

CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE COMUNICACIÓN.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DURANTE
2021
(FEBRERO DE 2022)

INDICE

INTRODUCCIÓN-----	4
MATERIAL Y MÉTODOS-----	6
RESULTADOS	
PERFIL DEL USUARIO-----	8
VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC-----	9
SERVICIOS-----	11
DISCUSION-----	16
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA-----	17

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; estos últimos en sus vertientes de grado y master.
- 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 encuestas anteriores.
- 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.

Los items son valorados por los encuestados una escala de 1 a 7. **El objetivo en este estudio y en las acciones que de él se deriven se fija en que la "VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC" alcance la puntuación mínima de 5.** Tanto en su valor promedio como en cada uno de los items valorados.

CALENDARIO

- Fase de definición del estudio: Diciembre de 2021.
- Fase de toma de datos: febrero 2022.
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: abril 2022.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: mayo 2022.

ALCANCE

- Universo¹: Estudiantes de grado (46.922), Estudiantes de master (6.352), PDI (3.851) y PAS (2.745).
- Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.
- Tamaño de la muestra: 997 encuestados/as (Estudiantes grado = 404, Estudiantes master = 87, PDI = 304, PAS = 202).

1 Según Memoria Académica 2020-2021

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	59870	1,96	2	0,25	245
Estudiantes grado	46922	1,96	2	0,25	245
Estudiantes master	6352	1,96	2	0,42	86
PDI	3851	1,96	2	0,25	231
PAS	2745	1,96	2	0,27	196

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)

Esta muestra se considera representativa del total de la población, manteniendo el error y nivel de confianza determinados para este tipo de encuestas por la UNE 66176:2005 (tabla 1). Igualmente, si queremos hacer un análisis por sectores, las muestras de Estudiantes de master, y PAS también se ajustan a los tamaños exigidos, pero relajando el error muestral.

MATERIAL Y MÉTODOS.

Se definió un cuestionario fácil de cumplimentar por el usuario/a, que proporcionara los datos necesarios para conocer su nivel de satisfacción sobre los servicios prestados por el CSIRC. El cuestionario se remitió a través de las listas de distribución UGR y haciendo uso de la aplicación Limesurvey, a todos los usuarios/as de la Universidad de Granada.

Las preguntas del cuestionario se agruparon en 5 bloques:

1. Perfil del encuestado.
2. Valoración general del CSIRC.
3. Valoración de servicios.
4. Final

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

1. Perfil del usuario.
 - a) Sector al que pertenece (Estudiantes de grado, Estudiantes de master, 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 12 preguntas orientadas a testar la interacción del CSIRC y su personal con el usuario final. 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. Valoración general del CSIRC.

Adicionalmente se habilitó un campo de texto libre para que los encuestados, que daban una puntuación muy baja a algún(os) ítem(s) justificaran su respuesta.

3. Valoración de servicios.

Se sometían a valoración los siguientes servicios:

S1.UGRDRIVE - Almacenamiento en la nube para investigadores.

S2.TUI (Tarjeta Universitaria Inteligente).

S3.Aplicación de Redistribución de crédito.

S4.WIFI (Eduroam).

S5.Automatrícula.

S6.Videoconferencia profesional.

S7.Aplicación eProyecta (en acceso identificado).

S8.Aplicación eGestiona (en acceso identificado).

S9.Sede electrónica (sede.ugr.es).

- S10. Aplicación Cómprame.
- S11. Aplicación de Registro de Llamadas.
- S12. Atención a Ordenadores de Administración.
- S13. Acceso y uso de escritorios remotos para Administración -teletrabajo- (EVIA).
- S14. MS-Office365
- S15. Aula Virtual de Escritorios.
- S16. Encendido remoto de ordenadores.
- S17. Supercomputación.
- S18. Blog de Seguridad informática.
- S19. Servicio de Hosting y Housing.
- S20. Conexión a REDUGR a través de VPN.

Algunos servicios fueron presentados para su valoración a aquellos colectivos a los que iba dirigido. Así S3, S6, S10 y S11 son servicios dirigidos a la plantilla de la UGR (PDI y PAS). S1, S7, S8 y S17 son servicios dirigidos al PDI. S12 y S13 son exclusivos del PAS. La pregunta S12 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 consistía en un campo de texto libre por si desea hacer algún comentario o sugerencia.

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 items del bloque "*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 una pregunta abierta de "*OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS*".

El cuestionario se hizo público y estuvo abierto durante todo el mes de febrero de 2021.

RESULTADOS. PERFIL DEL USUARIO

SECTOR	Tamaño población	%	Tamaño muestra	%
Estudiantes grado	46922	78,37%	640	54,47%
Estudiantes master	6352	10,61%	112	9,53%
PDI	3851	6,43%	246	20,94%
PAS	2745	4,58%	177	15,06%

Tabla 1b: Distribución de los encuestados por sectores

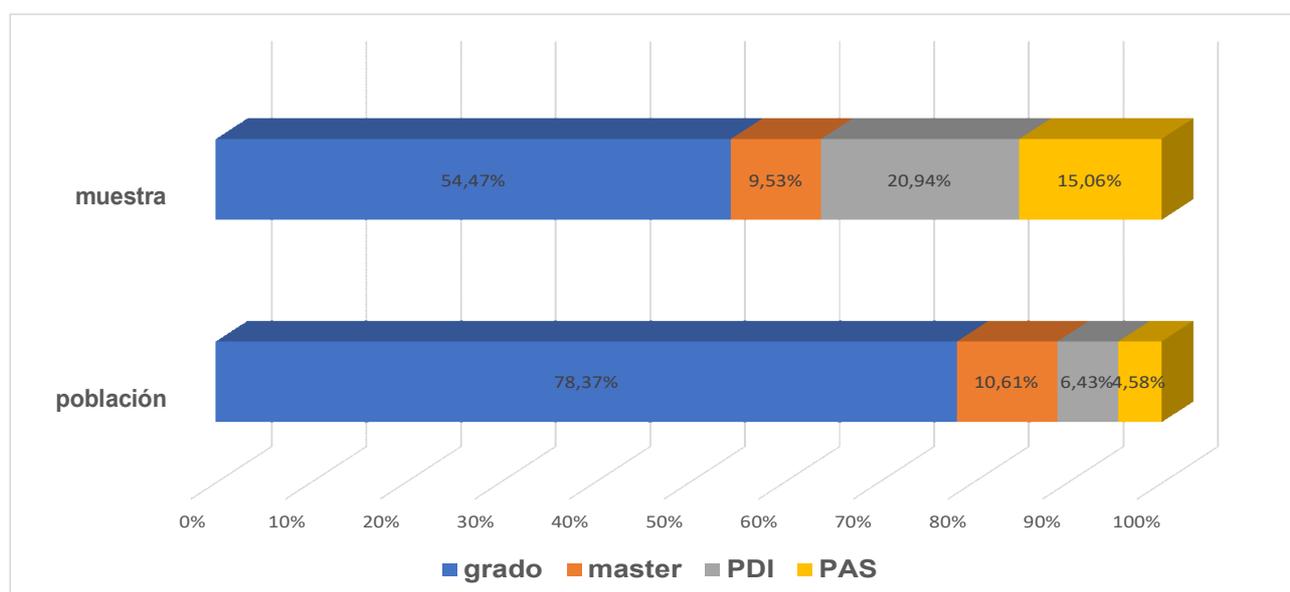


Figura 1: Representación gráfica de los datos consignado en la tabla 1b

VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC

	ítem	población	grado	master	PDI	PAS
V1	Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC	5,85±1,69	5,28±1,90	5,57±1,94	6,05±1,53	6,50±1,04
V2	Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	5,74±1,78	5,08±1,98	5,30±2,06	6,04±1,59	6,44±1,11
V3	Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC	5,57±1,74	4,99±1,91	5,06±2,09	5,86±1,58	6,18±1,13
V4	Profesionalidad del personal del CSIRC	6,00±1,60	5,48±1,82	5,63±1,92	6,22±1,43	6,60±0,87
V5	Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC	5,77±1,71	5,24±1,92	5,53±1,94	5,96±1,53	6,40±1,16
V6	Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC	5,67±1,81	5,13±1,94	5,28±2,11	5,83±1,79	6,38±1,12
V7	Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda	5,51±1,84	4,89±1,99	5,31±1,96	5,72±1,75	6,12±1,36
V8	Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades	5,63±1,76	5,16±1,90	5,28±2,02	5,80±1,68	6,24±1,13
V9	Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h)	5,85±1,67	5,29±1,91	5,44±1,97	6,14±1,47	6,42±1,03
V10	Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	5,57±1,85	4,86±2,06	4,88±2,22	5,80±1,67	6,33±1,20
V11	Atención presencial recibida	5,63±1,89	5,11±2,01	5,27±2,09	5,86±1,89	6,30±1,25
V12	Valoración general del CSIRC	5,78±1,64	5,27±1,73	5,52±2,01	5,96±1,54	6,39±1,09

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 cuatro sectores.

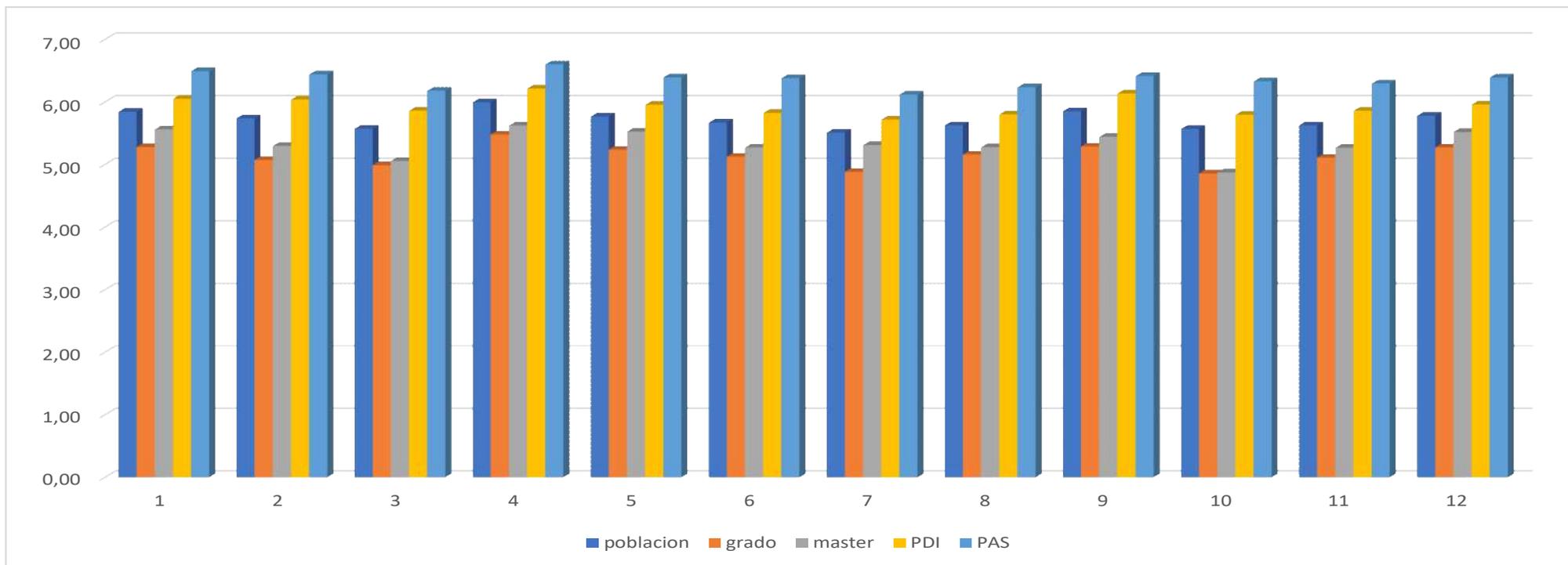


FIGURA 2: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 2** (valores promedio).

V1: Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC. **V2:** Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. **V3:** Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC. **V4:** Profesionalidad del personal del CSIRC. **V5:** Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC. **V6:** Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC. **V7:** Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda. **V8:** Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades. **V9:** Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h). **V10:** Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). **V11:** Atención presencial recibida. **V12:** Valoración general del CSIRC.

SERVICIOS

SERVICIOS		población	GRADO	MASTER	PDI	PAS
S1	UGRDRIVE	6,15 ± 1,20			6,15 ± 1,20	
S2	TUI	5,92 ± 1,49	5,88 ± 1,52	5,59 ± 2,03	6,05 ± 1,24	6,14 ± 1,20
S3	Aplicación de Redistribución de crédito	5,75 ± 1,36			5,51 ± 1,50	5,95 ± 1,21
S4	WIFI	5,47 ± 1,70	5,07 ± 1,84	5,26 ± 1,91	5,87 ± 1,44	5,84 ± 1,30
S5	Automatricula	5,12 ± 1,78	5,12 ± 1,78			
S6	Videoconferencia profesional	6,09 ± 1,19			6,06 ± 1,30	6,14 ± 1,00
S7	Aplicación eProyecta	5,53 ± 1,42			5,53 ± 1,42	
S8	Aplicación eGestiona	5,23 ± 1,66			5,23 ± 1,66	
S9	Sede electrónica	5,52 ± 1,58	5,24 ± 1,71	5,28 ± 1,76	5,91 ± 1,36	5,58 ± 1,32
S10	Aplicación Cómprame	5,48 ± 1,55			5,21 ± 1,71	5,90 ± 1,13
S11	Aplicación de Registro de llamadas	5,74 ± 1,48			5,63 ± 1,72	5,84 ± 1,26
S12	Atención a Ordenadores de Administración	6,20 ± 0,90				6,20 ± 0,90
S13	EVIA - evia.ugr.es	6,12 ± 1,07				6,12 ± 1,07
S14	MS-Office365	5,90 ± 1,64	5,77 ± 1,85	5,75 ± 1,90	6,10 ± 1,43	6,06 ± 1,10
S15	Aula Virtual de Escritorios	5,03 ± 1,87	4,78 ± 1,86	5,19 ± 2,00	5,53 ± 1,72	
S16	Encendido remoto de ordenadores	5,83 ± 1,48			5,65 ± 1,72	5,93 ± 1,32
S17	Supercomputación	5,76 ± 1,55			5,76 ± 1,55	
S18	Blog de Seguridad informática	5,50 ± 1,77	4,99 ± 1,92	4,81 ± 2,15	6,09 ± 1,22	6,08 ± 1,19
S19	Servicio de Hosting y Housing	4,95 ± 2,02	4,51 ± 2,08	4,40 ± 2,32	5,69 ± 1,61	5,71 ± 1,53
S20	VPN	6,04 ± 1,43	5,45 ± 1,78	6,01 ± 1,56	6,47 ± 0,97	6,31 ± 0,87

TABLA 3: 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 en blanco se refieren a servicios que no van dirigidos al colectivo correspondiente.

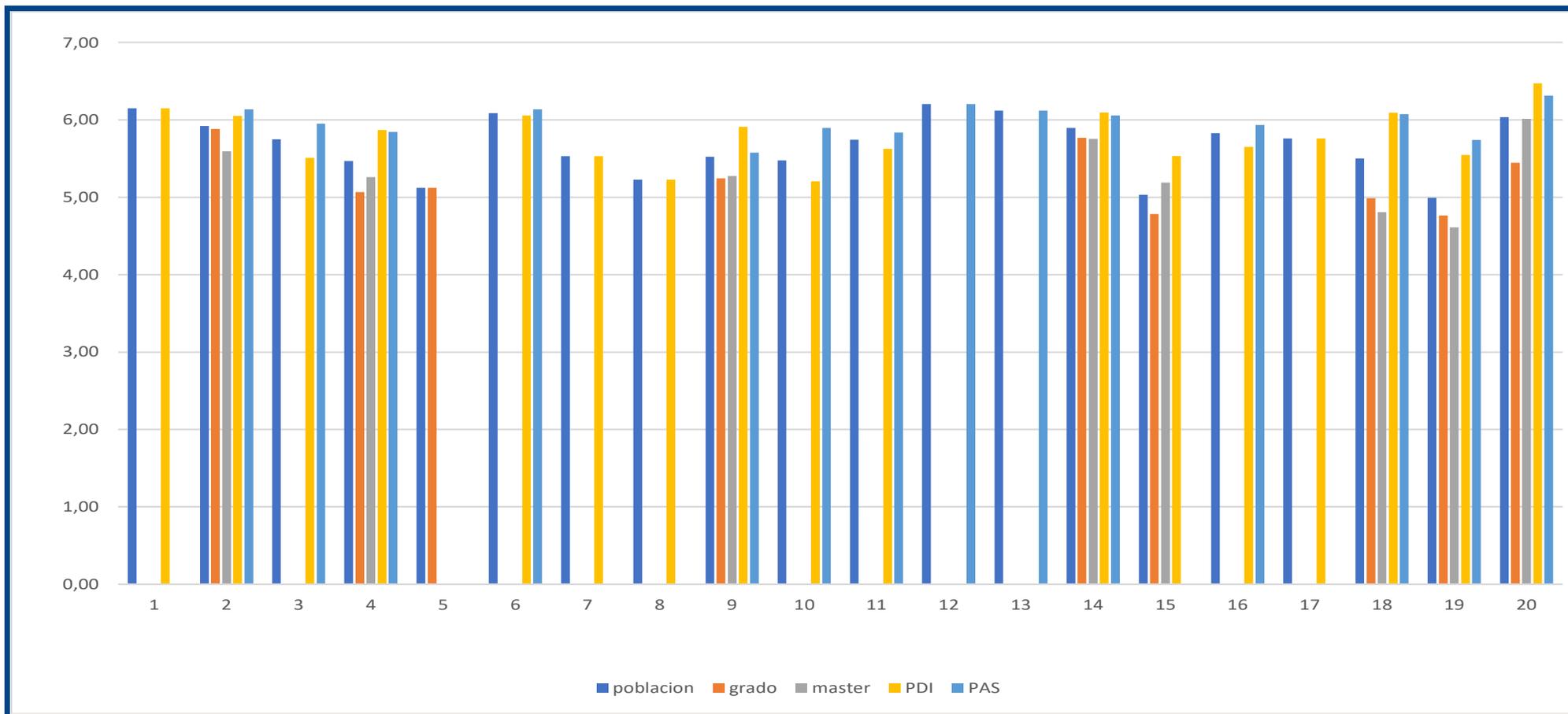


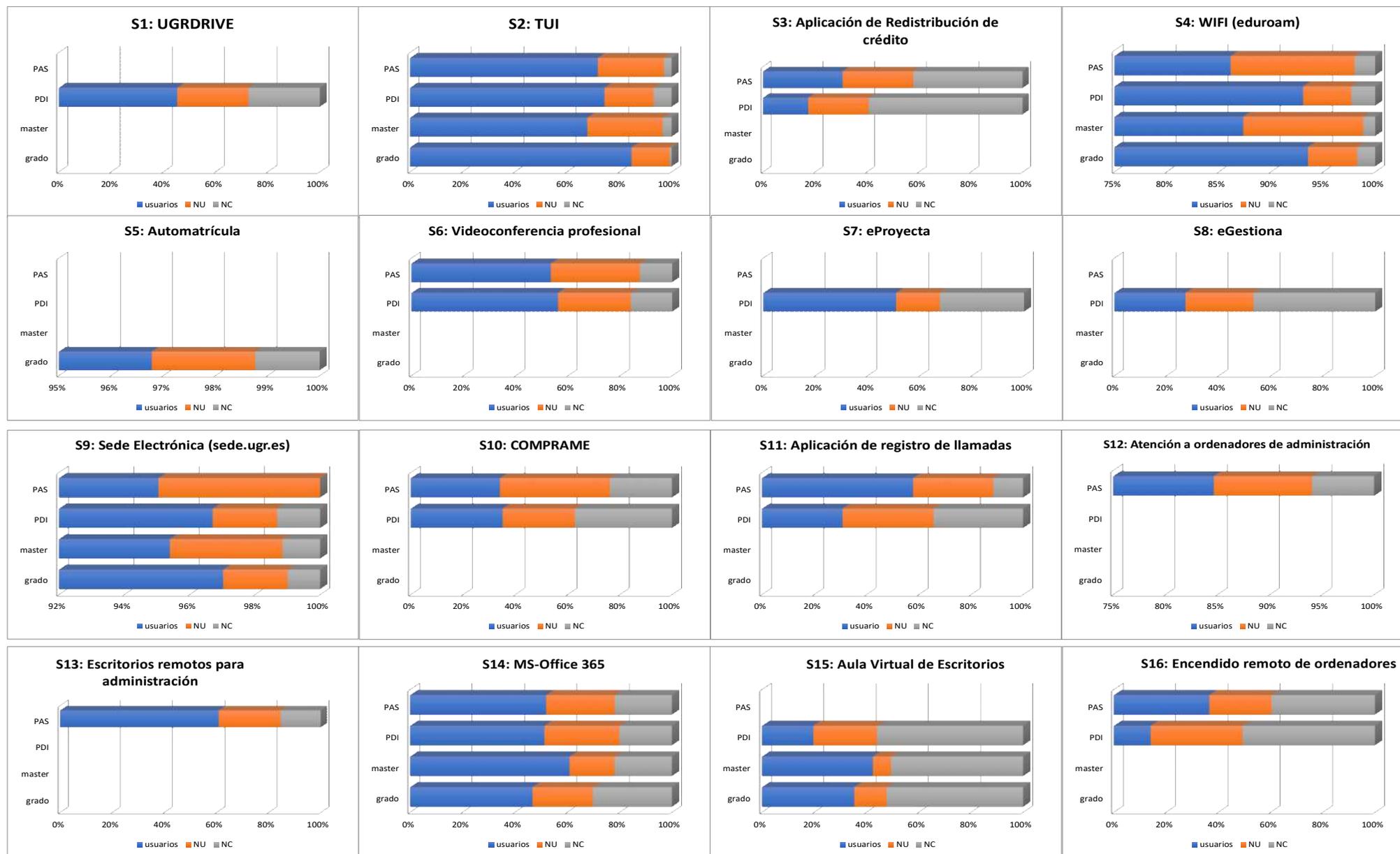
FIGURA 3: Representación gráfica de los datos consignados en la Tabla 3 (valores promedio).

S1: UGRDRIVE - Almacenamiento en la nube para investigadores. **S2:** TUI (Tarjeta Universitaria Inteligente). **S3:** Aplicación de Redistribución de crédito. **S4:** WIFI (Eduroam). **S5:** Automatrícula. **S6:** Videoconferencia profesional. **S7:** Aplicación eProyecta (en acceso identificado). **S8:** Aplicación eGestiona (en acceso identificado). **S9:** Sede electrónica (sede.ugr.es). **S10:** Aplicación Cómprame. **S11:** Aplicación de Registro de Llamadas. **S12:** Atención a Ordenadores de Administración. **S13:** Escritorios remotos para Administración -teletrabajo- (EVIA). **S14:** MS-Office365. **S15:** Aula Virtual de Escritorios. **S16:** Encendido remoto de ordenadores. **S17:** Supercomputación. **S18:** Blog de Seguridad informática. **S19:** Sistema de doble autenticación. **S20:** Conexión a REDUGR a través de VPN

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
grado																				
USUARIOS		342		378	391				392					189	271			89		266
NU		59		19	8				8					93	274			43		49
NC		3		7	5				4					122	95			272		89
master																				
USUARIOS		59		76					83					53	42			26		67
NU		25		10					3					15	57			5		6
NC		3		1					1					19	13			56		14
PDI																				
USUARIOS	138	226	53	283		171	155	142	294	113	94			156	53	154	169	64	33	264
NU	83	57	71	14		85	51	79	6	84	106			87	136	107	106	59	69	23
NC	83	21	180	7		48	98	83	4	107	104			61	57	43	29	181	202	17
PAS																				
USUARIOS		145	62	174		108			192	69	117	171	123	105		74		80	27	175
NU		51	55	24		69			10	85	62	19	48	53		48		48	42	16
NC		6	85	4		25			0	48	23	12	31	44		80		80	133	11

TABLA 4: Frecuencia de cada una de las opciones en el **BLOQUE DE SERVICIOS**. S1: UGRDRIVE - Almacenamiento en la nube para investigadores. S2: TUI (Tarjeta Universitaria Inteligente). S3: Aplicación de Redistribución de crédito. S4: WIFI (EDUROAM). S5: Automatrícula. S6: Videoconferencia profesional. S7: Aplicación eProyecta (en acceso identificado). S8: Aplicación eGestiona (en acceso identificado). S9: Sede electrónica (sede.ugr.es). S10: Aplicación Cómprame. S11: Aplicación de Registro de Llamadas. S12: Atención a Ordenadores de Administración. S13: Escritorios remotos para Administración -teletrabajo- (EVIA). S14: MS-Office365. S15: Aula Virtual de Escritorios. S16: Encendido remoto de ordenadores. S17: Supercomputación. S18: Blog de Seguridad informática. S19: Servicio de Hosting y Housing. S20: Conexión a REDUGR a través de VPN.

PUNTUÁN = Recoge el número de encuestas que han otorgado alguna puntuación de 1 a 7. **NU** = Número de encuestados que conocen el servicio pero no lo usan. **NC** = Número de encuestados que no conocen la existencia de ese servicio.



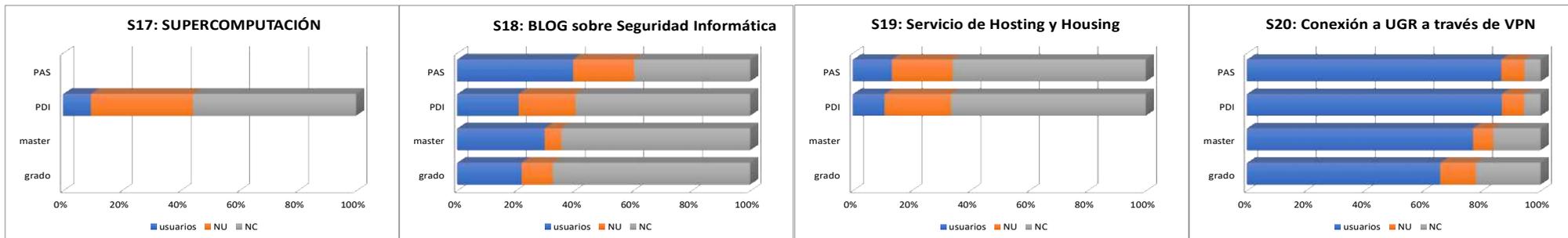


FIGURA 4: Representación gráfica de los datos recogidos en la tabla 4, en formato de barras apiladas segun porcentaje.

DISCUSIÓN.

Este año la participación en la encuesta por parte de los distintos sectores y subsectores ha sido suficientemente significativa, sin embargo, al igual que el año anterior, en algunos casos ha habido que relajar los parámetros de errores para alcanzar un tamaño próximo a las muestras obtenidas, tal como se refleja en la **TABLA 1**.

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 **5,78** (item 12). Con relación a la encuesta anterior, ha disminuido la cantidad de ítems que no llegan a alcanzar la puntuación de **5**, situación habitual en los dos subsectores relacionados con el estudiantado.

En la **TABLA 2** se puede apreciar como casi todos los ítems son puntuados por encima de 5 salvo en algunos en los sectores de estudiantes de grado (3, 7 y 10) y master(10).

SERVICIOS.

Se han sometido a evaluación 20 servicios, algunos ya bien consolidados y otros de reciente implantación. Dichos servicios se encuentran recogidos en la **TABLA 3** junto con la puntuación obtenida tanto en su totalidad como por sectores. Estos datos son representados gráficamente en la **FIGURA 3**.

Algunos servicios solamente ha sido sometidos a aquellos sectores a los que van dirigidos los mismos. La valoración general de los servicios es bastante buena. Los sectores de PDI y PAS, nuevamente son más benévolos que los dos de estudiantes, pero en esta ocasión los servicios valorados con menos de 5 solo han sido 3: S15 entre los alumnos de grado; y S18 y S19 entre los alumnos de grado y master.

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.

Si contabilizamos el número de encuestados que asignan a cada servicio una puntuación entre 1 y 7; y los comparamos con los que contestan NU (conocen el servicio pero no lo utilizan) y NC (desconocen la existencia del servicio) podremos ver las diferencias en los datos recogidos en la **TABLA 4** y representados gráficamente en la **FIGURA 4** (los que tengan ojos para ver que vean).

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

1. La VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC y de cada unos de sus items es, en general, la que se pretendía (puntuación mínima de 5), sin embargo los colectivos de grado y máster lastran la puntuación general aunque en esta ocasión han sido menos los items valorados por debajo del objetivo.
2. Se aprecian servicios que no alcanzan el mínimo del 5 por parte de los colectivos a los que van dirigidos.
3. Se aprecian algunos servicios que son desconocidos por los colectivos a los que van dirigidos.

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

1. Replantear que tipos de pregunta se realiza a los encuestados.
2. Estudiar si de los resultados de las respuestas se puede derivar alguna acción de mejora.
3. Hay que replantear la forma de difundir los servicios entre aquellos colectivos a los que van dirigidos.