

ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN DE
USUARIOS - 2015
(Enero-febrero 2016)

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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN-----	5
MATERIAL Y MÉTODOS-----	7
RESULTADOS-----	11
Perfil del usuario-----	11
Valoración general del CSIRC-----	12
Novedades-----	14
Servicios-----	15
Porcentajes de uso y desconocimiento de servicios-----	17
DISCUSIÓN-----	19
Valoración general del CSIRC-----	19
Novedades-----	19
Servicios consolidados-----	20
Difusión de servicios-----	20
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA-----	21
ANEXOS-----	23
Relación de comentarios-----	23
ACCESO IDENTIFICADO-----	23
APLICACIONES DE GESTIÓN-----	23
APOYO A LA DOCENCIA-----	23
CAU/GIA-----	24
CEUTA Y MELILLA-----	24
GENERAL-----	24
GESTIÓN DE ALUMNOS-----	25
INVESTIGACIÓN-----	26
MICROINFORMÁTICA-----	26
MÓVILES-----	26
REDES Y COMUNICACIONES-----	26
SEDE-----	27
SOFTWARE-----	27
TELEMÁTICA-----	27
VARIOS-----	28
OTROS-----	29

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 2015.
- Fase de toma de datos: febrero 2016.
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: julio 2016.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: octubre 2016.

ALCANCE

- Universo¹: Usuarios/as PAS = 2121, PDI = 3559, Estudiantes de grado = 49103) y Estudiantes de master (4471).
- Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.
- Tamaño de la muestra: 1085 encuestados/as (Estudiantes grado = 684, Estudiantes master = 145, PDI = 96, PAS = 160). Esta muestra se considera representativa del

1 Según Memoria Académica 2015-2016

total de la población, manteniendo el error y nivel de confianza determinados para este tipo de encuestas por la UNE 66176:2005 (tabla 1). Sin embargo, si queremos hacer un análisis por sectores hay que aumentar el error muestral (parámetro “E”) en estudiantes de master, PDI y PAS, dada la menor participación de estos colectivos. En el caso del PDI también ha sido necesario ir a una confianza del 90%, mientras que en los otros colectivos se recurre al valor habitual del 95%.

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	59254	1,96	2	0,25	245
Estudiantes grado	49103	1,96	2	0,25	244
Estudiantes master	4471	1,96	2	0,3	117
PDI	3559	1,65	2	0,35	85
PAS	2121	1,96	2	0,3	158

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 acerca de nuevos servicios implantados por el CSIRC:

- N1. Aplicación de consulta económica: eCenGas.
- N2. Servicio telemático: LLaViMe.
- N3. Aplicación web de gestión y solicitud de Ayudas del Gabinete de Acción Social.
- N4. SEDE Y FIRMA ELECTRÓNICA (sede.ugr.es, de reciente responsabilidad del CSIRC).

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. PRADO.
- 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 el 1 se corresponde con la peor valoración y el 7 con 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 de 1 a 7 donde la peor valoración se asocia 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 dirección de correo electrónico, necesaria si el encuestado quería que el CSIRC se pusiera en con-

tacto con él.

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

RESULTADOS.

PERFIL DEL USUARIO

SECTOR	Tamaño población	%	Tamaño muestra	%
Estudiantes grado	49103	82,87%	684	63,04%
Estudiantes master	4471	7,55%	145	13,36%
PDI	3559	6,01%	96	8,85%
PAS	2121	3,58%	160	14,75%

Tabla 1: Distribución de los encuestados por sectores

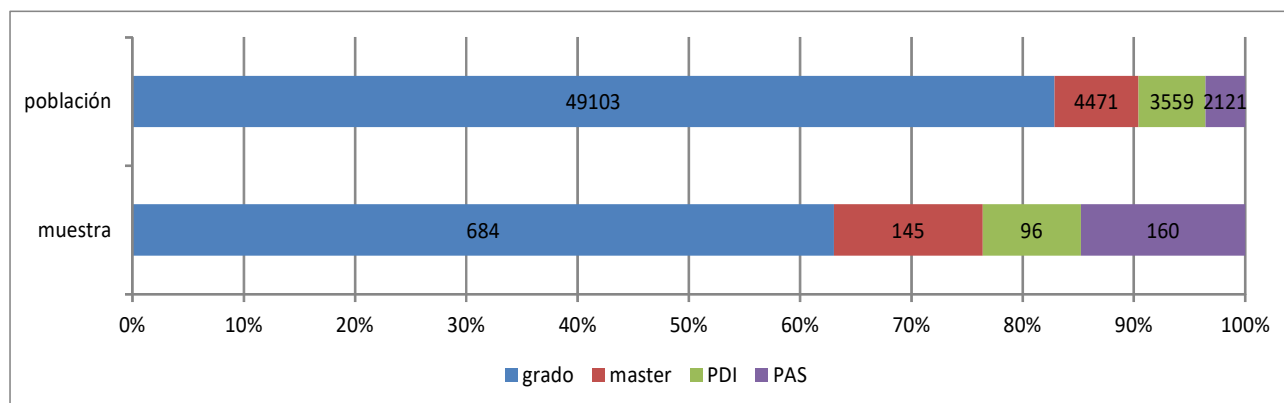


Figura 1: Representación gráfica de los datos consignado en la tabla 1

VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC

ITEM		TOTAL	grado	master	PDI	PAS
1	Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC	5,59±1,28	5,31±1,25	5,71±1,35	5,99±1,27	6,23±0,97
2	Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	5,57±1,32	5,31±1,30	5,63±1,35	5,87±1,27	6,16±1,13
3	Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC	5,23±1,47	4,97±1,49	5,45±1,32	5,67±1,31	5,76±1,26
4	Profesionalidad del personal del CSIRC	5,83±1,25	5,58±1,30	5,88±1,25	6,16±1,21	6,37±0,89
5	Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC	5,64±1,30	5,40±1,34	5,85±1,20	5,84±1,36	6,12±0,97
6	Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC	5,53±1,36	5,31±1,38	5,68±1,36	5,81±1,33	5,98±1,17
7	Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda	5,35±1,44	5,19±1,44	5,61±1,34	5,41±1,48	5,69±1,33
8	Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades	5,52±1,34	5,34±1,37	5,75±1,21	5,83±1,30	5,80±1,18
9	Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h)	5,69±1,47	5,45±1,52	5,97±1,32	6,11±1,08	6,08±1,35
10	Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	5,42±1,53	5,15±1,55	5,35±1,52	5,77±1,26	6,10±1,24
11	Atención presencial recibida	5,70±1,31	5,50±1,30	5,85±1,21	6,11±1,46	6,17±1,08
12	Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo	5,36±1,46	5,14±1,48	5,58±1,34	5,70±1,33	5,80±1,36
13	Valoración general del CSIRC	5,69±1,15	5,52±1,16	5,86±1,05	5,93±1,14	6,02±1,11

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.

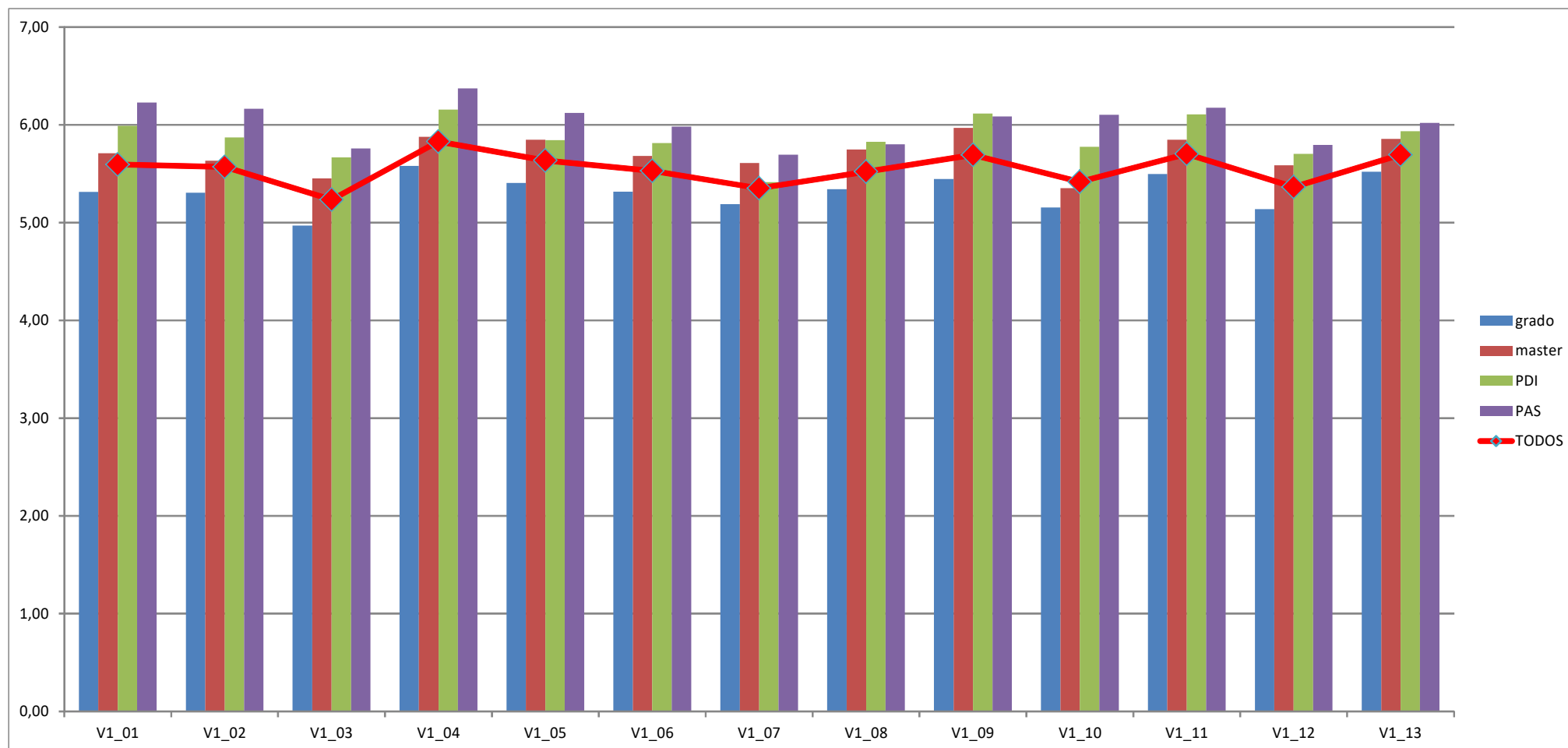


FIGURA 2: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 2** (valores promedio).

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	grado	master	PDI	PAS
N1	Aplicación de consulta económica: eCenGas	5,19±1,33	NP	NP	5,40±1,14	5,13±1,41
N2	Servicio telemático: LLaViMe	5,66±1,08	NP	NP	5,50±0,55	5,70±1,18
N3	Aplicación web de gestión y solicitud de Ayudas del Gabinete de Acción Social	5,25±1,48	NP	NP	4,84±1,78	5,46±1,25
N4	SEDE Y FIRMA ELECTRÓNICA (sede.ugr.es, de reciente responsabilidad del CSIRC)	5,12±1,48	5,21±1,34	5,45±1,38	4,96±1,66	4,58±1,83

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

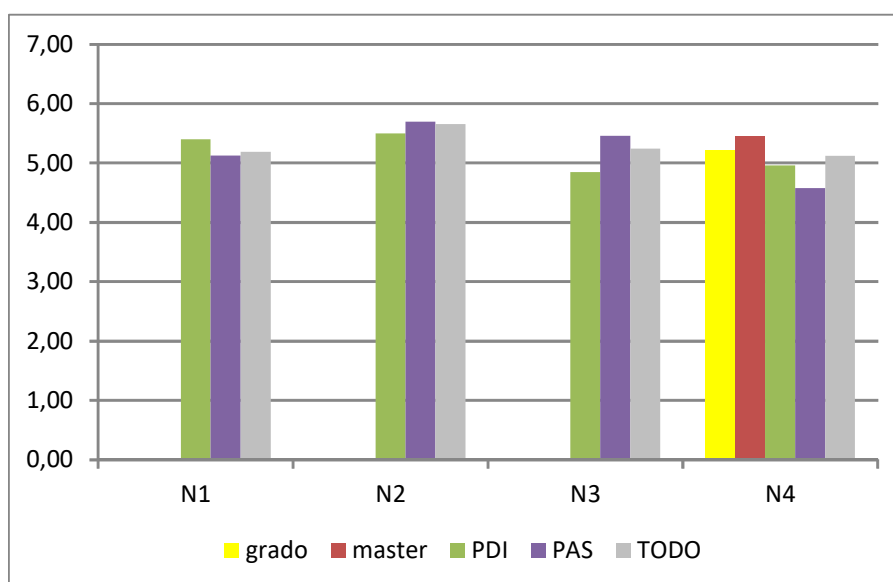


FIGURA 3: Representación gráfica de los datos consignados en la Tabla 3 (valores promedio).

N1: Aplicación de consulta económica: eCenGas. **N2:** Servicio telemático: LLaViMe. **N3:** Aplicación web de gestión y solicitud de Ayudas del Gabinete de Acción Social. **N4:** SEDE Y FIRMA ELECTRÓNICA (sede.ugr.es, de reciente responsabilidad del CSIRC).

Las preguntas N1, N2 y N3 no tienen valoración por parte de los estudiantes de grado y master ya que no son servicios dirigidos a dichos colectivos

SERVICIOS

CÓDIGOS	SERVICIOS	TOTAL	grado	master	PDI	PAS
S01	Telefonía fija corporativa. Nuevos terminales IP	5,71±1,21	NP	NP	5,86±1,03	5,63±1,28
S02	Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR	4,87±1,52	4,63±1,53	4,97±1,53	5,61±1,32	5,80±0,89
S03	SUCRE (consulta y reserva de espacios por web)	5,02±1,46	4,95±1,42	5,05±1,42	4,86±2,10	5,32±1,39
S04	Servicio de Fax por WEB	5,60±1,49	NP	NP	5,52±1,63	5,62±1,46
S05	WIFI (Eduroam)	5,18±1,80	4,89±1,87	5,37±1,87	5,83±1,54	5,67±1,48
S06	Auto-matrícula	5,35±1,58	5,19±1,61	5,67±1,61	6,03±1,15	5,62±1,30
S07	Videoconferencia profesional	5,31±1,43	NP	NP	5,45±1,32	5,24±1,50
S08	PRADO	5,30±1,57	5,30±1,60	5,28±1,60	5,23±1,61	5,00±1,22
S09	Software libre en ordenadores de administración y de aulas de informática	4,99±1,62	4,83±1,61	5,09±1,61	5,21±1,62	5,51±1,31
S10	Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas	4,91±1,44	4,83±1,45	5,07±1,45	5,33±1,32	4,94±1,43
S11	Supercomputación	5,83±1,40	NP	NP	5,83±1,40	NP
S12	Aplicación eProyecta (en acceso identificado)	5,70±1,12	NP	NP	5,70±1,12	NP
S13	Aplicación eGestiona (en acceso identificado)	5,22±1,90	NP	NP	5,22±1,90	NP
S14	Atención a Ordenadores de Administración	5,71±1,21	NP	NP	NP	5,71±1,21
S15	Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR	4,80±1,64	4,68±1,66	4,88±1,66	5,22±1,47	5,22±1,50

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. Las casillas etiquetadas con “NP” (no procede) se refieren a servicios que no van dirigidos al colectivo correspondiente.

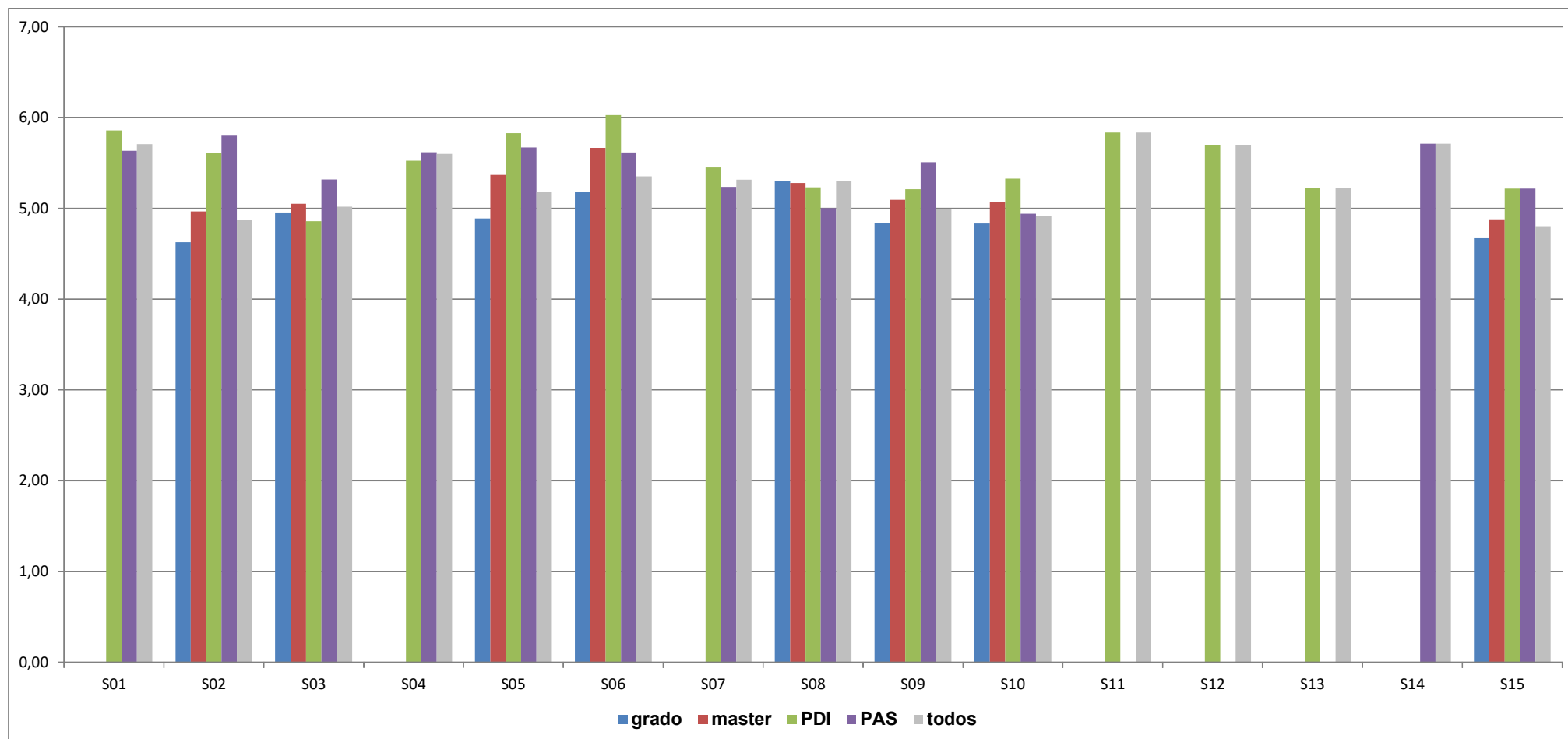


FIGURA 4: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 4** (valores promedio).

S01: Telefonía fija corporativa. Nuevos terminales IP. **S02:** Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR. **S03:** SUCRE (consulta y reserva de espacios por web). **S04:** Servicio de Fax por WEB. **S05:** WIFI. **S06:** Auto-matrícula. **S07:** Videoconferencia profesional. **S08:** Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de gestión e institucionales. **S09:** 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.

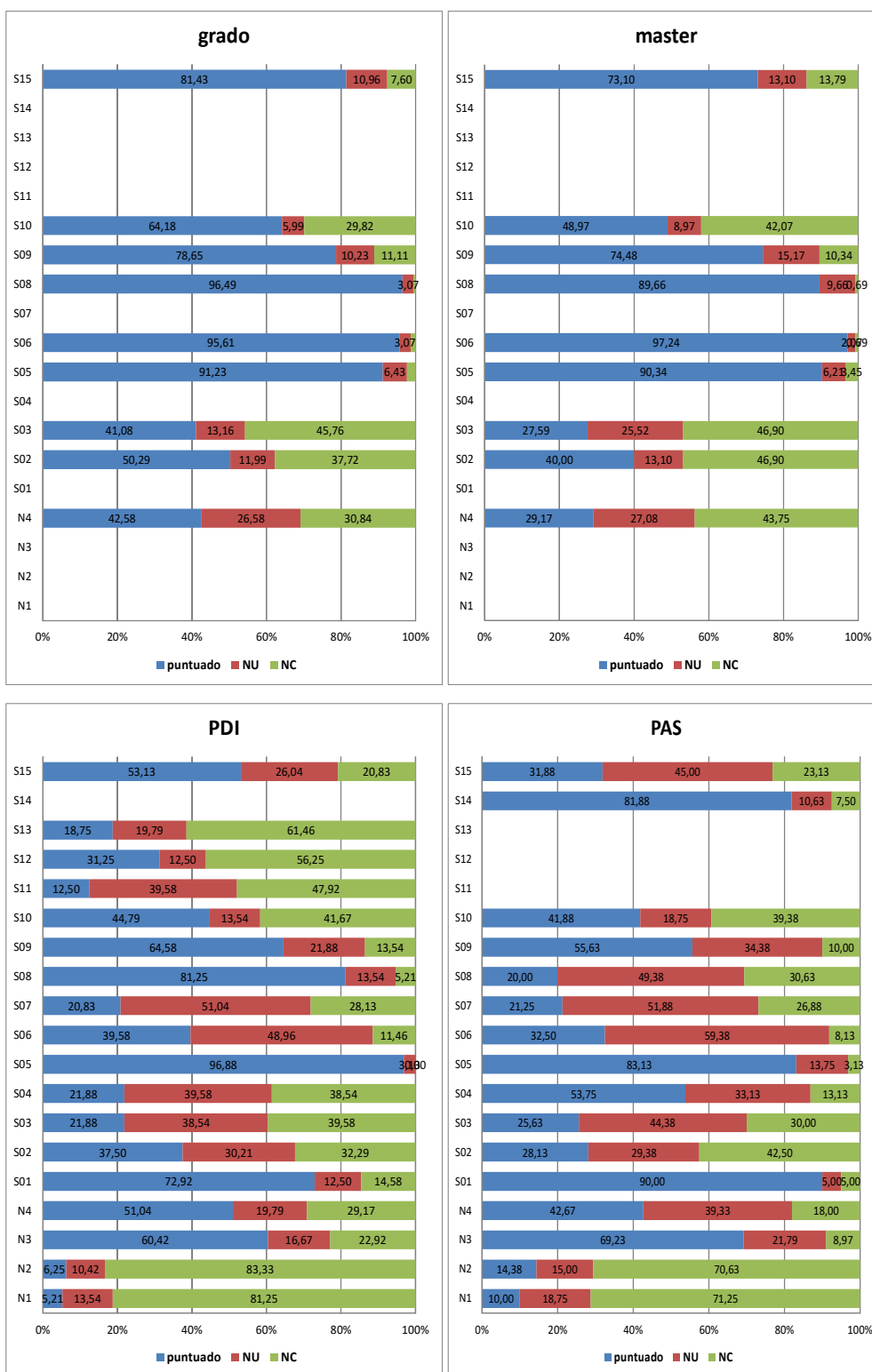


FIGURA 5: Representación mediante barras de porcentajes al 100% de la proporción de encuestados que responden NU (No lo utilizo) y NC (No lo conozco) frente al resto de encuestados que si lo puntúan. Las etiquetas del eje de ordenadas se corresponden con los servicios consignados en las **tablas 3 y 4**.

DISCUSIÓN.

El número total de participantes ha sido de 1085, sensiblemente inferior al del año pasado. La **TABLA 1** recoge la distribución de los encuestados por sectores. Como podemos observar, el sector Estudiantes de grado sigue siendo el colectivo que más participa (63,04%), algo previsible al ser claramente el más numeroso, sin embargo, si consideramos que dicho sector constituye el 82,87% de la población universitaria podemos inferir que los otros sectores son más participativos. Destaca el sector PAS que siendo un 3,58% del total de la comunidad universitaria, sin embargo su participación en los encuestados es del 14,75%.

La **FIGURA 1** representa gráficamente estos resultados en formato de barras 100% apiladas, apreciándose mejor las diferencias relativas de participación entre los distintos sectores.

Finalmente, en esta encuesta diferenciamos del conjunto de estudiantes los de master que ya empiezan a ser un colectivo consolidado (7,55% de la población) .

VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC.

Al igual que en la anterior 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 irán 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 **5,69** (item 13), algo mejor que en la anterior edición (ver informe de 2014). Por otra parte todos los items superan el 5; en la anterior edición destacaron algunos por encontrarse ligeramente por debajo de dicha puntuación.

Si nos fijamos en las puntuaciones por colectivos, podemos observar que es el Sector Estudiantes, especialmente el de grado, 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.

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 los referentes a PRADO.

NUEVOS SERVICIOS.

Se sometían a encuesta 4 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**. Hay que considerar que algunos servicios van dirigido a algún colectivo (o colectivos) específico. En aquellos casos de colectivos que no son diana de algún servicio la puntuación se etiqueta como NP (no procede).

Aunque la puntuación general de los cuatro se encuentra por encima del 5, hemos de destacar la N3 (Aplicación web de gestión y solicitud de Ayudas del Gabinete de Acción Social) cuya puntuación en el sector PDI no alcanza el 5. También hemos de destacar la N4 (SEDE Y FIRMA ELECTRÓNICA) que tampoco consigue el 5 ni en PDI ni PAS.

SERVICIOS CONSOLIDADOS.

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, sin embargo no todos consiguen alcanzar o superar el límite deseable del 5. Así los servicios S2 (Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR), S9 (Software libre en ordenadores de administración y de aulas de informática), S10 (Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas) y S15 (Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR) quedan por debajo del objetivo.

DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Tan importante como la valoración que se da a cada servicio por parte de sus usuarios, es conocer qué grado de conocimiento (o desconocimiento) tienen los potenciales usuarios a quienes van dirigidos, así como el nivel de utilidad.

La **FIGURA 5** consta de 5 subfiguras correspondientes cada una a un colectivo. En el eje vertical se indica la etiqueta de los nuevos servicios y servicios consolidados consignados en las **TABLAS 3** y **4**. Los gráficos son de tipo barras apiladas al 100%. El color azul corresponde a porcentaje de encuestados que han otorgado alguna puntuación, de 1 a 7, a cada servicio. En rojo se representan los que a pesar de conocerlos no lo utilizan y el verde corresponde a los que desconocen la existencia del servicio.

Por ejemplo, tanto en PDI como en PAS los servicios N1 (Aplicación de consulta económica: eCenGas) y N2 (Servicio telemático: LLaViMe) son desconocidos por más del 70% de los potenciales usuarios (más del 80% en el caso del PDI). Este dato sugiere que el anuncio y difusión de dichos servicios no han sido todo lo efectivos que sería deseable.

En el otro lado podemos destacar S5 (WIFI) que en los cuatro colectivos es utilizado por más del 90 %.

Todo ello nos lleva a plantearnos la necesidad de diseñar un plan de difusión de las actividades del CSIRC. Quizás en un primer momento centrándonos en unos pocos servicios a los que se les haga un seguimiento en sucesivas ediciones de esta encuesta. De esta manera se pueden diseñar y probar estrategias que luego podrían ser extensibles al resto de servicios.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

1. La VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC y de cada uno de sus ítems es, en general la que se pretendía (puntuación de 5).
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.

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

1. Una mejora en la política de nodos (sedes periféricas del CSIRC) pueden ayudar a mejorar los resultados. Para ello habría que dotarlos de equipamiento a fin de poder extender los servicios.
2. En relación con lo anterior, sería recomendable la realización de jornadas abiertas en cada campus y la celebración de actividades en las sedes del CSIRC en cada campus.
3. Seleccionar una serie de servicios significativos y probar diversas estrategias de difusión con un seguimiento continuo en las sucesivas encuestas de satisfacción de usuarios.

ANEXOS

RELACIÓN DE COMENTARIOS.

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

ACCESO IDENTIFICADO
<ul style="list-style-type: none"> • complicado el acceso identificado con muchos errores. Complicado para personas con poco tiempo
APLICACIONES DE GESTIÓN.
<ul style="list-style-type: none"> • Estaría bien que funcionara la aplicación para reservar instalaciones deportivas.
APOYO A LA DOCENCIA.
<ul style="list-style-type: none"> • A veces la resolución de problemas tarda mucho, sobre todo con puestos en aulas de prácticas. Puede deberse muchas veces a carecer de un mecanismo fácil de notificación a la persona encargada. • Aplicación móvil de acceso identificado (tablón de docencia). Por favor. • Deberían actualizar los softwares de los ordenadores de la facultad de Psicología. • Deberían poderse independizar las licencias que se disponen en cada aula de informática para que hubiera posibilidad de personalizar el software a las necesidades de cada asignatura que se imparte y que no afectara al conjunto de licencias disponibles para toda la comunidad universitaria. • El arranque de los ordenadores es demasiado lento y no facilita su utilización sin que ello suponga una auténtica demora. • El arranque de los ordenadores gestionados por el CSIRC es exageradamente lento y ello dificulta su consulta, además de ser una grandísima pérdida de tiempo. • El Internet de los ordenadores del aula de Informática de la Facultad de Ciencias de la Educación va muy mal. Igual se podría mejorar. ¡Gracias! • En general muy bien, me sorprendió la velocidad de conexión del aula de Derecho gratuitamente. • Gran parte de los ordenadores nunca suelen funcionar y es desesperante que tarden 10 minutos en iniciarse por completo • La actitud del personal, en mi experiencia, es lamentable. Contestaciones de malos modos, falta de atención a correos electrónicos durante días... En 30 minutos que tardé en preparar la instalación de un software para las aulas de informática, sufrí cinco interrupciones de varios miembros del CSIRC, empeñados en ir a desayunar y que el técnico que me atendía (que observaba cómo yo realizaba la instalación) se fuera con ellos, ignorando mi presencia en todo momento. Mi última experiencia ha sido sólo hace unos pocos días, cuando descubrí, al comenzar un examen en las aulas de prácticas, que el CSIRC había renovado el sistema operativo de los ordenadores del aula, eliminando así el software necesario para la realización del examen. No fui informado en ningún momento de ningún modo. • Los ordenadores de las bibliotecas y sala de ordenadores de la Facultad de Económicas y Empresariales están en un estado lamentable, su funcionamiento es horrible, no se puede trabajar con ellos. Además, ¿por qué no tienen instalado el navegador Google Chrome, que es el más eficiente y útil de los que existen? Y sin embargo siguen teniendo un navegador completamente obsoleto, lento e ineficiente como es Internet Explorer. Además llevan años sin actualizar el navegador Mozilla Firefox. Todo ello crea innumerables problemas en el día a día y hace imposible el uso práctico de los ordenadores. • Los ordenadores de las salas de informática están obsoletos, además de ser muy lentos • Los ordenadores de mi facultad (ciencias) tardan 15 min en iniciarse lo cual entorpece mis prácticas. • Los ordenadores del aula, la mayor parte de las veces, no funcionan adecuadamente. • Trabajé durante una asignatura en una de las aulas de informática de la Facultad de Psicología y

los ordenadores tardaban mucho en arrancar (lentos en general). Aconsejaría que en la biblioteca los ordenadores estuvieran congelados, ya que es una forma de frenar la expansión de virus (que calificaría de masiva).

CAU/GIA

- Cuando pongo una incidencia, no se donde debo dirigirla, por eso siempre lo hago a atención al usuario, pero no se si eso es lo correcto.
- Es cierto que hay atención telefónica toda la tarde, sin embargo únicamente toman nota de las incidencias y no las pueden resolver. Para un servicio como la biblioteca, que también se abre de tarde, a veces supone tener que dejar algún ordenador sin uso y si se trata de los ordenadores del mostrador, pueden llegar a afectar al funcionamiento del servicio. Por lo demás estoy bastante satisfecha con vuestro servicio y su funcionamiento. Gracias
- La rapidez de trámites en reclamaciones, dudas, consultas... Es pésima. Además el personal de atención no está bien formado para ejercer su trabajo ya que la mayoría de las veces no saben resolver los problemas que se le plantean. En cuanto al servicio web, bastante bueno.
- La eficacia del servicio suele ser impecable, pero alguna vez que he tenido problemas la impresión que me ha dado es que se ha cerrado mi incidencia sin que la persona al otro lado del ordenador hubiera leído realmente el problema, lo que ha conllevado volver a poner otra incidencia por el mismo problema. Más allá de esto, sinceramente, no tengo queja alguna.

CEUTA Y MELILLA

- En Ceuta todo cuesta un poco más. A veces nos sentimos un poco solos.
- Estaría bien que hubiera un personal del CSIRC en el Campus de Ceuta
- Estaría bien tener a un informático en el Campus de Ceuta de forma presencial.
- La aplicación Prado me parece muy útil, pero le he dado una valoración tan baja porque no la utilizan los profesores, de 12 asignaturas que tengo solo utilizan la aplicación en 3. El mantenimiento de los ordenadores del aula de informática del campus de Melilla es un desastre, debíamos utilizarlos en clase de economía política los jueves entre las 8 y las 10, llegando a empezar las clases casi a las 9 porque era imposible ponerlos a funcionar. También me parece vergonzoso que en una institución como la UGR, los diferentes profesores deban interrumpir la explicación cada 5 minutos porque se les abra la ventana de "copia pirata del windows"

GENERAL.

- Felicitar al servicio por su constante esfuerzo para innovar y ofrecer más servicios.
- Agradeceros que siempre que he solicitado vuestra ayuda por un problema en el ordenador me lo habéis resuelto.
- Aún no tengo claro en qué consiste CSIRC, no lo he usado.
- como han podido apreciar hay muchas gestiones y campos que desconozco, unas porque quizás les falte buena difusión, otras porque yo no me he preocupado de conocerlas
- Considero que el sistema funciona correctamente, aunque todo es mejorable.
- Creo que en general se ofrecen buenos servicios y hay tentativas de continua mejora.
-
- Gracias.
- Dado que a la mayoría de preguntas he contestado "sin respuesta" o "no lo conozco", creo que sería interesante dar más a conocer el CSIRC
- Dar más conocimiento de las posibilidades tecnológicas con las que contamos, muchas se desconocen
- Debe mejorarse la implantación de nuevas infraestructuras en nuevos edificios, como los del campus de la Salud, por ejemplo el iMUDS
- Debería de existir un grupo de trabajo conjunto con la biblioteca universitaria. Los ordenadores de gestión de las bibliotecas deberían de ser más autónomos, modernos y con mejores programas.
- Debería haber jornadas y cursos para dar a conocer o profundizar un poco más en los servicios y utilidades que ofrece el CSIRC (al menos para el PAS), permitiendo esto además la resolución de muchas dudas en directo y el poder tomar nota de muchas sugerencias para posible mejora.

- Deberían dar una charla informativa para los que somos nuevos usuarios sobre el funcionamiento de la plataforma, biblioteca y demás servicios. Porque no los conocemos y perdemos mucho tiempo en todo.
- El mantenimiento de los portátiles de la Biblioteca de la Universidad de Melilla es escaso.
- El servicio está bien pero a veces es un tanto lioso para encontrar lo que se busca, muchos saltos de páginas y dominios.
- El servicio ofrecido es muy eficiente.
- El servicio que me ofrecéis cuando lo necesito es inmejorable. Gracias
- En general funciona bien, pero creo que deberían darnos una charla sobre todas las aplicaciones nuevas que se han incorporado así como una breve explicación sobre seguridad
- En general, estoy muy satisfecha con el servicio y si he tenido problemas ha sido, normalmente, porque mis equipos están algo obsoletos.
- Es imposible hablar con el personal de CSIRC cuando llamas
- esfuérzense mas
- Excelente trabajo siempre.
- Falta información al estudiante de la mayoría de preguntas de esta encuesta.
- Gracias
- Gracias a Vds.
- GRACIAS POR VUESTRO TRABAJO. LA RED UGR FUNCIONA.
- Gracias!
- Hay poco personal para el volumen de trabajo tan grande que hay, eso ralentiza mucho la calidad del servicio
- Informar a los estudiantes sobre la existencia de EDUROAM. En mi caso, no me enteré que la facultad tenía EDUROAM y que era una red gratuita para alumnos de diferentes universidades hasta que me fui al extranjero (ERASMUS) y busqué por google si la UGR también ofrecía este servicio.
- La atención presencial también haría falta que sea por la tarde porque a veces no puedes acudir por tu carga docente.
- La mayoría de servicios y prestaciones por los que me pregunta la encuesta no los conozco.
-
- Existe escasa o nula difusión de las prestaciones que nos oferta la universidad.
- Mayor información de las herramientas informáticas y el uso de las mismas para estudiantes a de modalidad online o a distancia
- Organización pésima. Difusión y claridad 0...
- Pienso que algunas herramientas deberían ser explicadas en cada centro o por campus para hacer un uso de ellas
- Podrían aumentar la velocidad de respuesta a los emails que se les envía.
- Realización de un boletín (panfleto, díptico o algo así) en el que en unas pocas palabras de informe de los distintos programas / servicios ofrecidos
- Según las respuestas que les he dado, parece que vuestras mejoras no llegan a la comunidad, por lo que deberían plantearse la difusión y el marketing de vuestras acciones
- Sería útil que se permitiera la instalación temporal de programas en los ordenadores que pone a nuestro servicio el CSIRC, aunque fuera bajo supervisión del personal, ya que en ocasiones y sobre todo para aquellas personas que no disponen de ordenador propio o se les ha estropeado, es posible que necesiten programas específicos que no están instalados en los ordenadores de la UGR.
- En mi caso, no dispongo de ordenador propio y el hecho de no poder instalar programas en ordenadores de la UGR ha supuesto en ocasiones un problema, haciendo que me resulte mejor recurrir a algún conocido que me preste el suyo.
- Estaría bien que funcionara la aplicación para reservar instalaciones deportivas

GESTIÓN DE ALUMNOS

- Deberían mejorar el sistema de automatrícula. Es incómodo, engorroso y poco aclaratorio. Personalmente, no he tenido excesivos problemas, pero sí conozco mucha gente que ha tenido dudas a la hora de matricularse, especialmente durante los primeros años.

- Dentro de la Alteración de Matricula, sería interesante poder seleccionar una asignatura en la que se estuviese interesado pero en la que no hubiese plazas y que cuando quedase una vacante el sistema te enviase un correo a la cuenta institucional alertandote de que queda una plaza para la asignatura. Con el modelo actual, tenemos que estar entrando cada 30 min en la Automatricula, llegar al paso 5 y confirmar si quedan o no plazas, con lo que se pierde bastante tiempo, y al final desistes y dejas de mirar.
- Despues de la matriculación en el APFA deberíamos poder siguiendo consultar la hoja de matriculación y la carta de pago.
- Entiendo la introducción de PRADO para aunar el tablón de docencia, swad y moddle pero a mi parecer el tablón de docencia es más fácil de usar que prado, aun teniendo este ultimo más opciones en su uso. Gracias
- Hac unos meses tuve un problema para mi reinscripción y fueron muy amables en canalizar mi pregunta. Gracias.
- Intentar mejorar la matriculacion online y alteración de esta.
- La automatrícula resulta liosa y no queda muy claro el tema de las preferencias en cuanto a asignaturas o profesores, este año me ha ocurrido a mi, creí que se debían contestar ambos campos y me he encontrado con un popurrí de asignaturas, algunas que quería y otras con profesores que no quería ver ni en pintura.

INVESTIGACIÓN

- Enhorabuena por la labor seria y profesional del CSIRC y en especial por el superordenador alhambra. Funciona de maravilla.

MICROINFORMÁTICA

- Actualicen LibreOffice a su versión más actual, la 4.1 lleva desde 2014 sin soporte y en los XP anteriores la versión era la 4.3. Instalen dokuwiki para todo el personal de administración o al menos que la instalación en el servidor web de programación dinámica no sea tan tortuosa. Si quieren que el PAS use LLaViMe instalen jitsi en la red de administración, la MI por Thunderbird no es lo mismo (sobretudo prque al conectar siempre tienes que aceptar el certificado SSL).
- Actualizar el sistema operativo de los ordenadores de administracion.

MÓVILES

- App móvil de la ugr para acceso identificado y correo electrónico de la universidad
- Deberían hacer una app para el acceso identificado y para el correo ugr.
- Las veces que he contactado el servicio ha sido rápido y eficiente. La única pega que pondría sería la creación de app para smartphone y tablets comoatibles, pues el acceso a las plataformas y demás de la ugr es difícil desde estos dispositivos.

REDES Y COMUNICACIONES

- Creo que es necesario mejorar el ancho de banda de Eduroam, al menos en la Escuela de Informática. En las aulas de prácticas los estudiantes pueden necesitar hasta una hora para bajarse material de 50 o 60 MB.
- Deberían solucionar el acceso al EDUROAM par aquellos que aún tenemos Windows xp. No existe soporte para esta conexión. En otras universidades si.
- El internet correspondiente a mi facultad genera muchos problemas y no funciona adecuadamente.
- Es urgente que se solucione el tema del wifi en Derecho, hay muchas quejas por parte de los alumnos
- Facilitar el acceso a eduroam ya que hay ciertos dispositivos los cuales rechaza
- La calidad del Wifi, al menos en Filosofía y Letras, podría mejorar. Casi nunca va al 100%. Aún así, doy un notable.
- La red wifi deberia extenderse un poco mas y no solo estar limitada a el interior de la facultades, sino también al campus universitario así como a las partes mas alta del edificio de arquitectura tecnica en cual suele fallar.
- La red wifi eduroam no está disponible aún para windows 7

- La única sugerencia que me viene a la cabeza es que implanten, en la medida de lo posible, un eduroam que emita por la banda de 5Ghz. Hay laboratorios de prácticas en el sótano de la Facultad de Ciencias que reciben una señal muy debil y es difícil trabajar en ellos. Gracias!
- la wifi no va muy bien.
- Mejorar cobertura wifi de eduroam.
- mejorar la red wifi eduroam
- mejoraria la conexión a internet
- No logro configurar la conexión por cable a internet
- No puedo acceder a eduroam desde mi PC, pues no tengo acceso a esa red y tengo que seguir utilizando cvigr1
- Nunca he sido capaz de conectarme a eduroam
- Que se mejore la conexión para portátiles con ubuntu cvigr no funciona siempre
- Sería interesante poder disfrutar de una red cableada a velocidad Gigabit.
- Soy alumna del grado ade+derecho y en la facultad de derecho no llega wifi a todas las aulas.

SEDE

- Creo que deberían dotar con más personal todo lo que afecta a la Sede Electrónica, ya que con los recursos humanos actuales no funciona lo suficientemente bien.
- Creo que hay que perfeccionar e informar de forma mas explicita sobre la e-administración.
- Debe darse algún tipo de solución al Registro Electrónico. TODOS los días se comunican fallos con la tramitación de los usuarios que dificultan el trabajo al personal de Registro. Incluso recientemente se han perdido expedientes, perjudicando a las personas que los presentan.
- Más medios humanos para el funcionamiento de la sede electrónica. Hay que darle un impulso importante a esta área.
- Modificar la plataforma de la sede electrónica en sus procesos.
- Sin duda alguna el mayor problema que tenemos es el día a día con la administración electrónica, es horrible, es un problema de base. La sede electrónica no está bien planteada desde el principio, y lo único que se hacen son poner parches a las incidencias que ponemos todos los días. Se pierden solicitudes, que es el problema más importante que tenemos, además de que no facilita para nada el trabajo, se tarda en tramitar cada solicitud como 4 o 5 veces más que una de forma presencial, encima se tienen que imprimir porque no se pueden mandar las solicitudes electrónicamente a los diferentes servicios que las tienen que tramitar, ¿Qué sentido tiene una administración electrónica que funcione así? Sí de verdad se quiere apostar por la modernización de la administración, con la implantación de la administración electrónica, y además es que es un imperativo legal debido a las nuevas leyes 39/2015 y 40/2015 que entran en vigor en octubre de 2016, no queda otra opción que implantar una sede electrónica que reúna las condiciones de interoperabilidad, buen funcionamiento, etc, y que no esté todos los días del año fallando, y para eso habrá que destinar recursos económicos y humanos a la administración electrónica, si no es imposible. Este comentario va dirigido a las personas que toman decisiones con respecto a la administración electrónica.

SOFTWARE

- Adquieran licencias del software para el análisis cualitativo Nvivo
- El año pasado en la asignatura de Dibujo tecnico no pudimos realizar las practicas ya que no se disponia del software de diseño asistido Autodesk AutoCAD
- El software Matlab no está disponible de manera libre para los estudiantes de la UGR
- Estaría muy bien que la UGR comprara más lincencias corporativas de programas de interés para los investigadores
- MS. Office 360 está disponible para los alumnos en otras Universidades.

TELEMÁTICA

- El servicio de Fax por web creo que es muy mejorable.
- En el fax vía web, debería devolver opcionalmente una confirmación con el documento enviado
- Me gustaría se me informase mejor sobre el teléfono institucional del que dispongo pues prácticamente no utilizo sus recursos.

VARIOS

- 1. El CAU funciona de frontón más que de filtro y es muy difícil llegar a los responsables que deben solucionar los problemas que nos surgen habitualmente relacionados con el CSIRC. 2. Que yo sepa, no existe un servicio sencillo y eficiente para tener páginas web dinámicas: WordPress, Joomla!, Drupal, etc. (PHP con MySQL). Considero que actualmente es un servicio fundamental, casi como el correo electrónico, pero los servicios de housing, hosting y WDB del CSIRC no responden a la necesidad, son servicios demasiado complejos o se quedan cortos. Otra opción es recurrir a Intelligencia, pero es una opción cara, fea y ¿externa?
- Algunas de las opciones resultan a veces bastante liosas. Automatrícula, por ejemplo, es cómoda de hacer, pero la primera vez que lo vas a hacer cuesta hacerla. Eduroam no funciona bien, eso o no se explica bien cómo acceder. En la página pone unas instrucciones y según las vas siguiendo, llega un momento en el móvil donde, a pesar de hacer lo que te dice la página que hay que hacer, no funciona y no puedes terminar de conectarte. Creo que deberían buscar la manera de que las páginas y muchas de las opciones fueran más accesibles. Además de todo, ha pasado ya varias veces que no puedes acceder a PRADO (y no sé si a algo más) y no podemos acceder a apuntes, entregas de trabajos, etc. Entiendo que alguna vez pueda fallar, el problema está cuando falla mucho y durante un largo periodo.
- aplicación para eduroam. Funcionamiento de eduroam en Apple iPad. Mejora ordenadores facultad políticas
- Deberían dar más medios al CSIRC para que mejore su asistencia. Tenemos muy poco espacio de almacenaje en la red administrativa y supone un grave problema para el día a día en la oficina. La E-Administración está bien pensada pero da muchos problemas. Hay más momentos en los que falla que en los que funciona. Las mejoras que solicitamos muchas veces tardan años en llegar si es que llegan.
- Deberían de hacer bastantes mejoras con respecto a la facultad de Derecho, pues por ejemplo el servicio de secretaria suele ser bastante lento. Además deberían de posibilitar a los alumnos mas ventajas a la hora de acceder a la auto-matrícula pues en mi opinión personal considero que no se dan unas claras instrucciones para poder realizarla sin surgir previamente bastantes dudas al respecto.
- eduroam debería ser más accesible. Es difícil conectarse, mucho más al móvil que al portátil. La automatrícula está mal planteada. ES nefasta. Y la considero un atraso más que una ayuda. No sabes lo que te pide: Primero coges asignaturas, luego las quitas pero no es oficial..., luego sale una lista de aceptadas..., luego una lista oficial..., luego tienes que coger asignaturas de última hora... Es un lío. Normalmente, si has suspendido alguna, no tienes la matrícula en orden antes del comienzo de las clases. En definitiva, la automatrícula es un atraso. No funciona. No es una forma de ahorrar tiempo. Y no es claro su uso.
- El acceso a internet mediante WIFI en los centros en los que acudo a clases, DERECHO y CCPP, es escaso.
-
- Asimismo, el bloqueo de la automatrícula en periodos de matriculación es excesivo.
- El sistema informático que tienen en la UGR me parece muy precario. No hay ninguna unificación, no explican prácticamente nada a los alumnos de nuevo ingreso y hasta los mismos profesores muchas veces no saben ni donde tienen que colgar los documentos. Tienen muchas páginas webs de la UGR cuando en una misma página se podría unificar todo. Les invito a que "prueben" páginas como la de la UA. Deberían dar más información a alumnos y a profesores. GRACIAS
- El wifi de la facultad no va bien. Lo que peor planteado me parece que está es que la automatrícula solo pueda modificarse una vez ya que muchas veces hay errores y luego no se pueden modificar, me parece que deberían dejar modificarla más veces para poder escoger las plazas libres si luego cambiamos de opinión o nos equivocamos. Los ordenadores de la facultad tampoco van muy bien.
- El wifi suele ir de pena... la conexión VPN... Muy regular. Y no hay aulas de trabajo en equipo con pcs que podamos usar libremente al menos en mi facultad ccpp y soc
- En la biblioteca de Derecho estaría bien que, en primer lugar, los ordenadores funcionaran y, en segundo lugar, que hubiera wifi para todos los dispositivos. Gracias.
- La conexión a internet y el material informático está desfasado, presenta usuales problemas.

- Me gustaría que el WIFI de la facultad fuese más rápido. También que los alumnos tengan la opción de tener a su disposición ordenadores portátiles, así como poder moverse con ellos en la facultad. En general los ordenadores de nuestra facultad son muy lentos, sobre todo los que están en copistería, me gustaría que los renovaran. En general no nos podemos quejar y por mi parte estoy muy contento con todas los servicios que tenemos a nuestra disposición.
- Mejorar el sistema de arranque en los ordenadores que facilita la universidad y mejorar los pasos a seguir para realizar la automatrícula, matriculación en cursos deportivos...más información y simplificada, añadiendo. Videos con los pasos a seguir.
- Mejorar las app sobre la univervidad, por ejemplo correo ugr o acceso identificado mediante app, también sería conveniente la conexión a eduroam y reserva de aulas.
- No conozco ni he utilizado algunos de los servicios por eso no he opinado en algunos . Espero que sirva de ayuda lo q si puse . Ah creo que revisar el correo debería estar dentro del acceso identificado como sugerencia . Saludos
- Permitir la instalación de programas aunque sea de manera temporal en los ordenadores de préstamo. Nos sería de gran utilidad a las personas que no disponemos de ordenador propio por le motivo que sea y necesitamos de programas específicos.
- Pienso que los profesionales del CSIRC deberían estar más adecuados a los problemas simples, como el correo de la UGR en el móvil; así como debería darse soluciones a la automatrícula en periodos de matriculación/alteración. En el PRADO 2, debería aparecer una casilla de "notificaciones nuevas", como aparece en SWAD, sería extremadamente útil.
- podrían mejorar algunos detalles la plataforma PRADO y el Correo UGR si es de su incumbencia
- Últimamente han habido varias caidas de todas las web de las ugr (Correo, prado,...), pienso que los sistemas deberían estar mejor preparados para estos casos, las redes wifi de las facultades deberían estar mejor preparadas hay muchas veces que no te puedes conectar, por todo lo demás no tengo quejas, bastante bien.

OTROS

- En general de todo lo que consulto y manejo estoy satisfecha.Mi única queja es que tardan mucho en colgar las nominas.Hace un tiempo las llegaban a poner hasta antes de cobrar.Perdonen si no son Vds.los responsables,entonces estaría mal informada. Por lo demás todo bien.No pongo el correo porque nunca me toca nada.
- APERTURA DE HORARIOS DE LAS ADMINISTRACIONES POR LA TARDE, PARA LOS QUE TENEMOS CLASE POR LA MAÑANA Y NO PODEMOS HACER GESTIONES SIN FALTAR A CLASE.
- Creo que el horario y la apertura de las aulas de informática para uso fuera de clase no debiera gestionarse por estudiantes, pues resulta atractivo apuntarse para gestionarlas (ya que da por ello algún crédito) pero, al menos yo las veces que he intentado ir allí, siendo dentro del horario en el que decía que estarían abiertas, las he encontrado cerradas
- Creo que las plataformas como "SWAD" o copycloud, etc.... deberían ser utilizadas por los profesores, ya que son muy pocos los que utilizan estas plataformas, limitando así el acceso a los materiales de estudio. Todo podría ser mucho más sencillo si se organizaran ordenando los materiales en estas plataformas gratuitas...
- Diosssss, no hay enchufes en las clases, eso es inaceptable en una universidad que se jacta de ser moderna y apreciada. Indirectamente os afecta. Es un problema para usar los ordenadores.
- En algunas aulas de la Facultad los PC tienen virus desde hace ya años. En concreto el de la sala multimedia del edificio de Buensuceso. Varios alumnos y profesores hemos perdido ficheros por introducir un usb en ese ordenador y un profesor nos ha comentado que el mismo problema existía hace un año en el mismo ordenador.
- En Casa de Porras se ha puesto fibra óptica, pero los ordenadores no están conectados a ibercom.
- En mi opinión, estaría bien que el horario de secretaría estuviese disponible por la tarde, o al menos una hora durante la tarde. Esto facilitaría a los que tenemos que ir a la facultad en horario de tarde. Gracias.
- en Prado es algo tedioso saber que actividades quedan pendientes en cada materia, y el área de calificaciones se podría poner una general con todas las asignaturas evaluadas
- Estoy satisfecha con el personal CSIRC, rapidez sobre todo para la resolución de problemas en mi caso con PRADO.

- hago las funciones de medios audiovisuales así que si quieren preguntarme algo o ponerse en contacto lo dejo a su disposición.
- Hola. He respondido la encuesta obviando la última experiencia que tuve al solicitar información de forma presencial. Si hubiera tenido en cuenta a esa persona, todo sería un 1. Quiero con esto indicar, la necesidad de hacer encuestas más específicas, porque hay gente que no merece estar de cara al público.
- la aplicación de la biblioteca no funciona correctamente.
- La Facultad de Filosofía y Letras sufre una carencia general de a) personal de apoyo especializado; b) material especializado (ordenadores antiguos y poco software especializado); c) espacios especializados (por ejemplo para clases de lingüística de corpus)
- La falta de enchufes en la ETSIIT es una cosa a tener en cuenta. Hoy en día, y más los alumnos de informática nos cuesta llevarnos el portátil allí y realizar trabajos en zonas comunes. Sobretudo en la cafetería.
- La herramienta web PRADO es muy poco intuitiva, tardando bastante en localizar los diversos archivos y mensajes que se van subiendo. Hacer más accesibles los diversos contenidos de cada asignatura sin perder de vista las etiquetas de las asignaturas quizá pudiera servir de utilidad a la comunidad. Sería interesante implementar en el correo el poder escribir el nombre de la persona a la que se quiere enviar en el destinatario y que se asocie directamente a su email de la UGR. Muchas gracias.
- La página de la biblioteca en muchas ocasiones no funciona y no permite hacer búsquedas en el catálogo. He comunicado este problema en diversas ocasiones, pero sigue sin solucionarse.
- La página de Prado debería soportar la cantidad de estudiantes que hay en la universidad, y que no se caiga durante periodos tan importantes como pasó en Navidad
- La plataforma Prado es fácil de manejar, pero al comienzo me parece poco intuitiva. No entiendo porque salen algunos cursos repetidos (ejemplo: Didáctica de la Lengua Española II: @elprofesor de la asignatura y otro curso: Didáctica de la Lengua Española II). Pero está bastante bien una vez que lo comprendes. Por último, no se si es competencia vuestra pero los pagos UGR a veces dan problemas y no se registran como pagados aunque estén pagados. Pero el trabajo que realizáis es muy correcto y competente. Un saludo.
- LA SECRETARÍA DE FILOSOFÍA Y LETRAS ES MUY INCOMPETENTE: NUNCA CUMPLEN CON EL HORARIO DE LAS CITAS Y NO TE ACLARAN LAS DUDAS MÁS COMPLEJAS. SE DEBERÍA MEJORAR LA CONEXIÓN WIFI, SOBRE TODO EN LAS BIBLIOTECAS. EN VARIAS OCASIONES NO HE PODIDO REALIZAR MIS TRABAJOS POR NO PODER ACCEDER A INTERNET. GRACIAS, UN SALUDO.
- La situación mejoraría con una mejor organización y control sobre la gestión de inscripción de los cursos de la UGR gratuitos, dado que presentan muchos fallos. muchas gracias.
- Les sugiero que unifiquen todas las plataformas en una sola, en lugar de tener tantas (PRADO 2, tablón de docencia, SWAD, MOODLE...etc) pues hace que nunca se llegue a manejar ninguna bien y los estudiantes nos las vemos y deseamos para saber qué plataforma tenemos que usar según qué asignatura y dónde se encuentran ubicados los materiales.
- Lo más importante en mi caso es que me fue difícil encontrar a quien dirigirme y nadie me ayudaba a encontrarlo. Todo el mundo me decía que no sabía a quien dirigirme. Claro que eran becarios. Hay cosas que no se puede dejar a becarios, sobre todo para tratar con el profesorado. El trato ha de ser más correcto y cordial.
- Los ordenadores de las aulas de informática van algo lentos. Prado está muy bien, pero debería ser más fácilmente accesible. Además, prado debería permitir ver el apartado "calificaciones" en la versión para móviles. Debería eliminarse el tablón de docencia y SWAD y usar prado en todas las asignaturas.
- Los recursos informáticos de la biblioteca están desactualizados
- Más mesas en la biblioteca, con más enchufes y mejor calidad wifi.
- Me encantaría que en prado2, se notificara cuando un profesor sube un archivo dónde poder localizarlo, de manera que no haya que mirar la página completa a diario.
- me gustaría saber si el personal de administración y servicios tienen alguna ventaja o subvención para internet, telefonía móvil y fija. Gracias.
- Mi experiencia con el CSIRC, y más concretamente con el Servicio de Informática de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UGR durante el año 2015 ha sido satisfactoria, en-

contrando siempre recursos disponibles cuando los he necesitado, así como a profesionales dispuestos a ayudar en aquello que fuera necesario.

- Mi respuesta baja anteriormente puede que no sea por vuestra culpa. Me interesé por el estado de mi bonobús y ni me contestaron para decirme algo. Todavía no han mandado el mismo.
- No me parece correcto el grado de prioridad que se da al software privativo sobre el libre tanto en las aulas como en los talleres. Supongo que no depende del CSIRC, pero puestos a opinar, no me parece oportuno que en algunas asignaturas no se pueda optar por trabajar con software libre y sea imprescindible usar determinado software privativo. Las medidas de seguridad para el acceso a Internet y en menor medida la velocidad lo hacen inusable. Casi todos los compañeros optamos por usar nuestra cuota de datos móvil en muchas ocasiones. El hardware de algunas estancias (como la biblioteca) es insuficiente para el uso que se necesita hacer de él actualmente. Seguro que tampoco dependerá del CSIRC, pero aprovecho la oportunidad de reivindicar la necesidad del profesorado de conocer el software libre (como mínimo, como alternativa) y ofrecer su uso, al menos, al mismo nivel que el privativo para la clase y las prácticas. Si la universidad o el CSIRC desean promover el software libre (más allá de la labor que realiza la OSL) sería interesante la organización de talleres (los créditos los hacen muy atractivos a alumnos preocupados por sus calificaciones) y de ayuda o soporte a su uso (y acceso, instalación...)
- Para mejorar el sistema telemático entre alumnos y profesores sería conveniente establecer UNA ÚNICA PLATAFORMA VIRTUAL, y no hasta casi 5 (Creo) que existen en hasta el momento (PRADO; SWAD; ABIERTA UGR; TABLON DE DOCENCIA...)
- Pienso que se deberían de revisar más a menudo los ordenadores de la facultad, ya que la mayoría están infectados. Además de actualizarlos para que se puedan abrir casi todos los formatos.
- poner mas bibliotecas nocturnas
- Prado ha sufrido varias caídas en pleno período de exámenes, estaría bien que se solucionara de forma que no volviera a ocurrir. Gracias.
- Prado no funciona bien en algunos dispositivos
- Promover la unificación de la plataforma usada por distintas asignaturas y terminar con el obsoleto tablón de docencia y la miríada de swad, prado, moodle, webcim o incluso facebook.
- Que el servicio de Defensor del estudiante funcione de verdad. Es lamentable, tanto eso como los procesos de reclamación, que no sirve para nada.
- Que haya una plataforma única en acceso identificado para todas las asignaturas porque teniendo 4 distintas no sabemos usarlas bien y las asignaturas usan varias de ellas aleatoriamente
- Respecto a lo de los ordenadores sucede que a veces algún gracioso cambia los cables y por ende no funcionan. Además, al pertenecer a dos facultades hay algunas notificaciones que se dan por hecho a qué facultad es cuando en nuestro caso no es así y nos lleva dar varios viajes a ambas facultades. Aún así, en una ocasión mandé un correo preguntando y se me respondió con bastante rapidez y con una respuesta muy buena de lo que estoy muy agradecida. Sin embargo, hay algunos detalles de las páginas web que no están muy claros en un inicio. Aún así, seguid así, hacéis un gran trabajo :)
- Resulta muy extraño como la facultad de Informática no tiene enchufes en la cafetería y facultad de bellas artes posee un número bastante generoso de ellos. Caigo en la duda de si es necesario cargar los cuadros o las esculturas hoy en día.
- Tan solo indicarles que su plataforma Prado necesita mejorar mucho. Aparte de poco práctica, no es funcional, es engorrosa, no distingue bien los trabajos enviados y pendientes, organiza muy mal la información y su interfaz es realmente poco atractivo. Creo que no es la mejor opción. Siento dar esta opinión tan negativa, pero cualquier plataforma Moodle de cualquier departamento funciona mejor, por no decir el SWAD, que es otro mundo. Lo único que me parece funciona bien es el acuse de recibo de documentos por acuse de recibo con correo electrónico. Muchas gracias.
- Tanto el software como los medios informáticos con los que cuenta el centro, sería conveniente que se amplíen y se actualicen adecuándose a las necesidades actuales.
- Una opción que estaría bien implementar en el correo de la universidad sería la de "vaciar papetera". Es algo tedioso tener que ir borrando los correos de la basura por tandas.
- VALORAR MÁS LA EVALUACIÓN CONTINUA

