

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS – 2014 (Enero-febrero 2015)



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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN-----	5
MATERIAL Y MÉTODOS-----	7
RESULTADOS-----	10
Perfil del usuario-----	10
Valoración general del CSIRC-----	11
Novedades-----	13
Servicios-----	15
DISCUSIÓN-----	18
Valoración general del CSIRC-----	18
Novedades-----	19
Servicios-----	20
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA-----	21
ANEXOS-----	22
Relación de comentarios-----	22
Aplicaciones de gestión-----	22
Apoyo a la docencia-----	22
NODO de Cartuja-----	24
Dirección del CSIRC-----	24
NODO de Aynadamar-----	29
NODO de Fuentenueva-----	29
Gestión centralizada-----	30
Gestión de Alumnos-----	30
Microinformática-----	32
NODO del PTS-----	33
Redes y comunicaciones-----	33
Telemática-----	35
Miscelánea-----	35

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, el ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS que ha de realizarse con periodicidad anual.

OBJETIVOS

Los objetivos del presente estudio 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.

En la presente edición de este estudio hemos facilitado a los encuestados una escala de 1 a 7, en vez de la que se venía usando antes de 1 a 5. El objetivo era permitir a los encuestados más precisión en sus respuestas. **El objetivo en este estudio y en las acciones que de él se deriven se fija en que el ítem "VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC" alcance la puntuación mínima de 5.**

CALENDARIO

- Fase de definición del estudio: Diciembre de 2014.
- Fase de toma de datos: febrero 2015.
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: julio 2015.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: octubre 2015.

ALCANCE

- Universo¹: Usuarios/as PAS (2198), PDI(3487) y Estudiantes de la Universidad de Granada (N=52409).
- Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.
- Tamaño de la muestra: 2137 encuestados/as (Estudiantes: 1183, PDI: 279, PAS: 338 y OTROS COLECTIVOS: 337). Esta muestra se considera representativa del total de la población, manteniendo el error y nivel de confianza determinados para este

1 Según Memoria Académica 2014-2015

tipo de encuestas por la UNE 66176:2005 (tabla 1).

Para calcular el tamaño representativo de muestra se ha empleado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2\sigma^2}{E^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2\sigma^2}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra.
- N = Tamaño de la población.
- Σ^2 = Varianza poblacional
- $Z_{\alpha/2}$ = Coeficiente correspondiente a una confianza 1- α para una distribución normal (0,1)
- E = Error muestral

Sector	N	$Z_{\alpha/2}$	σ	E	n
Toda la población universitaria	58094	1,96	2	0,25	245
Estudiantes	52409	1,96	2	0,25	245
PDI	3487	1,96	2	0,25	230
PAS	2198	1,96	2	0,25	221

TABLA 1: Valores de la muestra representativa obtenidos tanto para toda la población universitaria como para cada uno de los sectores (según UNE 66176:2005)

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. Valoración general del CSIRC.
3. Novedades.
4. Valoración de servicios.
5. Final

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

1. Perfil del usuario.

- a) Sector al que pertenece (Estudiantes de grado, PDI, PAS, otro).
- b) Centro en el que estudia o desempeña su trabajo.

2. Valoración general del CSIRC.

Este bloque está constituido por una batería de 13 preguntas orientadas a testar la interacción del CSIRC y su personal con el usuario. Son las siguientes:

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 por 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 servicio a lo largo del tiempo.
13. Valoración general del CSIRC.

3. Novedades.

En este bloque se pregunta a cerca de nuevos servicios implantados por el CSIRC:

- N1. Uso de Windows 7 en ordenadores de administración y de aulas de informática.
- N2. Mayor rigurosidad sobre Seguridad en la Red y en cada puesto (ENS).
- N3. Gestión automatizada de permisos/acceso a aplicaciones de gestión e institucionales.
- N4. Aumento de espacio de almacenamiento en red para Administración.
- N5. Nuevo Directorio WEB de UGR.
- N6. Nuevo PRADO (prado.ugr.es) entorno colaborativo docente sobre moodle.

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

4. Valoración de servicios.

- S1. Telefonía fija corporativa. Nuevos terminales IP.
- S2. Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR.
- S3. SUCRE (consulta y reserva de espacios por web)
- S4. Servicio de Fax por WEB
- S5. WIFI (Eduroam).
- S6. Automatrícula.
- S7. Videoconferencia profesional
- S8. Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de gestión e institucionales.
- S9. Software libre en ordenadores de administración y de aulas de informática.
- S10. Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas.
- S11. Supercomputación.
- S12. Aplicación eProyecta (en acceso identificado).
- S13. Aplicación eGestiona (en acceso identificado).
- S14. Atención a Ordenadores de Administración.
- S15. Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR.

La pregunta S14 llevaba asociado un campo de texto libre para que el usuario de administración pudiera comentar los problemas más frecuentes con lo que se encontraba al utilizar dicho servicio.

4. Final.

El bloque final dispone de 3 preguntas:

- F1. Campo de texto libre por si desea hacer algún comentario o sugerencia.
- F2. ¿Desea que personal del CSIRC contacte con usted para tratar aspectos relacionados con sus respuestas a la encuesta?.
- F3. Dirección de correo electrónico.

MODO DE VALORACIÓN.

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

La preguntas del bloque, "*VALORACION GENERAL DEL CSIRC*", se calificaron una escala de 1 a 7, donde al 1 corresponde a la peor valoración y el 7 a la máxima. El sistema también contabiliza los items no puntuados (*NS/NC*).

Los otros dos grupos: "*NOVEDADES*" y "*VALORACION DE SERVICIOS*" se puntuaron mediante una escala que iba de 1 a 7 donde la peor valoración corresponde al 1 y la mejor al 7. 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, "*FINAL*", constaba de tres preguntas: Una abierta de "*OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS*", un check-box donde el encuestado podía manifestar si deseaba que el CSIRC se pusiera en contacto con para valorar sus comentarios y un campo de texto para consignar la di-

rección de correo electrónico, necesaria si el encuestado quería que el CSIRC se pusiera en contacto con él.

El cuestionario se hizo público y estuvo abierto durante todo el mes de febrero de 2015.

RESULTADOS.

PERFIL DEL USUARIO

SECTOR	Tamaño	%
Estudiantes	1183	55,00%
PDI	279	13,00%
PAS	338	16,00%
Otros	337	16,00%

Tabla 1: Distribución de los encuestados por sectores

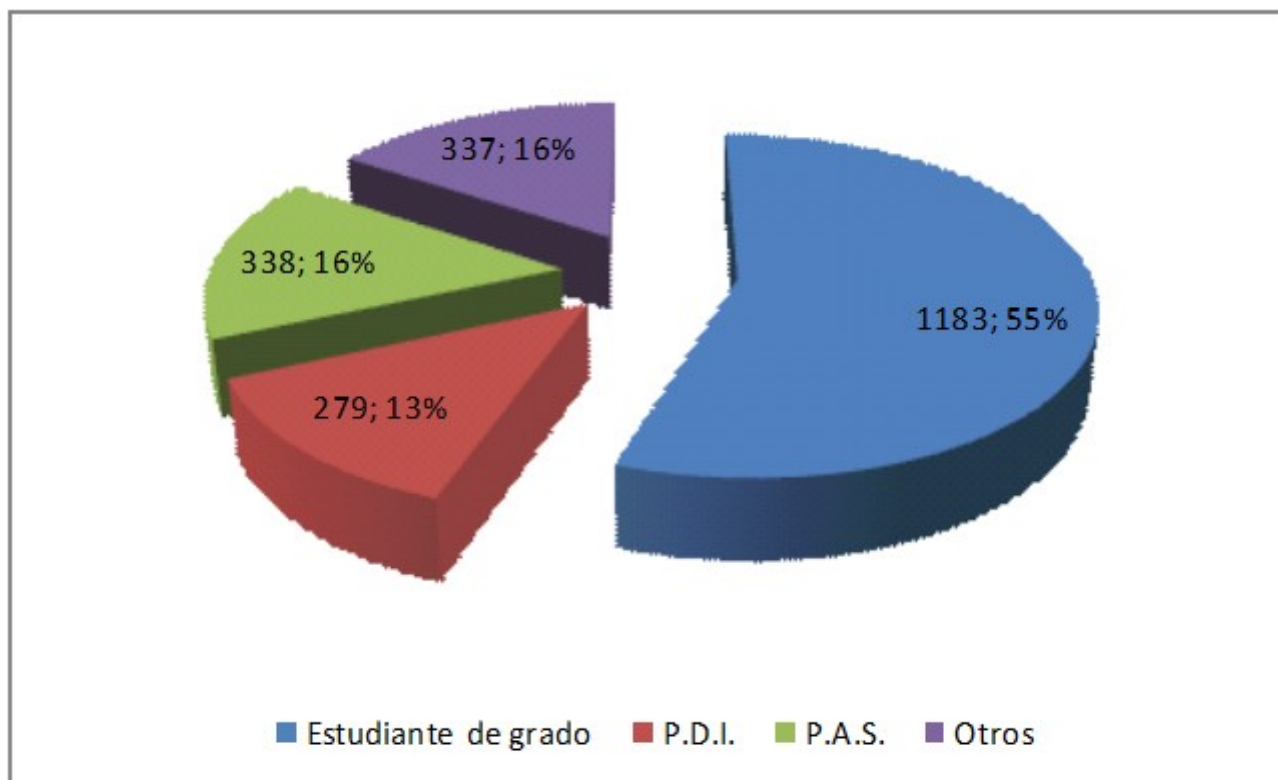


Figura 1: Representación gráfica de los datos consignado en la tabla 1

VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC

ITEM		TOTAL	ESTUDIANTES	PDI	PAS	Otros
1	Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC	5,27±1,31	4,93±1,25	5,73±1,26	6,00±1,09	5,33±1,32
2	Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	5,22±1,35	4,87±1,30	5,63±1,36	5,99±1,33	5,34±1,26
3	Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC	4,89±1,41	4,58±1,34	5,24±1,44	5,67±1,18	4,93±1,44
4	Profesionalidad del personal del CSIRC	5,52±1,26	5,25±1,26	5,87±1,20	6,14±1,02	5,52±1,25
5	Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC	5,37±1,30	5,13±1,27	5,58±1,33	5,85±1,15	5,43±1,34
6	Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC	5,23±1,41	4,98±1,37	5,49±1,44	5,87±1,22	5,26±1,43
7	Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda	4,99±1,43	4,76±1,35	5,23±1,46	5,47±1,47	5,11±1,46
8	Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades	5,16±1,33	4,98±1,30	5,46±1,34	5,56±1,28	5,13±1,36
9	Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h)	5,44±1,43	5,22±1,46	5,74±1,34	5,99±1,19	5,44±1,44
10	Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	5,07±1,43	4,79±1,38	5,35±1,46	5,95±1,16	4,93±1,47
11	Atención presencial recibida	5,27±1,38	5,05±1,32	5,60±1,38	5,77±1,41	5,31±1,39
12	Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo	5,18±1,35	4,97±1,29	5,43±1,44	5,68±1,27	5,19±1,39
13	Valoración general del CSIRC	5,42±1,16	5,21±1,10	5,65±1,22	5,93±1,07	5,46±1,18

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.

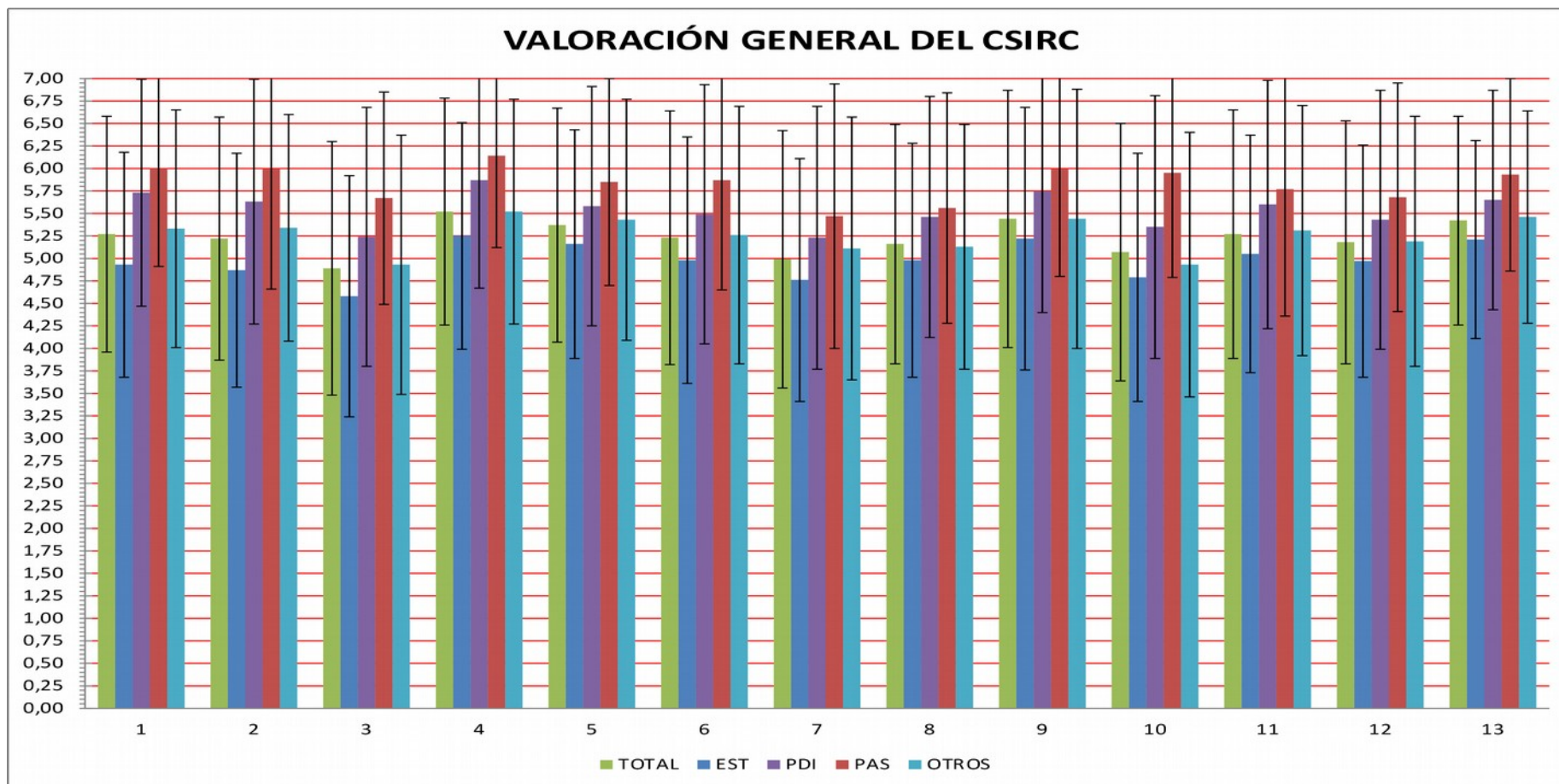


FIGURA 2: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 2** (media \pm desviación estándar).

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. **13:** Valoración General del CSIRC.

NOVEDADES

CÓDIGOS	SERVICIOS	TOTAL	ESTUDIANTES	PDI	PAS	Otros
N1	Uso de Windows 7 en ordenadores de administración y de aulas de informática	5,18±1,60	5,03±1,65	5,55±1,56	5,52±1,43	5,27±1,49
N2	Mayor rigurosidad sobre Seguridad en la Red y en cada puesto (ENS)	5,24±1,34	5,07±1,35	5,47±1,43	5,64±1,09	5,23±1,39
N3	Gestión automatizada de permisos/acceso a aplicaciones de gestión e institucionales	5,29±1,34	5,11±1,32	5,57±1,41	5,77±1,14	2,26±1,41
N4	Aumento de espacio de almacenamiento en red para Administración	5,70±1,40	NP	NP	5,70±1,40	NP
N5	Nuevo Directorio WEB de UGR	5,29±1,42	5,33±1,31	5,62±1,27	4,88±1,15	5,34±1,41
N6	Nuevo PRADO (prado.ugr.es) entorno colaborativo docente sobre moodle	5,21±1,67	5,20±1,67	5,26±1,72	4,81±1,91	5,33±1,58

TABLA 3: Puntuaciones asignadas a cada uno de los ítems del bloque NUEVOS SERVICIOS. Se representa Media±Desviación Estándar, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores. NP = No procede

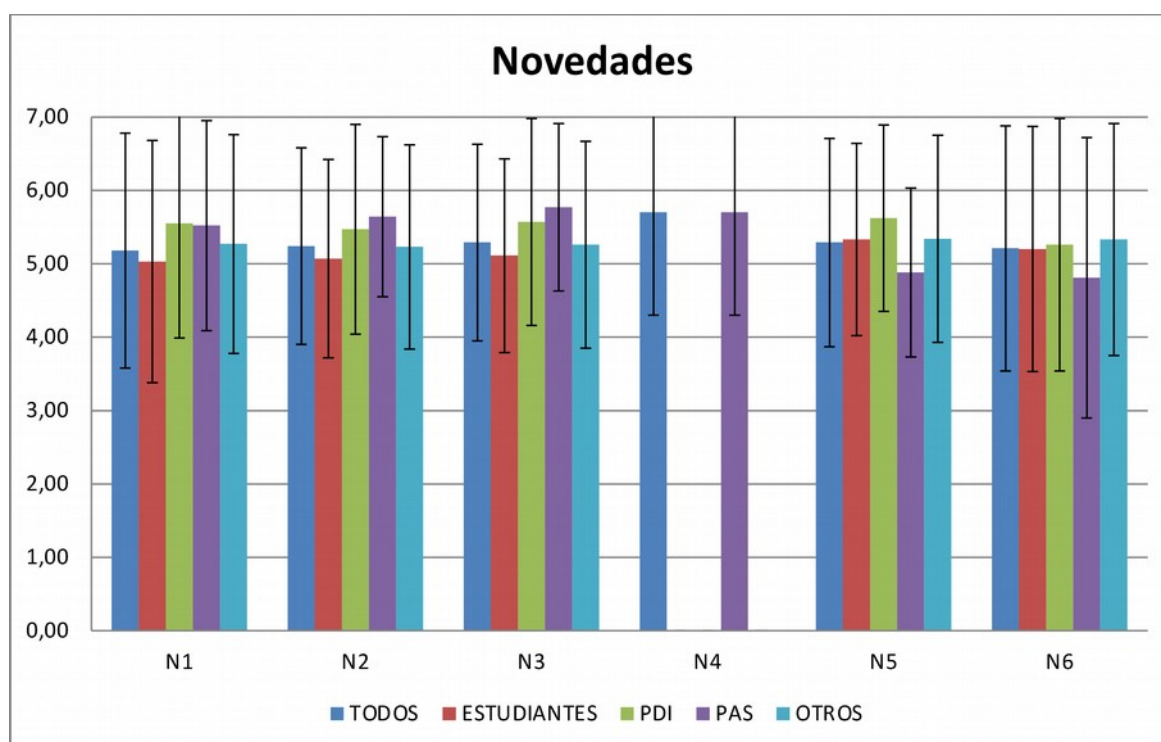


FIGURA 3: Representación gráfica de los datos consignados en la Tabla 3 (media ± desviación estándar).

N1: Uso de Windows 7 en ordenadores de administración y de aulas de informática. **N2:** Mayor rigurosidad sobre Seguridad en la Red y en cada puesto (ENS). **N3:** Gestión automatizada de permisos/acceso a aplicaciones de gestión e institucionales. **N4:** Aumento de espacio de almacenamiento en red para Administración. **N5:** Nuevo Directorio WEB de UGR. **N6:** Nuevo PRADO (prado.ugr.es) entorno colaborativo docente sobre moodle.

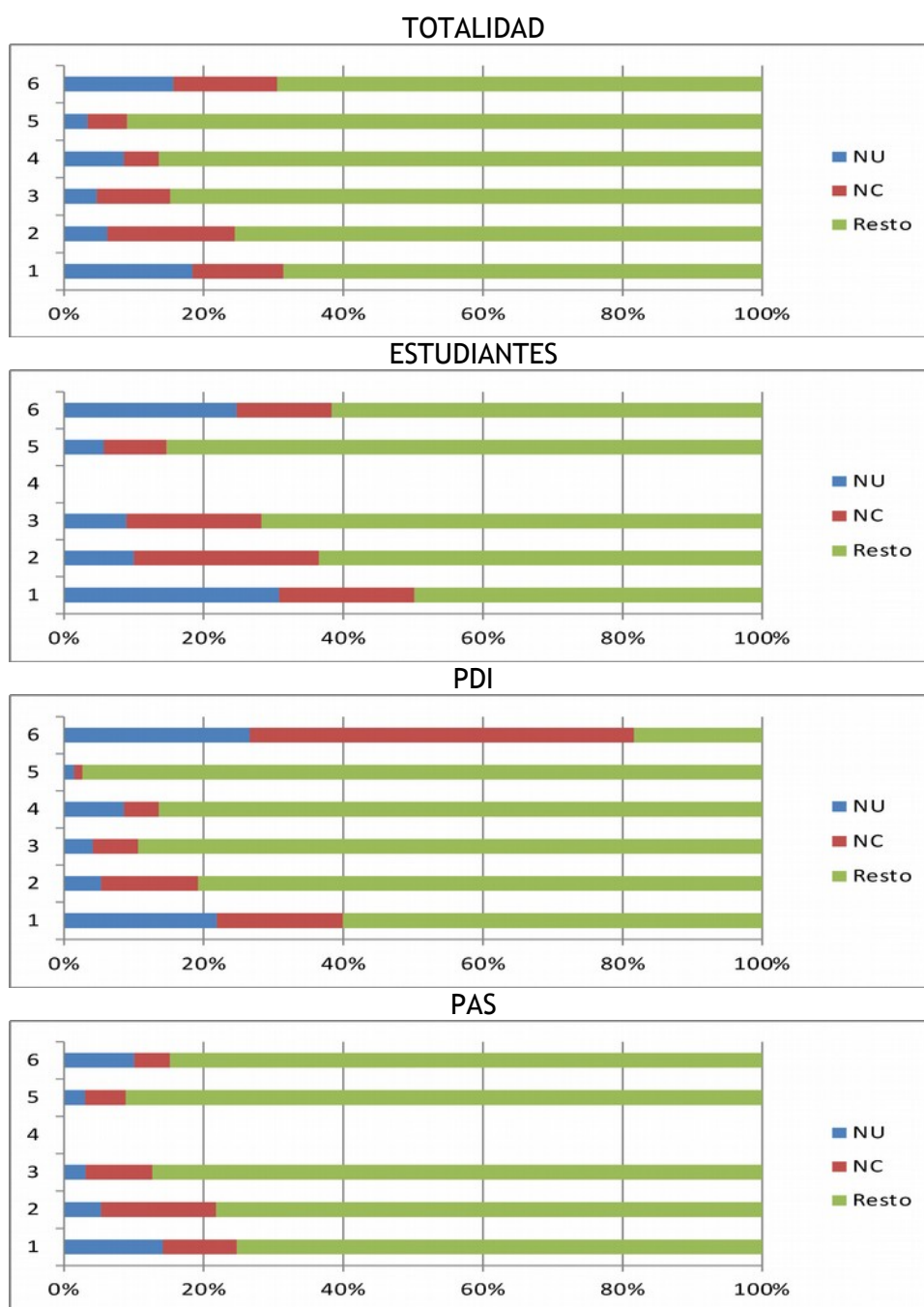
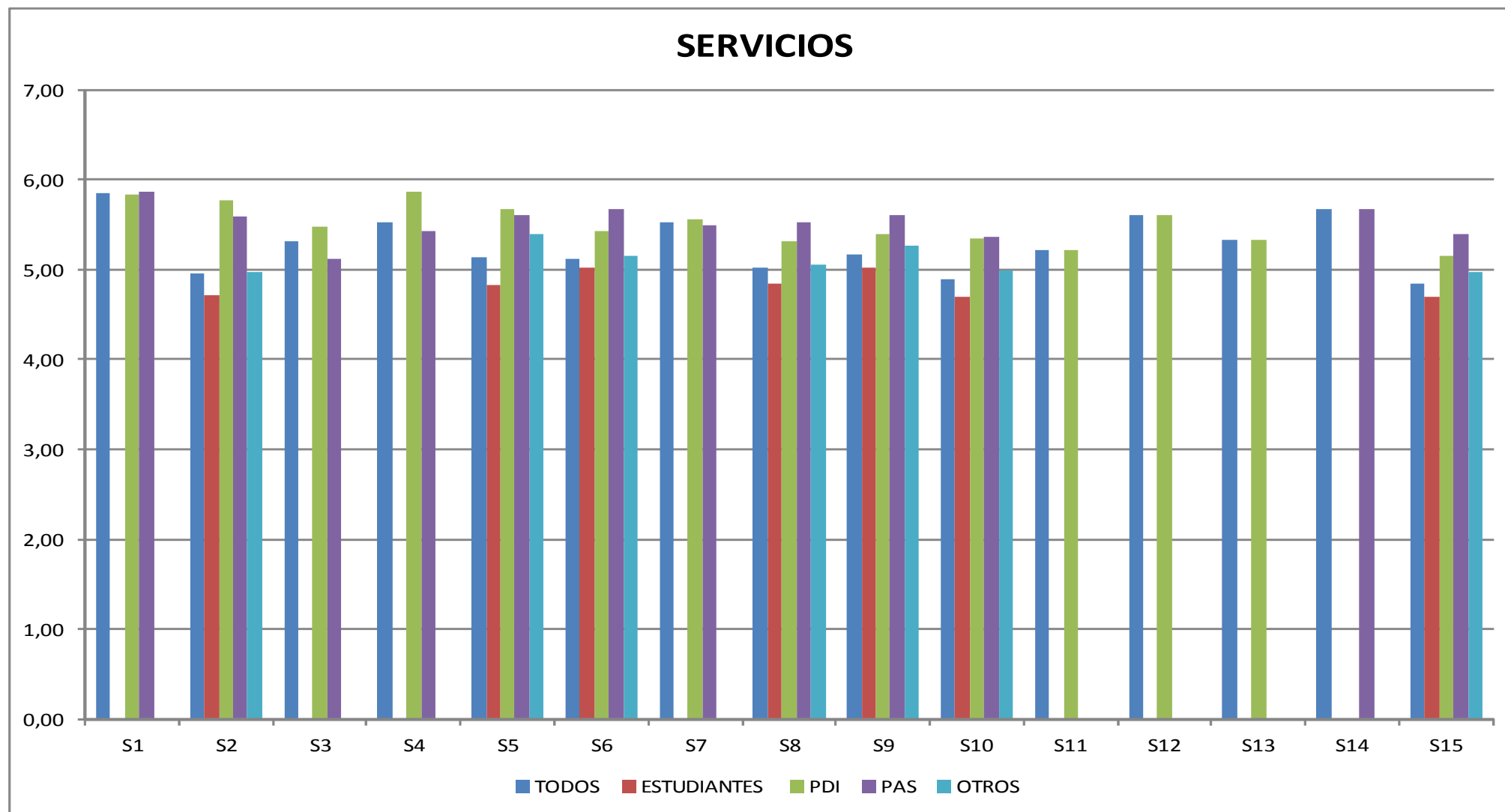


FIGURA 3b: Representación mediante barras de porcentajes al 100% de la proporción de encuestados que responden NU (No lo utilizo) y NC (No lo conozco) frente al resto de encuestados que si lo puntúan. Las etiquetas del eje de ordenadas se corresponden con los servicios consignados en la **tabla 3**.

SERVICIOS

CÓDIGOS	SERVICIOS	TOTAL	ESTUDIANTES	PDI	PAS	Otros
S1	Telefonía fija corporativa. Nuevos terminales IP	5,85±1,35	NP	5,83±1,48	5,87±1,25	NP
S2	Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR	4,96±1,52	4,72±1,48	5,77±1,40	5,59±1,34	4,98±1,57
S3	SUCRE (consulta y reserva de espacios por web)	5,32±1,50	NP	5,48±1,61	5,12±1,33	NP
S4	Servicio de Fax por WEB	5,53±1,57	NP	5,87±1,44	5,42±1,60	NP
S5	WIFI (Eduroam)	5,14±1,75	4,82±1,80	5,67±1,58	5,61±1,59	5,39±1,63
S6	Auto-matrícula	5,12±1,67	5,03±1,67	5,43±1,68	5,67±1,37	5,15±1,74
S7	Videoconferencia profesional	5,53±1,38	NP	5,56±1,32	5,49±1,43	NP
S8	Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de gestión e institucionales	5,02±1,33	4,85±1,29	5,32±1,44	5,53±1,25	5,06±1,36
S9	Software libre en ordenadores de administración y de aulas de informática	5,17±1,51	5,02±1,53	5,39±1,55	5,60±1,32	5,27±1,46
S10	Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas	4,89±1,38	4,70±1,37	5,35±1,29	5,37±1,26	4,99±1,38
S11	Supercomputación	5,22±1,76	NP	5,22±1,76	NP	NP
S12	Aplicación eProyecta (en acceso identificado)	5,60±1,20	NP	5,60±1,20	NP	NP
S13	Aplicación eGestiona (en acceso identificado)	5,33±1,50	NP	5,33±1,50	NP	NP
S14	Atención a Ordenadores de Administración	5,67±1,32	NP	NP	5,67±1,32	NP
S15	Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR	4,84±1,52	4,69±1,54	5,15±1,45	5,40±1,31	4,98±1,45

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



(media ± desviación estándar).

S1: Telefonía fija corporativa. Nuevos terminales IP. **S2:** Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR. **S3:** SUCRE (consulta y reserva de espacios por web). **S4:** Servicio de Fax por WEB. **S5:** WIFI. **S6:** Auto-matricula. **S7:** Videoconferencia profesional. **S8:** Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de gestión e institucionales. **S9:** Software libre en ordenadores de administración y de aulas de informática. **S10:** Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas. **S11:** Supercomputación. **S12:** Aplicación eProyecta. **S13:** Aplicación eGestiona. **S14:** Atención a Ordenadores de Administración. **S15:** Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR.

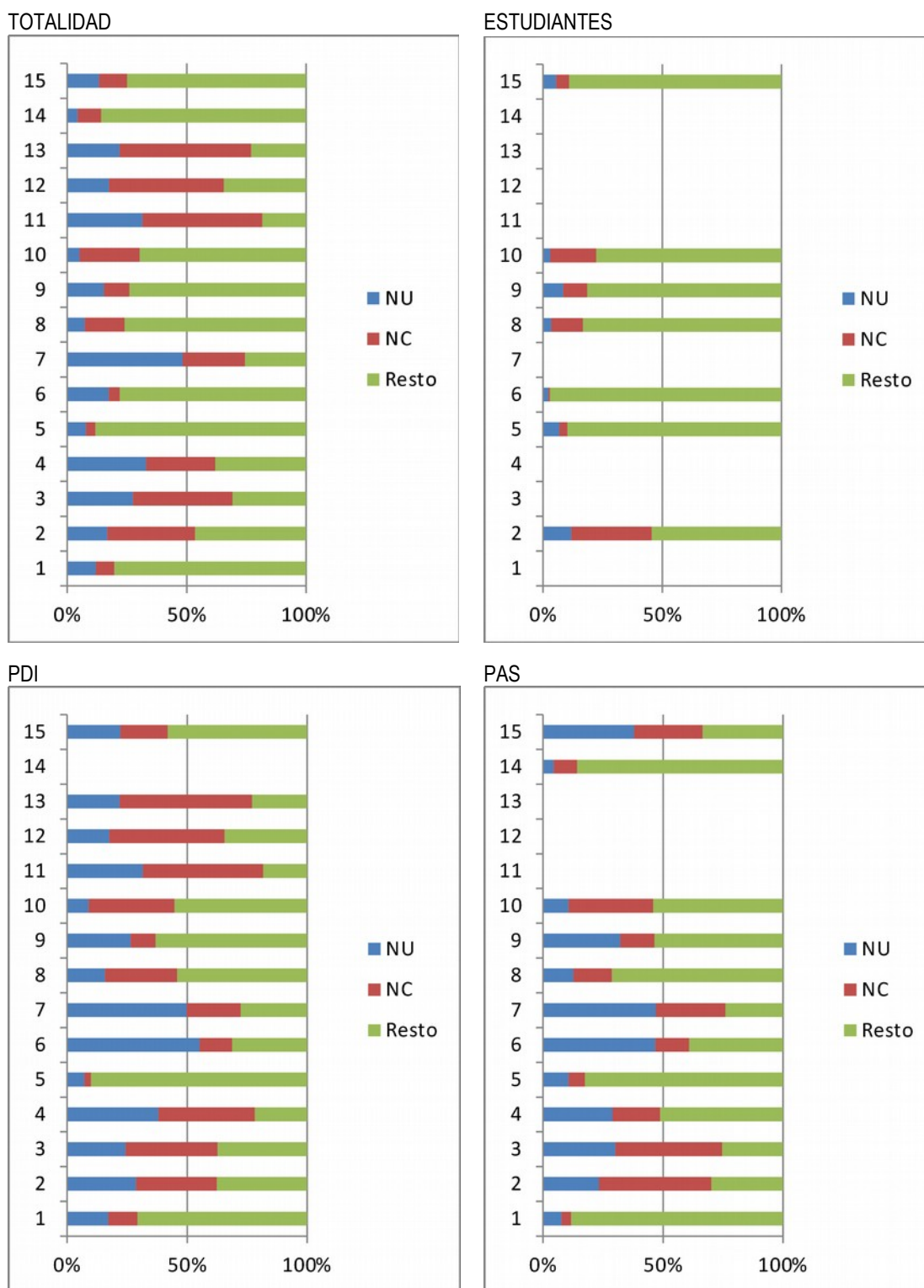


FIGURA 4b: Representación mediante barras de porcentajes al 100% de la proporción de encuestados que responden NU (No lo utilizo) y NC (No lo conozco) frente al resto de encuestados que si lo puntúan. Las etiquetas del eje de ordenadas se corresponden con los servicios consignados en la **tabla 4**.

DISCUSIÓN.

El número total de participantes ha sido de 2198. La participación ha sido más alta que en otras ediciones anteriores.

La **TABLA 1** recoge la distribución de los encuestados por sectores. Como podemos observar, el sector Estudiantes sigue siendo el colectivo que más participa (55%), algo previsible al ser claramente el más numeroso, aunque en valores porcentuales respecto a su población total (consultar memoria académica 2014-2015) los otros dos colectivos lo superan (2,25% de Estudiantess, 15,38% de PAS y 8% de PDI).

VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC.

En esta edición se ha facilitado a los encuestados una escala de 1 a 7 a fin de permitir a éstos una mayor precisión. Aunque un aprobado se situaría en el 3,5 sin embargo el objetivo de esta encuesta y de las acciones que de ella se deriven iran encaminados a obtener una valoración global mínima de 5.

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 **5,42** (item 13). Sin embargo hemos de destacar el item 7 (*Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda*), que si bien supera el aprobado, el 4,99 lo deja una décima por debajo del objetivo establecido. Así mismo, el item número 3 (*Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC*) con un 4,89 queda muy por debajo del 5 ideal.

Si nos fijamos en las puntuaciones por colectivos, podemos observar que es el Sector Estudiantes el que más penaliza cada uno de los items ya que la valoración otorgada por los otros dos sectores (PDI y PAS) alcanza o supera la valoración general en todos los items. 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.

También resultan bajas las puntuaciones otorgadas por el colectivo etiquetado como otros. Al ser este un colectivo cuya relación con la UGR es atípica o diferenciada de la normalidad es posible que su percepción de la labor del CSIRC no sea la adecuada.

En relación con estas bajas puntuaciones, hemos de precisar, atendiendo a los comentarios de los encuestados que se relacionan en el ANEXO al final de este informe, que en muchas ocasiones están valorando aspectos de la UGR que no tienen nada que ver con el CSIRC. Por ejemplo, los tiempos de espera se refieren a las unidades administrativas de los centros. En otras ocasiones se refieren a servicios web que no son gestionados desde el CSIRC, como en el comentario "*que el directorio esta ahora mas liado que antes-para buscar a alguien*" se refiere al directorio general de la universidad que depende de UNIWEB y Secretaría General.

NOVEDADES

Se sometían a encuesta 6 nuevos servicios implantados por el C.S.I.R.C., que se especifican en la **TABLA 3**. 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 el caso del ítem N4, "*Aumento de espacio de almacenamiento en red para Administración*", al tratarse de un servicio dirigido exclusivamente al PAS, que utiliza la microinformática de gestión, solo disponemos de valoraciones en ese sector. Los otros sectores aparecen etiquetados con NP (No procede).

En general todos los nuevos servicios son bien valorados, por encima de 5.

Por otra parte, es habitual, ya desde las primeras ediciones de esta encuesta, hacer un seguimiento del grado de utilización y/o desconocimiento de los servicios evaluados. En anteriores ediciones era muy alto el porcentaje de encuestados que a cada servicio respondían con NU (no utilizar el servicio a pesar de conocerlo) y sobre todo NC (no conocer el servicio). Este segundo caso era más grave ya que alertaba sobre un fracaso en las políticas de difusión de dichos servicios.

En la **FIGURA 3b** se representan gráficamente los porcentajes de encuestados que han respondido NU o NC en relación con el resto de encuestados que sí han puntuado cada servicio en la escala de 1 a 7 facilitada.

En general las respuestas NU y NC han bajado en relación con años anteriores. En cualquier caso es llamativo el porcentaje tan alto en el PDI que no conoce el servicio número 6 (*Nuevo PRADO (prado.ugr.es) entorno colaborativo docente sobre moodle*), tratándose de una herramienta de aplicación eminentemente docente. Quizás la inercia de otros entornos anteriores (tablón de docencia, SWAD) esté dificultando su difusión. Sin embargo entre los estudiantes es mayor el porcentaje de encuestados que lo conocen y utilizan. En cualquier caso es aquí un punto débil que merecerá una reflexión por parte del CSIRC en cuanto a la difusión de dicho servicio.

SERVICIOS.

Se han sometido a examen 15 servicios ya bien consolidados, para analizar su situación actual. Dichos servicios se encuentran recogidos 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 valoración general de los servicios es buena encontrándose los valores por encima de 4,5. Llama la atención que la valoración es similar cuando analizamos los datos por sectores, a pesar de que no todos los servicios se dirigen a los mismos colectivos.

Al igual que en el bloque de **NOVEDADES**, nos planteamos el nivel de desconocimiento y falta de uso de los servicios. Dado que ciertos servicios han sido valorados exclusivamente por aquellos sectores a los que iban dirigidos determinados servicios, hemos obviado el efecto pantalla que producían sectores numerosos (especialmente alumnos) que no tenían por que utilizar algunos servicios y mucho menos conocerlos.

La **FIGURA 4b** contiene una representación gráfica en formato barras apiladas al 100% del los porcentajes de encuestados que responden NU o NC frente al resto de encuestados. Destacan los servicios 2 (*Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR*), 3 (*SUCRE*), 4 (*Servicio de Fax por WEB*), 11 (*Supercomputación*), 12 (*Aplicación eProyecta*) y 13 (*Aplicación eGestiona*) como poco usados o desconocidos por aquellos colectivos a los que van dirigidos. Nuevamente hemos de sugerir un mayor esfuerzo de difusión de los dichos servicios por parte del CSIRC.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

1. La VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC ya cada unos de sus items es, en general la que se pretendía (puntuación de 5), sin embargo la menor puntuación en los items 3 y 7 sugieren que la política de acceso al personal del CSIRC es manifiestamente mejorable.
2. Se aprecia un número alto de encuestados que no usan los servicios y que ni siquiera los conocen. Incluso en colectivos hacia los que van dirigidos los mismos.
3. Los estudiantes tienden a puntuar más bajo los items propuestos.

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

1. Mejorar los cauces de comunicación con el CSIRC a fin de que los usuarios perciban una mayor rapidez de respuesta y de cercanía.
2. En relación con el punto anterior, una mejora en la política de nodos (sedes periféricas del CSIRC) pueden ayudar a mejorar los resultados.
3. Mejorar la difusión de los servicios que presta el CSIRC. Sería recomendable la realización de jornadas abiertas en cada campus y la celebración de actividades en las sedes del CSIRC en cada campus.

ANEXOS

RELACIÓN DE COMENTARIOS.

Se organizan según las áreas de actividades con las que se relacionan los comentarios.

APLICACIONES DE GESTIÓN.

- Tener en servicio de administración que no funciona ni con acceso identificado ni con firma digital confunde a quienes confían en él a la hora de diseñar distintas convocatorias, y lo prescriben como una de las formas obligatorias para dirigirse a la administración.

APOYO A LA DOCENCIA.

- ¡Genial el PRADO2!
- A mi me gustaría por ejemplo que los ordenadores que se requiera una identificación personal con el correo.docencia, pre-cargen el sistema operativo para así poder usarlos en el momento y no tener que esperar a que se descarge.
- A prado aún le queda mucho camino para llegar al nivel de otras plataformas, como SWAD administrada por el gran Antonio Cañas.
- A título personal me gustaría solicitar al personal de CSIRC la rápida adecuación entre plataformas de la UGR, véase: Moodle, tablón de docencia, etc... Sería de gran ayuda para la comunidad educativa.
- A veces he tenido problemas con los ordenadores de las aulas que me han correspondido en mi docencia (virus, no funcionaba el internet o el propio ordenador)
- "-acceso complicado y lento a los ordenadores de la universidad
- "
- Actualización de los sistemas operativos del aula de informática de la facultad de Filosofía y Letras, revisión de los discos duros de los mismos.
- Actualizar JAVA en los ordenadores ya que suele dar problemas, me ha pasado recientemente en una asignatura.
- actualizar los sistemas de windows, seguimos con el 2003
- Algunos ordenadores, como los de la facultad de ciencias, siguen con Windows XP en vez de Windows 7.
- Algunos softwares matemáticos como Mathematica están estancados en versiones muy antiguas. Al final acabamos por usar otras alternativas por este motivo, lo cual hace inútil dichos softwares.
- Creo necesaria una actualización de algunos de los equipos de las salas de informática de la Facultad de Traducción
- Creo que los ordenadores de la sala de informática de la Facultad de Filosofía y Letras deberían ser cambiados debido a su antigüedad y a su consecuente lentitud.
- Creo que se debería agilizar la instalación de las últimas versiones de Windows y office en los ordenadores de las aulas de informática
- El sistema operativo que se utiliza en las aulas deja mucho que desear, no es fácil de utilizar ni compatible con los formatos empleados para trabajos y exposiciones.
- El uso de los ordenadores por parte del alumnado, es a veces deseable. Pese a existir la seguridad pertinente, siempre existen desperfectos que no se arreglan con la mayor rapidez que se podría retardando el trabajo de los que lo usan.
- En cuanto al sistema que tiene los ordenadores es bastante seguro pero el proceso de arranque es bastante lento y desesperante.
- En la ETSIE, no existe el Windows 7 en ningún ordenador de la sala de informática (todavía)
- "En la facultad de Ciencias Políticas hay una sala enorme de ordenadores, pero esta completamente obsoletos, tardan demasiado en encenderse y hacen demasiado ruido. Nos hacen perder demasiado tiempo.
- Comprendo que no tenemos prioridad en cuanto a tecnología comparado con otras escuelas de ingeniería por ejemplo, pero si que es necesario en nuestra investigación sociológica tener un ordenador que eficiente.

- Confío en que en un futuro esto cambiara, porque apostar por la tecnología en un mundo en el de hoy es una baza segura para la UGR y para nosotros sus estudiantes."
- En otras universidades europeas hay ordenadores accesibles en las aulas en los que cada alumno puede acceder a su entorno personalizado en la nube, pudiendo rápidamente cambiar de puesto de trabajo. En la UGR las aulas de informática no son suficientes o no son atractivas para la docencia prefiriendo muchos profesores optar por la opción aula normal + alumnos con portátil creando problemas al alumnado (instalación de software, incompatibilidades, perdida de las primeras clases hasta tener el software a punto...)
- En primer lugar, es necesario mejorar el funcionamiento de los ordenadores de las aulas de informática que suelen ser extremadamente lentos y muchas veces mal funcionantes, al igual que los ordenadores de la biblioteca, al menos de los de la facultad de Psicología. Muchos llevan sin que les funcione el teclado y/o el ratón desde hace meses.
- En relación con las aulas, a ser posible la comodidad de los alumnos en los asientos. Son muy molestos . Gracias
- En varias facultades los ordenadores de las aulas de informática todavía manejan Windows XP. Por favor en todo caso implantar Ws7, No Ws8.
- Los ordenadores de algunas salas de informática van demasiado lentos.
- Los ordenadores de la facultad de filosofía y letras de Granada, necesitan ser cambiados por otros más actuales ya que pueden tardar en encender media hora, no cargan... Es decir, no sirven para realizar ningún tipo de trabajo ni ninguna consulta.
- Los ordenadores de la facultad de Traducción e Interpretación están algo desactualizados (sistema operativo y software básico como Microsoft Office) y se cuelgan a menudo, teniendo que reiniciarlos hasta 3 o 4 veces para poder utilizarlos.
- "Los ordenadores de la facultad debería contar todos con los mismos programas, porque MATLAB no se encuentra en todos.
- Un saludo. "
- "Los ordenadores de las aulas de informática para la docencia van lentísimos.
- El acceso a las bases de datos es lento hasta la desesperación y a veces imposible. Una veces accedido a la Biblioteca electrónica la continuidad es lenta, con caídas continuas.
- Impartir una clase con 30 ordenadores en funcionamiento es bastante difícil."
- Los ordenadores son demasiado lentos (lo de la sala de uso libre), mientras encienden, arrancan el sistema, metes la clave.... se te van mínimo 10-15 min (muy valiosos en el horario de clases, ya que entre clase y clase no hay descansos). A mi personalmente no me ha funcionado la red Eudoram (o parecido), no me conecta con mi correo y contraseña. La velocidad al conectarte al wifi de la facultad deja mucho que desear, me sorprendió al llegar aquí.
- Los programas de Windows no están actualizados
- Los servicios y la atención sobre acuerdos con Microsoft (Campus y Dream Sparks) son lo peor que he visto. Estamos totalmente desatendidos.
- Los usuarios de las aulas deberían poder tener más libertad a la hora de instalar, configurar y usar los ordenadores.
- Más y nuevos ordenadores, pues muchos de ellos están obsoletos (se quedan bloqueados, cuando los reinicias no encienden o bien tardan unos 10 minutos en arrancar).
- Me gustaría conocer mejor cómo poder usar el software libre en aula y para el alumnado en general en relación a programas de CAD, diseño gráfico, etc...
- mejora de los ordenadores del aula de informática en cuanto a software y hardware.
- Mejorar las aulas de informática de la Facultad de Ciencia Política y Sociología y la Facultad de Derecho por la lentitud de los ordenadores y el mejoramiento del software de los mismos
- Mi sugerencia es que algunos programas de los ordenadores, son un poco antiguos como es el caso del dev-c++ o el wolfram mathematica, por lo que recomendaría actualizarlos.
- Muchos de los ordenadores de la sala de informática no funcionan.
- no me parece bien que haya ordenadores en aulas de informática sin licencia
- No sé cuál es mi clave para la utilización de la sala de informática, no es la que utilizo para el Correo o para Acceso Identificado. No me funcion, lo he intentado con ambas. Me gustaría me la indicaran a mi correo electrónico (rdalgaba@correo.ugr.es) o me dijeran a quién me dirijo para resolver el incidente.
- ordenadores más rápidos
- Para el futuro, habría que intentar hacer que las aulas de PC se conecten a escritorios remotos

en la nube y así poder usar terminales menos costosos.

- Podrían renovarse algunos equipos. Pero por regla general están correctos.
- Que los ordenadores de las aulas tengan activo el acceso a internet y no sea necesario meter ninguna clave ya que muchas veces el teclado no tiene pilas y no es posible hacerlo.
- Se podrían actualizar algunos ordenadores ya que tienen versiones muy antiguas en aulas que se utilizan todos los días.
- Sería conveniente actualizar más a menudo el software libre instalado en las aulas de docencia y en las salas-laboratorios de ordenador.
- "yo como alumno de filosofía, el aula que utilizo de informática es la de la biblioteca de letras b, (psicología) y les sugiero que intenten hacer que un ordenador no tarde 10-15 minutos en arrancar si es que arranca.
- Gracias"

NODO DE CARTUJA.

- Comentar en la web posibles problemas repetitivos que ha tenido la gente y que habéis conseguido solucionar, por ejemplo en el apartado de preguntas frecuentes, para otros con el mismo problema que busquen información en la página de CSIRC.
- El informático de mi facultad no respeta el horario de atención al público
- Poca gente aprovecha la web del CSIRC o la conoce, sería conveniente hacerla más conocida, por lo demás todo perfecto.
- Urge una página web nueva, con un formato uniforme a la ugr, adecuado para móviles y actualización de todos los contenidos.

DIRECCIÓN DEL CSIRC.

- En general, creo que CSIRC realiza una labor muy eficiente y adaptada a las necesidades del docente. Como recomendación diría que debe hacerse más difusión de los servicios que puede prestar y de las nuevas aplicaciones disponibles.
- Habría más necesidad de softwares corporativos como EndNote, Statgraphics, Geneius, Corel-Draw a disposición de los PDI y estudiantes
- A veces es muy difícil contactar con la persona apropiada para la resolución de un determinado tema
- A veces resulta algo complicado encontrar a la persona responsable de determinadas áreas de trabajo.
- A veces se plantean posibles mejoras cuyo beneficio es evidente pero cuesta mucho que se hagan (en ocasiones no se solucionan hasta que el problema no lo tiene un grupo grande de usuarios; por ejemplo con listas de alumnos y con la aplicación de correo).
- Agradecería una mayor agilidad en la gestión de incidencias.
- Anunciar en cada facultad que existen aulas de informática disponibles para que los alumnos conozcan dicha opción.
- AUN EN SU CONJUNTO SE APRECIA LA MEJORA, EXISTEN ALGUNOS PROGRAMAS MEJORABLES, PERO IGNORO EL CONTACTO CONCRETO DEL CSIRC PARA SU COMENTARIO
- Aunque no se si es competencia del CSIRC, los ordenadores de las clases no tienen un buen funcionamiento. Cuando intentas poner un video éste no se carga, o se corta la sesión o simplemente te quedas a medias. Además de un buen mantenimiento de la red general, sería muy interesante revisar cada ordenador
- Aunque por supuesto todo el mundo tiene derecho a sus vacaciones, a lo mejor estas se podrían distribuir de alguna forma para que durante estos periodos vacacionales hubiera más personal y se pudiera atender a las incidencias que surgen, dado que algunas veces nos vemos obligados, por ministerios etc .. a trabajar en red o con los correos durante estos periodos
- Como sugerencia, me gustaría que las páginas web de las facultades las llevara el CSIRC, ya que atienden bastante rápido los fallos informáticos, y muchas veces la página web de mi facultad no funciona, y al no ser competencia de ellos, no la arreglan y pasan de los alumnos que la necesitan para acceder a diferentes sitios de la web de su facultad
- "Con el paso del tiempo he visto cambios a positivo del CSIRC y por ello os felicito. Las cosas están a terminos de aplicaciones y páginas web bastante mejor que en la antigua la licenciatura. Me alegro el investimeitno contante en mejorar la calidad y la estructura de los servicios prestados.

- Me gustaría destacar algunos puntos que como usuario me decepcionaron por si está en vuestras manos modificar:
 - 1º Me pasó en una ocasión un problema que me hizo estar entre decanato, secretaria departamento y las llamadas al CRIRC para solucionar un problema en el tablon de docencia, como supongo vosotros tendreis constancia y a mi me dijeron por correo que no hay problema en ello y tu que entrar en contacto el profesor para que pudiese acceder a la información para resolver el problema de que o me aparecia el grupo de practicas (y le costó llegar a esa información). Por este motivo estaría bien que estuviese normalizado la información frente a problemas como este que probablemente otros estudiantes también lo pasen.
 - 2º He visto la calidad de servicios prestado al menos en la universidad que estoy no me resulta acorde a los precios que pagamos cada vez más elevados. Supongo que también os corresponde llevar a cabo esos mantimientos que a continuación os voy a detallar:
 - ---La ventana emergente durante el proceo de automatrñicula no aparece en los ordenadores que probé (me certifique de la aceptación de los pop-up).
 - ---la fuerza de la señal en la universidad no es constante y en algunas zonas no da para conectarse.
 - ---El acceso es como usuario a los ordenadores de la universidad es como poco lento.
 - ---Hay un teclado que no está en condiciones usar de lo ""marraneado"" que está (el primero nada más entrar a la sala de ordenadores)
 - ---Otro ordenador no tiene la placa de usb, peusto que cuando miras la torre solo ahy un agujero y el pen no se fija (creo que era el 3-4 ordenador desde la entrada).
 - ---La misma entrada a la sale de ordenadores, encuentras que la puerta parece estar rota y tiene un papel enrollado para mantenerla entreabierta.
 - 3º Otro punto que me gustaría que ustedes tuviesen en cuenta es el nivel e informatización y la baja formación del personal docente con el manejo de las aplicaciones. No sé si existe, pero los profesores deberian pasar un curso de uso del ratón, puntero para uso de diapositivas. Sobre todo he observado una deficiencia en el conocimiento de reproducción de videos y documentos, asi como el botón de vialización del reproductor de diapositivas.
 - Si los puntos antes comentado no es de vuestra competencia u obligación, ruego no lo tengan en cuenta. En caso contrario, recomendaria mejorar en la medida de lo posible esos detalles. Espero con este documento poder solventar de forma más concisa vuestra encuesta con el fin de mejorar entre todos la calidad del servicio.
 - Gracias por la dedicación en leerlo.
 - -Atentamente."
- Con respecto a los estudios de Postgrado, deberían hacer un seguimiento para ver el alcance de los mismos y si cumplen las expectativas de los estudiantes.
- "Creo que con la herramienta ADOBE CONNECT podríais poner en marcha tutoriales, cursos y seminarios para poder asistir a ellos a distancia.
- Hoy en día y más aún el CSIRC debe hacer uso de las nuevas tecnologías"
- Creo que el mayor problema es el desconocimiento de los servicios, deberían hacer reuniones por departamentos, facultades...
- Creo que necesitaría una adaptación para personas sordas y ciegas.
- "Creo que sería positivo una implantación en los ordenadores de administración y aulas de informática de Software Libre (Ubuntu, Debian, Trisquel...).
- Tanto por temas de seguridad como por el ahorro en licencias. "
- Creo que sería útil y beneficioso "Apostar más por el software libre"!!
- Cuando quieres trabajar con los alumnos en el aula de informática, por ejemplo, con aplicaciones como Gephi, es imposible instalar este software, así que hay que traerse el portátil... Sería mejor poder instalar programas en los ordenadores aunque luego se borrarán. El manual de EDUROAM es horrible. Tendría que ser más sencillo. Deberían darse al menos 2 ip por dirección de correo electrónico. Hacer un cambio de PIN del acceso identificado es una odisea. Llevo intentándolo 3 meses y no lo consigo. A los alumnos que tienen varias titulaciones en el tablón de docencia y que no abonan las tasas de una de las titulaciones, se les bloquea todo el acceso y no pueden ver materiales ni nada. Habría que tener en cuenta esta situación y bloquearles el acceso a PRADO solo para la titulación que no hayan pagado. Si me contactáis, solo querría cambiar el PIN de acceso identificado por uno más lógico. Gracias.
- Debería contemplarse más que no todos los servicios tienen las mismas necesidades

- Debería de haber una app para el correo la ugr, y otra para el acceso identificado. Además, deberían de informar en las presentaciones de las apps que están disponibles, porque yo me he enterado por casualidad.
- Debería haber más ordenadores accesibles, siempre están ocupados.
- Deberían actualizarse los sistemas operativos de las aulas de prácticas de electrónica (Aún se usa windows 98)
- Desde mi punto de vista a la hora de hacer colaboraciones los alumnos tendríamos que tener más accesibilidad y dar más conocimiento de las propuestas y proyectos de colaboración.
- Dotar de personal Técnico con presencia física en el puesto de trabajo (y no vía llamada a un móvil institucional) para cubrir el turno de tarde y así poder resolver las incidencias sin necesidad de espera.
- El acceso a las salas de ordenadores de libre acceso está, según mi experiencia, muy poco y/o muy mal controlado.
- el excesivo tiempo de las obras de adecuación y la inutilización temporal de los recursos informáticos, de acceso, etc
- El MECANISMO DE FEEDBACK del CSIRC con el usuario cuando hay una incidencia es escaso, solo sabemos la solución, pero no siempre sabemos cuánto puede tardar por ejemplo (eso a veces es importante porque a veces son días e implica a alumnos). Tenemos oscuridad total hasta que se ha solucionado el problema. Por otro lado, hay gente que no sabe que si no indicamos el TERMINAL (OPTATIVO) EN LA INCIDENCIA no sabremos que se ha resuelto y tenemos que estar mirando y re-mirando el email o el acceso identificado
- El software debería estar disponible para toda la comunidad universitaria, no solamente para el profesorado y el personal de administración
- En el parque tecnológico de las ciencias de la salud, las salas de ordenadores están mal distribuidas (no hay suficiente espacio en cada aula y los ordenadores están bastante cerca, apenas se hay libertad de movimiento). Muchas veces hay problemas para que todos arranquen y alguna vez no ha habido conexión a internet, ya sea por lentitud del servidor o por problemas de conexión.
- En general considero que el servicio resuelve las cuestiones planteadas. La web es la que personalmente no me gusta mucho, pero es algo muy personal. Y creo que sería adecuado recordar de vez en cuando (que lo hacen, pero debería hacerse más), las aplicaciones, servicios, recursos y demás que se gestionan desde el CSIRC.
- En general el servicio está muy bien. Quizá la difusión de las aplicaciones y los servicios que ofrecen debería ser mayor, ya que son muchos y muy útiles.
- En general el servicio me parece anticuado y pobre para todo lo que se necesita hacer, sobre todo en las aulas de informática para alumnos.
- En general estoy satisfecho con el servicio que prestan pero es cierto que en ocasiones algunas plataformas van muy lento y tanto cambio en la administración de las páginas hacen que te lées más a la hora de realizar alguna acción. Por lo demás bastante bien todo.
- En mi departamento hay ordenadores de sobremesa prácticamente abandonados de los que nadie se (pre)ocupa. Imagino que es responsabilidad del propio departamento, pero creo que sería interesante que hubiera algún control sobre los mismos para que no quedarán abandonados e inutilizados. Tal vez esto no tenga nada que ver con el CSIRC, pero lo menciono por si acaso.
- En varias ocasiones cuando planteo un problema por email que parece que no pueden resolver, no obtengo respuesta de ningún tipo.
- Es contradictorio contar con una buena señal Wi-fi y no poder llevar portátil a clase debido a la escasez de enchufes, o tener que cargar con más peso al tener que llevar regletas para poder compartir un enchufe.
- Es difícil saber a quien dirigirse para determinadas cuestiones muy concretas. A menudo te encuentras con un becario que no sabe muy bien ni de qué le hablas ni quién puede resolverlo. Es un auténtico trabajo de investigación.
- Es fácil contactar con el CAU, pero no sirve para nada, nunca saben solucionar el problema y en el mejor de los casos crean incidencia para que la resuelva el personal del CSIRC, pero en muchas otras ocasiones no solucionan nada. La atención en persona es igual de deficiente. El CSIRC sigue fallando en el contacto con el usuario.
- Es incómodo tener que acceder al acceso identificado para poder utilizar el correo de la ugr. Además, tampoco existe la posibilidad de avisos en el correo cuando hay notificaciones (como es el caso de swad).

- Es interesante disponer y poder utilizar Google Apps, pero genera cierto grado de inquietud que se pueda suspender en algún momento el Convenio UGR-Google y que desaparezca las cuentas de correo y espacios creados.
- Es necesario que se mejoren las instalaciones
- Estaría bien modernizar los ordenadores de la sala de informática, hacer más comprensiva la automatización, y extender el uso del nuevo PRADO, siendo obligatorio para los profesores que parecen anclados en la ilustración.
- Estoy en desacuerdo con el servicio, ya que me han bloqueado mi cuenta @ugr.es por creación indebida; a pesar de que vosotros me escribisteis para que me crease esa cuenta por ser alumna de doctorado. Ahora he perdido todos los contactos que tenía en esa cuenta.
- Estoy muy indignada por la gestión del correo @ugr.es para los doctorandos.
- Hace casi un mes que solicité la reserva del salón de grados de la Facultad de Farmacia para la defensa de una tesis doctoral con la plataforma SUCRE y todavía estoy esperando la confirmación de la aceptación o de la negación del espacio!!!! Al final he tenido que personarme físicamente en el decanato de la facultad para enterarme de que ya había sido adjudicado ese espacio a otra persona y he tenido que buscar a mi pesar otro espacio para la defensa de la tesis doctoral. Por lo tanto, intentaría mejorar ese servicio.
- Hacer mas accesible y facilitar la gestión de solicitudes o dudas sobre cualquier TNA relacionado con la ugr.
- Haría falta mejor alojamiento/ servicios web para el Campus Melilla.
- "Hola :)"
- Desde mi humilde opinión pienso que es buena idea utilizar en mayor medida de lo posible el software libre, tanto en aplicaciones informáticas como en sistemas operativos. Ejemplos como el de la administración de la ciudad de Munich pueden demostrar que es posible hacer lo mismo con un software no privativo y sin depender de grandes empresas con otros intereses opacos.
- ¡Gracias por vuestro trabajo!"
- La atención tan buena recibida de la OSL
- La informática y sus redes son herramientas para facilitar el trabajo a los trabajadores de las instituciones, no siendo los trabajadores lo que tienen que estar al servicio de los ordenadores, las redes informáticas y quienes las manejan. Se debe de planificar las redes, los sistemas y los programas teniendo en cuenta a las personas que los van a utilizar, cosa que creo que en esta institución no se hace, teniendo que estar siempre los trabajadores sufriendo los cambios aleatorios que se implantan sin tenerlos en cuenta, ni a ellos, ni a su quehacer diario.
- La oferta de software licenciado es muy escasa. Hay herramientas de uso general como descompresores o recuperadores de disco que no se ponen a nuestra disposición.
- Las bajas de las cuentas de correo institucionales (y por tanto de acceso a recursos de la UGR) para el PDI/PAS que finaliza contrato con la UGR deberían de ser tramitadas de inmediato tras la baja del personal.
- lentitud y una gran demora a la hora de realizar una incidencia/pedido y la entrega del mismo
- Mal funcionamiento de la búsqueda de personal en el Directorio de UGR
- Mayor adecuación a las nuevas tecnologías, dan visión las actuales de no adecuadas a la actualidad. Parecen formatos anticuados.
- Mayor disponibilidad telefónica o presencia.- Más rapidez en la soluciones de problemas.- Más claridad en las explicaciones solicitadas.
- Me gustaría mayor facilidad para gestionar licencias a programas de gran uso, como es Office, Matlab, etc.
- Me gustaría poder conocer más a fondo los programas de software libre a través de información via mail.
- Me gustaría poder usar Google Apps for Education ya que no se me permite iniciar sesión como alumno.
- "Me gustaría que la velocidad a la hora de realizar los trámites fuese más rápida, ya que por ejemplo todavía no tengo mi carnet universitario."
- "Me gustaria todavía más compromiso del CSIRC con el uso y fomento de software libre y formatos abiertos, y menos Windows, Google Apps y demás del estilo.
- Enhorabuena ya por lo que haceis al respecto y seguir en esta linea.
- ¡Muchas gracias!"
- Me parece un buen trabajo el realizado y bastante necesario, solo habria que intentar potenciar

el uso de software libre frente a los de pago

- Me parece una buena calidad la mostrada por parte del CSIRC respecto a otros servicios mantenidos por la UGR
- Me parece una buena calidad la que mantiene el CSIRC respecto a otros servicios mantenidos por la UGR
- Mejorar los recursos físicos
- mejorar
- Mejorar la configuración y disposición de los proyectores.
- Mejorarlos todo es imprescindible.
- Mejores materiales de búsqueda de información para los alumnos (mejores ordenadores y sistemas operativos más avanzados).
- No sé si existe, pero mi percepción es que no. A veces uno no sabe exactamente a quién dirigirse para consultar algo. Debiera de haber una especie de teléfono o servicio general al que dirigirse directamente para consultar una duda o hacer una pregunta, aunque luego a partir de ahí se derivara a una persona especializada.
- Para la atención al cliente, debería poner sms para personas sordas que no puedan comunicar :)
- Parecería que tanto en salas de informática de libre acceso al alumnado, salas más específicas como podría ser la 22B de la Facultad de Letras, así como los ordenadores de clase utilizaran software libre para evitar favoritismos con otros tipos de software así como facilitar el acceso al alumnado a poder consultar y obtener este tipo de productos.
- "Por ejemplo tutoriales colocarlos en un sitio determinado para conocer su funcionamiento, dificultad para encontrarlos. A veces es más fácil buscar en google temas de la UGR, que en el propio buscador de la UGR."
- "Prestan muy bien servicio, siempre atienden bien a las necesidades planteadas. Las incidencias por la tarde son más difíciles de solucionar. Tengo problemas con el cambio de contraseña en acceso a redes, es interminable. Muchas gracias por su atención y ayuda. Saludos."
- que el directorio esta ahora más liado que antes-para buscar a alguien
- Que el teléfono general del CSIRC de atención al usuario tenga determinadas extensiones para que el usuario llame en aquellos asuntos específicos más recurrentes.
- QUE EN CADA FACULTAD HAYA UNA PERSONA RESPONSABLE DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS QUE PUEDAN SURGIR
- Se debería intentar agilizar los trámites, ya que, algunos de ellos actualmente tienen demasiada carga burocrática.
- Se necesita más personal en el CSIRC para dar servicio a las nuevas necesidades de desarrollo de software.
- Se puede hacer más flexible y visual de lo que actualmente está.
- Si bien es una muy buena iniciativa el promover el uso de software libre y tanto el CSIRC como la OSL intentan promocionarlo, su uso está en realidad muy lejos de ser común. Por ejemplo, desde distintos estamentos de la universidad únicamente se distribuyen documentos doc o docx, xls o xlsx, etc.. y además cuando solicitan el envío de algún formulario o información la exigen también en ese formato. Quizás debiera haber (o lo haya y yo lo desconozco) algún correo donde enviar estos casos y que el CSIRC o la OSL pudieran así contactar con el servicio en cuestión para proponerle alternativas libres.
- Valoro positivamente disponer de Google Apps, pero genera incertidumbre qué puede suceder con las cuentas y espacios creados si se suspende en algún momento la colaboración Google-ugr
- "Vaya con la encuesta: eGestiona, eNosequé, pero eso para quién lo hacéis?! El grueso de los profesores (lo más importante de una Universidad) realmente necesita esas cosas?
- O necesita menos burocracia??"
- Carajo! Para poder enchufar un cable de red hay que pedir permiso y esperar a no sé qué protocolo...Y que no te equivoques y lo enchufes sin pedir permiso antes!!! Pfrrrrr
- Espera que me entra la risa...En la planta del CSIRC del Ed. Mecenas apenas se puede pisar...Juas!
- En fin...Como siempre, los informáticos, en otro planeta..."
- Veo conveniente la impartición de cursos no presenciales o semipresenciales para el conocimiento de los servicios que ofrece el CSIRC y también de cursos para la utilización de esos servicios y recursos de que dispone el PDI

NODO DE AYNADAMAR

- "En la primera página de preguntas, deberían de colocar la opción de NS/NC
- - La red EDUROAM en la ETSIIT va en unos sitios sí y en otros sitios no. Tengo un repetidor de WIFI justo al lado de la puerta de mi despacho y la EDUROAM NO hay forma de pillarla en mi portátil. En cambio en las aulas sí que se me conecta el portátil automáticamente a EDUROAM.
- - Los teléfonos de voz por IP, restan velocidad de transferencia de datos al computador. Hemos comprobado otro compañero y yo, haciendo test de velocidad de la red, que, cuando se conecta directamente el computador a la conexión de red de la pared se consigue la máxima velocidad de transferencia. Cuando se conecta a través del teléfono VOZ-IP baja a veces hasta un 25% la velocidad de transferencia. Además, si el teléfono se queda sin alimentación eléctrica, te quedas sin teléfono (y por tanto, sin red informática), ya que no se alimenta a través de la propia red telefónica como antes. Esto me parece muy mal. En los centros donde no tengan instalado un sistema de alimentación ininterrumpida de corriente eléctrica, ¿qué pasa si se corta dicho suministro eléctrico?. Pues que te quedas sin corriente y, además sin teléfono.
- - El sistema PRADO y PRADO2 me parecen muy complejos de utilizar. Creo (y es mi opinión particular) que es un sistema que no está pensado para gestionar asignaturas (está basado en MOODLE) sino más bien para gestionar cursos. De ahí que, desde la delegación TIC y el CSIRC se estén impartiendo cursos para poder manejar la plataforma PRADO y PRADO2. Sinceramente, yo llevo utilizando la plataforma SWAD (desarrollada en la UGR) y a mí nadie me ha tenido que dar un curso para enseñarme a manejarla (he aprendido yo solo) y me va estupendamente con los estudiantes con ella. La plataforma SWAD me parece bastante más intuitiva de manejar que PARADO.
- Muchas gracias."
- "Aunque las mejoras que introduce el CSIRC son notables, en algunas facultades como la ETSIIT el uso de equipos antiguos, y por consiguiente con bajo rendimiento, hace que estas mejoras pasen a segundo plano dado que en ocasiones se vuelve una tarea casi titánica el uso de los ordenadores de laboratorio.
- Por todo lo demás, buen trabajo."
- "El uso elevado de windows en la universidad comparada con linux.
- Por otro lado, poder tener acceso a linux como root(o pseudoroot)para poder, entre otras cosas, instalar programas(ya que en ciertas ocasiones esto produce ciertas limitaciones de uso)
- ¿Hay alguna manera de tener acceso root en los pc con ubuntu?"
- "Existe una necesidad inmediata por parte del alumnado de poder acceder con más rapidez a la carga de los sistemas operativos en las clases practicas, son lentos y tienen errores.
- Y por otro lado es necesaria mayor cantidad de talleres o cursos con creditos para la ETSIIT"
- "La respuesta del servicio de asistencia telemático, aunque efectiva y profesional, fue vaga y poco aclaratoria. Se dio una solución generalizada para un problema cuya solución bastaba con pulsar un enlace.
- Por otro lado el aula de informática de mi centro (ETSIE) a veces permanece cerrada y hay que buscar al encargado para acceder, pero supongo que esto será competencia del centro y no del CSIRC. Además no hay una persona al cuidado del aula o para proporcionar asistencia."
- Los ordenadores de la escuela de informática y telecomunicaciones están anticuados y tienden a fallar o ser excesivamente lentos, especialmente en el arranque. Una escuela dedicada a eso debería proporcionar un mejor hardware

NODO DE FUENTENUEVA

- Al igual que hay app del swad estaría muy bien que hubiera una app del acceso identificado completo o al menos de lo imprescindible: tablón de docencia, correo, automatrícula... Gracias por vuestra atención.
- Alguna vez he tenido problemas al intentar abrir mi cuenta de correo (tanto la @ugr.es como la @correo.ugr.es -que aún conservo-) que, no obstante, se han solucionado en espacio de entre media y una hora.
- Desde mi punto de vista la gestión de la información en la plataforma de Acceso identificado esta muy bien conseguida aunque sería mucho mejor si fuese más fluido en el sentido de rapidez por ejemplo: poder entrar directamente en swad a través de un icono o al correo a través de otro etc...
- El la tablet, no se puede manejar uno bien por las bandejas del correo electrónico de la UGR.

- La interfaz del Servicio de Consulta y Administración Web (Acceso Identificado) es poco intuitiva y las aplicaciones mostradas deberían estar organizadas por áreas y mostrarse en menús desplegables o algo similar que hiciera más fácil el acceso.
- Lo único que hecho en falta es que den más información respecto a la configuración del correo electrónico para Mac.
- Me gustaría que creasen una aplicación para móvil del acceso identificado y que hiciesen más fácil la instalación de la conexión VPN
- "Me gustó bastante el último cambio en el acceso al PRADO y la organización del Acceso Identificado, mucho más claro que antes (a mi parecer al menos). Hay algunas funciones que no utilizo al estar de intercambio, pero para mi tiene un aprobado y con buena nota el funcionamiento del CSIRC. ¡Enhorabuena!
- PD: Mi portátil está en las últimas ;) ¡jajaja!"
- No me gusta nada el funcionamiento del correo electronica de la ugr.
- Ofrecer una APP para el Acceso Identificado al igual que hay una APP para el SWAD

GESTIÓN CENTRALIZADA

- 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 :)

GESTIÓN DE ALUMNOS

- A mejorar veo necesario el sistema de notificación de nuevas calificaciones hacia los alumnos
- "A VECES ME SURGE PROBLEMAS CON LA AUTMATRICULA A LA HORA METER DATOS,, EJ. LIBRO DE FAMILIA NUMEROSA."
- cada profesor usa una plataforma distinta, se deberían unificar en una sola para un manejo y uso más fácil
- Clarificar el proceso de automatrícula
- Como sugerencia se podría mejorar la información de las asignaturas en la automatrícula, horarios actualizados, profesores etc... Además se deberían ampliar los tramites online con las secretarías de las facultades.
- Considero que el portal PRADO resulta a veces un tanto confuso, está todo como muy dividido... y a veces no ayuda a conocer una serie de cuestiones, por ejemplo qué profesor da cada asignatura.
- CREAR UNA APLICACION SEGURA PARA MOVILES QUE NOS DE ACCESO AL TABLON DE DOCENCIA.
- Creo que la plataforma moddle podría tener un apartado de foro más dinámico e interactivo que el actual, así como los correos de todos los participantes de forma más accesible de manera que un alumno pueda mandar un email grupal.
- Debería haber una app para los móviles que te avise de las notificaciones del tablón de docencia
- Dificultan siempre las automatrículas el poder desarrollar las asignaturas que se buscan
- Echo de menos que la matrícula de posgrado no sea vía telemática, pues acudir al centro de posgrado cada vez que tenga una incidencia o consulta, me lleva pérdida de tiempo. Sugiero un sistema via online para que quienes lo demanden, puedan acudir a el sin necesidad de desplazarse. Gracias.
- El Aula Virtual en general es muy pobre.
- El poseer dos plataformas (Tablón de Docencia y Swad) es un duplicidad y una constante dificultad, ya no solo para los nuevos estudiantes sino que también para los Sicues, Erasmus, etc. Es necesario la unificación en una sola como en otras Universidades (Salamanca)
- El PRADO 2 es muy lioso, no se ven los comentarios nuevo a simple vista de cada asignatura.
- El problema que le veo a la automatrícula es que tengo que matricularme sin tener notas, debería tener un plazo en el que los expedientes estén cerrados

- El sistema de Automatrícula online suele dar problemas de caducidad de la sesión, lo que obliga a darse relativa prisa a la hora de elegir las asignaturas para evitar que esto ocurra. Espero que se pueda mejorar este aspecto.
- En la matrícula de este curso, hubo un error en el cálculo de los precios públicos, cuando el primer año de matriculación suma más de 60 créditos. Sería interesante arreglar eso.
- En mi opinión creo que debería ser mas fácil acceder a prado, se solucionaría con un acceso directo desde la pagina principal de la ugr. Un saludo.
- Estaría bien que pusieran la opción de que te llegue un e-mail a tu correo personal cuando llegue algún tipo de notificación a PRADO (tablón de docencia, moodle o swad)
- estaria bien una aplicacion para android y IOS para entrar rapido al tablon y correo de la ugr.
- Estaria bien una app para avisar a los alumnos de novedades en el tablon de docencia.
- Estoy muy satisfecha con el servicio del CSIRC, pero en lo referente a matrícula online, es complicado matricularse porque la web se cae a la hora que abre el plazo (por la gran cantidad de estudiantes que quieren acceder a esa hora). No sé si habría posibilidad de mejorar. Aun así el servicio en general es muy bueno
- "Funcionamiento dificultoso del servicio de auto matrícula (falta de información)
- Dificultad de instalar acceso a redes como Eduroam desde dispositivos Apple
- Falta de aplicaciones para dispositivos móviles , en especial de Apple , para los servicios de acceso identificado , tablón de docencia , swad."
- "Hay a disposición de los alumnos muchas plataformas de docencia. Incluir la nueva plataforma PRADO es incluir una más, puesto que no es más que otra opción de las muchas que hay.
- Es un lío tener unas 10 asignaturas y que cada una use un servicio web distinto: Tablón de Docencia, SWAD, Moodle (de los cuales hay, al menos, 8 distintos, y cada uno con su contraseña y con su usuario, distintos todos ellos y entre los anteriores medios).
- Si no se unifican todos los servicios y se les da un acceso a través de Acceso Identificado y un acceso directo independiente de este, y se eliminan el resto, el incluir un nuevo servicio me parece inútil. "
- Hay demasiadas plataformas y muchas veces es difícil encontrar las cosas.
- La antigua plataforma de PRADO no debería haber dejado de funcionar en el proceso de implementación de la nueva plataforma PRADO2, pues ha generado muchos problemas.
- La aplicación Swad para android no funciona y da bastantes problemas. Además en algunas aulas de la Facultad de Bellas Artes y su 2º Sede en el Palacio del Almirante, las conexiones Wifi no funcionan del todo correctamente.
- La automatrícula debería incluir la matriculación a grupos de prácticas en el caso de existir.
- La automatrícula me resulta liosa
- La automatrícula siempre da problemas, y sería mucho más sencillo resolver las cosas hablando con una persona en lugar de con máquinas
- "-La información en las jornadas de orientación fue muy buena.
- -Muchas caídas por mantenimiento de Prado2 pero los profesores han sido comprensivos y no ha supuesto ningún problema con las tareas que había que entregar y con los documentos que queríamos descargar de la plataforma.
- -Los ordenadores del aula de informática de psicología son muy lentos, con problemas de conexión a internet, reiniciado involuntario, fallo del teclado..
- -La auto-matrícula debería informarte de que para cuando ya estás matriculado en un grado y has pagado la primera tasa, y has obtenido plaza en otro grado debes primero desmatricularte PERSONALMENTE en la facultad en la que estabas antes de matricularte en el nuevo grado. Ya que la plataforma te deja matricularte en el nuevo grado sin haberte desmatriculado del anterior y apareces como matriculado en dos grados a la vez. Deberían informarte mejor de ese aspecto y/o permitirte desmatricular sin tener que ir en persona a la otra facultad, vía internet."
- "La Moodle en la UGR está capada y siendo una herramienta de uso extendido en otras universidades andaluzas a la que se le puede sacar muchísimo partido no se puede usar en condiciones ni hay cursos para los profesores al respecto.
- Veo necesario potenciar esta herramienta mucho más."
- Las dos veces que contacté con el CSIRC para resolver un problema al pagar la matrícula con tarjeta a través de internet me dijeron con palabras elegantes que me buscara la vida.
- mejorar moozle
- "No queda muy claro la forma de acceso en los ordenadores de la universidad.

- Mejoraría (más visual, más simple/sencillo...) el entorno del Tablón de Docencia."
- No se como funciona el Swad
- "Referente a la automatrícula, cuando se seleccionan las asignaturas por grupos, dan la opción de marcar los grupos como 1,2,3,4,5 en cada asignatura pero sólo si borramos nos números que aparecen por defecto (en ocasiones salen ya números muy altos) y creo que es muy poco intuitivo y sería más cómodo cambiar la metodología.
- Gracias, un saludo."
- Sería de agradecer que el servicio de automatrícula online, al coincidir el horario de dos o más asignaturas saltase automáticamente para alertar al alumno.
- Sería de gran ayuda una app para acceder a PRADO desde Iphone
- Sería muy interesante tener una aplicación que mostrase las alertas de P.R.A.D.O. Así los alumnos pueen saber de forma rápida si algún profesor ha subido material para las clases.
- seria muy útil una APP del tablón de docencia que te notificase cada vez que tienes una notificación o suben alguna practica al tablón.
- Sugiero que en mi caso, estudiante de arquitectura, se podría crear un portal con una misma contraseña que una Prado, Prado2, Acceso Indentificado, Tablón de docencia, Matarq y el correo de la UGR puesto que es un engorro tener que meterse en diferentes webs para mirar una misma cosa, y crea desorientación y confusión entre los alumnos de los primeros cursos.
- "Tengo una queja respecto al servicio de automatrícula de este curso.
- Cuando comenzó el plazo, no estaba disponible la optativa de prácticas externas, no fue hasta días más tarde cuando estuvieron disponibles las plazas, por esto muchos alumnos pensaron que esta optativa se elegiría una vez comenzado el curso, y por tanto no pudieron escogerla.
- Por un error informático pagaron las consecuencias los alumnos sin darle posibilidad de matricularse más tarde.
- Creo que fue un error bastante grave por parte del servicio informático."
- Teniendo como referencia la plataforma virtual de otras universidades, como la de Murcia, no me parece que la de Granada esté ni de lejos bien organizada. Está muy fragmentada, teniendo que acudir a plataformas distintas según la asignatura que queramos consultar, por no hablar de las dos más utilizadas el tablón de docencia y el swad. Muy poco manejables, y poco claras. Y lo de que te tengan que dar una aturización los profesores de SWAD para acceder a sus asignaturas, un desastre también.
- Una mayor claridad en como utilizar los servicios informáticos a la hora de realizar gestiones como la automatrícula u otras administrativas, haría más eficaz su uso.

MICROINFORMÁTICA

- Además de los anterior quiero decir que window 7 no lo utilizo porque no se ha instalado en mi servicio y por tanto seguimos con el xp ya desfasado.
- Anular la contraseña en el salvapantalla de los ordenadores de las Bibliotecas
- Aunque es verdad que fallan los escáneres y que el arranque 2 supone que no funcione durante un tiempo el contador, o que el alumno tenga que esperar para escanear... lo que es el trato y la rapidez de respuesta de los que están al otro lado del teléfono es excelente.
- Como podemos seguir con xp en algunos servicios?
- "Creo que sería suficiente poner un sólo pantallazo de ""Tiene ficheros en el escritorio"". Somos adultos y responsables y si los tenemos, a pesar de tener que soportar 20 pantallazos de alerta al día, es porque los necesitamos. Al menos en mi caso es así.
- Les aseguro que esas constantes alertas suponen un perjuicio en el desarrollo diario de nuestro trabajo y no consiguen, al menos en nuestro caso, el objetivo para el que están diseñadas."
- Deberían de cambiar los equipos obsoletos con sistema operativo XP, que aun quedan en la red administrativa.
- "Estudiar la posibilidad de tener una clave
- común, en bibliotecas, a todos los trabajadores de la misma biblioteca para abrir la sección de trabajo. Pues al no tenerla todos los compañeros sabemos la clave de todos. "
- Los ordenadores de la biblioteca están constantemente averiados.
- Los ordenadores de la E.T.S.Arquitectura sólo tienen uso de escáner. No existe sala de informática como tal.
- Los ordenadores deberían tener mas espacio para trabajar, cuando se llega a unos pocos megas (muy pocos) te sale un anuncio de que se esta agotando tu espacio disponible en esa sesion. Si

estas trabajando con varios pdfs, o un powerpoint... ese espacio se queda muy muy corto... al final no se puede trabajar en los ordenadores de la facultad (hablo de psicología), solo se puede navegar. Deberían ampliar el espacio disponible durante la sesión.

- "Mayor espacio de almacenamiento en local y eliminación de restricciones en los pc de administración sería útil para el trabajo diario.
- Mejor asesoría para el diseño de los proyectos encargados al CSIRC.
- Mejorar la difusión de sus servicios mediante boletines que agrupen los ¿Sabías que..? Los otros se olvidan"
- mejorar la velocidad en los ordenadores de las bibliotecas de las facultades.
- Mi pc es del box del trabajo de clinica y no se pueden actualizar algunos software al no ser el administrador y no obtener permiso para ello.
- "Muy buen trabajo, el único inconveniente que veo es que en algunas bibliotecas (ETSICCP o en la biblioteca de biosanitaria) los ordenadores no arrancan, o se pueden utilizar día sí, día no.
- "
- "poder instalar aplicaciones informáticas seguras sin requerir a los compañeros de informática que se desplacen para introducir la clave de administrador.
- Independientemente de lo anterior, terminar indicando que no tengo la más mínima queja del Servicio de Informática, sino todo lo contrario."
- Por lo menos en el caso de la facultad de psicología que es el que yo conozco, deberían pasar el antivirus a los ordenadores de la biblioteca de vez en cuando.
- Que se atiendan las necesidades de espacio en memoria en las unidades administrativas de trabajo (L)
- Usted no tiene la culpa, pero no veo adecuado instalar Windows 7 sin ofrecernos un curso voluntario donde nos expliquen los cambios más importantes. Por parte de la Universidad esto no está bien pensado.

NODO DEL PTS

- Creo que la primera tanda de preguntas debería tener la opción de No se/No contesto para mejorar la fiabilidad de las respuestas, ya que hay casos en los que se podría no haber tenido ninguna experiencia
- Hay una pregunta que debería tener una opción de respuesta NS/NC, nunca he usado el servicio de forma presencial
- La atención del 3600 debería mejorar, sobre todo la predisposición del personal que la atiende.
- La mayoría de las cuestiones planteadas en la primera parte de la encuesta no he podido responderlas bien, debido a desconocimiento de las aptitudes de CSIRC, no he podido responder "No conozco" ya que la puntuación estaba comprendida entre 1 y 7 debido a eso la gran mayoría esta puntuado por debajo de la media con un "3".

REDES Y COMUNICACIONES

- En la facultad de la Filosofía y Letras hay bastantes zonas donde no llega bien EDUROAM. Es un problema porque varias de las mesas de la zona de estudio están en ellas.
- " Los alumnos tienen muy poca información de EDUROAM. La mayoría desconoce que este servicio existe y que se puede utilizar en otras universidades de España e incluso de Europa. Yo sugeriría ofrecer más información de él.
- En mi caso, yo estoy de Erasmus en Francia y estoy utilizando EDUROAM en todo el campus con mi usuario de la UGR... y es muy util porque la otra red de la universidad es muy lenta y se corta cada 10 minutos.
- Conocí este servicio porque una chica de la universidad de Castilla la Mancha me habló de él y busque en la web si la UGR también lo ofrecía y apareció que sí. El tutorial que hay en su página de la UGR está muy bien elaborado porque siguiendo sus pasos fué muy facil activarlo."
- Algunos estudiantes tienen problemas para conectarse a la VPN
- Aunque EDUROAM funciona perfectamente en mi portatil a veces me da problemas. Además, no puedo utilizar civugr en 2 dispositivos por lo que no puedo estar con el portatil y el movil a la vez.
- Buenas tardes, mi sugerencia sería que pusieran más repetidores de señal de wifi en las facultades y que los ordenadores se revisaran cada mes o bimensualmente para optimizar su funcionamiento, gracias.

- cortes en la red
- "Creo que todos los aspectos contemplados anteriormente son de interesante evaluación. Quiero poner especial atención en el apartado de wifi. Si existiese una mejora en la velocidad sería idóneo.
- Muchas gracias."
- Deberían mejorar el acceso wifi en toda la facultad, poner uno de más potencia. Además en la parte de obra nueva no te puedes conectar a internet la mayoría de veces.
- deberían poner mejores instalaciones de wifi
- Dificil conexion a la red wifi eduroam a la red movil android.
- eduroam funciona regular.
- Eduroam últimamente tiene caídas continuas, o simplemente no conecta. Además, la gestión de los puntos de red puede llegar a ser caótica.
- El ala E no dispone de wifi y de cobertura débil, las ventanas no tienen manivela y da mucho el sol por las tardes.
- El EDUORAM para móviles es difícil de instalar.
- El mayor problema es la saturación de la red Wifi
- El programa CISCO para conexión automática a VPN es un gran adelanto pero presenta el problema de que se desconecta de la red cada hora aproximadamente, haciendo por ejemplo que si estabas conectado a algún servicio a través de VPN tengas que volver a realizarlo por la pérdida de conexión.
- El sistema WIFI Eduroam en Santa Lucia no funciona bien
- El uso limitado de internet a varios dispositivos a la vez podría extenderse a 3 :)
- El Wifi Eduroam en Santa Lucía no funciona bien
- "El WiFi Eduroam tiene una calidad lamentable. No es normal que en la ETSIIT estando en la tercera planta de aulas apenas llegue la señal.
- "
- El wifi lleva años sin ir en mi ordenador portátil, he pedido ayuda al CSIRC pero no la he obtenido
- En cuanto al Wifi Eduroam, hay lugares en los que va muy lento o no conecta, sobre todo a través de tablets o telefonía móvil.
- En la facultad de Económicas no hay conexión wifi en la nueva ala E. Y en el resto del centro, la señal no es excesivamente buena.
- Evitar de alguna manera la sobrecarga de la red universitaria en periodo de exámenes, sobre todo para no dejarte colgado al subir algún examen de informática.
- Hacer público la forma de conectarse a euroadam*, por que a mi no me deja conectarme y no se que hacer
- Hay veces que el wifi deja de funcionar, eso no debería pasar nunca.
- Hola, buenas tardes. Mi sugerencia es que en determinadas aulas del nuevo edificio de la Facultad Ciencias Económicas y Empresariales que se ha habilitado este año, la intensidad de la señal wifi es nula y no nos podemos conectar a internet. Si se pudiera mejorar la cobertura en esa zona sería una comodidad para profesores y estudiantes. Muchas Gracias por el tiempo que ha dedicado. Un saludo.
- "La cobertura de la red wifi eduroam no llega bien a las aulas F1 y F2 de la Facultad de Ciencias.
- Y la velocidad de eduroam respecto a la antigua cvi-ugr2 ha empeorado mucho, aún así estoy bastante contento con el servicio."
- La mayoría de los usuarios no conocen cómo conectarse a eduroam
- La red en el edificio de Psicología que es donde están situados los dos departamentos de Filosofía (Departamento de Filosofía I y Departamento de Filosofía II) es bastante deficiente encontrándonos para los teléfonos móviles con serias dificultades. Deberían consultar con la administrativa del departamento de filosofía 2.ª Luisa Fernandez Cabrera. Gracias (así respondo a la pregunta siguiente)
- "La red wifi de la facultad de Filosofía y Letras no va igual de bien con normalidad todos los días.
- Un saludo"
- La red WIFI EDUROAM se desconecta repetidamente hasta el punto de desistir en la utilización. Por otro lado no hay cobertura movil en la mayor parte de los edificios.
- "Los trámites para dar de alta un ordenador son algo confusos.
- Tampoco me parece adecuada la "resolución" de algunas incidencias, puesto que algunas cosas

que dan problemas se resuelven simplemente comentando que no se puede hacer otra cosa (por ejemplo, con el tema de los trámites para dar de alta un ordenador).

- Todos los años reclamo que se renueve la licencia de Babylon. Recientemente he sabido que se ha renovado, pero no han enviado ningún comunicado (que yo sepa)."
- Mas informació sobre las conexiones de red
- Me complace la simplicidad del nuevo sistema para la configuración de redes Eduroam sin embargo la conexión de alta velocidad (Cable) de las aulas adaptadas en mi facultad sigue siendo algo mas complicado pero su funcionamiento es totalmente correcto.
- Me parece buena la calidad en las prestaciones de los servicios del CSIRC. Por ejemplo, a la hora de instalar EDUROAM, las instrucciones proporcionadas me han facilitado la correcta instalación, siendo claras en la indicación de los pasos.
- "Mejor flexibilidad para wifi para invitados
- Mejor manejo de gestion económica de los proyectos así como de los viajes"
- Mejor servicio wifi en el campus universitario de Cartuja
- mejorar la red eduroam en toda la universidad y cambiar la web de la ugr que es antigua y fácilmente mejorable.
- No hay información sobre como configurar el teléfono para conectarse a Eduroam si tienes WindowsPhone.
- No hay mucha cobertura en las redes wifi gratis de la ugr y no hay enchufes bajo las mesas en la facultad de farmacia para cargar los dispositivos electrónicos.
- Personalmente me gustaría que se añadiese una mayor cantidad de memoria libre a los PC's, además de que la conexión EDUROAM fuera más eficiente puesto que tengo problemas de conexión en mis dispositivos móviles relacionados con la intensidad de la señal.
- Podriais intentar mejorar el acceso wifi en la facultad de ciencias económicas y empresariales, así como actualizar ciertos programas de las aulas de informática.
- podrian mejorar la cobertura del wifi
- Que mejoren la cobertura en el campus de Ceuta que estamos a veces incomunicados cuando hay mal tiempo, Gracias.
- "Redes como EDUROAM dan problemas (BSOD), pantallazos azules aleatorios, en algunos dispositivos wifi de marca HP bajo Windows 7 (en W8 va perfecto).
- Señal débil en algunas zonas de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación (ETSIE)
- Señal wifi muy debil en algunos puntos de la escuela ETSIE Ingeniería de Edificación
- Sería de agradecer que la red Eduroam ofreciese una mayor velocidad de descarga de datos, al menos a 2 MB/s, ya que la descarga de imágenes ISO y actualizaciones de programas en los portátiles del departamento se hace algo lenta.
- sobretodo las redes estan sobre cargadas
- Soporte para windows 8.1 de vpn cvi-ugr ya !!!!!
- Suele ser bastante complicado encontrar una buena conexión WI-FI en la Facultad de Psicología
- Sugeriría que en lugar de poner inconvenientes, que intenten facilitar a alumnos crear un punto de acceso wifi para la realización de sus prácticas o trabajos.
- Trabajo en una sala con unos 10 puntos de internet para las personas que estamos trabajando en ella. Me gustaría que algún puerto ip pudiera ser usado por distintos ordenadores ya que cuando viene gente invitada sólo trabaja con wifi.
- Yo soy usuario de Windows Phone y agradecería que hicieran algo para poder usar la eduroam en mi dispositivo móvil.

TELEMÁTICA

- EL DIRECTORIO TELEFONICO DEBERIA DE DISPONER MAS TIEMPO PARA PINCHAR EL ELEMENTO, YA QUE CUANDO SE REALIZA ESTA OPERACION SE PIERDE, Y HAY QUE REPETIRLA VARIAS VECES
- el Fax virtual no deja reporte.
- Mayor rapidez en el cambio de telefonía analógica a telefonía IP
- No funciona la cuenta Skipe de la UGR

MISCELÁNEA

- ¿Sería posible poner mas enchufes en las aulas de filosofía y letras? no podemos enchufar nuestros portátiles.Y la mayoría de las clases utilizamos ordenador. Gracias
- Agradecer las iniciativas y la profesionalidad del servicio. Hay que seguir mejorando cosas (como

siempre, y más en estos temas) pero la actitud y disposición con excelentes.

- Agradezco y valoro la mejora constante en los servicios prestados desde CSIRC
- Animo a seguir con la buena y estupenda labor emprendida y realizada por el CSIRC con el deseo de que se mejoren las deficiencias que vayan surgiendo.
- "Ánimo! Vuestra labor es encomiable, pero aún queda mucho por hacer.
- Estoy convencida que con más recursos podéis hacerlo."
- Buen trabajo, a seguir así. Un abrazo
- Buen trabajo.
- Buena organizacion
- Cada día vuestro trabajo hace mejorar las instalaciones y facilitar trámites al alumnado!!!
- Cada vez que busco información, tengo que derivarme a otras páginas de la principal de UGR. Sería todo más fácil si se centralizara un poco más la información
- Como sicue estoy contento de mi estancia, es una universidad moderna; aunque todo es mejorable siempre.
- Creo que la mayoría de los servicios están a nuestra disposición en una mayor medida.
- DEBERÍAN INSTALAR MÁS ENCHUFES EN LAS AULAS, COMO POR EJEMPLO EN EL AULARIO DE DERECHO. PERO EN REALMENTE ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO PRESTADO.
- Desde mi punto de vista un servicio excelente
- "El personal es receptivo y profesional.
- Las incidencias que tuve se resolvieron y el trato es magnífico.
- El aumento de los servicios y programas es muy satisfactorio."
- El servicio de CSIRC está muy bien
- El servicio que presta el CSIRC ha mejorado notablemente en los últimos años. Lo complicado, a veces, es dar con el responsable de la unidad que pueda solucionar un problema concreto, quizás por desconocimiento de lo que cada área gestiona.
- El trato recibido ha mejorado bastante.
- En definitiv, el sistema para mis necesidades es muy adecuado. GRACIAS!!!
- En determinadas horas y días se ralentiza mucho el funcionamiento del ordenador, no se a que es debido pero llega a ser bastante molesto.
- "En general el CSIRC funciona muy satisfactoriamente y ha mejorado de manera significativa en los últimos años.
- Felicidades"
- En general el Servicio esta muy bien.
- En general los servicios facilitados por la UGR se adaptan muy bien a las necesidades de los estudiantes y nos permiten un mejor aprovechamiento de las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías.
- En general los servicios que sus profesionales implanten me parecen correctos por lo que en general estoy satisfecho.
- "En general mi opinión y experiencia de uso y contacto con el CSIRC es buena.
- Gracias por vuestro trabajo."
- En general muy bien todo, aunque el cambio de plataforma al principio lleva a confusión.
- En general, dispensan un servicio completo y satisfactorio. Con su trabajo, contribuyen a nuestra felicidad. Gracias.
- En general, satisfecho
- En general, se atiende rápido y muy bien
- En general,estoy contento con el servicio prestado por el CSIRC.muchas gracias por la encuesta. Un saludo.
- En líneas generales el funcionamiento, mantenimiento, organización y gestión es bastante buena.
- En nuestra facultad se echa de menos más aulas de estudio, orientadas al estudio o realización de trabajos en grupo, es decir zonas habilitadas para el estudio donde no requiera silencio absoluto.
- Enhorabuena por el trabajo realizado. A seguir mejorándolo!
- Enhorabuena por su evolución, soy usuario desde 1999 y se percibe la mejora.
- ESTAMOS EN EL BUEN CAMINO PERO DEBEMOS PARAR
- Estaría bien la implantación del acceso ugr para android, iphone, etc...
- Estoy muy satisfecha con el servicio prestado.
- estoy muy satisfechas, csirc asegura calidad y seguridad

- Estoy satisfecha generalmente con el CSIRC.
- Felicitar por la magnífica labor que realizan, manteniendo eficientemente a un verdadero gigante, en términos informáticos, como es una institución de la magnitud de la Universidad de Granada, en todos sus aspectos. Muchas gracias.
- "Felicitarles por la dedicación y profesionalidad que les caracteriza..
- Saludos cordiales.."
- Globalmente estoy muy satisfecho con el servicio prestado desde el CSIRC.
- Gracias
- Gracias por a ustedes por su trabajo y esfuerzo por seguir queriendo mejorar y ofrecer el mejor servicio informático posible a la comunidad universitaria de la UGR.
- Gracias por la encuesta
- Gracias por vuestro esfuerzo en la mejora de la prestación de servicios.
- Gracias por vuestro trabajo.
- Habría que mejorar más todo el servicio de informática.
- he recibido asistencia presencial en mi Facultad y ha sido excelente.
- La atención de los administrativos de la sede central es estupenda
- La cita para plan de movilidad nacional es inútil ya que nunca me han llegado a atender.
- Los ordenadores, puestos a disposición de los estudiantes de la facultad, que están en fotocopiadora, siempre tienen virus.
- Los sistemas informáticos colapsan a menudo y los enlaces están caídos/desaparecidos
- Los sistemas informáticos se colapsan a menudo o están caídos los enlaces
- Más apoyo y orientación sobre que posibilidades hay al finalizar los estudios.
- "Mas tomas de corriente en las aulas. Gracias.
- "
- mayor flexibilidad
- Me gustaría entrar a formar parte del sorteo del ordenador portatil.
- Me han oarecido muy correctas las preguntas presentadas en esta encuesta.
- Mi descontento esta producido por el horario lectivo establecido asi como la distribucion y programacion del calendario de examenes, lo cual provoca ub mayor cansancio a la hora de efectuar estudios para los oficiales debido a que se produce un agotamiento psicologico ocasionado por los esfuerzos realizados para preparar las pruebas de evaluacion continua
- "Muchas veces por inorancia se desconoce el procedimiento correcto y no me informa correctamente para vosotros os parece sencillo.
- Ejemplo:Todos los días me pregunta por la dirrección de los lugares, para mí me parece facil pero la gente viene de la calle y desconoce el lugar."
- Muchos de los servicios valorados anteriormente son imposibles de desarrollar en la escuela de arquitectura, por la antigüedad de los ordenadores
- Nada por el momento, el sistema me funciona perfectamente.
- Nada que aportar ,aunque estaría bien desarrollar app para android.
- Necesidad de mayores espacios para acceder a publicaciones científicas
- Ninguno
- No
- No deseo que el personal del CSIRC contacte conmigo, pero si ustedes lo consideran oportuno o valioso, pueden hacerlo.
- No entiendo el porqué no se unifica en todos los servicios el uso de una determinada versión de un sistema operativo, ya que en unos centros se sigue utilizando "Windows XP", mientras que en otros se usa "Windows 7".
- No gracias
- No hay comentarios al respecto
- No me parece correcto el trato recibido por una de las trabajadoras en la zona de abajo de la biblioteca donde están los ordenadores. Acudo a menudo a este punto y si estamos haciendo trabajos es normal que hablemos, en cualquier caso si está prohibido se nos debería reñir de una forma adecuada y no como lo hace esta señora. Que parece que está hablándole a un rebaño de cabras en vez de a personas.
- no nada
- No sé si esta instancia esta a cargo del CSIRC, pero en la página del depto de Genética de UGR no hay ningun dato sobre el cuerpo docente ni investigadores. Me parece fatal.

- No tengo comentarios
- no tengo comentarios
- No tengo ninguna sugerencia.
- que las actualizaciones en la medida que se pueda se hagan fuera del horario de trabajo. Muchas Gracias
- que sean mas breves los periodos de mantenimiento
- Queremos la cafetería de económicas
- Realmente me parece muy bueno el servicio que prestáis. Gracias!!!
- Se puede mejorar todo pero la calidad del servicio es bastante buena.
- Seguimiento de los masteres ofertados por la universidad
- "Seguir en la linea de mejorar la accesibilidad al usuario a nuestros servicios.
- Es imprescindible para lograr la excelencia en nuestra Universidad."
- Sería conveniente que los programas como el Universitas XXI no fueran interrumpidos para operaciones de mantenimiento u otras gestiones, en las fechas más importantes, como el cierre del ejercicio económico de cada año.
- Servicio en general excelente.
- Si bien es cierto que el CSIRC cuenta con un buen equipo, eficaz y rápido, estimo que sería oportuno difundir más información al alumnado sobre los diferentes servicios que presta, funciones, pues sería un equipo interesante de conocer.
- Siempre me han atendido excelentemente bien, sea por correo electrónico o vía telefónica, gracias!
- Siempre que he necesitado el servicio he sido atendida de forma muy rápida y eficaz.
- "Sigue dando la sensación de que Informática es un mundo aparte del resto de la universidad.
- Parece que solo ellos tienen mucho trabajo y eso es motivo para no atender llamadas, si todos cuando tenemos trabajo hicieramos lo mismo ..."
- Simplemente decir que en muchas respuestas no he puesto el 7 porque siempre se podría mejorar ya que existen algunos errores, por tanto de cara a mejorarlos.
- Sois los mejores
- Todo muy bien en general, gracias.
- Todos los problemas los solucionan restaurando los ordenadores o cambiándolos por nuevos aunque la avería sea pequeña.
- Trato excelente