrucciones completas estén en la misma aplicación o programa.
- Cuando tenemos clave de la red administrativa y utilizamos también eduroam en el teléfono móvil. Si caduca la clave de ingreso de la red administrativa alguna vez no se activa la nueva clave si seguimos utilizando la red eduroam hasta que la cambiamos también.
- El PAS necesitamos más memoria en nuestra L para poder guardar archivos, que cada vez requieren de más memoria.
- Para mi puesto de trabajo (Gestión Económica de un Centro grande) es muy útil la comunicación de los cargos-abonos al responsable administrativo. Hasta ahora son muy difíciles de casar las solicitudes con los cargos que aparecen en los listados del Universitas XXI.
- Una instalación completa de Office 2007 vendría muy bien para mejorar las tareas realizadas en los distintos puestos de trabajo.
- Por qué no hay una única base de datos personales del PAS y PDI a la que tengan acceso distintos servicios de la ugr (habilitación, contabilidad, servicio PAS, etc). Habría que indicar como obligatorio el actualizar los datos de cada uno (PAS, PDI), cuando se cambia de puesto de trabajo en el directorio general de la ugr. Unificar, también en estos casos de cambio de puesto de trabajo, sobretodo del PAS, todos los accesos a las distintas aplicaciones informáticas que se usan (universitas XXI, correo postal, organización docente dptos, SIGA), en un sólo trámite.

Comentarios negativos

- - las mayoría de las incidencias las tenemos que resolver nosotros personalmente, eso sí, siguiendo las instrucciones que se nos dan por teléfono. - Ustedes dan por supuesto que conocemos la mecánica y el lenguaje informático.- Cuando se trata de averías de los aparatos la solución es siempre sustituirlos aunque se trate de algo sencillo.
- A veces tardan en contestar, en solucionar problemas o las respuestas que dan son las más cómodas para ellos pero no la mejor solución.
- Algunas personas que ocupan determinados cargos no atienden llamadas telefónicas. A pesar de disponer de teléfonos que indican si tiene llamadas perdidas, tampoco devuelven dichas llamadas, tal vez solo tengan el teléfono para uso particular y atención para amigos y familiares.
- Mucha lentitud en implementación de sistemas operativos más actuales (Windows XP hace rato que no tiene soporte oficial de Microsoft), Los operadores del 36000 tienen muy buena actitud pero en ocasiones poca aptitud ya que a veces carecen de conocimientos en profundidad del tema que se les pregunta.

Comentarios positivos

- Jamás he tenido ningún problema con el personal, todos funcionan muy bien
- De año a año se comprueba la mejora en el servicio! Muchas gracias por vuestra ayuda.
- Desde que hay personal del CSIRC en algunos centros, se atiende con mayor rapidez y nos sentimos más arropados cuando hay algún problema.
- El personal de CSIRC, que soluciona averías e incidencias vía 36000, son muy resolutivos y muy amables ;)
- El Servicio ha experimentado una notable mejoría en los últimos años.
- Estoy contentísima con este servicio por la amabilidad, rapidez y eficacia con que he sido tratada

siempre que los he necesitado. Gracias

- Felicitar al servicio de atención para incidencias y averías (Extensión 36000) por su amabilidad y eficacia en la resolución de problemas y dudas. Estoy muy satisfecha con el servicio.
- He notado una mejora notable en el servicio en el último año
- La atención telefónica del 36000 ha mejorado mucho.
- Sólo resaltar la amabilidad y el trato recibido. Enhorabuena!

USUARIOS DE MICROINFORMÁTICA

- - DISPONIBILIDAD DE MUY POCO ESPACIO COMO USUARIOS PARA GUARDAR ALGUN ARCHIVO.- LENTITUD EN LA RED
- - Interrunción del servicio.- Escasez cuota de almacenamiento.
- "CUELGUE" DE ORDENADORES A PRIMERA HORA
- 1. No se puede iniciar la sesión.2. Problemas con las bases de datos.3. Solicitud de listados necesarios para el trabajo.
- ACCESO A REDES
- Actualizaciones de UXXI demasiado frecuentes. Desconexión del programa de realidades informáticas: programa NO operativo en muchísimas cuestiones.
- Arranque 2.
- Averías del hardware
- Cada 2 ó 3 meses tengo que restaurar virus o problemas con windows.
- Cada vez que actualizan el programa Universitas XXI o algún problema de software (hay que reinstalar impresoras)
- CAIDA DE LOS SERVIDORES.DRIVERS IMPRESORAS.
- Caída del servidor
- Caída del servidor
- carga del ordenador a veces ha fallado
- Continuamente tenemos que entrar restaurando porque la maquina nos indica que tenemos poco espacio disponible.
- Corte de la red
- corte de la red un día sí y otro también
- Cortes de red y ralentización
- cortes en la red
- Cuelgue de la red
- DESAPARECE EL PERFIL PERSONAL
- Desconexión de red, programas que se desinstalan
- Desconfiguración BIOS.Instalar parche.Cambio de toma de red
- desconfiguración de algunas aplicaciones, programas e impresoras de unos días respecto de otros
- El PC no arranca o tarda mucho en arrancar, se desconfiguran algunos programas (Transfronterizo, etc.), la impresora no responde,etc.
- El reinicio cada cierto tiempo del ordenador, por un mensaje que sale al principio, sobre que falta algo de windows.
- En este momento no recuerdo
- En ocasiones queda colgado del servidor.
- Errores en windows
- Falta de espacio en disco
- Falta de espacio en disco.
- Falta de espacio para almacenar archivos de trabajo.Falla con frecuencia el lector de tarjetas incorporado al teclado.Algunas veces no reconoce el ratón usb.
- Falta de espacio.
- impresoras no van bien por los drivers
- La "caída" de dicha red
- la frecuente obligación de cambiar las claves es engorrosa
- Las bases se quedan colgadas o van muy lentas.
- Lentitud en la conexión a Internet mediante Firefox. Problemas de espacio en disco.
- Lentitud en los equipos algunas veces,
- los días/horas en las que se realizan los mantenimientos de sistemas a veces perjudican nuestra

labor

- -los ordenadores no arrancan o se quedan colgados.
- Mal funcionamiento generalizado de la red administrativa. Últimamente: error en la escritura de morada (el 90% de los días a lo largo de todo el día); a primera hora no se puede cargar el perfil o directamente no se puede entrar en la red administrativa; el programa open office da un error de JRE; desde hace un tiempo Mozilla Firefox no trata igual los pdfs; word 2007 no convierte correctamente a pdf (elimina las imágenes de los documento)...
- Muy mala conexión wifi a la red eduroam en mi puesto de trabajo
- No arranca Windows.
- no soy usuario de la red administrativa
- Ordenadores usuarios Biblioteca
- Poco espacio para perfiles disponible
- Problemas al arrancar el ordenador.Lentitud en la red.Obligatoriedad de cambiar la contraseña.
- Problemas al cargar el config.sys.Problemas con el parche de biblioteca.Problemas con la memoria (soy administradora del sistema de biblioteca y trabajo con fichero de gran volumen).Limitaciones/dificultades relacionadas con la carga de softwares que no están en el parche y que necesitamos en el servicio (MarcEdit).
- Problemas cambio de clave
- problemas con el parche de bibliotecas (hay programas específicos que tengo que cargar cada vez que restauro) también tengo muchos problemas con el espacio de memoria
- problemas con la multifunción
- Problemas de espacio, problemas con la configuración de las impresoras, problemas con el inicio de sesión y con el servidor de administración en general, problemas con la aplicación de Gestion de Alumnos de Movilidad
- PROBLEMAS PARA ENTRAR EN LA RED ADMINISTRATIVA
- Que no haya red o vaya excesivamente lenta la conexión.
- Que no se puede acceder o que el sistema es inestable.
- Se ha sufrido mucho con las migraciones entre servidores, pues ha llevado a continuas desconexiones en momentos un poco delicados (final de ejercicio contable)
- tarda bastante in iniciar. Cortes en SIGA
- Tarda en iniciar el terminal
- Thunderbird no guarda la configuración de mi perfil, como por ejemplo, ordenar los mensajes por fecha, por hilos o guardar los canales RSS.
- Últimamente cuelgue del servidor
- Últimamente, con cierta frecuencia se "cae" el servidor de la Res Administrativa. Esa frecuencia de caídas no ocurría desde hace años.Las actualizaciones de Universitas XXI deberían hacerse por las tardes.