

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

INFORME DE RESULTADOS DEL SECRETARIADO DE ACTIVIDADES CULTURALES

(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 SECRETARIADO DE ACTIVIDADES CULTURALES

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 SECRETARIADO DE ACTIVIDADES CULTURALES

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 Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Secretariado de Actividades Culturales de la Universidad de Extremadura durante los meses de noviembre y diciembre del año 2008 y enero 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 las encuestas a los usuarios del Secretariado de Actividades Culturales 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 Secretariado, 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 la Vicerrectora de Extensión Universitaria.

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 Secretariado, por lo que la encuesta se ha ofrecido a quienes han acudido a realizar algún trámite en el mismo. También se ha pasado a los participantes en las actividades encuadradas dentro de las distintas Aulas Culturales.

2.3. Realización de la encuesta.

La encuesta ha estado disponible en el propio Servicio durante los meses de noviembre y diciembre de 2008 y durante el mes de enero de 2009.

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 14 preguntas diferenciadas en dos bloques: valoraciones generales y valoraciones específicas. Las 6 primeras preguntas componen el primer bloque y son comunes para todos aquellos Servicios que se han evaluado conforme a este modelo de cuestionario. Son las siguientes:

1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Secretariado
2. Estado de las instalaciones del mismo
3. Atención y trato recibido por parte de su personal
4. Información facilitada en relación con el asunto planteado
5. Horarios de atención al público
6. Facilidad para contactar con este Secretariado por distintos medios

En el segundo bloque, de 8 preguntas, se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas con el trabajo desarrollado por el Secretariado, incluyendo una Valoración Global y una pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

7. ¿Cree que este Secretariado cumple adecuadamente la función de canalización de las iniciativas culturales que surgen en el seno de la Comunidad Universitaria?
8. ¿Qué le parece la programación de actividades culturales que se oferta este año?
9. ¿Considera que la página web de este Secretariado ofrece una información suficientemente actualizada y completa sobre estas actividades?
10. En qué Aula Cultural ha participado o participa (Teatro, Vídeo, Fotografía, Música o Danza)?, ¿qué opina de estos grupos de trabajo?
11. ¿Qué le ha parecido este año la programación ofertada en los Cursos Internacionales de Verano de la Universidad de Extremadura?
12. ¿Qué opina, en general, de la oferta que se realiza de otro tipo de cursos relacionados con actividades culturales?
13. Valoración Global del Secretariado de Actividades Culturales
14. Sugerencias:

3.2. Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos.

| 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 |

4. Número de encuestas realizadas.

Se han realizado un total de **149 encuestas**, un número que está dentro de los parámetros obtenidos en otros Servicios de la Uex en los que se ha seguido este tipo de proceso. Consideramos que el valor es suficientemente representativo, y por tanto válido para realizar el análisis.

5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con seis 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 la pregunta 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.

**MEDIAS DE LAS VALORACIONES GENERALES
(Escala 1-5)**

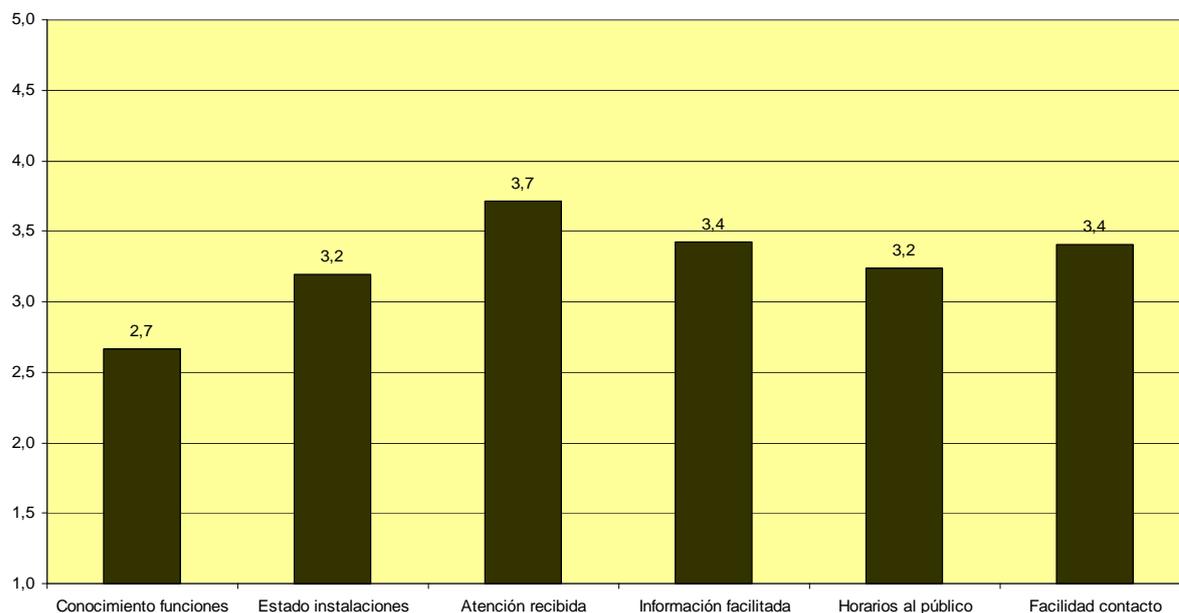


Gráfico 2.

VALORES MÁS CONSIGNADOS (MODAS) DE LAS VALORACIONES GENERALES

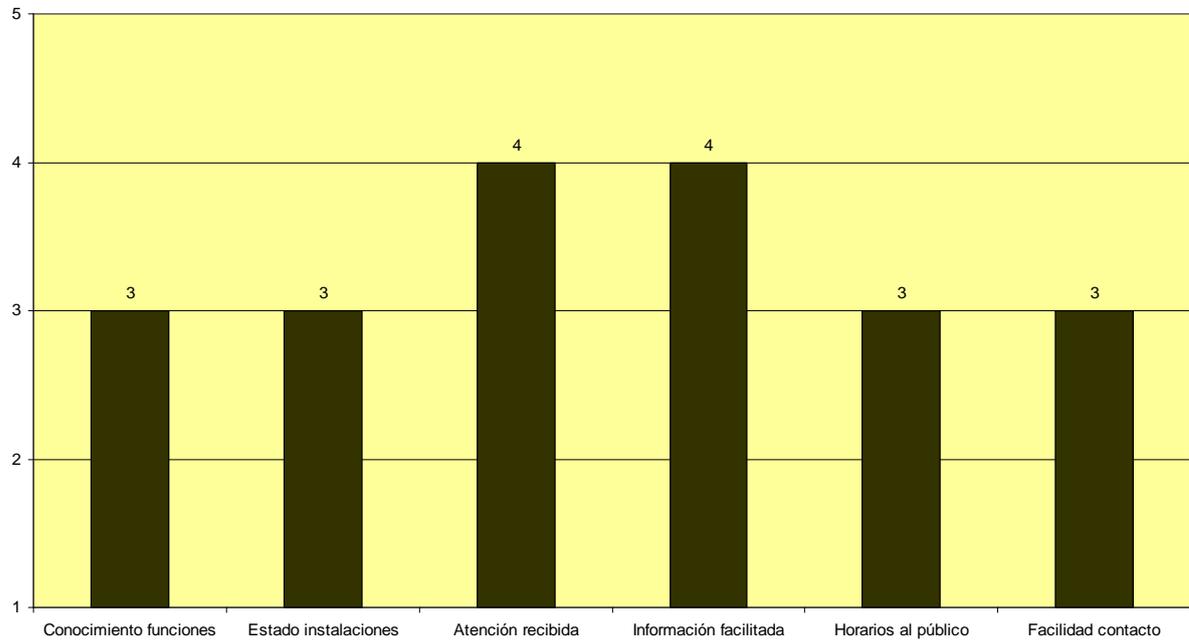


Gráfico 3.

**MEDIAS DE LAS VALORACIONES ESPECÍFICAS
(Escala 1-5)**

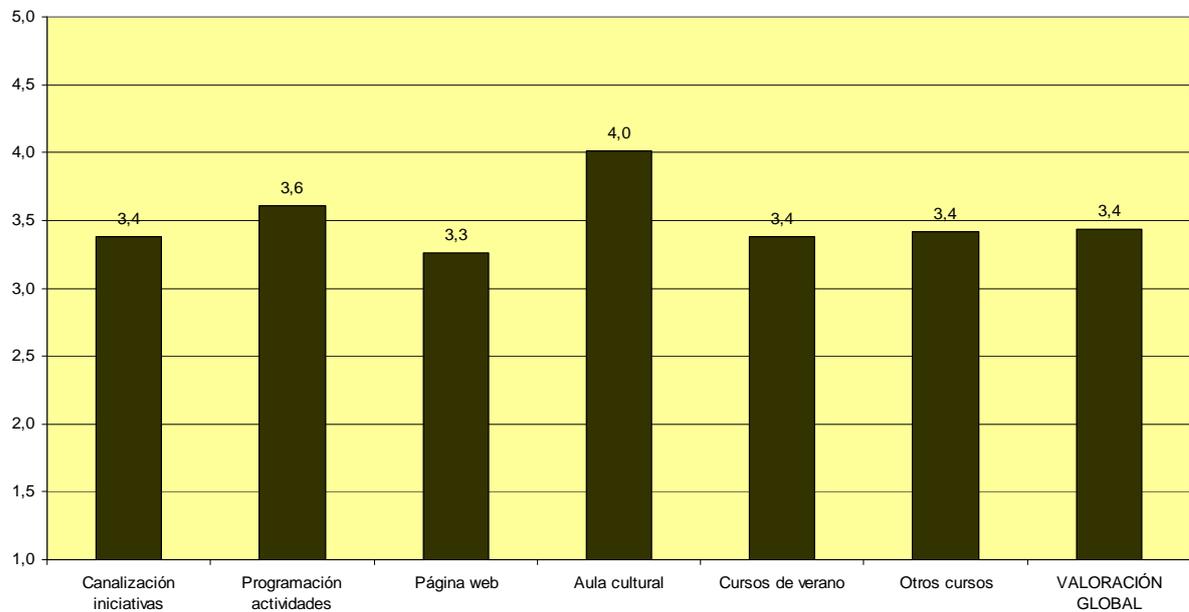


Gráfico 4.

VALORES MÁS CONSIGNADOS (MODAS) DE LAS VALORACIONES ESPECÍFICAS

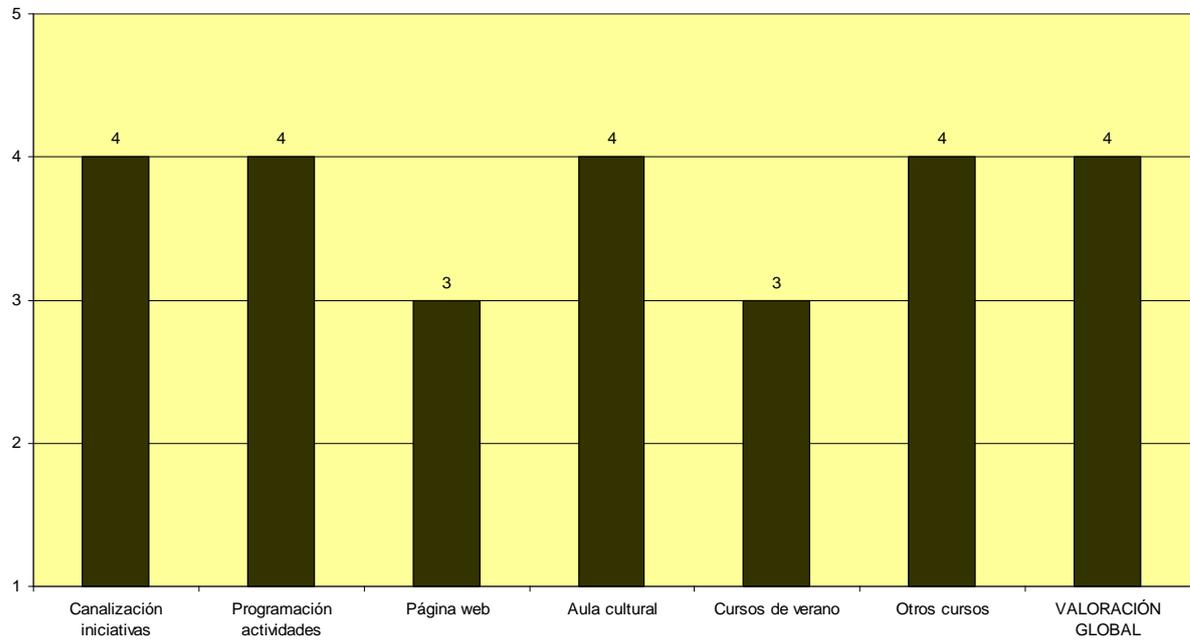


Gráfico 5.

**MEDIAS DE LAS VALORACIONES GENERALES
(Escala 0-10)**

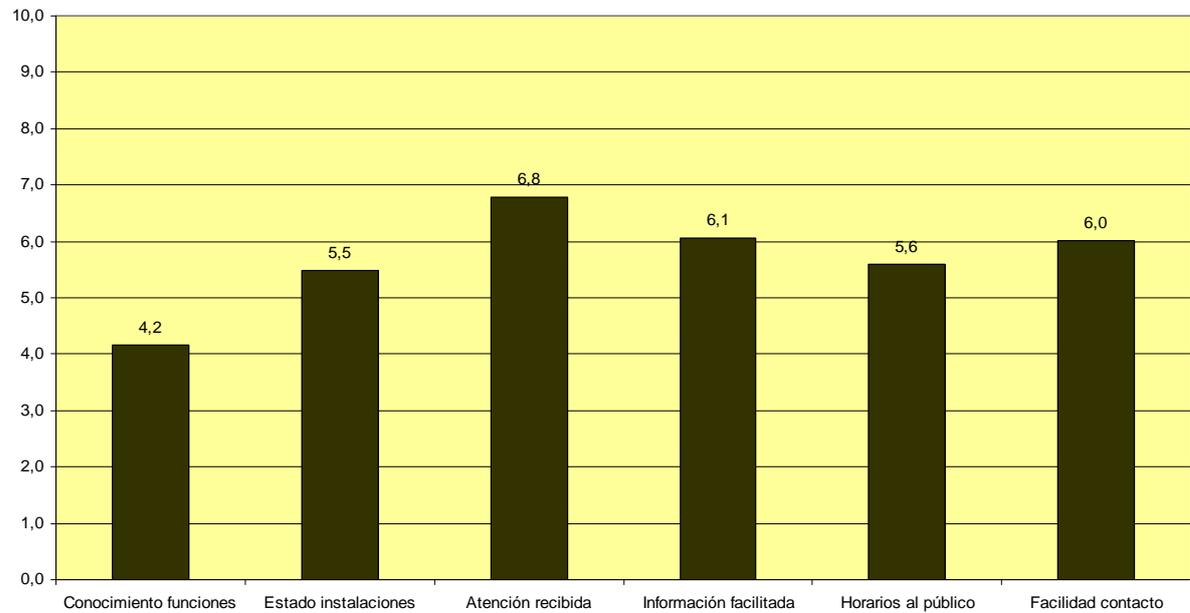
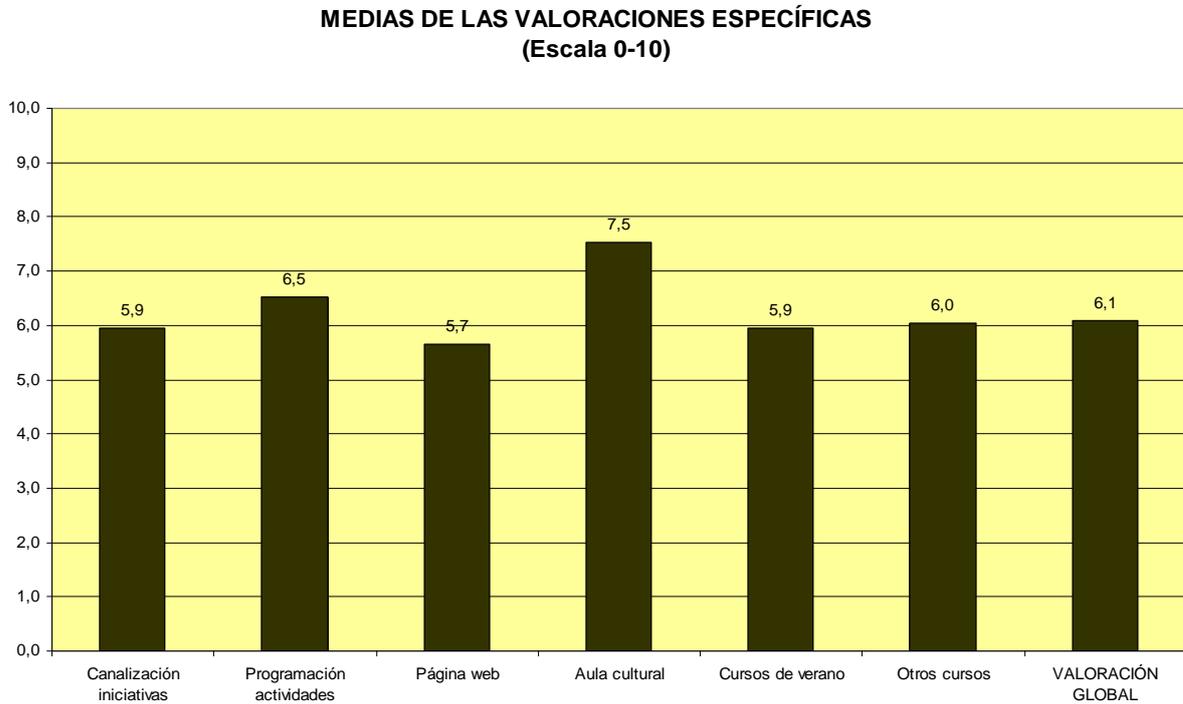


Gráfico 6.



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 aceptables. Todas las preguntas salvo una alcanzan una valoración que se sitúa por encima del valor considerado como aceptable (un 3 sobre 5), y en una de ellas se alcanza el valor considerado como bueno.

Por otra parte, ninguna de las modas es inferior al valor 3. Ni siquiera en el caso de la pregunta 1, que es la única en la que la media no llega al valor aceptable. Esto nos muestra que en todos los casos la mayoría de los encuestados otorgan unas valoraciones por encima del valor aceptable.

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.

En una serie de preguntas nos encontramos con unos resultados aceptables, pero sus medias superan por poco este valor y entendemos que, por tanto, debería diseñarse un plan para su mejora.

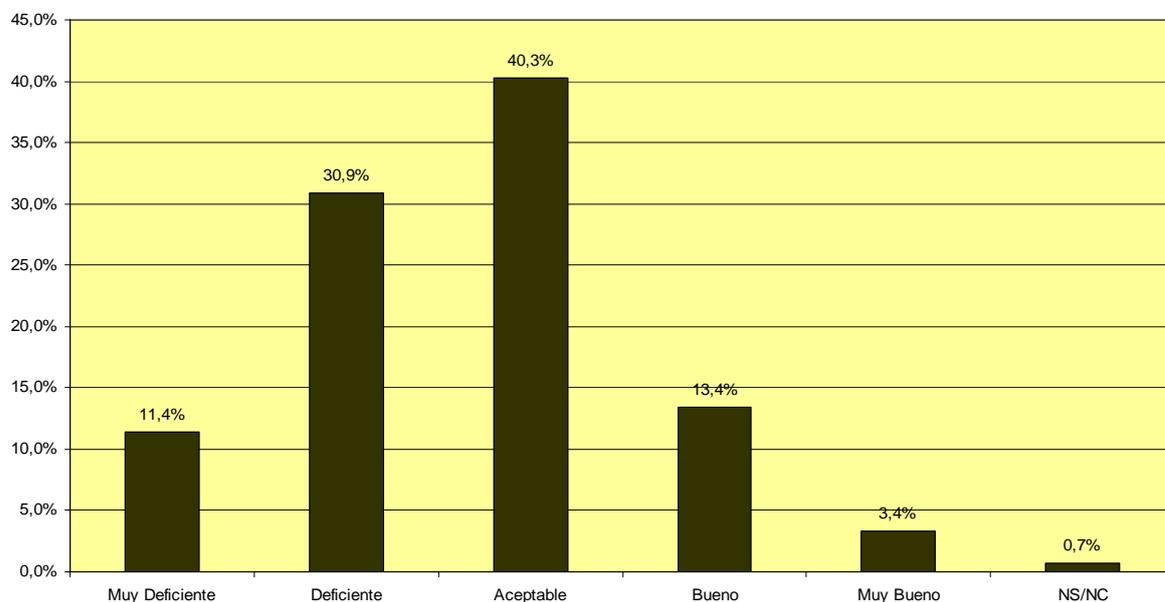
El **punto fuerte** del Servicio lo tendríamos reflejado en las respuestas a la pregunta 10.2, referida al funcionamiento de los grupos de trabajo de las Aulas Culturales.

El **punto débil** o área de posibles mejoras, lo encontraríamos en los resultados obtenidos en la pregunta 1, sobre el grado de conocimiento que tienen los usuarios de las funciones que realiza este Secretariado. Aunque no es una debilidad del Servicio propiamente dicha, si puede indicarnos la posible necesidad de una mejor política de comunicación de las labores realizadas por el mismo.

6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

VALORACIONES GENERALES

1. Grado de conocimiento de las funciones que realiza este Secretariado



| VG1. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 11,4% | 17 |
| Deficiente | 30,9% | 46 |
| Aceptable | 40,3% | 60 |
| Bueno | 13,4% | 20 |
| Muy Bueno | 3,4% | 5 |
| NS/NC | 0,7% | 1 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 2,7 | |
| MODA | 3 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 4,2 | |

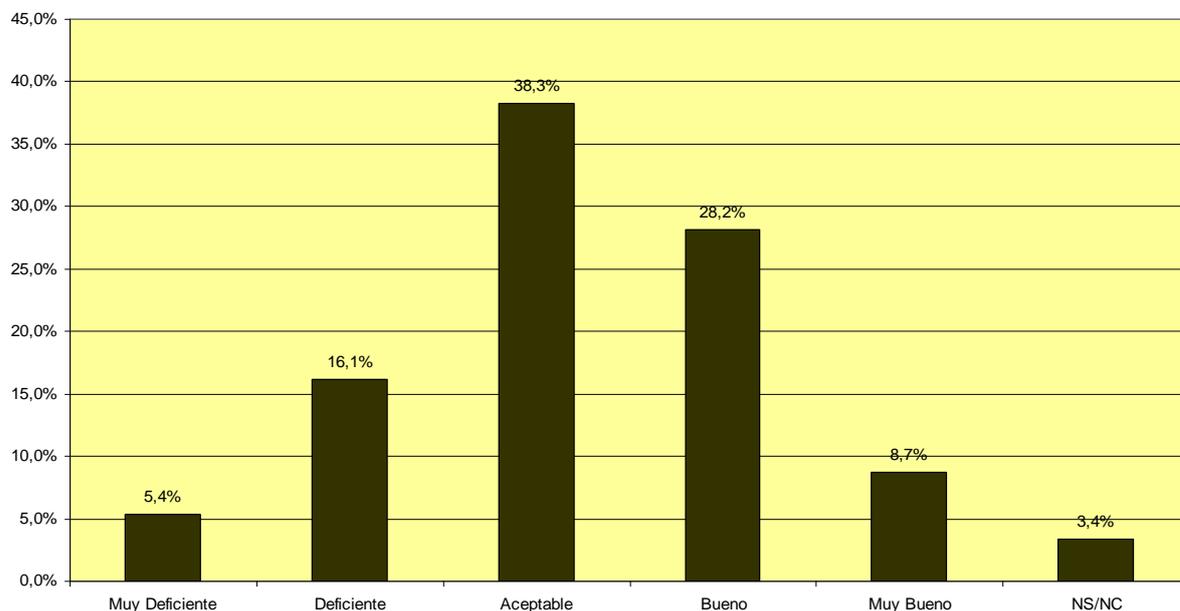
Comentario.

Resultados que no llegan a ser aceptables y que nos revelan que los usuarios no conocen bien las labores desempeñadas por este Secretariado.

Podríamos considerarlo como un área de mejora y valorar la posibilidad de un cambio en la política de comunicación para tratar de que los usuarios conozcan mejor al Servicio.

VALORACIONES GENERALES

2. Estado de las instalaciones del mismo



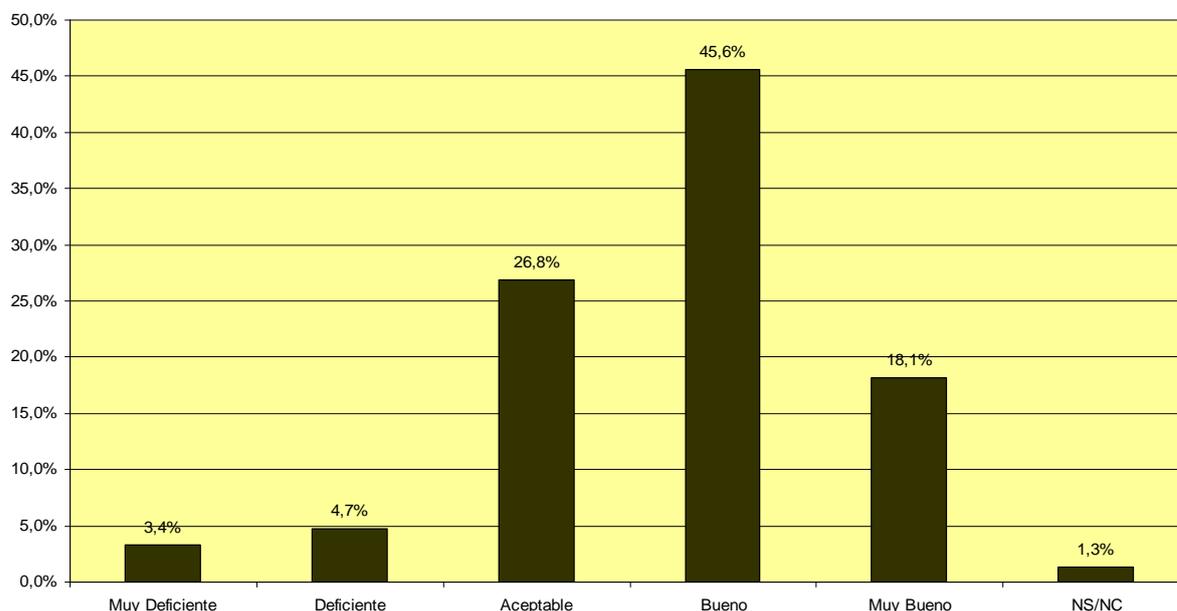
| VG2. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 5,4% | 8 |
| Deficiente | 16,1% | 24 |
| Aceptable | 38,3% | 57 |
| Bueno | 28,2% | 42 |
| Muy Bueno | 8,7% | 13 |
| NS/NC | 3,4% | 5 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,2 | |
| MODA | 3 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 5,5 | |

Comentario.

Resultados aceptables.

VALORACIONES GENERALES

3. Atención y trato recibido por parte de su personal



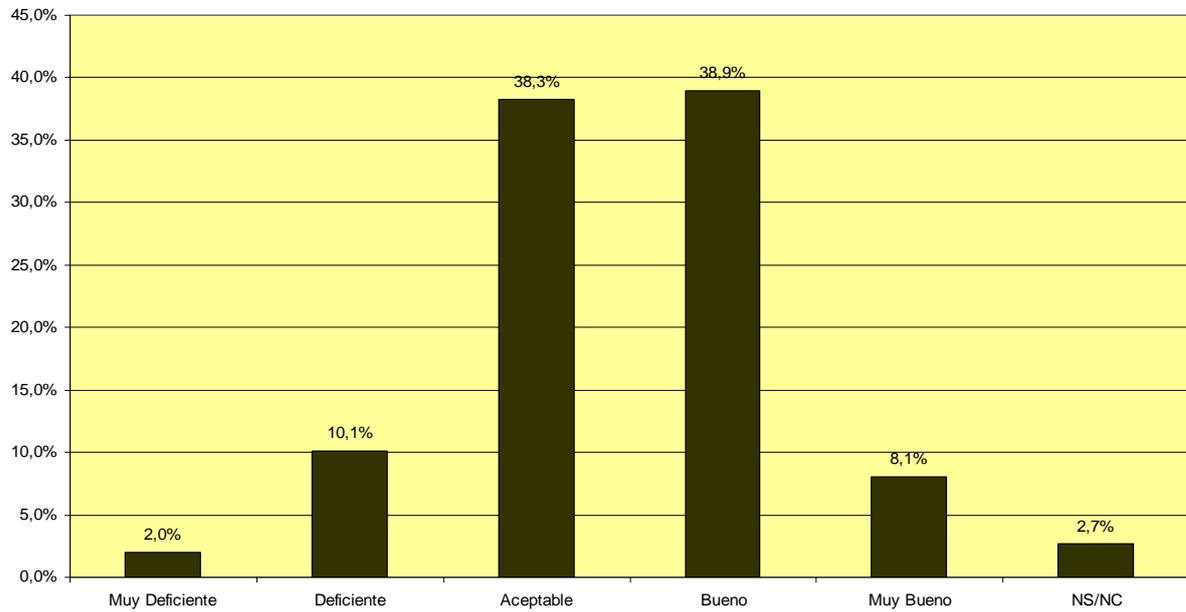
| VG3. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 3,4% | 5 |
| Deficiente | 4,7% | 7 |
| Aceptable | 26,8% | 40 |
| Bueno | 45,6% | 68 |
| Muy Bueno | 18,1% | 27 |
| NS/NC | 1,3% | 2 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,7 | |
| MODA | 4 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 6,8 | |

Comentario.

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

Puede considerarse como un punto fuerte del Servicio.

VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con el asunto planteado

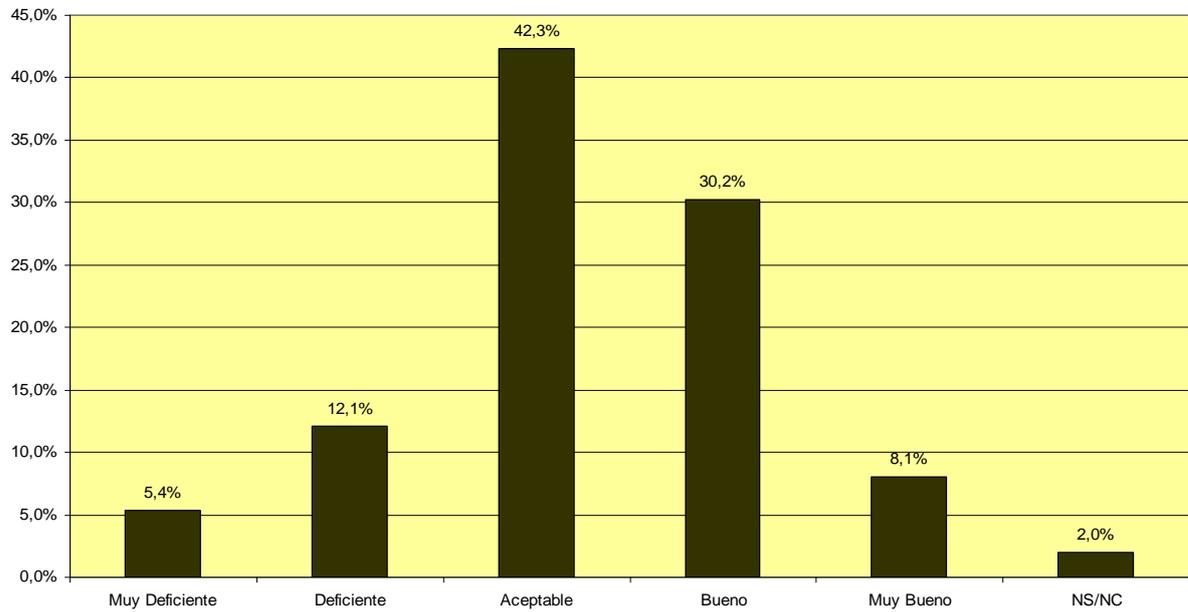


| VG4. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 2,0% | 3 |
| Deficiente | 10,1% | 15 |
| Aceptable | 38,3% | 57 |
| Bueno | 38,9% | 58 |
| Muy Bueno | 8,1% | 12 |
| NS/NC | 2,7% | 4 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,4 | |
| MODA | 4 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 6,1 | |

Comentario.

Buenos resultados.

VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de Atención al Público.



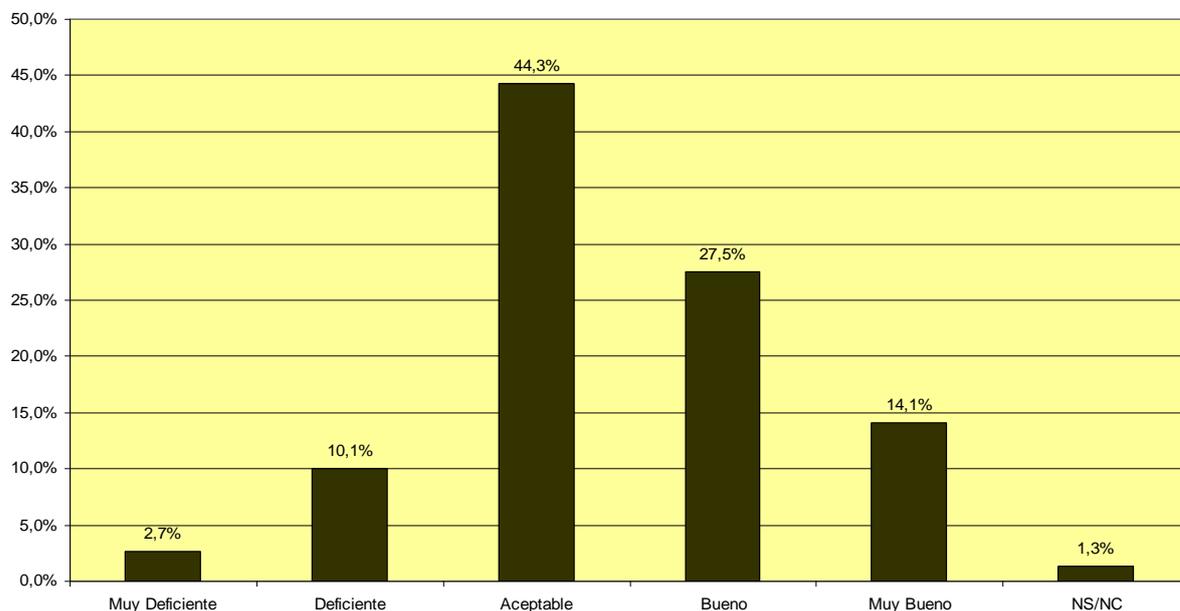
| VG5. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 5,4% | 8 |
| Deficiente | 12,1% | 18 |
| Aceptable | 42,3% | 63 |
| Bueno | 30,2% | 45 |
| Muy Bueno | 8,1% | 12 |
| NS/NC | 2,0% | 3 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,2 | |
| MODA | 3 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 5,6 | |

Comentario.

Resultados aceptables.

VALORACIONES GENERALES

6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.



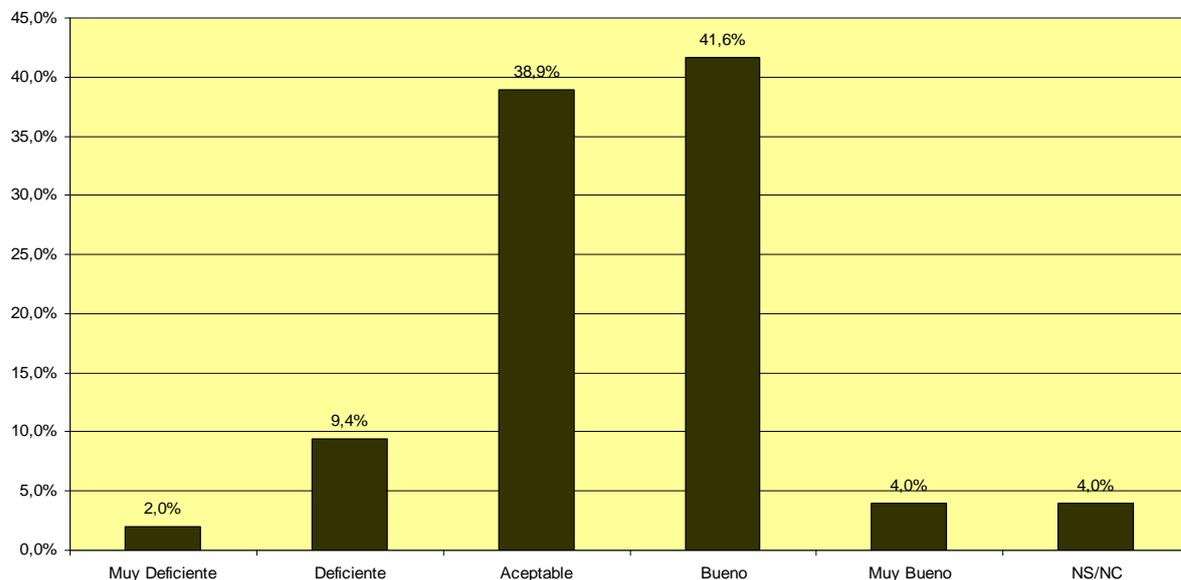
| VG6. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 2,7% | 4 |
| Deficiente | 10,1% | 15 |
| Aceptable | 44,3% | 66 |
| Bueno | 27,5% | 41 |
| Muy Bueno | 14,1% | 21 |
| NS/NC | 1,3% | 2 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,4 | |
| MODA | 3 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 6,0 | |

Comentario.

Resultados aceptables.

VALORACIONES ESPECIFICAS

7. ¿Cree que este Secretariado cumple adecuadamente la función de canalización de las iniciativas culturales que surgen en el seno de la Comunidad Universitaria?



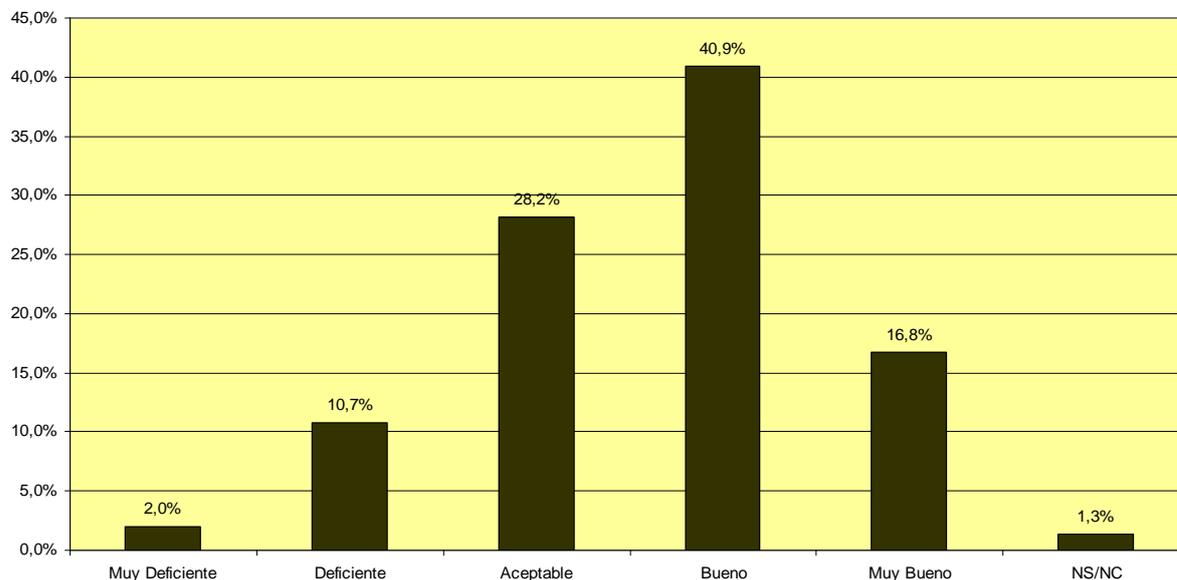
| VE7. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 2,0% | 3 |
| Deficiente | 9,4% | 14 |
| Aceptable | 38,9% | 58 |
| Bueno | 41,6% | 62 |
| Muy Bueno | 4,0% | 6 |
| NS/NC | 4,0% | 6 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,4 | |
| MODA | 4 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 5,9 | |

Comentario.

Buenos resultados.

VALORACIONES ESPECIFICAS

8. ¿Qué le parece la programación de actividades culturales que se oferta este año?



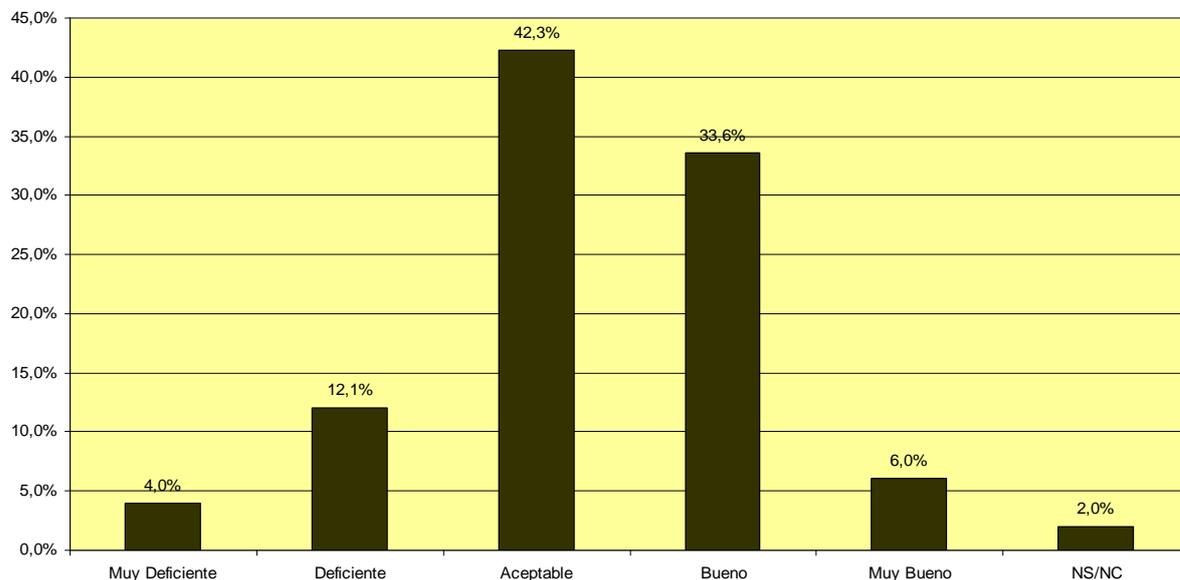
| VE8. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 2,0% | 3 |
| Deficiente | 10,7% | 16 |
| Aceptable | 28,2% | 42 |
| Bueno | 40,9% | 61 |
| Muy Bueno | 16,8% | 25 |
| NS/NC | 1,3% | 2 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | | 3,6 |
| MODA | | 4 |
| MEDIA (Escala 0-10) | | 6,5 |

Comentario.

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

VALORACIONES ESPECIFICAS

9. ¿Considera que la página web de este Secretariado ofrece una información suficientemente actualizada y completa sobre estas actividades?

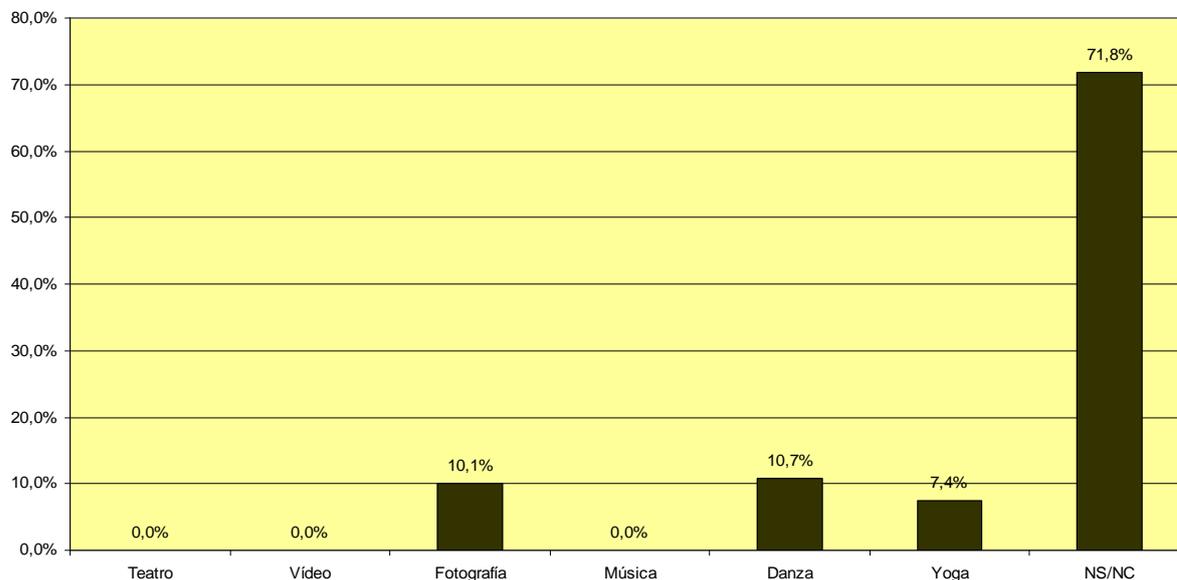


| VE9. Tabla de Resultados | | |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 4,0% | 6 |
| Deficiente | 12,1% | 18 |
| Aceptable | 42,3% | 63 |
| Bueno | 33,6% | 50 |
| Muy Bueno | 6,0% | 9 |
| NS/NC | 2,0% | 3 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,3 | |
| MODA | 3 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 5,7 | |

Comentario.

Resultados aceptables.

VALORACIONES ESPECIFICAS
10.1. ¿En qué Aula Cultural ha participado o participa?
(Teatro, Vídeo, Fotografía, Música, Danza o Yoga)

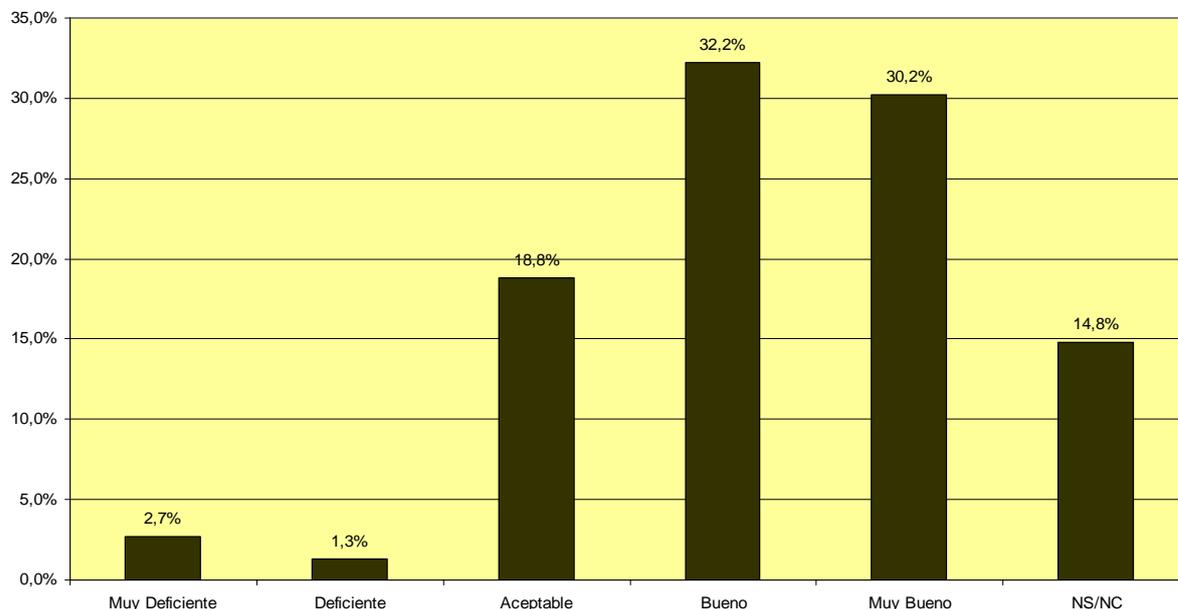


| VE10.1. Tabla de Resultados | | |
|-----------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Teatro | 0,0% | 0 |
| Vídeo | 0,0% | 0 |
| Fotografía | 10,1% | 15 |
| Música | 0,0% | 0 |
| Danza | 10,7% | 16 |
| Yoga | 7,4% | 11 |
| NS/NC | 71,8% | 107 |

Comentario.

Altísimo porcentaje de respuestas NS/NC, que no nos permiten desagregar adecuadamente los resultados.

VALORACIONES ESPECIFICAS
10.2. ¿Qué opina de estos grupos de trabajo? (Aulas Culturales)



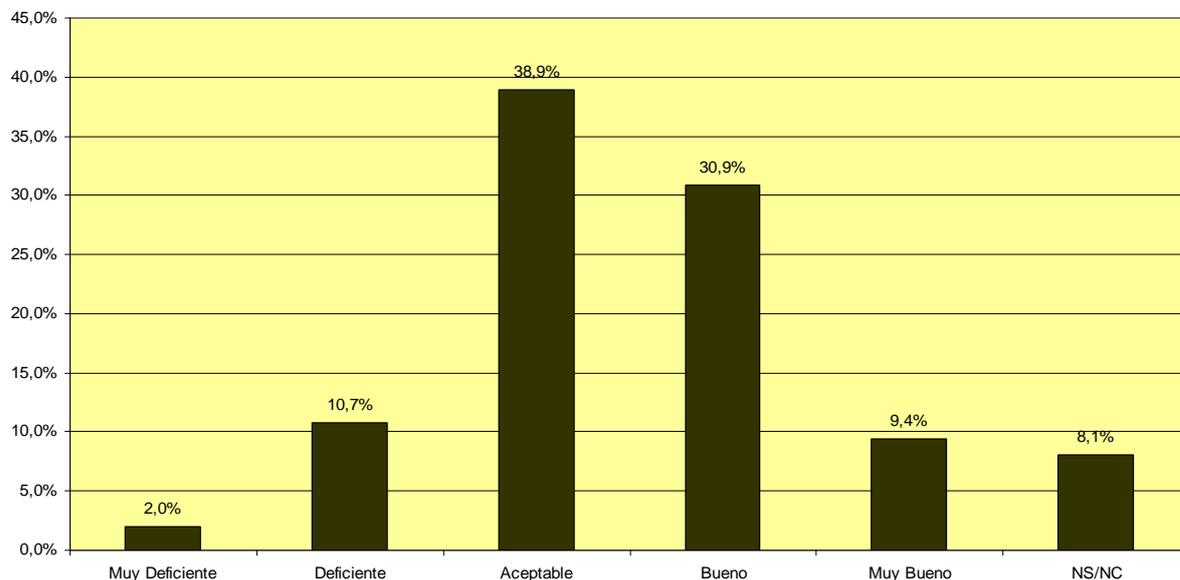
| VE10.2. Tabla de Resultados | | |
|-----------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 2,7% | 4 |
| Deficiente | 1,3% | 2 |
| Aceptable | 18,8% | 28 |
| Bueno | 32,2% | 48 |
| Muy Bueno | 30,2% | 45 |
| NS/NC | 14,8% | 22 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | | 4,0 |
| MODA | | 4 |
| MEDIA (Escala 0-10) | | 7,5 |

Comentario

Buenos resultados.

Aunque hay un cierto número de respuestas NS/NC, los resultados son muy consistentes en los valores altos y podemos considerarlo como un punto fuerte de este Secretariado.

VALORACIONES ESPECIFICAS
11. ¿Qué le ha parecido este año la programación ofertada en los Cursos Internacionales de Verano de la Universidad de Extremadura?

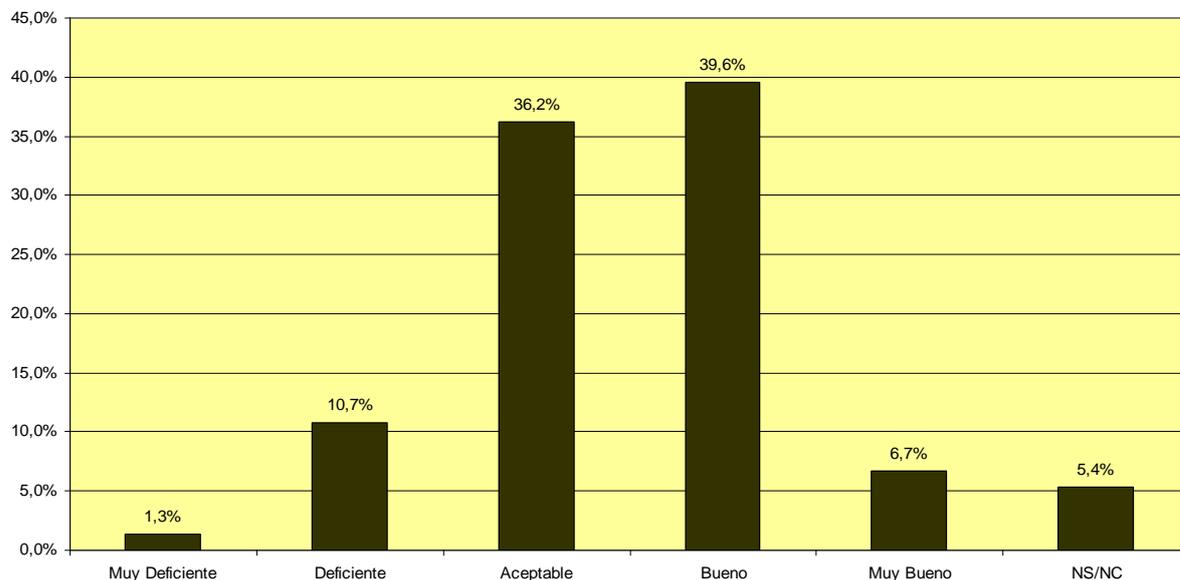


| VE11. Tabla de Resultados | | |
|---------------------------|-------------|------------------|
| | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente | 2,0% | 3 |
| Deficiente | 10,7% | 16 |
| Aceptable | 38,9% | 58 |
| Bueno | 30,9% | 46 |
| Muy Bueno | 9,4% | 14 |
| NS/NC | 8,1% | 12 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,4 | |
| MODA | 3 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 5,9 | |

Comentario.

Resultados aceptables.

VALORACIONES ESPECIFICAS
12. ¿Qué opina, en general, de la oferta que se realiza de otro tipo de cursos relacionados con actividades culturales?



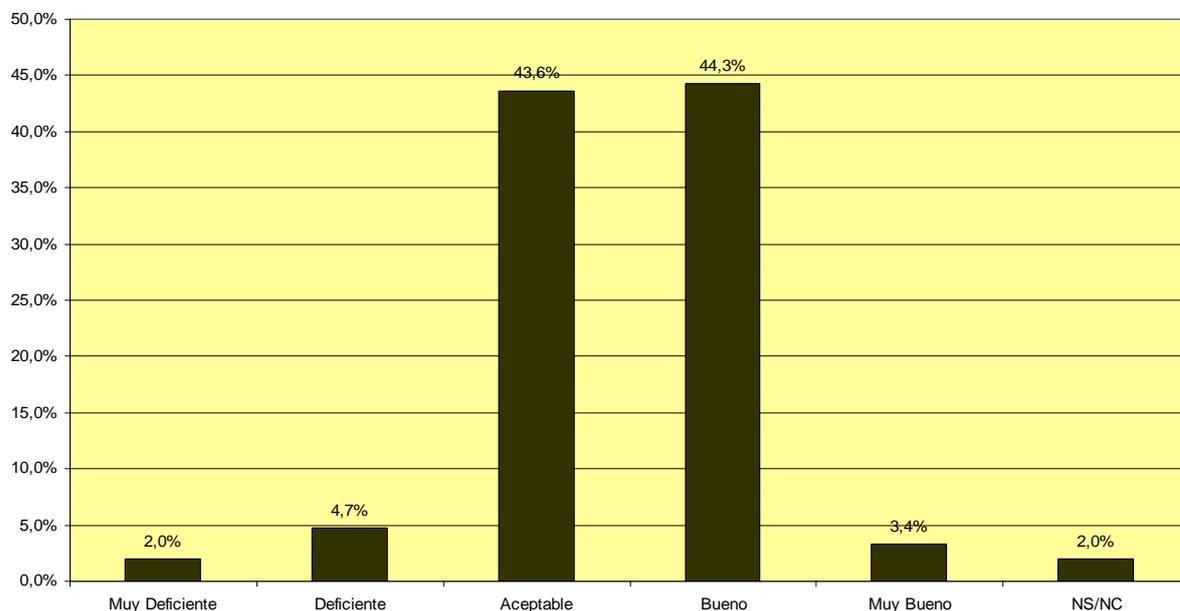
| VE12. Tabla de Resultados | | |
|---------------------------|-------|----|
| Muy Deficiente | 1,3% | 2 |
| Deficiente | 10,7% | 16 |
| Aceptable | 36,2% | 54 |
| Bueno | 39,6% | 59 |
| Muy Bueno | 6,7% | 10 |
| NS/NC | 5,4% | 8 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,4 | |
| MODA | 4 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 6,0 | |

Comentario.

Resultados aceptables y con la moda en el valor 4.

VALORACIONES ESPECIFICAS

13. Valoración Global del Secretariado de Actividades Culturales



| VE13 (VG). Tabla de Resultados | | |
|--------------------------------|-------|----|
| Muy Deficiente | 2,0% | 3 |
| Deficiente | 4,7% | 7 |
| Aceptable | 43,6% | 65 |
| Bueno | 44,3% | 66 |
| Muy Bueno | 3,4% | 5 |
| NS/NC | 2,0% | 3 |
| | | |
| MEDIA (Escala 1-5) | 3,4 | |
| MODA | 4 | |
| MEDIA (Escala 0-10) | 6,1 | |

Comentario.

Resultados que podemos considerar como buenos, pues están claramente concentrados en los valores 3 y 4. Tratándose de la valoración global, esta coincidencia de valoraciones es un dato positivo que nos refleja de forma muy precisa la opinión mayoritaria de los usuarios.

Pregunta abierta nº 14.

Reflejamos a continuación las sugerencias o comentarios aportados por los usuarios.

| P14. SUGERENCIAS |
|--|
| El taller literario debería durar un día más. Una noche más, en definitiva |
| Más horas en los cursos, se nos hace corto(20h). Las instalaciones de Jarandilla no me han parecido muy buenas. La calidad de las habitaciones muy baja (duchas patéticas). La comida por 7 € tampoco es lo que debería ser. |
| Más información y más oferta |
| No tengo la información necesaria para valorar. No se cuales son sus funciones |
| No engañar con las becas de alojamiento en la Residencia, debería entrar todo la comida, es decir, pensión completa. |
| Proponer curso más específicos del CTE y Arquitectura |
| Las instalaciones del curso de verano en Jarandilla sería conveniente la renovación y adecuación a la normativa vigente; incumple el edificio respecto a la ley de Accesibilidad y a la de Calidad. Es una pna que no esté en consonancia con el |
| Facilitar el trámite burocrático en la matriculación |
| Incrementar la temática con un mayor número de cursos |
| Poner alguna actividad más |
| Que las clases sean más temprano |
| Mejorar el suelo de la sala de danza |
| Cambiar el suelo de la sala de danza |
| Mejorar la página web del Secretariado |
| El ambiente en el aula de danza es muy bueno y la gente interesante. Gracias por todo y que siga habiendo muchas más |
| Muy positivo a las actividades en el aula de danza |
| Me encantaría que se ampliara la oferta de danza |
| Muy buenas las actividades de danza |
| Me interesa lo que se oferta |
| Más cursos con la calidad del aula de danza |
| Cuanto más cursos y propuestas culturales destinadas al universitario mejor |
| Debería haber más cursos en horario de fin de semana |
| La atención al público es muy buena, en cuanto a eficacia, modos, etc. Sería estupendo volver a realizar las gestiones pertinentes para matricularnos en otro curso de fotografía, a ser posible, el siguiente nivel. |
| Me gustaría que se creara un curso de fotografía que complementa al que acabamos de hacer |
| Podrían ofertar más cursos de fotografía a lo largo del año |
| Ofertar más cursos |
| Más publicidad de los cursos |

Resumen de las Sugerencias o Comentarios más mencionados:

- Ampliar la oferta de cursos
- Buenas impresiones en relación con el aula de danza y los cursos de fotografía
- Algunas críticas a la calidad de las instalaciones de Jarandilla de la Vera

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.

Unidad Técnica de Evaluación y Calidad Universidad de Extremadura

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SECRETARIADO DE ACTIVIDADES CULTURALES

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Deficiente 2-Deficiente 3-Aceptable 4-Bueno 5-Muy Bueno

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Valoraciones generales:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Secretariado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones del mismo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con el asunto planteado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con este Secretariado por distintos medios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Valoraciones específicas del Secretariado de Actividades Culturales:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. ¿Cree que este Secretariado cumple adecuadamente la función de canalización de las iniciativas culturales que surgen en el seno de la Comunidad Universitaria? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Qué le parece la programación de actividades culturales que se oferta este año? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿Considera que la página web de este Secretariado ofrece una información suficientemente actualizada y completa sobre estas actividades? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. En qué Aula Cultural ha participado o participa (Teatro, Vídeo, Fotografía, Música o Danza)?, ¿qué opina de estos grupos de trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Qué le ha parecido este año la programación ofertada en los Cursos Internacionales de Verano de la Universidad de Extremadura? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Qué opina, en general, de la oferta que se realiza de otro tipo de cursos relacionados con actividades culturales? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

13. Valoración Global del Secretariado de Actividades Culturales

14. Sugerencias:
