

# **INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA**

---

## **INFORME DE RESULTADOS DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN**

**(Diciembre de 2009)**

Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua  
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

## **INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.**

### **INFORME DE RESULTADOS DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN**

#### ÍNDICE.

1. Introducción.
2. Descripción del proceso
  - 2.1. Diseño del cuestionario
  - 2.2. Identificación de los usuarios
  - 2.3. Realización de la encuesta
  - 2.4. Recogida y procesamiento de los datos
  - 2.5. Garantía de privacidad
3. Aspectos generales de la encuesta
  - 3.1. Descripción del cuestionario
  - 3.2. Escala de valores
4. Número de encuestas realizadas
5. Descripción del análisis
6. Representación de los resultados
  - 6.1. Gráficos generales
  - 6.2. Análisis de los datos generales
  - 6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas
7. Anexo: Modelo de cuestionario

## **INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.**

### **INFORME DE RESULTADOS DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN**

#### **1. Introducción:**

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y 1999 después, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior 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.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la Uex, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la Uex**, es:

*“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”*

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los distintos Servicios, los modelos de encuestas que nos mostrarán el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de la Encuestas de Satisfacción de Usuarios del Gabinete de Comunicación de la Universidad de Extremadura durante los meses de marzo, abril y mayo del año 2009, 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 Gabinete de Comunicación puede resumirse en los siguientes pasos:

### *2.1. Diseño del cuestionario.*

El cuestionario se ha diseñado con la intención de ajustarse lo más posible al trabajo realizado por el Servicio, tratando de incluir aquellas cuestiones más relevantes de entre las funciones que tiene asignadas.

Ha sido elaborado por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, teniendo en cuenta la opinión y las sugerencias de los trabajadores del Servicio, y finalmente ha sido consensuado y aprobado por los propios trabajadores y por el Vicerrector de Coordinación y Relaciones Institucionales.

### *2.2. Identificación de los usuarios.*

El objetivo de este proceso de pase de encuestas ha sido obtener una información específica de aquellas personas que utilizan o se relacionan más habitualmente con este Servicio, por lo que las encuestas se han dirigido a estos usuarios concretos, que han sido identificados por los responsables del propio Servicio.

Las encuestas se han enviado a todo el Personal Docente e Investigador. Además se han hecho llegar, de forma más específica, a todos los responsables de los Grupos de Investigación de la Uex.

### *2.3. Realización de la encuesta.*

El método utilizado ha sido el envío por correo electrónico del cuestionario. En el caso de Personal Docente e Investigador se ha utilizado la lista de correo de la Uex: [pdi@unex.es](mailto:pdi@unex.es). Para los responsables de los Grupos de Investigación también se ha utilizado el correo electrónico, en este caso elaborando una lista de correo específica para este envío.

También se ha colgado el cuestionario en la página web de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

### *2.4. Recogida y procesamiento de los datos.*

Las encuestas han sido recogidas por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, que se ha encargado de tabular los datos y elaborar este informe estadístico de resultados.

### *2.5. Garantía de privacidad.*

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad garantiza la privacidad de los datos personales de aquellos usuarios que hayan optado por identificarse, por ejemplo al responder por correo electrónico.

### 3. Aspectos generales de la encuesta.

#### 3.1. Descripción del cuestionario.

El cuestionario (ver anexo) consta de 16 preguntas diferenciadas en dos bloques. Las dos primeras preguntas componen el primer bloque. Son las siguientes:

1. ¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Gabinete de Comunicación de la UEX, y de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?
2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?

A través de las mismas pretendemos hacer reflexionar al usuario planteándole qué conoce y qué espera del Servicio que a continuación va a valorar. Consideramos que esta reflexión previa puede ser oportuna para que las valoraciones que se piden después se emitan de una forma más rigurosa. La segunda pregunta se ha dejado de respuesta abierta con la intención de obtener de una manera muy concreta las expectativas de los usuarios del Servicio.

En el segundo bloque, de 14 preguntas, se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas con el trabajo desarrollado por el Gabinete de Comunicación, incluyendo una Valoración Global y una pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

3. ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)
4. ¿Cree que en la página web del Gabinete de Comunicación se aporta suficiente información del mismo?
5. ¿Le parece que esta página web es adecuadamente actualizada?
6. ¿Con qué frecuencia utiliza este Servicio?
7. ¿Considera que las noticias son tratadas con objetividad y un buen uso del lenguaje?
8. ¿Cree que la clasificación de las noticias en las secciones son las adecuadas, o bien añadiría o suprimiría alguna? (anotar en Sugerencias)
9. ¿Considera que las noticias son subidas a la web con inmediatez informativa?
10. ¿Cómo valora la inclusión de recursos multimedia en las noticias, principalmente los videos comprimidos?
11. ¿Cómo valora el funcionamiento del Archivo de Noticias o Hemeroteca?
12. ¿Cómo valora el funcionamiento de la suscripción al Boletín Semanal que ofrece este Servicio?
13. VALORACIÓN GLOBAL DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN
14. Sugerencias o comentarios:

#### 3.2. Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos, incluyendo también con la opción NS.

Escala	Valoración
1	Muy Deficiente o Muy Poco
2	Deficiente o Poco
3	Aceptable o Normal
4	Bueno o Bastante
5	Muy Bueno o Mucho
NS	No lo sé

#### 4. Número de encuestas realizadas.

Se han obtenido un total de 75 cuestionarios válidos. Se trata de un tamaño muestral pequeño si tenemos en cuenta el número de usuarios potenciales del servicio evaluado. Ello hace pensar que en una futura nueva edición de la encuesta habrá que mejorar e intensificar los medios de acceso a esos usuarios. Aún así, los datos recogidos permiten hacer los análisis estadísticos necesarios para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio e identificar puntos fuertes y puntos débiles que deben ser mejorados.

#### 5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con tres gráficos en los que se representan las medias aritméticas calculadas según la escala de likert de la encuesta (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas anteriores pasadas a una escala de 0 a 10, que quizás pueda resultar más intuitiva. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, en las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10.

En las preguntas de respuesta abierta se muestran de forma literal todas las respuestas de los encuestados.

#### 6. Representación de los resultados.

##### 6.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

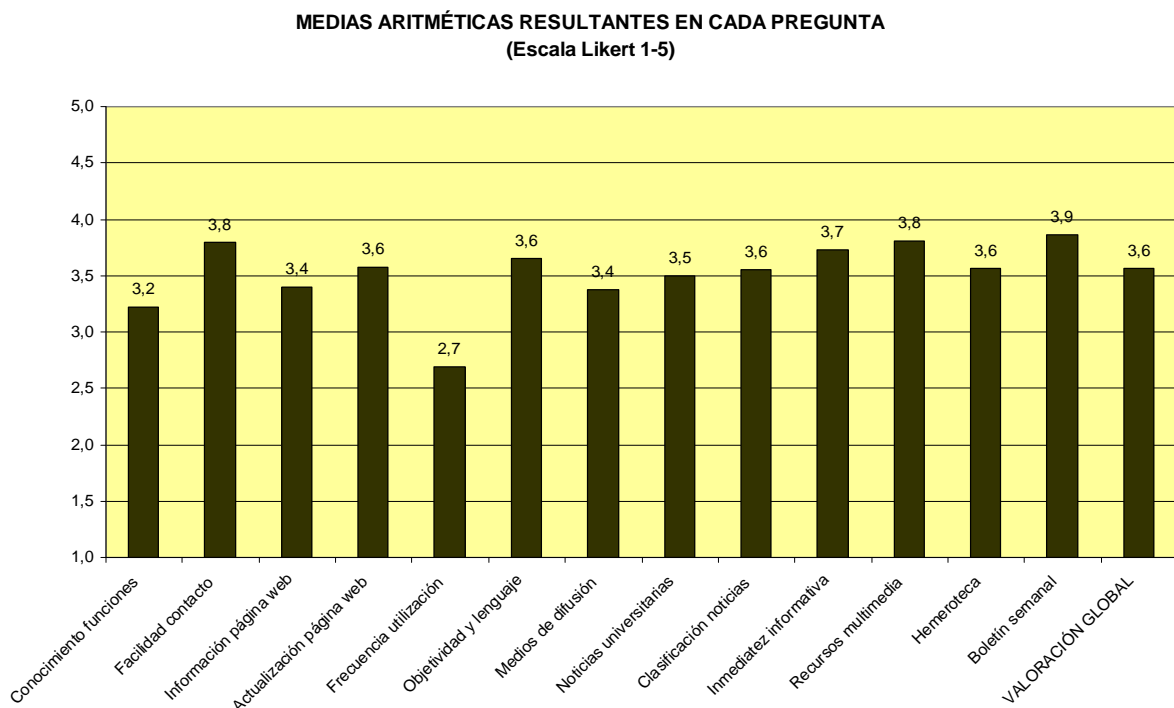


Gráfico 2.

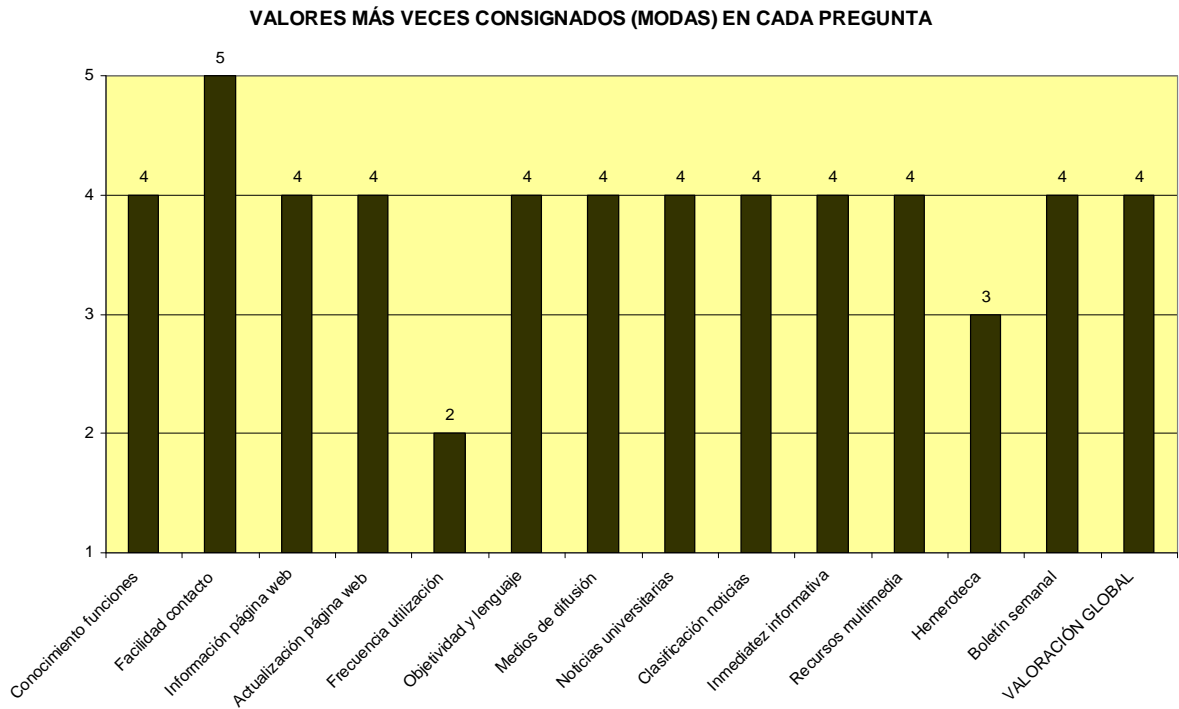
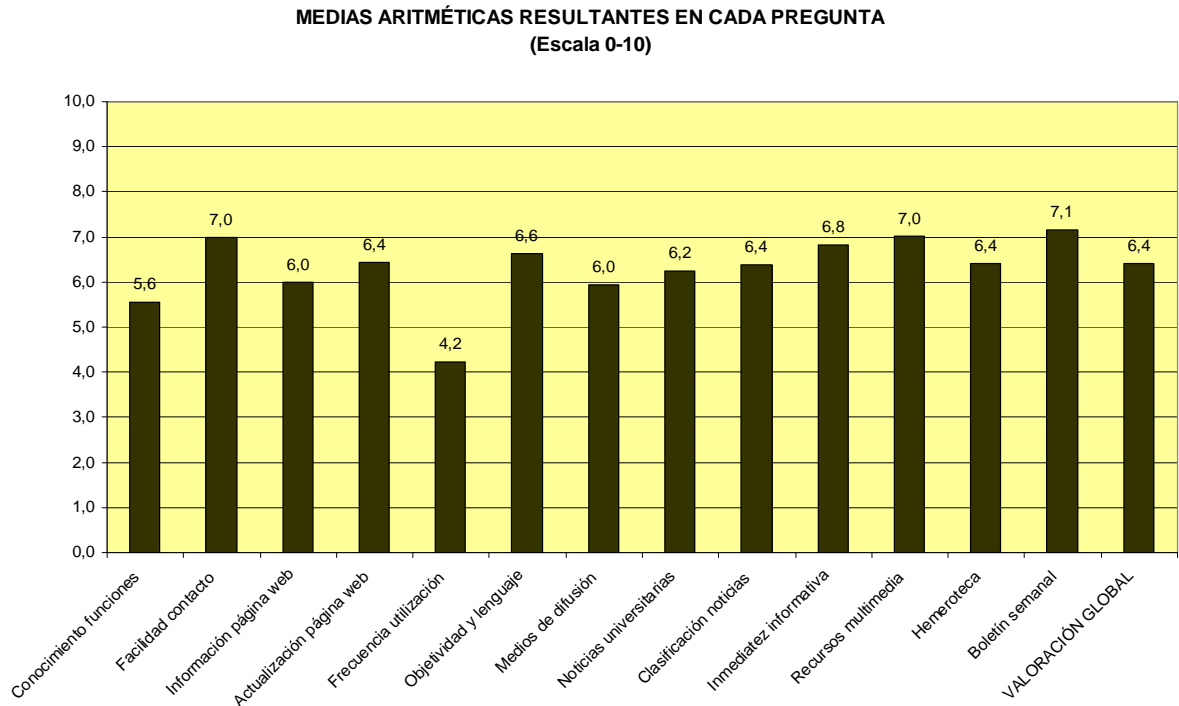


Gráfico 3.



## 6.2. *Análisis de los datos generales.*

Como vemos, estos primeros datos nos dan una rápida visión de conjunto de los resultados de la encuesta, que en general podemos calificar como buenos. Todas las preguntas salvo una alcanzan una valoración que se sitúa por encima del valor considerado como aceptable (un 3 sobre 5).

Por otra parte, todas las modas tienen valor 4, salvo en tres casos. Hay una de valor 5, otro de valor 3 y otra de valor 2. Esto nos muestra que en casi todos los casos la mayoría de los encuestados otorgan unas buenas valoraciones a las cuestiones planteadas.

Además, un dato clave como es la Valoración Global del Servicio está entre el valor considerado como aceptable y el valor considerado como bueno, con una moda de valor 4.

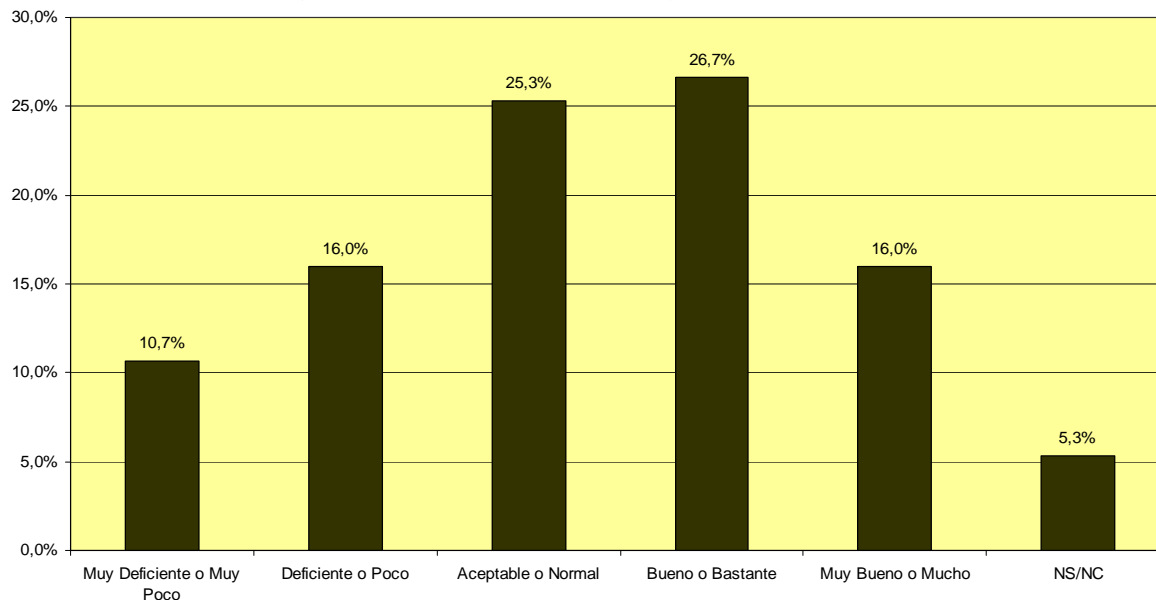
Los **puntos fuertes** del Servicio los tendríamos reflejados en las respuestas a las preguntas 3, y 12, referidas a la facilidad para contactar con el mismo y a la inclusión de recursos multimedia en las noticias.

Un área de posible mejora del Servicio lo podemos encontrar al interpretar los resultados obtenidos en la pregunta 6 relativa a la frecuencia de utilización de este Servicio por los usuarios. Debería analizarse si la frecuencia de utilización se debe al desconocimiento del Servicio por parte de un gran número de usuarios potenciales y, por tanto, si debería intensificarse las acciones para dar a conocer y divulgar los servicios que presta el Gabinete de Comunicación. Hay que tener en cuenta que la puntuación media a la pregunta 1 relativa al nivel de conocimiento de las funciones del Gabinete se puede considerar también baja. Podemos deducir que el Servicio es poco utilizado y que sería conveniente darlo un poco más a conocer.



6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

**Pregunta 1.**  
**Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Gabinete de Comunicación de la Uex, y de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?**



<b>P1. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	10,7%	8
Deficiente o Poco	16,0%	12
Aceptable o Normal	25,3%	19
Bueno o Bastante	26,7%	20
Muy Bueno o Mucho	16,0%	12
NS/NC	5,3%	4
<b>Resumen de Estadísticas</b>		
MEDIA (Escala 1-5)		3,2
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		5,6

Comentario.

Resultados aceptables.

*Pregunta abierta nº 2.*

Entre los objetivos de estas encuestas se encuentra identificar las expectativas de los usuarios de los Servicios de la Uex y ponerlas a disposición de los mismos, con el convencimiento de que esta información concreta puede ser de gran ayuda y orientación.

Estos datos pueden servir de reflexión, bien sea de cara a un posible replanteamiento del trabajo realizado o bien sea para comprobar si se necesita una mejor comunicación de las funciones asignadas y la labor desarrollada a los usuarios.

Reflejamos a continuación las respuestas emitidas en este sentido.

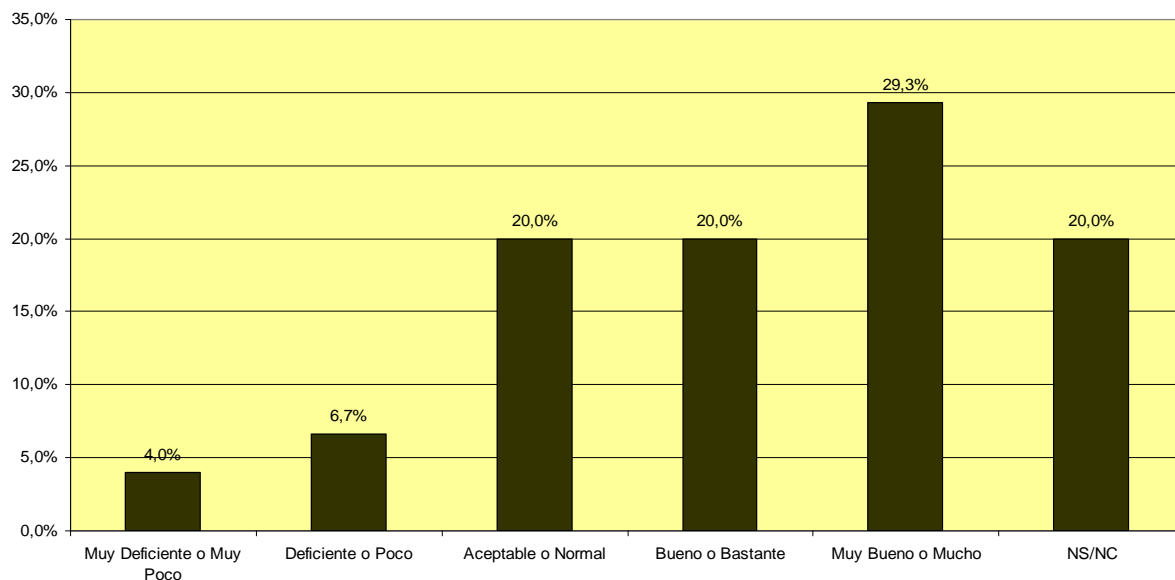
EXPECTATIVAS
<b>P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?</b>
Que sea capaz de transmitir los conocimientos científicos a la población. Que la universidad no sea un lugar cerrado sino al servicio y con una investigación aplicada que sea conocida y aceptada
Actividades para mejorar la docencia y calidad del profesorado
Algo más de interactividad con la comunidad universitaria
La comunicación de posibles novedades en lo relativo a la enseñanza universitaria
Una difusión adecuada de las noticias que afectan a la comunidad universitaria
Dar a conocer a la sociedad lo que se hace en la Uex
Dar a conocer a la sociedad lo que se hace en la Uex
Las noticias que afecten a la docencia, a la investigación y a la universidad en general. Eventos, conferencias y todo aquello que sea de interés para la comunidad universitaria y que pase a nivel local, nacional y a veces también podrían ser interesantes algunas noticias de carácter internacional
Que se abra a toda la colectividad y no existan pegas para atender todas las demandas, que sea democrático
Rapidez y calidad
Que sea un Servicio y que sea accesible
Una mejora continua con la intención de que nos mantenga informados de todo cuanto sucede en nuestra Universidad
Que se de a conocer de forma rápida y precisa aquella información concerniente a la Uex: eventos, noticias, investigación, deporte, etc.
Que gestione la comunicación de la universidad y no solo haga una tarea periodística de informar en la web
Información útil...y veraz e independiente
Como coordinador de grupo de investigación, que nos ayude a divulgar nuestros resultados a la sociedad
Uno, cobertura objetiva de las noticias de la Uex y de aquellas noticias procedentes del exterior que nos afecten de alguna manera; y dos, que no se convierta en un instrumento de propaganda y autobombo (vice)rectoral de ningún equipo de gobierno o de reivindicaciones políticas de ningún grupo de oposición.
Una difusión de nuestras actividades en el exterior y en el interior de la comunidad universitaria
Que sean capaces de transmitir la información y noticias científicas con más rigor y no se limiten a resaltar sólo los aspectos anecdóticos o más "populistas" de las mismas. En definitiva: que nos ayuden a los investigadores a divulgar la ciencia, en especial la de carácter básico, sin trivializarla con la fácil excusa de hacerla entendible por todos los públicos.

EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
La optimización del contacto con los medios de comunicación.
No sé cuáles son las funciones del servicio. Espero, al menos, recibir comunicación de todo lo relacionado con la investigación (convocatorias, etc.), pero siempre filtrada; es decir, un resumen de las convocatorias más relevantes, con plazos bien conocidos. En ese sentido, la información que se suministra desde SGTRI-Control de convocatorias me parece excelente.
Estar informado
Una difusión lo más amplia posible de los resultados de la investigación. No sólo de los que se ofrezcan a través de la Web, sino de todos aquellos que los investigadores consideremos de interés.
Que informe de las noticias que surgen en nuestra universidad sin que sean filtradas por su interés en opinión de sus responsables
Información lo más rápida y exhaustiva posible sobre la UNEX
Facilitar la documentación y evitar la presentación de un sin fin de papeles. En definitiva: una gestión racional de la documentación
Que de difusión a las noticias que tengan que ver con cualquier aspecto de la Uex
Imparcialidad, transparencia y prontitud
Efectividad para llegar a los usuarios, a PDI, a PAS y sobre todo a alumnos. Efectividad para realizar una adecuada difusión tanto de noticias como de oferta académica a la sociedad. Asesorar a los Centros y Departamentos para que realicen sus actividades de comunicación de manera efectiva. Creo que es un servicio de mucha importancia en una Universidad y que debería ser mucho más cuidado y adecuadamente dotado de recursos humanos y materiales.
Que desarrolle con eficacia la labor que tiene encomendada
Que tenga más independencia
Que divulgue los resultados de investigación de los grupos de la Uex
Que haga una buena labor de difusión de los temas más relevantes que genere la Universidad de Extremadura
Difundir la producción de la Universidad de Extremadura

Resumen de las Expectativas más mencionadas:

- La difusión de las noticias que sean de interés para la comunidad universitaria
- Dar a conocer a la sociedad lo que se hace en la Universidad de Extremadura, especialmente la labor realizada en el campo de la investigación o desde los grupos de investigación.
- Que sea imparcial y objetivo en la selección de las noticias.
- Que sea accesible y colabore con la comunidad universitaria en sus actividades de comunicación.

**Pregunta 3.**  
**¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)**



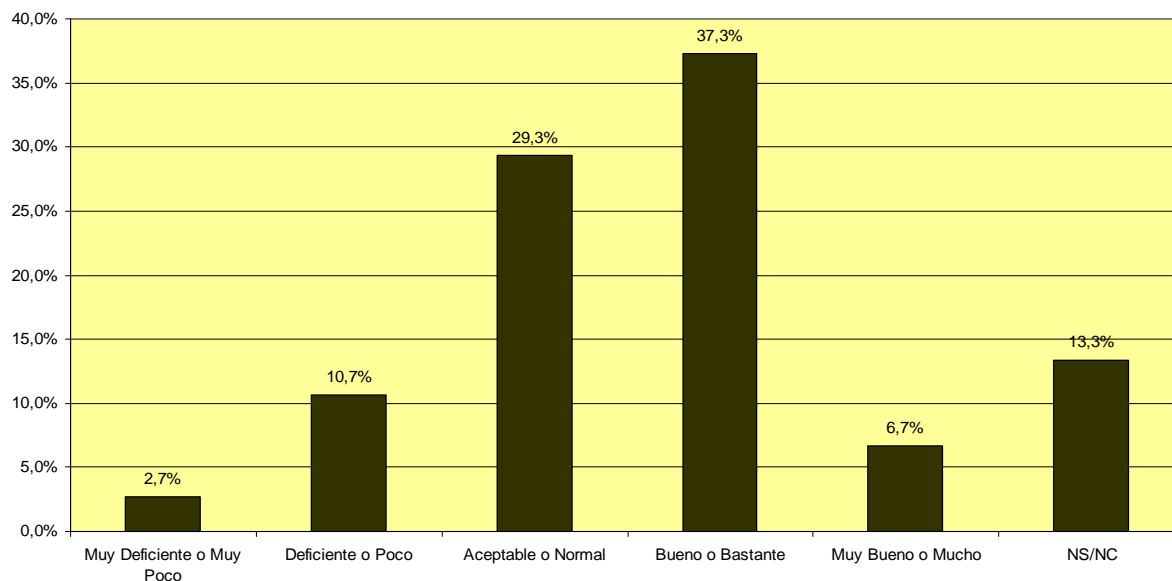
<b>P3. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	4,0%	3
Deficiente o Poco	6,7%	5
Aceptable o Normal	20,0%	15
Bueno o Bastante	20,0%	15
Muy Bueno o Mucho	29,3%	22
NS/NC	20,0%	15
MEDIA (Escala 1-5)	3,8	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,0	

Comentario.

Muy buenos resultados, con la única salvedad de un alto porcentaje de respuestas NS/NC.

Puede considerarse como un punto fuerte del Servicio.

**Pregunta 4.**  
**¿Cree que en la página web de Gabinete de Comunicación se aporta suficiente información del mismo?**

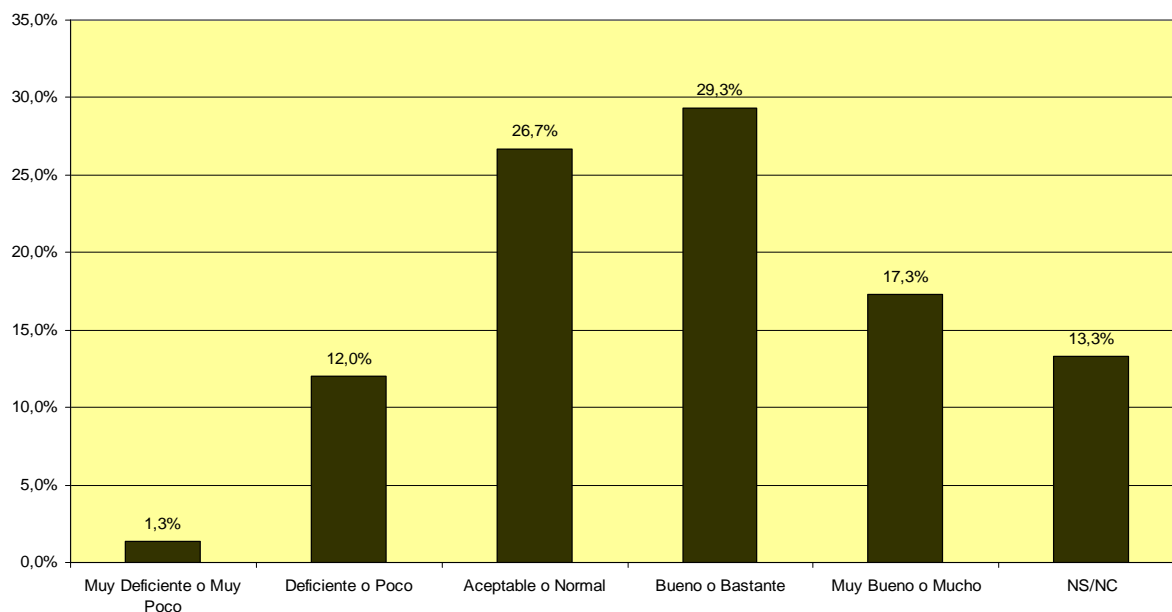


<b>P4. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,7%	2
Deficiente o Poco	10,7%	8
Aceptable o Normal	29,3%	22
Bueno o Bastante	37,3%	28
Muy Bueno o Mucho	6,7%	5
NS/NC	13,3%	10
MEDIA (Escala 1-5)	3,4	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,0	

Comentario.

Resultados más que aceptables que podemos calificar como buenos.

**Pregunta 5.**  
**¿Le parece que esta página web es adecuadamente actualizada?**

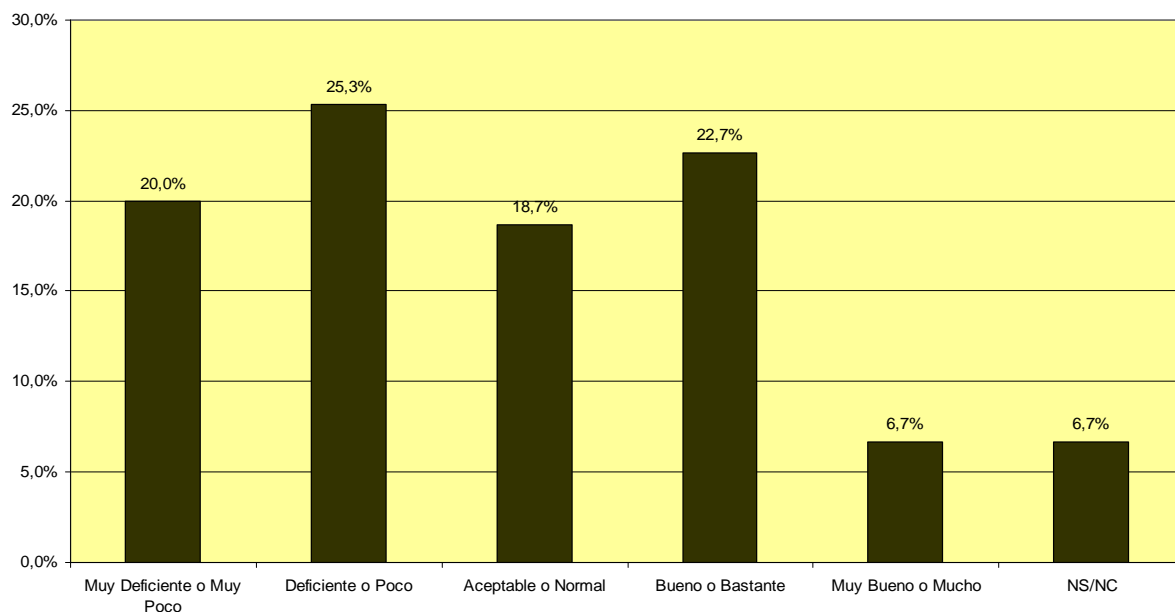


<b>P5. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,3%	1
Deficiente o Poco	12,0%	9
Aceptable o Normal	26,7%	20
Bueno o Bastante	29,3%	22
Muy Bueno o Mucho	17,3%	13
NS/NC	13,3%	10
MEDIA (Escala 1-5)	3,6	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,4	

Comentario.

Resultados más que aceptables que, al igual que la pregunta anterior, podemos calificar como buenos.

**Pregunta 6.**  
**¿Con qué frecuencia utiliza este Servicio?**



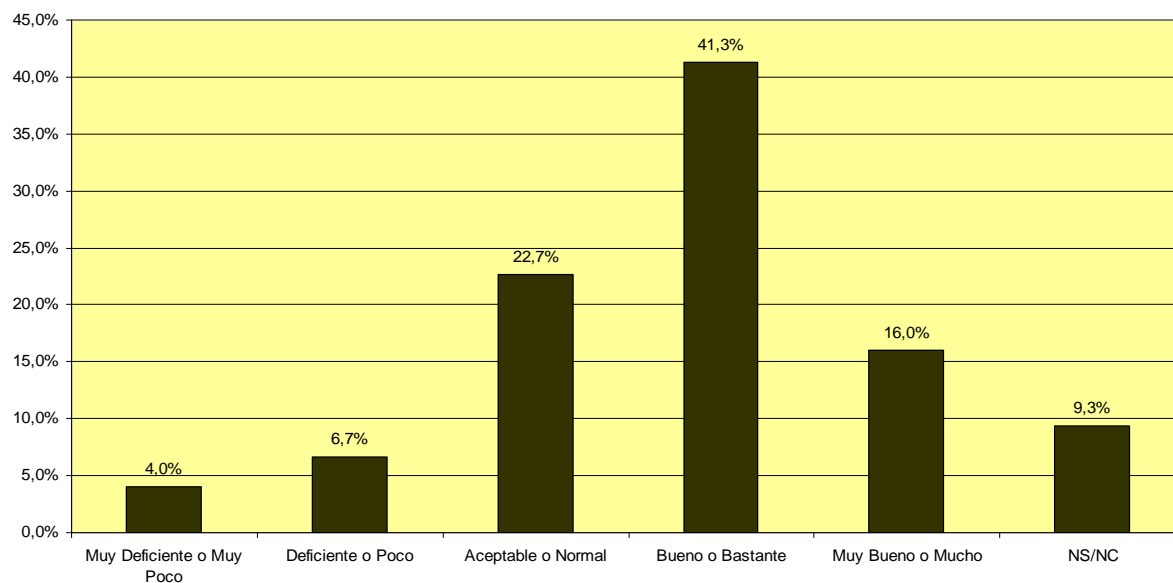
<b>P6. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	20,0%	15
Deficiente o Poco	25,3%	19
Aceptable o Normal	18,7%	14
Bueno o Bastante	22,7%	17
Muy Bueno o Mucho	6,7%	5
NS/NC	6,7%	5
MEDIA (Escala 1-5)	2,7	
MODA	2	
MEDIA (Escala 0-10)	4,2	

Comentario.

Resultados que no llegan a ser aceptables, que además tienen la moda en el valor 2.

Podemos concluir que es un apartado que habría que intentar mejorar.

**Pregunta 7.**  
**¿Considera que las noticias son tratadas con objetividad y un buen uso del lenguaje?**



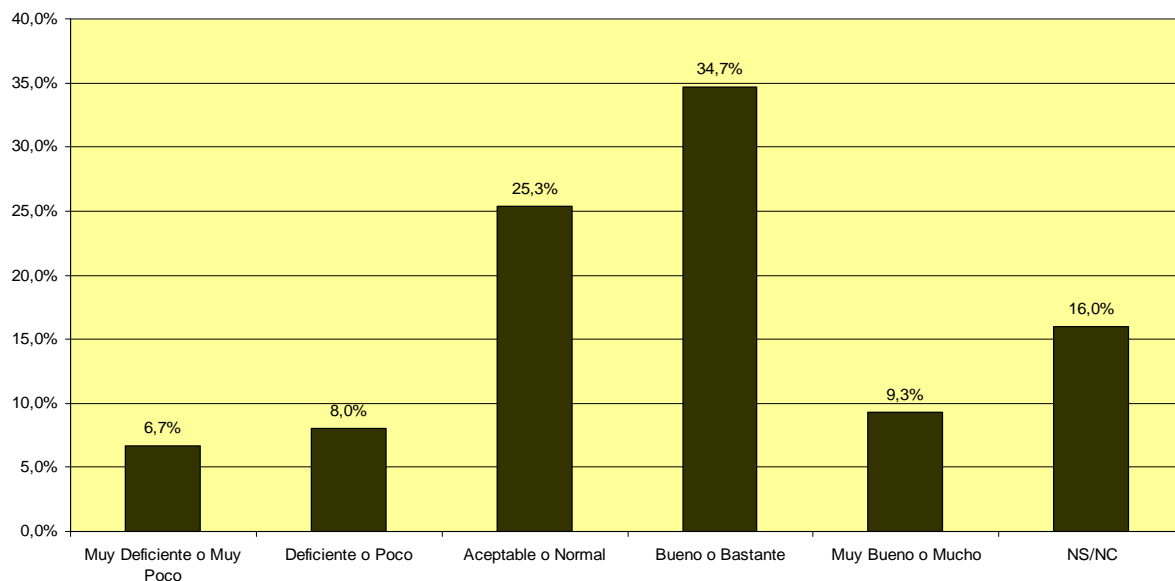
<b>P7. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	4,0%	3
Deficiente o Poco	6,7%	5
Aceptable o Normal	22,7%	17
Bueno o Bastante	41,3%	31
Muy Bueno o Mucho	16,0%	12
NS/NC	9,3%	7
MEDIA (Escala 1-5)		3,6
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,6

Comentario.

Buenos resultados, con una moda muy destacada en el valor 4.



**Pregunta 8.**  
**¿Qué opina de los medios de difusión que utiliza el Gabinete?**  
**¿Cree que son adecuados?**

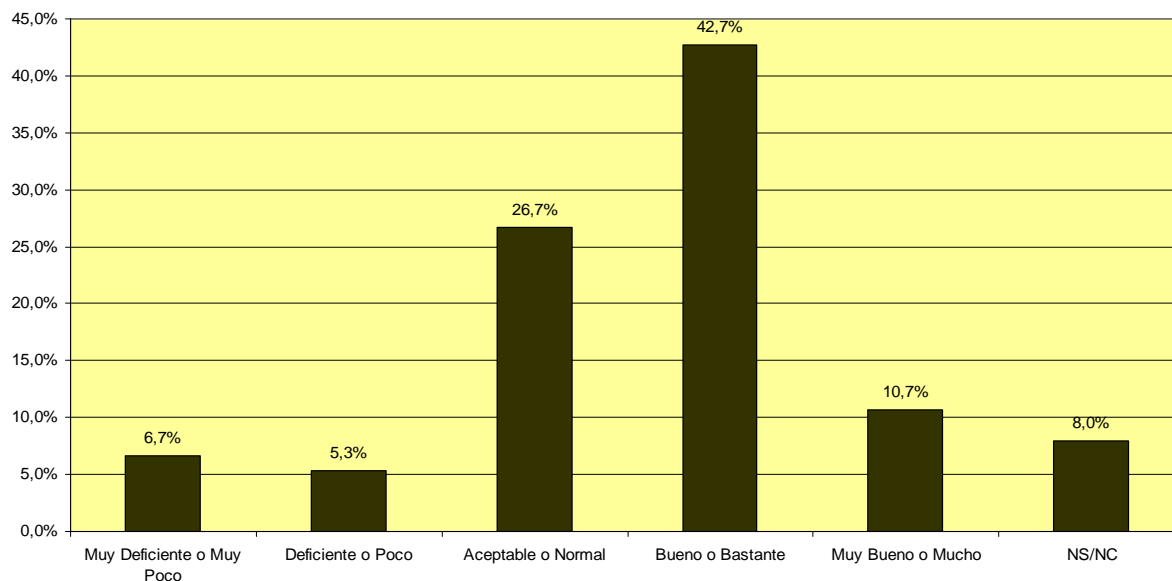


<b>P8. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	6,7%	5
Deficiente o Poco	8,0%	6
Aceptable o Normal	25,3%	19
Bueno o Bastante	34,7%	26
Muy Bueno o Mucho	9,3%	7
NS/NC	16,0%	12
MEDIA (Escala 1-5)		3,4
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,0

Comentario.

Resultados aceptables que podemos calificar como buenos al tener una moda bastante marcada en el valor 4.

**Pregunta 9.**  
**¿Considera adecuada la selección de noticias que se publican en "Noticias Universitarias"?**

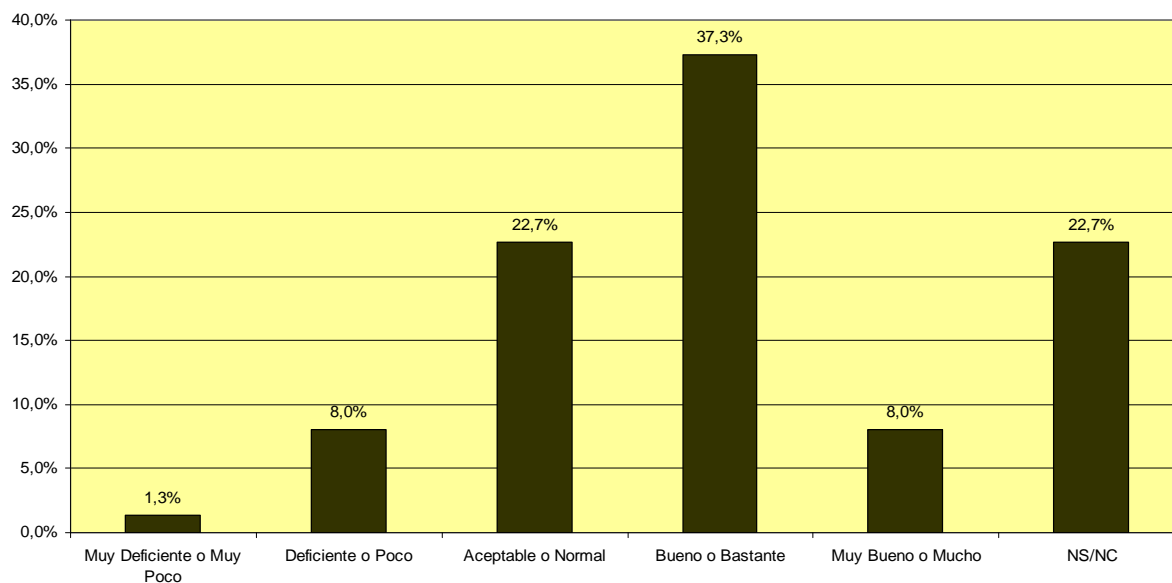


<b>P9. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	6,7%	5
Deficiente o Poco	5,3%	4
Aceptable o Normal	26,7%	20
Bueno o Bastante	42,7%	32
Muy Bueno o Mucho	10,7%	8
NS/NC	8,0%	6
MEDIA (Escala 1-5)		3,5
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,2

Comentario.

Al igual que la pregunta anterior, podemos calificarlos como buenos resultados. La moda está muy destacada en el valor 4.

**Pregunta 10.**  
**¿Cree que la clasificación de las noticias en las secciones son las adecuadas, o bien añadiría o suprimiría alguna? (anotar en Sugerencias)**

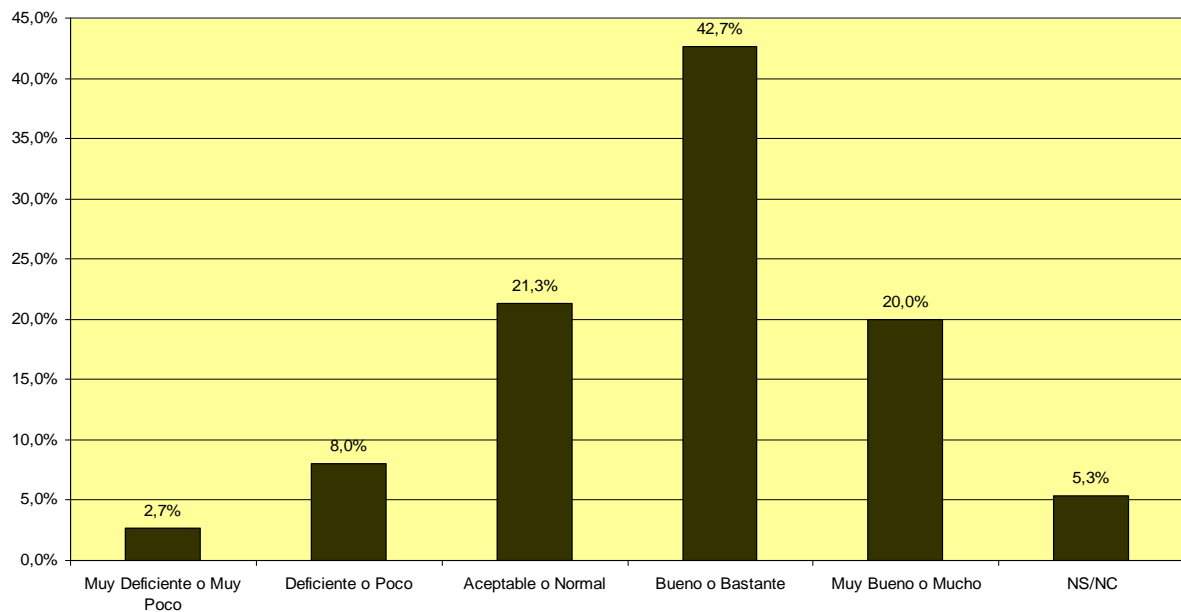


<b>P10. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,3%	1
Deficiente o Poco	8,0%	6
Aceptable o Normal	22,7%	17
Bueno o Bastante	37,3%	28
Muy Bueno o Mucho	8,0%	6
NS/NC	22,7%	17
MEDIA (Escala 1-5)		3,6
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,4

Comentario.

Buenos resultados también, aunque con un porcentaje muy alto de respuestas NS/NC, que les resta un poco de representatividad.

**Pregunta 11.**  
**¿Considera que las noticias son subidas a la web con inmediatez informativa?**

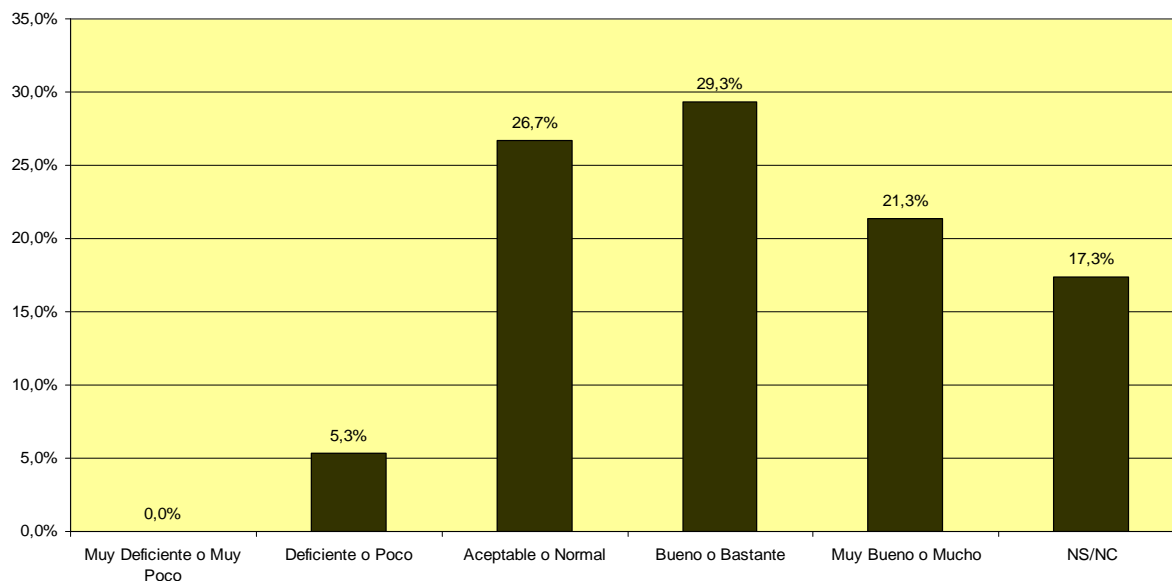


<b>P11. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,7%	2
Deficiente o Poco	8,0%	6
Aceptable o Normal	21,3%	16
Bueno o Bastante	42,7%	32
Muy Bueno o Mucho	20,0%	15
NS/NC	5,3%	4
MEDIA (Escala 1-5)	3,7	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,8	

Comentario.

Buenos resultados, con una moda destacadísima en el valor 4.

**Pregunta 12.**  
**¿Cómo valora la inclusión de recursos multimedia en las noticias, principalmente los videos comprimidos?**



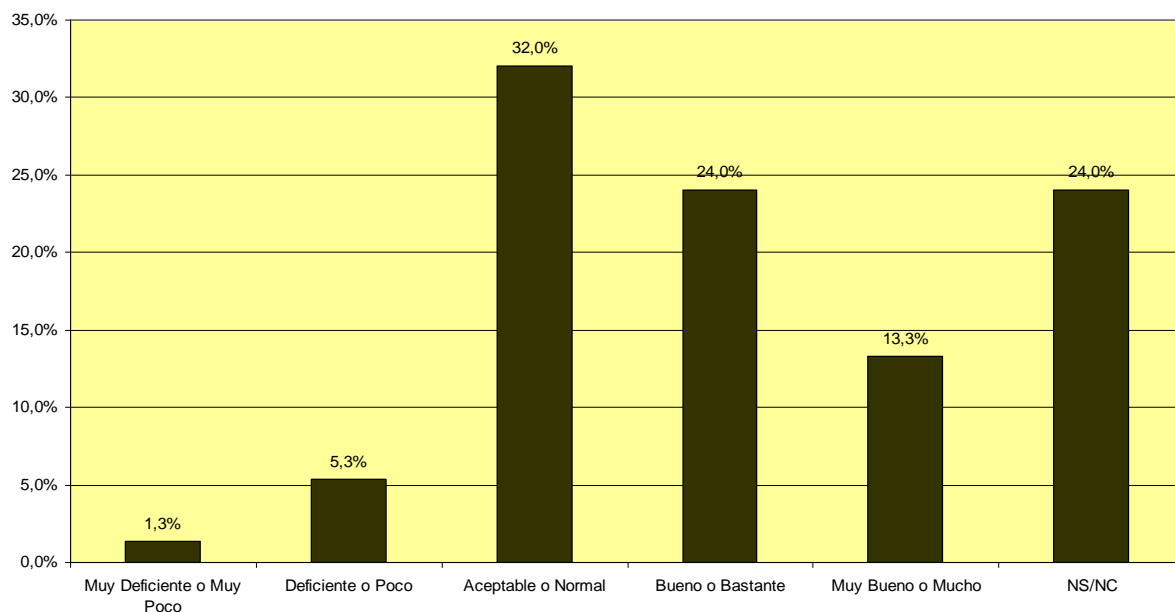
<b>P12. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	0,0%	0
Deficiente o Poco	5,3%	4
Aceptable o Normal	26,7%	20
Bueno o Bastante	29,3%	22
Muy Bueno o Mucho	21,3%	16
NS/NC	17,3%	13
MEDIA (Escala 1-5)		3,8
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		7,0

Comentario.

Buenos resultados. Aunque hay un cierto porcentaje de respuestas NS/NC, los datos son contundentes alrededor del valor 4.

Podemos considerarlo como otro de los puntos fuertes del Servicio.

**Pregunta 13.**  
**¿Cómo valora el funcionamiento del Archivo de Noticias o Hemeroteca?**

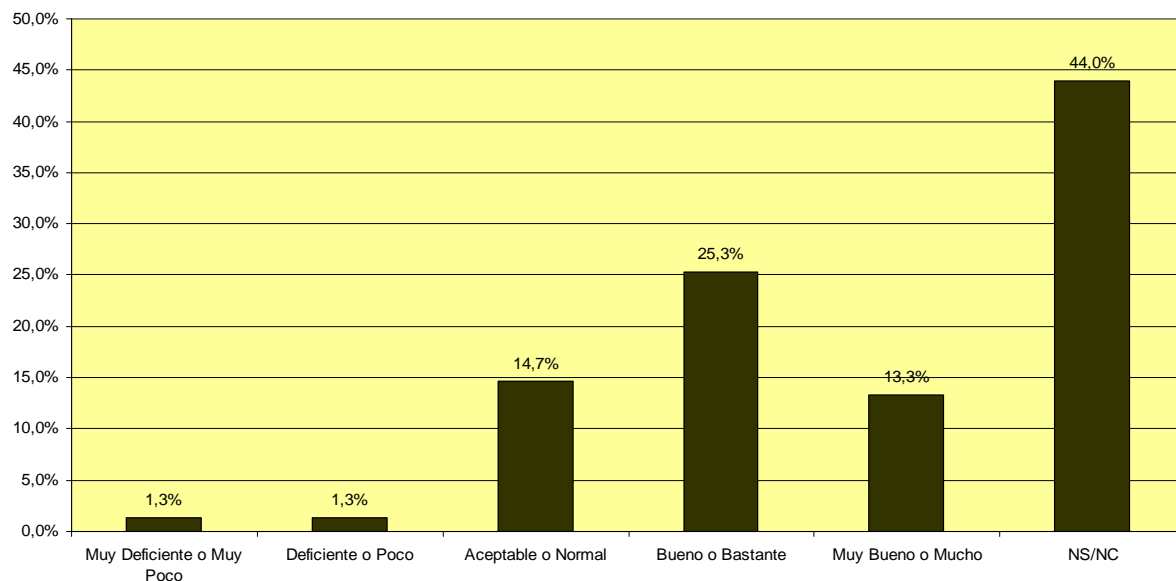


<b>P13. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,3%	1
Deficiente o Poco	5,3%	4
Aceptable o Normal	32,0%	24
Bueno o Bastante	24,0%	18
Muy Bueno o Mucho	13,3%	10
NS/NC	24,0%	18
MEDIA (Escala 1-5)		3,6
MODA		3
MEDIA (Escala 0-10)		6,4

Comentario.

Resultados más que aceptables. También hay un alto porcentaje de respuestas NS/NC, que les resta un poco de representatividad.

**Pregunta 14.**  
**¿Cómo valora el funcionamiento de la suscripción al Boletín Semanal que ofrece este Servicio?**

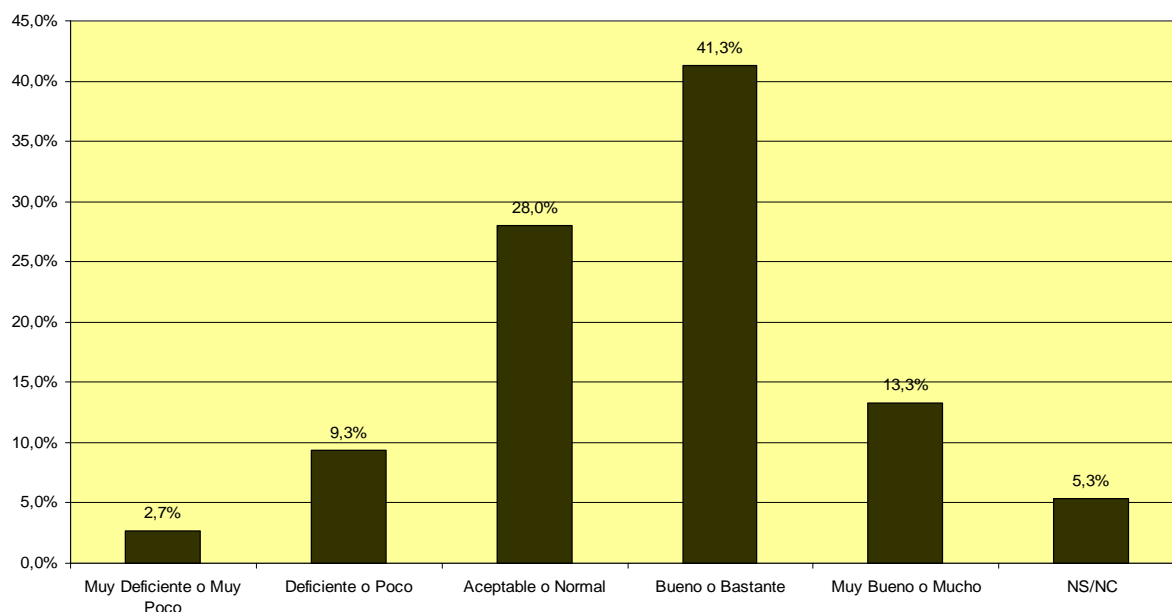


<b>P14. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,3%	1
Deficiente o Poco	1,3%	1
Aceptable o Normal	14,7%	11
Bueno o Bastante	25,3%	19
Muy Bueno o Mucho	13,3%	10
NS/NC	44,0%	33
<b>MEDIA (Escala 1-5)</b>		
		3,9
<b>MODA</b>		
		4
<b>MEDIA (Escala 0-10)</b>		
		7,1

Comentario.

Buenos resultados, pero poco representativos porque la mayoría de las respuestas son NS/NC. Este hecho vuelve a reflejar el escaso conocimiento que los usuarios tienen de algunos servicios que presta el Gabinete de Comunicación y, por tanto, la necesidad de potenciar su conocimiento.

**Pregunta 15.**  
**VALORACIÓN GLOBAL DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN**



<b>P15. VG. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,7%	2
Deficiente o Poco	9,3%	7
Aceptable o Normal	28,0%	21
Bueno o Bastante	41,3%	31
Muy Bueno o Mucho	13,3%	10
NS/NC	5,3%	4
MEDIA (Escala 1-5)		3,6
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,4

Comentario.

Buenos resultados en una pregunta clave como es la Valoración Global del Servicio, con una moda muy destacada en el valor 4.



<b>P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS</b>
Mayor divulgación de los grupos que trabajan en investigación aplicada
Quizás hacer una mayor promoción de los servicios concretos que prestan
No tengo datos suficientes para responder a la encuesta
Agradecería que ante cualquier entrevista a publicar, bien en el portal web o en la revista UNIVERSIA, el texto a publicar fuera siempre revisado con anterioridad por el entrevistado a fin de subsanar posibles erratas, algunas de las cuales pueden tener consecuencias desafortunadas
La página web, como todos los servicios de la Uex, es un poco difícil de encontrar. Debería mostrarse con una estructura de árbol o similar. Si no de forma permanente, si cuando el ratón esté sobre servicios, que se despliegue el contenido y se vea si está o no el gabinete (en este caso). Hay un poco de lío entre Servicios, Unidades, Secretariados, Oficinas... y ahora encima "gabinete"! Si al menos la búsqueda me llevara a la página de los distintos sitios que busco... pero si pongo "gabinete de comunicación", no voy a su página principal!
Escasa presencia y visibilidad del Servicio en relación con el trabajo que realizamos los docentes
La valoración del trabajo del gabinete que hago no es mala pero considero insuficiente el trabajo que hacen, debería haber un departamento de comunicación más amplio que gestione la comunicación integral de la universidad no solo que se limite a la publicación de noticias
Por culpa de su dotación de personal, el servicio aquí analizado a menudo se ve obligado a dejar de cubrir algunas noticias relevantes: cuando coincide que en un día se dan varios eventos en la Uex (a veces incluso de forma simultánea), este servicio sólo tiene capacidad para dar cobertura a algunos de ellos (normalmente, los protagonizados por el Rector o algún Vicerrector). Por este motivo, no pocas veces se pierde la difusión de los pequeños eventos del día a día en la Uex.
Tan solo he estado en contacto con ellos a petición suya. Nunca lo he necesitado.
No he utilizado nunca este servicio. La búsqueda de información en la Hemeroteca es deficiente.
Varias veces he intentado que se publiquen noticias que considero importantes y ni una sola vez lo he conseguido. Creo que las noticias que se publican no son todas las posibles sólo las que al libre albedrío del gabinete consideran que deben ser publicadas aunque carezcan de importancia. Mi opinión es que este gabinete es de lo que peor funciona en la Uex.
A veces resulta algo confuso encontrar la información
Desconozco si el Gabinete da difusión a las noticias que los miembros de la Uex solicitan que sean difundidas o si el Gabinete genera sus propias noticias; o si se da una combinación de ambos procedimientos. Esta es la razón por la cual no me atrevo a contestar sobre la adecuación de la "selección" de noticias o su clasificación.
No es inmediato entrar en la web a partir del portal de la Uex
Cambiar el formato de la web, con más noticias, más veloz.
Creo que hace falta más profesionalidad y objetividad en el Gabinete. La selección y el tratamiento de las noticias es habitualmente propagandista, particularmente de la labor de ciertos Vicerrectorados.

Resumen de las Sugerencias o Comentarios más mencionados:

- Dar más a conocer este Servicio
- Dotarlo de más personal
- Mejorar las prestaciones de la página web
- Algunas críticas respecto a los criterios de publicación de las noticias

*Este informe ha sido elaborado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura en el mes de diciembre del año 2009.*

## 7. Anexo: Modelo de cuestionario.



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS **GABINETE DE COMUNICACIÓN**



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.

**CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:**  
*1-Muy Deficiente ó Muy Poco    2-Deficiente ó Poco    3-Aceptable o Normal*  
*4-Bueno ó Bastante    5-Muy Bueno ó Mucho    NS-No lo sé*

1.	¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Gabinete de Comunicación de la UEX, y de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
2.	¿Qué espera de nuestro Servicio?						
3.	¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
4.	¿Cree que en la página web del Gabinete de Comunicación se aporta suficiente información del mismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
5.	¿Le parece que esta página web es adecuadamente actualizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
6.	¿Con qué frecuencia utiliza este Servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
7.	¿Considera que las noticias son tratadas con objetividad y un buen uso del lenguaje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
8.	¿Qué opina de los medios de difusión que utiliza el Gabinete? ¿Cree que son adecuados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
9.	¿Considera adecuada la selección de noticias que se publican en “Noticias Universitarias”?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
10.	¿Cree que la clasificación de las noticias en las secciones son las adecuadas, o bien añadiría o suprimiría alguna? (anotar en Sugerencias)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
11.	¿Considera que las noticias son subidas a la web con inmediatez informativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
12.	¿Cómo valora la inclusión de recursos multimedia en las noticias, principalmente los videos comprimidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
13.	¿Cómo valora el funcionamiento del Archivo de Noticias o Hemeroteca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
14.	¿Cómo valora el funcionamiento de la suscripción al Boletín Semanal que ofrece este Servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
15.	<b>VALORACIÓN GLOBAL DEL GABINETE DE COMUNICACIÓN</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS
16.	Sugerencias o comentarios:						

## GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD GARANTIZA LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

UTEC. Plaza de Caldereros, 2. 10071 CÁCERES. Tel: 927/257042 o Ext: 57042. E-mail: [evalua@unex.es](mailto:evalua@unex.es)

v.03.09