

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

(Año 2018)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Descripción del proceso.	4
2.1 <i>Diseño del cuestionario.....</i>	4
2.2 <i>Periodo de recogida y difusión del cuestionario.....</i>	4
2.3 <i>Procesamiento de los datos.....</i>	4
2.4 <i>Garantía de privacidad.....</i>	4
3. Aspectos generales de la encuesta.....	5
3.1 <i>Descripción de los cuestionarios.....</i>	5
3.2 <i>Escala de valores.....</i>	5
4. Número de encuestas realizadas.....	5
5. Descripción del análisis.....	5
6. Representación de los resultados de las encuestas.....	6
6.1 <i>Gráficos generales.....</i>	6
6.2 <i>Colectivo al que pertenecen los encuestados.....</i>	8
6.3 <i>Representación de los resultados por preguntas.....</i>	9
6.4 <i>Conclusiones.....</i>	15
7. Modelo de cuestionario.....	17

1. Introducción.

Desde que en 1998, con la declaración de la Sorbona, y después, en 1999, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: la garantía de calidad; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades primero, y la ANECA después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Desde su creación en 1996 la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) tiene como Misión la de promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la UEx que se materializa en

- *Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UEx.*
- *Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés.*

El Plan Estratégico de la UEx 2014-2018 aborda la necesidad de la evaluación del servicio prestado a los usuarios de la misma a través de varios aspectos:

- Incluyendo la calidad como uno de los principios fundamentales de su Misión: *alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UEx los objetivos establecidos y metas planteadas, optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello.*
- Incluyendo dentro de sus cinco ejes de acción el nº 3: Gestión y servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad, concretado en el Objetivo 1: Mejora de la eficiencia en la gestión y desplegado a través de varias estrategias de acción (estrategia nº 2: Implantación de herramientas para la mejora de la gestión).

Además la reciente aprobada Política de Calidad de la UEx plantea como uno de sus ejes estratégicos el:

- EJE 6. Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta, así como proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.

Todo lo anterior pone de manifiesto la apuesta clara de la UEx por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en otros aspectos universitarios: seguimiento y verificación de titulaciones, evaluación de la actividad docente e investigadora, sistema de garantía interno de calidad, etc.

Dentro de todo este contexto el presente informe pretende mostrar los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios con el Servicio de Informática y Comunicaciones, realizada con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de la encuesta a los usuarios del Servicio Informática y Comunicaciones es el que se describe a continuación.

2.1 Diseño del cuestionario.

Los cuestionarios han sido diseñados por el personal de la UTEC, en colaboración con el Servicio evaluado y el Vicerrectorado de Universidad Digital, del que depende. Se han ido consensuando las diferentes preguntas hasta llegar al modelo definitivo.

Una vez acordadas las preguntas, los textos de introducción a las mismas y la escala de respuesta, técnicos del propio servicio evaluado han elaborado el formato definitivo del cuestionario en sus dos versiones (versión web y versión App de la UEx) así como los enlaces al mismo en la página web institucional.

2.2 Periodo de recogida y difusión del cuestionario.

El periodo de recogida de encuestas se inició en febrero y terminó de mayo de 2018. Durante este tiempo el cuestionario ha estado disponible en la página web del servicio y también en la aplicación (App) de la UEx para dispositivos móviles.

A primeros de abril de 2018 el Vicerrectorado de Universidad Digital realizó una campaña de difusión del cuestionario mediante el envío de emails a las listas de correo de los tres colectivos universitarios (Estudiantes, PDI y PAS). Esta actividad de difusión ha resultado clave, ya que en los días posteriores a estos envíos se recogieron la gran mayoría de las respuestas obtenidas.

2.3 Procesamiento de los datos

Una vez cumplimentados los cuestionarios se ha dado traslado a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad para la elaboración de este informe estadístico de resultados.

2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados respetando este carácter.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1 Descripción de los cuestionarios.

El [cuestionario](#) se divide en tres apartados claramente diferenciados:

- En el primero se identifica el tipo de usuario según el colectivo al que pertenece.
- Seguidamente vienen las cuestiones a evaluar utilizando una escala del 1 al 5.
- Por último existe un apartado para aportar sugerencias y comentarios.

3.2 Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert, con los siguientes valores:

- 1-Muy malo
- 2- Malo
- 3- Regular
- 4- Bueno
- 5- Muy bueno
- NS-No lo sé

4. Número de encuestas realizadas.

Se han recogido un total de **411** encuestas con la siguiente distribución:

- Vía App de la UEx para dispositivos móviles: **10**.
- Vía Web: **401**.

5. Descripción del análisis.

La representación de los resultados de las encuestas comienza con dos gráficos en los que se muestran las medias aritméticas de cada cuestión planteada calculadas en la escala Likert (1-5) y las modas (valores más repetidos en cada pregunta). Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, se exponen los resultados para cada una de las preguntas de los diferentes cuestionarios. Se muestran estos resultados en gráficos de distribución porcentual, correspondiendo el eje vertical a la escala de valores (de 1 a 5) y el eje horizontal al porcentaje correspondiente al número de respuestas de cada valor. Los gráficos se acompañan de unas tablas en las que se aparecen numéricamente los mismos datos junto con las medias aritméticas y modas de cada pregunta, e incluyen una breve valoración de los resultados.

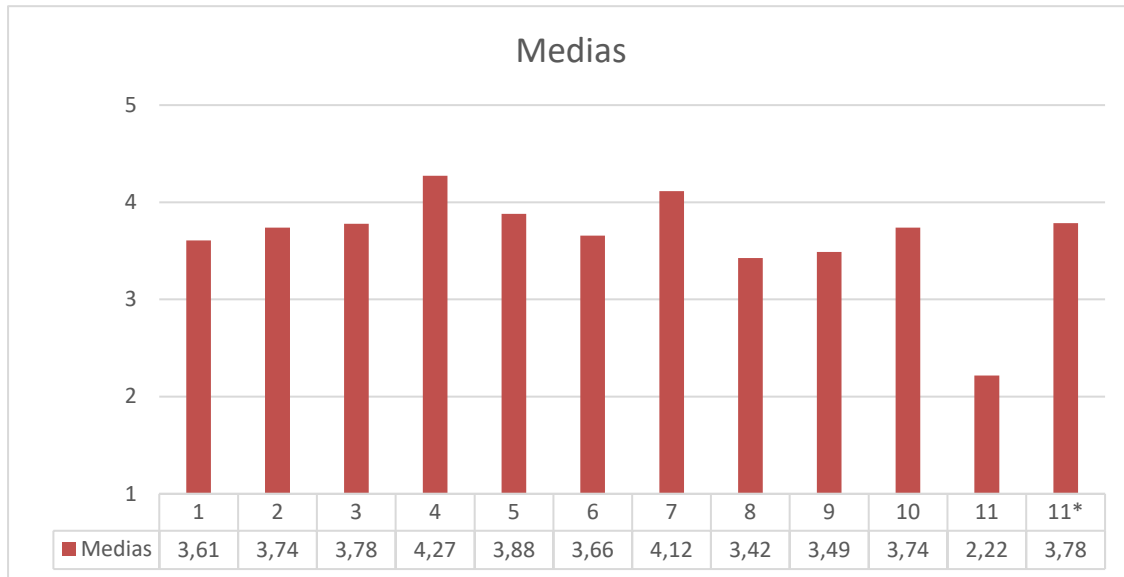
También se recogen las sugerencias y comentarios planteados por los encuestados.

Por último se realiza un análisis global en el apartado de conclusiones.

6. Representación de los resultados de las encuestas.

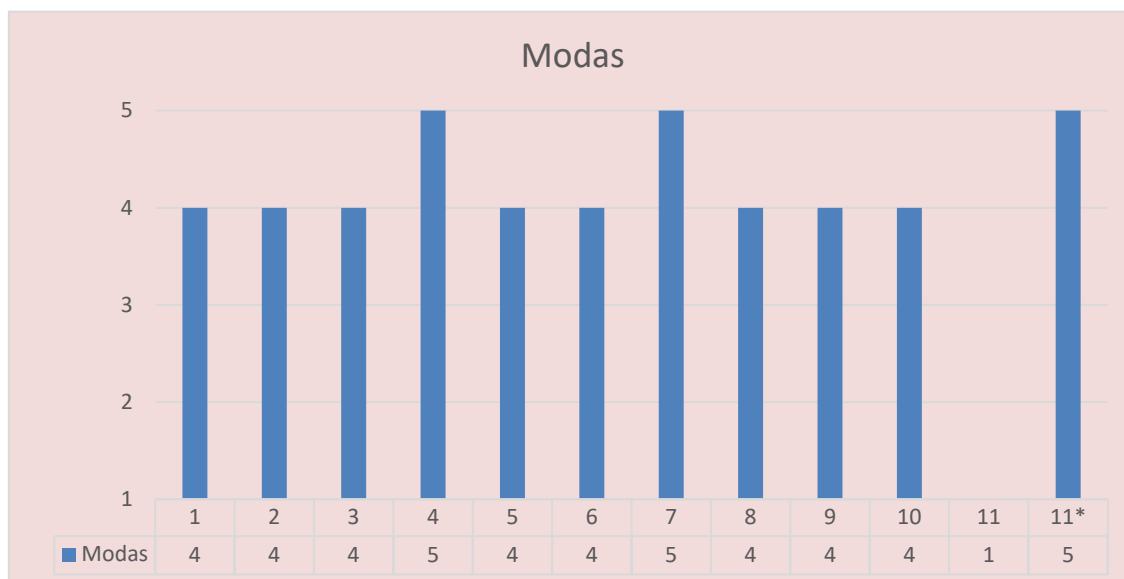
6.1 Gráficos generales.

MEDIAS ARITMÉTICAS RESULTANTES EN CADA PREGUNTA (Escala Likert 1-5)



- La media representada en la pregunta 11* se ha calculado de forma inversa a las respuestas obtenidas (restando a 6 el valor de cada respuesta)

MODAS (VALOR MÁS REPETIDO EN CADA PREGUNTA)



- La moda representada en la pregunta 11* se ha calculado de forma inversa a las respuestas obtenidas (restando a 6 el valor de cada respuesta)

Preguntas que componen el cuestionario:

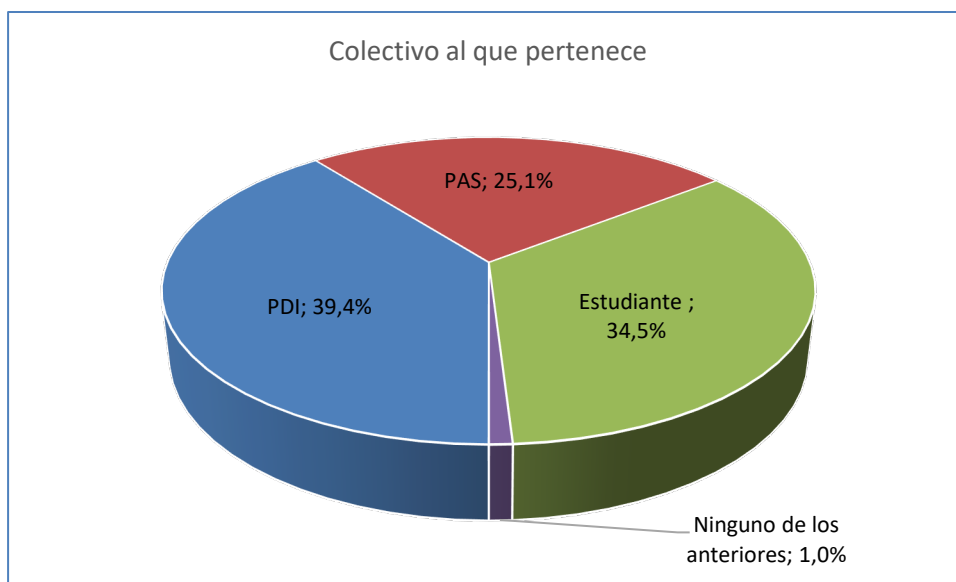
Por favor, indique si es: Estudiante PDI PAS Ninguno de los anteriores

1. ¿Responden a sus necesidades los medios telemáticos provistos por la UEx?
2. ¿Es fácil contactar con el SICUE cuando ocurre una incidencia relacionada con la informática o las comunicaciones?
3. ¿Se responde con rapidez desde el SICUE para informar o requerir información complementaria sobre las incidencias?
4. ¿El trato recibido por parte del personal del SICUE es considerado y amable?
5. ¿Las instrucciones suministradas desde el SICUE para resolver incidencias son útiles y suficientes?
6. ¿El tiempo de resolución de las incidencias es adecuado?
7. ¿Se comunican desde el SICUE los cambios que afectan a los medios electrónicos de la UEx? (trabajos programados, alertas de seguridad, incidencias del servicio...)
8. ¿Se informa al usuario regular y eficazmente sobre los medios electrónicos y novedades que tiene a su disposición?
9. ¿Está accesible y bien organizada la información ofrecida en la página web del Servicio de Informática y Comunicaciones?
10. ¿Cuál es su grado de satisfacción global con los servicios prestados?
11. ¿Cómo sería actualmente el resultado de su trabajo si tuviera que prescindir de los medios informáticos?

6.2 Colectivo al que pertenecen los encuestados.

El cuestionario incluye una pregunta, de respuesta obligatoria, referente al colectivo de pertenencia. De los encuestados, el colectivo más numeroso es el PDI, seguido por el de estudiantes. Los porcentajes de participación de los tres colectivos universitarios están bastante equilibrados.

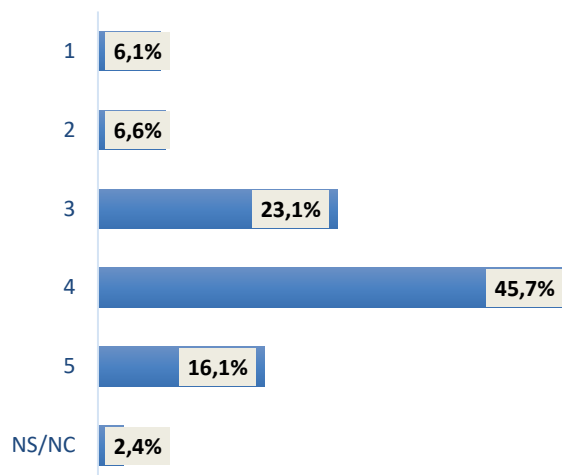
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
PDI	162	39,4%
Estudiante	142	34,5%
PAS	103	25,1%
Ninguno de los anteriores	4	1,0%
TOTAL	364	100%



6.3 Representación de los resultados por preguntas.

1. ¿Responden a sus necesidades los medios telemáticos provistos por la UEx?

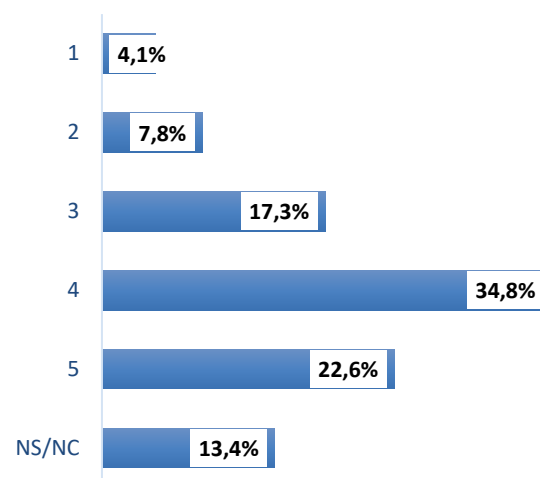
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	25	6,1%
2	27	6,6%
3	95	23,1%
4	188	45,7%
5	66	16,1%
NS	10	2,4%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,61	
MODA	4	



La valoración de los medios telemáticos es buena en líneas generales.

2. ¿Es fácil contactar con el SICUE cuando ocurre una incidencia relacionada con la informática o las comunicaciones?

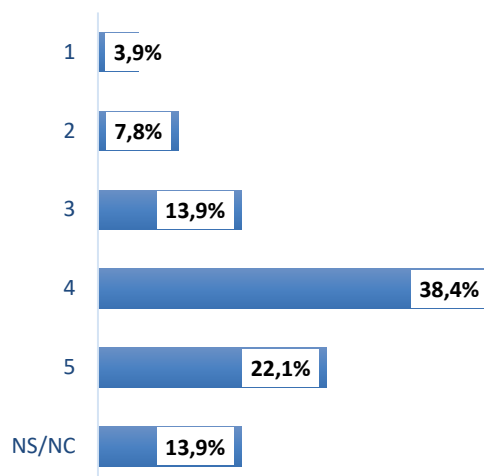
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	17	4,1%
2	32	7,8%
3	71	17,3%
4	143	34,8%
5	93	22,6%
NS	55	13,4%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,74	
MODA	4	



Se puede concluir que se reconoce de forma aceptable la facilidad para el contacto.

3. ¿Se responde con rapidez desde el SICUE para informar o requerir información complementaria sobre las incidencias?

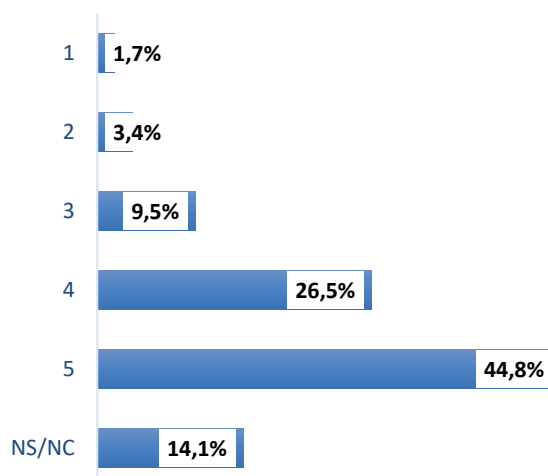
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	16	3,9%
2	32	7,8%
3	57	13,9%
4	158	38,4%
5	91	22,1%
NS	57	13,9%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,78	
MODA	4	



La rapidez en la respuesta sobre incidencias está bien valorada.

4. ¿El trato recibido por parte del personal del SICUE es considerado y amable?

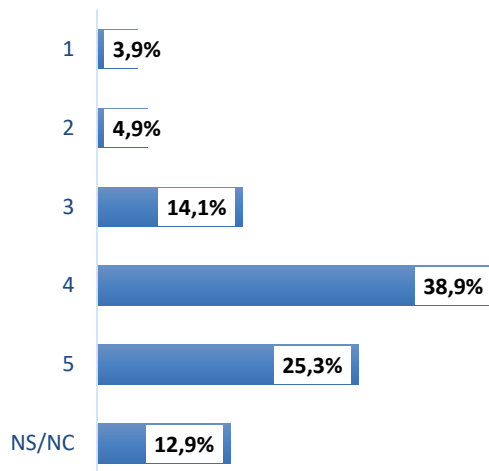
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	7	1,7%
2	14	3,4%
3	39	9,5%
4	109	26,5%
5	184	44,8%
NS	58	14,1%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	4,27	
MODA	5	



El trato recibido es el aspecto que recibe mejor valoración, con una moda muy clara en valor 5.

5. ¿Las instrucciones suministradas desde el SICUE para resolver incidencias son útiles y suficientes?

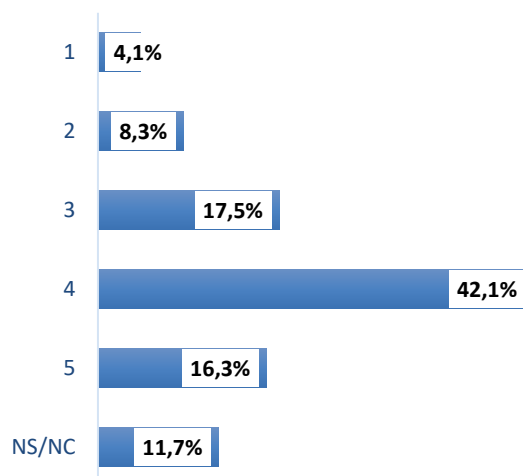
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	16	3,9%
2	20	4,9%
3	58	14,1%
4	160	38,9%
5	104	25,3%
NS	53	12,9%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,88	
MODA	4	



Prácticamente sigue el mismo patrón de respuestas que las anteriores preguntas (2 y 3) relacionadas con las incidencias. Buena valoración.

6. ¿El tiempo de resolución de las incidencias es adecuado?

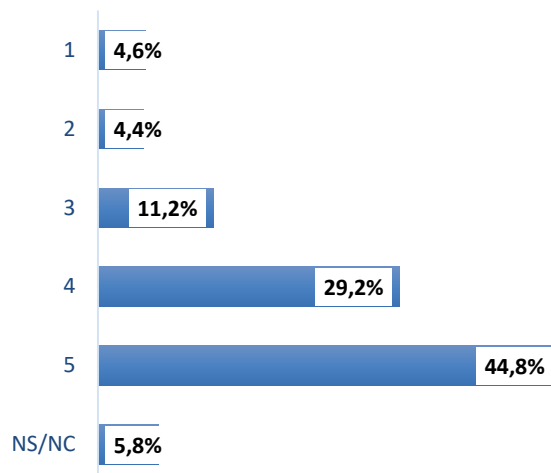
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	17	4,1%
2	34	8,3%
3	72	17,5%
4	173	42,1%
5	67	16,3%
NS	48	11,7%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,66	
MODA	4	



Sigue el mismo esquema que la pregunta anterior, se puede concluir que el tiempo de resolución de incidencias es bueno.

7. ¿Se comunican desde el SICUE los cambios que afectan a los medios electrónicos de la UEx? (trabajos programados, alertas de seguridad, incidencias del servicio...)

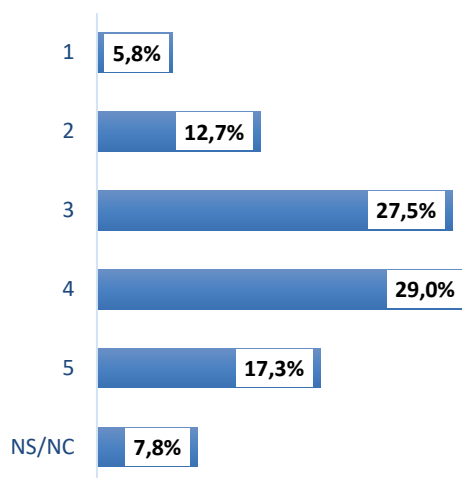
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	19	4,6%
2	18	4,4%
3	46	11,2%
4	120	29,2%
5	184	44,8%
NS	24	5,8%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	4,12	
MODA	5	



Segundo aspecto que recoge una alta valoración y una moda en el valor 5. Muy buen resultado

8. ¿Se informa al usuario regular y eficazmente sobre los medios electrónicos y novedades que tiene a su disposición?

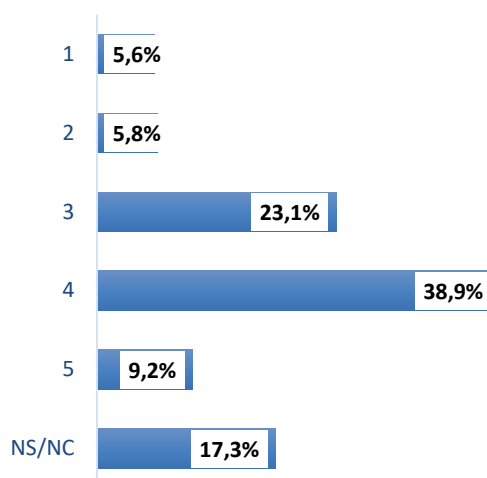
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	24	5,8%
2	52	12,7%
3	113	27,5%
4	119	29,0%
5	71	17,3%
NS	32	7,8%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,42	
MODA	4	



Aunque la valoración general de esta cuestión es buena, la existencia de un 18,5% de respuestas entre los valores 1 y 2 nos indica que existe margen de mejora y es un aspecto en el que se podría incidir.

9. ¿Está accesible y bien organizada la información ofrecida en la página web del Servicio de Informática y Comunicaciones?

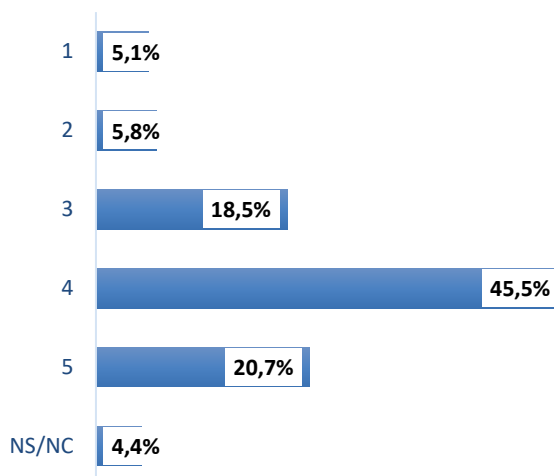
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	23	5,6%
2	24	5,8%
3	95	23,1%
4	160	38,9%
5	38	9,2%
NS	71	17,3%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,49	
MODA	4	



Una valoración más que correcta. En comparación con el resto de preguntas, en esta ocasión la relativamente alta tasa de respuestas NS/NC nos podría indicar un área de mejora en lo que respecta a dar más a conocer los contenidos que están disponibles en la página web.

10. ¿Cuál es su grado de satisfacción global con los servicios prestados?

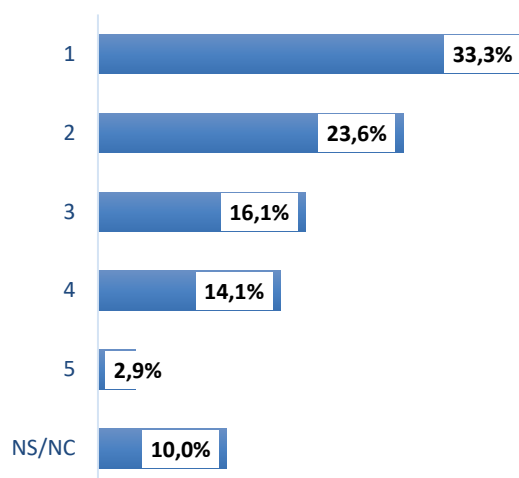
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	21	5,1%
2	24	5,8%
3	76	18,5%
4	187	45,5%
5	85	20,7%
NS	18	4,4%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,74	
MODA	4	



La satisfacción global es alta, en consonancia con las respuestas al resto del cuestionario. Este dato es significativo.

11. ¿Cómo sería actualmente el resultado de su trabajo si tuviera que prescindir de los medios informáticos?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	137	33,3%
2	97	23,6%
3	66	16,1%
4	58	14,1%
5	12	2,9%
NS	41	10,0%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	2,22	
MODA	1	

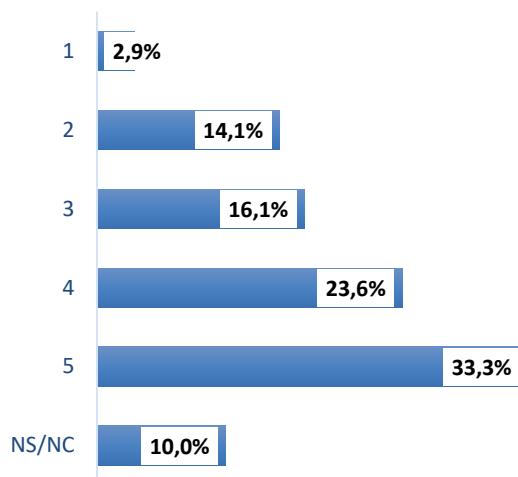


Se deduce que una mayoría de los encuestados no podría prescindir de los medios informáticos para realizar su trabajo.

11*. ¿Cómo sería actualmente el resultado de su trabajo si tuviera que prescindir de los medios informáticos?

Se han calculado los resultados de esta pregunta de nuevo, en este caso de forma inversa (restando a 6 el valor de cada respuesta) para respetar la escala de la encuesta del cuestionario, en la que el valor 5 representa la mayor satisfacción y el valor 1 la menor.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	12	2,9%
2	58	14,1%
3	66	16,1%
4	97	23,6%
5	137	33,3%
NS	41	10,0%
TOTAL	411	100,0%
MEDIA	3,78	
MODA	5	



Se puede concluir que de cara al trabajo, el grado de satisfacción con la utilización de medios informáticos es en general muy alta, valoración que pone en consonancia las respuestas a esta pregunta con el resto de respuestas a las preguntas de la encuesta. Es la tercera pregunta del cuestionario que alcanza una moda con valor 5, el resultado es muy bueno.

6.4 Conclusiones.

Partiendo de la base de que el número de encuestas recogidas (411) se puede considerar bueno, podemos dar fiabilidad a las medias que se obtienen tras el tratamiento de los resultados de los cuestionarios y pasar a analizarlos.

Las medias obtenidas tras el tratamiento de los cuestionarios, se mueven en una horquilla que va desde 3,42 hasta 4,27, es decir, aproximadamente -0,6 y +0,3 sobre 4, que es el valor que se otorga a “**Bueno**”. Por tanto valores bastante homogéneos aunque diferencias algo significativas entre los más valorados y los menos valorados.

En la siguiente tabla aparecen los distintos aspectos recogidos en el cuestionario ordenados de mayor a menor según sus medias y modas. Teniendo en cuenta que la escala utilizada va desde el 1 (*Muy malo*) hasta el 5 (*Muy bueno*) y que los valores se acercan bastante más al 5, nos da una idea de que el nivel de satisfacción con el servicio es bastante aceptable.

P	Aspectos recogidos en el cuestionario	Medias	Modas
4	¿El trato recibido por parte del personal del SICUE es considerado y amable?	4,27	5
7	¿Se comunican desde el SICUE los cambios que afectan a los medios electrónicos de la UEx? (trabajos programados, alertas de seguridad, incidencias del servicio...)	4,12	5
5	¿Las instrucciones suministradas desde el SICUE para resolver incidencias son útiles y suficientes?	3,88	4
11*	¿Cómo sería actualmente el resultado de su trabajo si tuviera que prescindir de los medios informáticos?	3,78	5
3	¿Se responde con rapidez desde el SICUE para informar o requerir información complementaria sobre las incidencias?	3,78	4
10	¿Cuál es su grado de satisfacción global con los servicios prestados?	3,74	4
2	¿Es fácil contactar con el SICUE cuando ocurre una incidencia relacionada con la informática o las comunicaciones?	3,74	4
6	¿El tiempo de resolución de las incidencias es adecuado?	3,66	4
1	¿Responden a sus necesidades los medios telemáticos provistos por la UEx?	3,61	4
9	¿Está accesible y bien organizada la información ofrecida en la página web del Servicio de Informática y Comunicaciones?	3,49	4
8	¿Se informa al usuario regular y eficazmente sobre los medios electrónicos y novedades que tiene a su disposición?	3,42	4

Como se puede observar las mejores valoraciones están relacionadas con el trato recibido, y las comunicaciones sobre los cambios que afectan a los medios electrónicos. Ambas cuestiones con medias por encima del valor 4 (*Bueno*) y modas en el valor 5 (*Muy Bueno*). Hay un claro reconocimiento de los usuarios a la labor realizada en estos dos apartados.

Los resultados de la mayoría de las demás cuestiones no desentonan demasiado, pues cinco de las mismas tienen medias que están entre 3,88 y 3,74 y modas en 4 o en 5, resultados

que están en el entorno del valor 4 (*Bueno*), siendo una de ellas la satisfacción global con el Servicio. Esto nos indica la buena aceptación en líneas generales del trabajo desarrollado.

Entre las cuatro últimas cuestiones los resultados también son buenos o aceptables, las modas siguen estando en el valor 4 (*Bueno*) y las medias están entre el 3,66 y el 3,42, entre el valor 3 y el 4.

De éstas últimas se han resaltado en amarillo las preguntas 8 y 9, que son las que peores valoraciones alcanzan, con clara diferencia sobre las preguntas mejor valoradas de la encuesta. En consonancia con algunos de los comentarios recogidos en los cuestionarios, en estos dos apartados podemos encontrar áreas de mejora en la **organización y accesibilidad de la información ofrecida en la página web** y en la **difusión de los medios electrónicos disponibles**.

De las sugerencias y comentarios aportados por los usuarios extraemos una información más específica, que posiblemente sea la más interesante desde un punto de vista práctico. Aunque las veamos con reservas y con cierta perspectiva, comprobamos que hay temas que se repiten y nos tienen que llevar a plantearnos cómo estamos haciendo las cosas. Sin duda nos ayudan a detectar puntos concretos en los que podemos mejorar.

Los resultados de la encuesta son indudablemente buenos. Ahora bien, para sacarles el mayor partido posible, sería oportuno que la Dirección del SICUE los contrastara con sus propias opiniones y planteamientos. Este análisis crítico debería servir para encontrar, entre estos apartados antes mencionados y aquellas otras cuestiones expuestas en los comentarios, una orientación para plantear **acciones concretas** que sirvan para mejorar tanto el funcionamiento del Servicio como la percepción que tienen los usuarios del mismo.

7. Modelo de cuestionario.

(el cuestionario se ha pasado en formato on-line, el formato presentado aquí es aproximado)

Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este Servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

Por favor, puntúe de 1 a 5 las siguientes cuestiones, siendo:
 1-Muy malo 2-Malo 3-Regular 4-Bueno 5-Muy bueno NS-No lo sé

Marque en las casillas correspondientes:

1	¿Responden a sus necesidades los medios telemáticos provistos por la UEx?	1	2	3	4	5	NS
2	¿Es fácil contactar con el SICUE cuando ocurre una incidencia relacionada con la informática o las comunicaciones?	1	2	3	4	5	NS
3	¿Se responde con rapidez desde el SICUE para informar o requerir información complementaria sobre las incidencias?	1	2	3	4	5	NS
4	¿El trato recibido por parte del personal del SICUE es considerado y amable?	1	2	3	4	5	NS
5	¿Las instrucciones suministradas desde el SICUE para resolver incidencias son útiles y suficientes?	1	2	3	4	5	NS
6	¿El tiempo de resolución de las incidencias es adecuado?	1	2	3	4	5	NS
7	¿Se comunican desde el SICUE los cambios que afectan a los medios electrónicos de la UEx? (trabajos programados, alertas de seguridad, incidencias del servicio...)	1	2	3	4	5	NS
8	¿Se informa al usuario regular y eficazmente sobre los medios electrónicos y novedades que tiene a su disposición?	1	2	3	4	5	NS
9	¿Está accesible y bien organizada la información ofrecida en la página web del Servicio de Informática y Comunicaciones?	1	2	3	4	5	NS
10	¿Cuál es su grado de satisfacción global con los servicios prestados?	1	2	3	4	5	NS
11	¿Cómo sería actualmente el resultado de su trabajo si tuviera que prescindir de los medios informáticos?	1	2	3	4	5	NS

Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus aportaciones y puntos de vista sobre cuestiones concretas. Esta información específica es muy valiosa, y puede sernos de gran ayuda para mejorar nuestro trabajo y el servicio que prestamos. Por favor, indique aquí sus sugerencias y comentarios:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN