

DGIDT

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIOS 2015



EDUCACIÓN CON
RESPONSABILIDAD
SOCIAL

5 ANIVERSARIO

DIRECCIÓN GENERAL
DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO



OBSERVATORIO TI

Objetivo: identificación de oportunidades, tendencias, buenas prácticas, expertos, procesos, niveles de desarrollo y en general de información útil para generar inteligencia organizacional de la Universidad de Colima así como la aportación de ésta a la sociedad en torno a la innovación y las tecnologías de información

LÍNEAS DE TRABAJO

1. Hacia la Universidad Digital
2. La UCOL en la ruta a la sociedad del conocimiento
3. Nuevos horizontes TI
4. Venciendo desafíos con TI

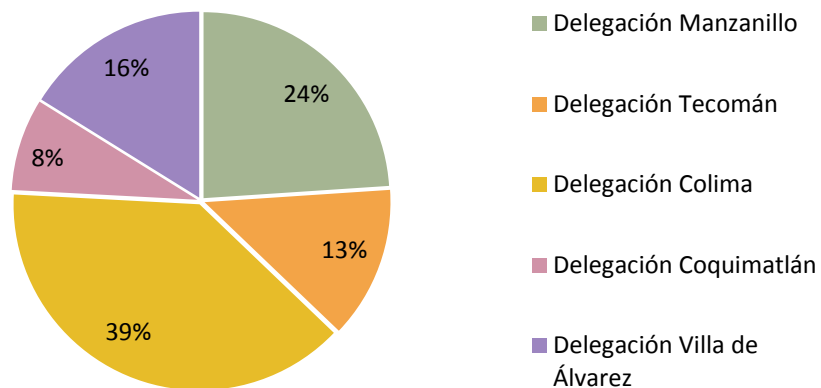
En 2015 se evaluó la percepción de más de 2800 (1400 al corte del informe) universitarios respecto a más de 27 servicios TI

Una UD, ofrece servicios digitales de calidad a la comunidad. Conocer la percepción de ésta respecto a su satisfacción y el uso, es indispensable para determinar acciones encaminadas al mejoramiento, detectar áreas de oportunidad e implementar una cultura de evaluación que permita identificar la evolución de los servicios que se brindan.

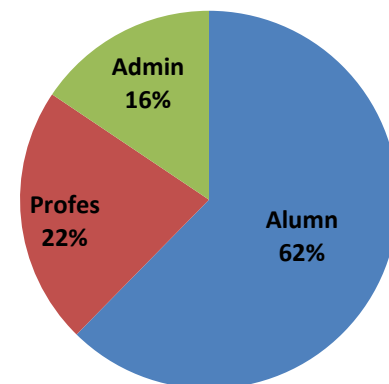
OBSERVATORIO TI

Delegación	Alumno	Profesor	Admivos	Total
Manzanillo	270	48	23	341
Tecomán	133	36	19	188
Colima	260	140	151	551
Coquimatlán	69	33	12	114
Villa de Álvarez	156	57	17	230
Total	888	314	222	1424

Porcentaje de encuestados por Delegación



Porcentaje de encuestados por perfil





1424 encuestados

Aspectos de mejora	Encuestados
Internet Inalámbrico	329
Internet cableado	139
Equipo de computo	114
Asesoría y capacitación en TI	72
Fortalecer Bibliotecas	39
Difusión de servicios	39
Portal web	33
Programas y acceso a licenciamiento	21
Tecnología en el aula y recursos educativos	19
Plataformas y sistemas de la universidad (Evpraxis, educ, siabuc)	17
Antivirus	16
Préstamo de Tablet, laptops y dispositivos móviles	15
Calidad y equidad en los servicios existentes	14
Salas y centros de computo	12
Maestrias. Doctorados y cursos en línea	10
Más y mejores espacios físicos TIC (Mobiliario, conectores, herramientas)	10
Fortalecer el uso de videoconferencias	9
Biblioteca digital	8
Fortalecer el servicio de telefonía y los directorios	8
Incrementar servicios en línea y en dispositivos móviles	7
Mejorar la atención en los servicios	7
Objetos de aprendizaje, video tutoriales y recursos educativos en línea	7
Fortalecer los CIAMS	6
Libros electrónicos	6
Libros y revistas electrónicas y bases de datos	4
Mejorar sistemas de gestión	4
Revistas, contenidos y foros científicos en línea	4
Permitir libre acceso a laboratorios y espacios TI	3
Almacenamiento en la nube	2
Implementar mapas interactivos	2
Mejorar la planeación TIC en forma integral	2
Reserva de espacios en línea	2
Servicios de impresión eficiente	2
Kioscos de servicios digitales	1
Proteger los datos personales	1
Redes y comunidades de trabajo en línea	1
Servicios de financiamiento de equipos	1

Nivel de satisfacción de los servicios de la CGTI 2015 (Promediado)

#	Estudiantes	Profesores	Administrativos
1	Correo electrónico	Correo electrónico	Correo electrónico
2	Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	Soporte técnico equipo de cómputo
3	Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)
4	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	Biblioteca digital	Desarrollo de software
5	Portal web Institucional	Búsqueda de libros en SIABUC	Búsqueda de libros en SIABUC
6	Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias
7	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Telefonía universitaria (servicios digitales, conmutador)	Digitalización de documentos
8	Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	Soporte técnico a sitios web
9	Biblioteca digital	Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	Capacitación para el uso de recursos electrónicos. (Exploradores, etc.)
10	Búsqueda de libros en SIABUC	Digitalización de documentos	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información
11	Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	Desarrollo de software	Internet cableado
12	Internet cableado	Desarrollo de Recursos Educativos	Telefonía universitaria (servicios digitales, conmutador)
13	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Redes de colaboración en línea (Asesoría, capacitación e implementación)
14	Internet inalámbrico	Internet cableado	Diseño gráfico para sitios web
15		Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)
16		Asesoría didáctica y técnica en el diseño de recursos educativos	Portal web Institucional
17		Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación)	Internet inalámbrico
18		Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	
19		Portal web Institucional	
20		Redes de colaboración en línea (Asesoría, capacitación e implementación)	



**NIVEL DE USO EN
GENERAL
(Promediado)**

SERVICIO	% ENCUESTADOS
Correo electrónico	77.51%
Internet inalámbrico	69.06%
Portal web Institucional	68.08%
Internet cableado	66.11%
Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	40.34%
Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	35.52%
Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	32.94%
Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	30.51%
Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	29.93%
Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	27.23%
Biblioteca digital	25.38%
Búsqueda de libros en SIABUC	25.10%
Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)	24.99%
Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	23.22%
Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador)	16.36%
Atención/soporte técnico de redes y telefonía	12.08%
Digitalización de documentos	8.83%
Desarrollo de software	7.79%
Redes de colaboración en línea (Asesoría, capacitación e implementación)	7.02%
Desarrollo de Recursos Educativos	5.48%
Soporte técnico a páginas de dependencias	5.45%
Soporte técnico equipo de cómputo	4.93%
Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación)	4.69%
Asesoría didáctica y técnica en el diseño de recursos educativos	3.50%
Soporte técnico SIABUC	2.75%
Diseño gráfico para sitios web	2.28%

Estudiantes		Profesores		Administrativos	
1	Correo electrónico	Correo electrónico	Correo electrónico	Correo electrónico	Correo electrónico
2	Internet cableado	Portal web Institucional	Portal web Institucional	Internet cableado	Internet cableado
3	Internet inalámbrico	Internet cableado	Internet cableado	Portal web Institucional	Portal web Institucional
4	Portal web Institucional	Internet inalámbrico	Internet inalámbrico	Internet inalámbrico	Internet inalámbrico
5	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador)	Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador)	Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador)	Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador)
6	Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	Soporte técnico equipo de cómputo	Soporte técnico equipo de cómputo	Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias
7	Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	Soporte técnico SIABUC	Soporte técnico SIABUC
8	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	Búsqueda de libros en SIABUC	Búsqueda de libros en SIABUC	Diseño gráfico para sitios web	Diseño gráfico para sitios web
9	Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.
10	Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)	Biblioteca digital	Biblioteca digital	Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)
11	Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	Atención/soporte técnico de redes y telefonía	Atención/soporte técnico de redes y telefonía
12	Biblioteca digital	Asesoría didáctica y técnica en el diseño de recursos educativos	Asesoría didáctica y técnica en el diseño de recursos educativos	Desarrollo de Recursos Educativos	Desarrollo de Recursos Educativos
13	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Atención/soporte técnico de redes y telefonía	Atención/soporte técnico de redes y telefonía	Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias
14	Búsqueda de libros en SIABUC	Desarrollo de Recursos Educativos	Desarrollo de Recursos Educativos	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)
15	Soporte técnico a páginas de dependencias	Soporte técnico a páginas de dependencias	Soporte técnico a páginas de dependencias	Digitalización de documentos	Digitalización de documentos
16	Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)
17	Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información
18	Digitalización de documentos	Digitalización de documentos	Digitalización de documentos	Digitalización de documentos	Digitalización de documentos
19	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)
20	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)
21	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información
22	Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación)	Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación)	Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación)	Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación)	Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación)



Estudiantes	Excelente	Buena	Regular	Malo	Muy malo	No lo utilizo	No lo conozco	Vacías
Correo electrónico	14.47	32.58	9.62	1.62	0.77	0.00	0.63	2.67
Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	12.50	25.14	12.78	3.37	1.76	0.00	4.35	2.46
Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	9.48	27.95	12.57	3.79	1.90	0.00	3.51	3.16
Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	8.29	21.98	13.69	2.81	2.46	0.00	10.67	2.46
Portal web Institucional	7.37	27.88	17.91	3.65	2.18	0.00	0.84	2.53
Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)	7.87	24.37	14.04	4.00	2.60	0.00	7.02	2.46
Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	6.74	24.02	19.24	2.88	1.69	0.00	5.13	2.67
Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	6.11	21.28	13.20	4.28	2.11	0.00	7.79	7.58
Biblioteca digital	5.13	19.87	13.34	3.72	1.62	0.00	15.31	3.37
Búsqueda de libros en SIABUC	5.06	19.24	15.38	4.42	2.18	0.00	13.06	3.02
Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	4.28	18.96	14.26	4.42	2.04	0.00	10.67	7.72
Internet cableado	5.27	21.00	20.65	4.63	3.51	0.00	4.92	2.39
Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	5.13	18.82	17.84	4.71	3.23	0.00	10.18	2.46
Internet inalámbrico	3.65	11.17	17.70	12.85	13.20	0.00	1.62	2.18

Los valores de las celdas están expresados en porcentajes



Profesores	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No lo utilizo	No lo conozco	Vacías
Correo electrónico	7.79	10.60	2.67	0.21	0.21	0.00	0.07	0.49
Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	6.18	9.83	2.60	0.84	0.63	0.00	1.33	0.63
Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	2.95	9.55	4.14	1.26	0.70	0.00	2.67	0.77
Biblioteca digital	2.95	8.50	3.30	1.19	0.84	0.00	4.35	0.91
Búsqueda de libros en SIABUC	2.95	8.29	4.28	1.05	0.91	0.00	3.51	1.05
Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	2.53	7.16	3.72	1.47	0.77	0.00	5.76	0.63
Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador)	2.60	9.20	4.42	1.97	0.77	0.00	1.26	1.83
Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	1.97	6.95	3.37	1.47	0.77	0.00	5.69	1.83
Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	2.53	7.87	4.07	1.47	1.12	0.00	4.21	0.77
Digitalización de documentos	1.40	6.18	4.00	1.40	0.56	0.00	7.79	0.70
Desarrollo de software	0.77	7.02	5.06	1.05	0.63	0.00	6.60	0.91
Desarrollo de Recursos Educativos	1.05	7.02	4.35	1.90	0.56	0.00	6.32	0.84
Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	1.05	5.48	3.51	1.40	0.63	0.00	9.27	0.70
Internet cableado	2.60	7.65	5.69	2.32	1.40	0.00	1.62	0.77
Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)	1.33	6.04	4.28	1.54	1.05	0.00	6.95	0.84
Asesoría didáctica y técnica en el diseño de recursos educativos	0.84	5.62	4.63	1.19	0.77	0.00	8.36	0.63
Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación)	1.19	5.97	3.72	1.19	1.26	0.00	7.58	1.12
Videokonferencias (Uso de las salas y capacitación)	1.47	5.97	5.34	1.90	0.98	0.00	5.48	0.91
Portal web Institucional	2.04	8.36	6.53	1.97	2.32	0.00	0.28	0.56
Redes de colaboración en línea (Asesoría, capacitación e implementación)	0.91	4.63	4.63	1.69	0.77	0.00	8.50	0.91
Internet inalámbrico	0.35	3.09	5.41	5.34	6.81	0.00	0.63	0.42

Los valores de las celdas están expresados en porcentajes



Administrativo	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No lo utilizo	No lo conozco	Vacías
Correo electrónico	8.78	5.55	0.77	0.00	0.07	0.00	0.00	0.42
Soporte técnico equipo de cómputo	5.27	5.97	1.83	0.07	0.07	1.47	0.28	0.63
Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios)	3.09	5.27	1.12	0.28	0.07	4.35	0.70	0.70
Desarrollo de software	2.67	6.11	1.05	0.21	0.00	3.51	1.19	0.84
Búsqueda de libros en SIABUC	3.09	5.83	0.98	0.28	0.14	4.28	0.28	0.70
Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias	4.28	4.42	1.69	0.42	0.21	2.11	0.28	2.18
Digitalización de documentos	2.32	4.92	1.12	0.21	0.07	4.49	1.69	0.77
Soporte técnico a sitios web	3.23	6.39	2.32	0.21	0.07	2.11	0.63	0.63
Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.)	2.95	6.53	1.47	0.21	0.35	2.81	0.56	0.70
Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	2.11	4.42	1.47	0.14	0.14	4.14	2.39	0.77
Internet cableado	4.00	7.58	2.60	0.70	0.21	0.07	0.00	0.42
Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador)	1.76	3.02	1.26	0.35	0.07	0.07	0.07	8.99
Redes de colaboración en línea (Asesoría, capacitación e implementación)	1.62	4.14	1.69	0.14	0.14	4.56	2.67	0.63
Diseño gráfico para sitios web	2.25	4.21	1.97	0.07	0.35	4.71	1.19	0.84
Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)	1.76	5.34	2.32	0.35	0.07	4.21	0.84	0.70
Portal web Institucional	3.30	6.81	3.02	0.98	0.98	0.07	0.00	0.42
Internet inalámbrico	1.19	4.14	5.27	2.18	1.33	0.91	0.14	0.42

Los valores de las celdas están expresados en porcentajes



Estudiantes	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Todos los días					
de 2 a 4 veces por semana		1.- Internet inalámbrico	1.- Internet cableado	1.- Correo electrónico	
Una vez por semana				Portal web Institucional	
Una vez al mes			1.- Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.	1.- Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información 2.- Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias 3.- Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias 4.- Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios) 5.- Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.) 6.- Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)	
Ocasionalmente			1.- Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación) 2.- Búsqueda de libros en SIABUC	1.- Biblioteca digital	



Profesores	Muy malo	Malo	Regular	Bueno
Todos los días				1.- Correo electrónico
de 2 a 4 veces por semana		1.- Internet inalámbrico	1.- Internet cableado 2.- Portal web Institucional	
Una vez por semana				1.- Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador) 2.- Soporte técnico equipo de cómputo
Una vez al mes				1.- Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias. 2.- Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias 3.- Biblioteca digital 4.- Búsqueda de libros en SIABUC 5.- Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.
Ocasionalmente			1.- Desarrollo de software 2.- Desarrollo de Recursos Educativos 3.- Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información 4.- Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte) 5.- Asesoría didáctica y técnica en el diseño de recursos educativos 6.- Cursos en línea (diseño, asesoría y capacitación) 7.- Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación) 8.- Redes de colaboración en línea (Asesoría, capacitación e implementación)	1.- Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios) 2.- Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.) 3.- Digitalización de documentos



Administrativos	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Todos los días				1.- Internet cableado	1.- Correo electrónico
de 2 a 4 días por semana				1.- Portal web Institucional	
Una vez por semana			1.- Internet inalámbrico	1.- Telefonía universitaria (servicios digitales, comutador) 2.- Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias	
Una vez al mes				1.- Soporte técnico SIABUC 2.- Diseño gráfico para sitios web	
Ocasionalmente				1.- Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea. 2.- Capacitación para el uso de recursos electrónicos.(Exploradores, etc.) 3.-Atención/soporte técnico de redes y telefonía 4.- Desarrollo de Recursos Educativos 5.- Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias 6.- Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia CIAM (Asesoría y uso de los espacios) 7.- Digitalización de documentos 8.- Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación) 9.- Asesoría en la formulación de proyectos con tecnologías de información	



Servicio

Retroalimentación de los resultados (DGTI)

Motivos por los cuáles se considera que los encuestados calificaron bueno el servicio

El servicio mejor calificado de la DGTI

- El usuario recibe la atención adecuada
- Proceso automatizado y certificado
- Se cuenta con una herramienta que permite realizar la administración del acervo
- El alumno localiza el material y puede hacer uso de éste dentro y fuera de la biblioteca.
- La apertura de la estantería le permite al usuario revisar, conocer la colección, así como elegir alternativas

Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción

Alumnos:

- Ajustarse a tendencias tecnológicas, eliminar limitaciones de acceso incrementado el acervo en formato electrónico (incluyendo dispositivos para la lectura)
- Promover el uso adecuado del acervo, para evitar la pérdida y el maltrato del material, que puede traer como consecuencia la insuficiencia del mismo.
- Continuar con la difusión de novedades bibliográficas
- Reubicación de material que no cuenta con estadísticas de uso

Profesores:

- Promover actividades relacionadas con el desarrollo de colecciones, con el objetivo de contar con el acervo acorde a planes de estudio
- Ajustarse a tendencias tecnológicas, eliminar limitaciones de acceso incrementado el acervo en formato electrónico (incluyendo dispositivos para la lectura)
- Crear perfiles de usuario para realizar difusión de material
- Invitar al profesores a revisión de libros que no tiene estadísticas de uso (material relacionado con el área de conocimiento de materias que imparten)

Atención/préstamo de acervo en bibliotecas universitarias

EPA
226

35.52%



Servicio				Retroalimentación de los resultados (DGTI)	
Capacitación para el uso de recursos electrónicos. (Exploradores, etc.)				Motivos por los cuáles se considera que los encuestados calificaron bueno el servicio	
				<p>A pesar de no ser solicitado con mucha frecuencia, el proceso de capacitación es efectivo, permitiendo el desarrollo de habilidades informacionales en el usuario.</p> <p>Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la infraestructura de la REBUC Desarrollar espacios que inviten a la lectura 	
E	P	A	27.23%	Motivos por los cuáles se considera que los encuestados calificaron bueno el servicio <ul style="list-style-type: none"> Algunos espacios bibliotecarios requieren ampliación y /o modificaciones en la infraestructura. El uso de cubículos tiene una demanda alta debido a que se requiere un espacio donde se pueda estudiar con tranquilidad o desarrollar trabajos en equipo y en algunos casos no es suficiente. No todas las bibliotecas cuentan con dichos espacios <p>Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover los cursos de capacitación Desarrollar eventos de capacitación acordes a usuarios de nivel medio superior Promover los recursos de la biblioteca digital Invitar a los profesores para promover los sitios que utilizan (Open Access)e integrarlos en biblioteca digital 	
8	8	9			
Cubículos y salas de lectura en bibliotecas universitarias				Motivos por los cuáles se considera que los encuestados calificaron bueno el servicio	
				<p>Algunos espacios bibliotecarios requieren ampliación y /o modificaciones en la infraestructura.</p> <p>El uso de cubículos tiene una demanda alta debido a que se requiere un espacio donde se pueda estudiar con tranquilidad o desarrollar trabajos en equipo y en algunos casos no es suficiente. No todas las bibliotecas cuentan con dichos espacios</p> <p>Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover los cursos de capacitación Desarrollar eventos de capacitación acordes a usuarios de nivel medio superior Promover los recursos de la biblioteca digital Invitar a los profesores para promover los sitios que utilizan (Open Access)e integrarlos en biblioteca digital 	
E	P	A	40.34%	Motivos por los cuáles se considera que los encuestados calificaron bueno el servicio	
3	3	*			



Servicio				Retroalimentación de los resultados (DGTI)								
Biblioteca digital				Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados								
				<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del servicio - No se garantiza el acceso a bases de datos y libros electrónicos por la lentitud del servicio de internet. - Se requiere la colaboración de los profesores, solicitando a sus alumnos la consulta de bases de datos. - El material bibliográfico que se tiene en formato electrónico puede no ser el adecuado para nivel medio superior - Se tiene la barrera del idioma 								
<table border="1"> <tr> <td>E</td> <td>P</td> <td>A</td> <td rowspan="2">25.38%</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>4</td> <td>*</td> </tr> </table>				E	P	A	25.38%	9	4	*	Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción	
				E	P	A		25.38%				
9	4	*										
				<ul style="list-style-type: none"> • Promover los recursos de la biblioteca digital • Garantizar el acceso, mejorando el servicio de Internet (en algunos casos) • Invitar a los profesores para promover los sitios que utilizan (Open Access) e integrarlos en biblioteca digital 								
				Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados								
Acceso a libros electrónicos y bases de datos en línea.				<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del servicio - No se garantiza el acceso a bases de datos y libros electrónicos por la lentitud del servicio de internet. - El material bibliográfico que se tiene en formato electrónico puede no ser el adecuado para nivel medio superior - Se tiene la barrera del idioma 								
				Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción								
				Invitar a profesores a promover el uso de la plataforma de libros electrónicos y bases de datos Realizar el análisis de material que se requiere de acuerdo a planes de estudio en cada nivel académico Garantizar el acceso, mejorando el servicio de Internet (en algunos casos)								
				Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados								
<table border="1"> <tr> <td>E</td> <td>P</td> <td>A</td> <td rowspan="2">30.51%</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>9</td> <td>*</td> </tr> </table>				E	P	A	30.51%	11	9	*	Desarrollar programas para el desarrollo de habilidades informacionales: de acuerdo a nivel académico, área de conocimiento requerida, etc. Promover el uso de las bases de datos Garantizar el acceso, mejorando el servicio de Internet (en algunos casos)	
				E	P	A		30.51%				
11	9	*										
				Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción								
				Invitar a profesores a promover el uso de la plataforma de libros electrónicos y bases de datos Realizar el análisis de material que se requiere de acuerdo a planes de estudio en cada nivel académico Garantizar el acceso, mejorando el servicio de Internet (en algunos casos)								



Servicio				Retroalimentación de los resultados (DGTI)	
Búsqueda de libros en SIABUC				<p>Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del servicio de búsqueda a través del OPAC - La apertura de estantería permite que el usuario revise el material bibliográfico directamente en el acervo <p>Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difundir el acceso a la interfaz web de SIABUC para realizar las consultas del catálogo • Hacer partícipes a los docentes en los procesos de capacitación • Integrar un mayor número de instructores 	
E	P	A	25.10%		
10	5	5			
Salas/auditorios en bibliotecas para la realización de eventos				<p>Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generalmente los profesores y administrativos son quienes hacen solicitudes de préstamo de salas y auditorios. <p>Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover el préstamo y uso de espacios, así como la preservación de los mismos • Promover el uso para desarrollar actividades académicas en salas y auditorios, 	
E	P	A	40.34%		
3	3	*			



Servicio	Retroalimentación de los resultados (DIGESET)							
Internet Inalámbrico	<p>Motivos por los cuáles se considera que los encuestados calificaron bueno el servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Es por la segmentación de servicios que damos; algunos, solo son dirigidos a maestros y administrativos. El comportamiento de los servicios varía también por el perfil de usuario.</i> <p>Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>En el caso de DIGESET el servicio que más contraste tiene (Nivel de Uso/Nivel de Satisfacción) es el de INTERNET INALAMBRICO en alumnado universitario; esto es por la saturación de usuarios y dispositivos que utilizan dicho servicio; la infraestructura universitaria ya no es suficiente para soportar todas las conexiones; sobre todo en horas pico.</i> <p>Impacto percepción de uso y satisfacción</p>							
<table border="1"> <tr> <td>E</td> <td>P</td> <td>A</td> <td rowspan="2">69.06%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> </table>	E	P	A	69.06%	2	2	6	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La relación entre uso y satisfacción es directa; se deben tener controlados y monitoreados los servicios para obtener una mejor satisfacción de parte del usuario; en los servicios se debe prever su crecimiento, cubrir las expectativas que tienen del servicio, los cambios a los servicios y la regulación de su uso.</i>
E	P	A	69.06%					
2	2	6						



Servicio				Retroalimentación de los resultados (DGRE)								
CIAM <table border="1"> <thead> <tr> <th>E</th> <th>P</th> <th>A</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>*</td> <td>29.93%</td> </tr> </tbody> </table>				E	P	A		1	1	*	29.93%	<p>Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> La atención en cada uno de los CIAM es buena; hay un encargado cuya función es siempre estar al pendiente de las solicitudes de los universitarios. El equipo se ha mantenido actualizado en la mayoría de los CIAM. <p>Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar el servicio de atención por parte de los responsables de cada CIAM. Actualizar el portal CIAM. Actualización de equipo y software. Mejorar el servicio de atención por parte de los responsables de cada CIAM. Actualizar el portal CIAM.
E	P	A										
1	1	*	29.93%									
Exámenes en línea (asesoría, capacitación y soporte)				<p>Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> En este servicio hay dos vertientes: por un lado los estudiantes lo considera un servicio bueno, pienso que ello se debe a la facilidad del sistema que le permite a este tipo de usuario contestar de manera sencilla y rápida los exámenes; además, ven la utilidad de obtener resultados inmediatamente. Es práctico. Los profesores, por otro lado, tienen que lidiar más con el sistema y de manera más profunda. Este tipo de usuario, que calificó como malo el servicio tiene, pienso, varias razones: <ul style="list-style-type: none"> Lo obsoleto de la interfaz, que da un aspecto de sistema antiguo. La limitada lista que tiene el profesor para elegir distintos tipos de reactivos. Las fallas que en ocasiones presenta el sistema. <p>Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> Más personal para ampliar el horario de atención a profesores y estudiantes. Nueva versión del sistema, más acorde a los instrumentos de evaluación actuales. Más personal para ampliar el horario de atención a profesores y estudiantes. 								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>E</th> <th>P</th> <th>A</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>3</td> <td>*</td> <td>24.99%</td> </tr> </tbody> </table>				E	P	A		3	3	*	24.99%	
E	P	A										
3	3	*	24.99%									



Servicio				Retroalimentación de los resultados (DGRE)	
Videoconferencias (Uso de las salas y capacitación)				Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados <ul style="list-style-type: none"> Los resultados de este servicio pienso que de alguna manera ya estaban esperados. Independientemente de los esfuerzos que haga el personal de la DGRE por brindar un servicio de calidad, éste será siempre mal calificado por lo obsoleto del equipo en cada sala. Situación que nos deja en desventaja al momento de la evaluación. Otros motivos son: Poca difusión del servicio al interior de los planteles (que va de la mano con las fallas que presenta el equipo). Hacer difusión implicaba ofrecer un servicio de calidad, las fallas y deterioro del equipo simplemente no lo permiten. 	
				Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción <ul style="list-style-type: none"> Enterar a los estudiantes de los beneficios de las videoconferencias como recurso educativos, de manera que ellos sean también quienes difundan entre sus profesores el servicio. Lo anterior permitirá que el profesor aproveche las relaciones que tiene con docentes de otros estados o países y entonces llevar a cabo enlaces académicos que benefician al estudiante. Adquisición de nuevo equipo para todas las salas de vc de la Universidad. Cubierto lo anterior, hacer una fuerte campaña de difusión para potenciar su uso. 	
E	P	A		23.22%	
7	7	7			
Desarrollo de recursos educativos				Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados <ul style="list-style-type: none"> Pienso que este servicio, como lo comentábamos en la reunión, no fue relacionado con las funciones de la DGRE; se presta a muchas interpretaciones. El nombre del servicio es muy general y puede confundirse con la función que tienen, por ejemplo, los asesores pedagógicos o el área de docencia. Por otro lado, este tipo de servicio requiere mucho de la participación constante del profesorado, lo que merma el número de solicitudes que se reciben. También agregaría que falta promover aún más los servicios de la CGTI en general y de la DGRE en particular, sobre todo este servicio. 	
				Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción <ul style="list-style-type: none"> Promover el préstamo y uso de espacios, así como la preservación de los mismos Promover el uso para desarrollar actividades académicas en salas y auditorios, Difusión del servicio en Escuelas y Facultades. Convenio o acercamiento a la Coordinación de Docencia para fomentar el desarrollo de RE apoyados con tecnología. Promover el desarrollo de este tipo de proyectos otorgando incentivos por los productos desarrollados. Considerarlo como parte del trabajo académico del profesor. 	
E	P	A		5.48%	
*	4	4			



Servicio				Retroalimentación de los resultados (DGRE)								
Asesoría didáctica y técnica en el diseño de recursos educativos				Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados								
				<ul style="list-style-type: none"> Misma situación que el anterior servicio (Pienso que este servicio, como lo comentábamos en la reunión, no fue relacionado con las funciones de la DGRE; se presta a muchas interpretaciones. El nombre del servicio es muy general y puede confundirse con la función que tienen, por ejemplo, los asesores pedagógicos o el área de docencia. Por otro lado, este tipo de servicio requiere mucho de la participación constante del profesorado, lo que merma el número de solicitudes que se reciben. También agregaría que falta promover aún más los servicios de la CGTI en general y de la DGRE en particular, sobre todo este servicio.) 								
<table border="1"> <tr> <td>E</td> <td>P</td> <td>A</td> <td rowspan="2">3.50%</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </table>				E	P	A	3.50%	*	2	2	Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción	
				E	P	A		3.50%				
*	2	2										
Diseño gráfico				Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados								
				<ul style="list-style-type: none"> Son pocas las dependencias que requieren este servicio; tal vez por desconocer que aquí se ofrece. Con base en mi experiencia, por ejemplo, las Facultades optan por contratar este servicio de manera externa para el diseño de sus páginas, por ejemplo, o lo realiza el encargado del centro de cómputo. En este caso también hace falta difusión 								
<table border="1"> <tr> <td>E</td> <td>P</td> <td>A</td> <td rowspan="2">2.28%</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </table>				E	P	A	2.28%	*	5	5	Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción	
				E	P	A		2.28%				
*	5	5										
				<ul style="list-style-type: none"> Difusión. Mejorar equipo y software de dpto. Más personal capacitado. 								



Servicio				Retroalimentación de los resultados (DGRE)	
Digitalización de documentos				Motivos por los cuáles se considera se obtuvieron los resultados <ul style="list-style-type: none">• Difusión del servicio Acciones para mejorar o mantener la percepción de los usuarios tanto en uso como en satisfacción <ul style="list-style-type: none">• Difusión.• Mejorar equipo y software de dpto.• Más personal capacitado.	
E	P	A	8.83%		
*	6	6			



Recomendaciones para mejorar la encuesta

- *Estratificar usuarios. Porque el nivel de uso es diferente entre cada uno de los usuarios y cuando se pregunta de manera general no hay manera de saber qué nivel de uso le dan al servicio.*
- *Percepción del usuario sobre: Que en los servicios esté regulado su uso para un óptimo desempeño.*
- *Percepción del usuario sobre: Licenciamiento de Software. (no fomentar la piratería)*

- *Estratificar usuarios. Porque el nivel de uso es diferente entre cada uno de los usuarios y cuando se pregunta de manera general no hay manera de saber qué nivel de uso le dan al servicio.*
- *Percepción del usuario sobre: Que en los servicios esté regulado su uso para un óptimo desempeño.*
- *Percepción del usuario sobre: Licenciamiento de Software. (no fomentar la piratería)*

- *Con base en estos resultados podría analizarse la conveniencia de modificar el nombre de los servicios, de manera que los usuarios los relacionen con las tecnologías y no haya lugar a especulaciones.*
- *Desconozco las estrategias que utilizaron para promover la encuesta; de pronto se me ocurre que para los estudiantes podrían apoyarse en los directores y coordinadores de cada plantel para que ellos directamente hagan la difusión o incluso llevaran a los grupos a contestarla.*

- *Que no sólo deben ser encuestas de apreciación, estas, se deben de contrastar con las estadísticas de uso real de los servicios, la infraestructura, las condiciones en las que se dan los servicios y la opinión de los que son prestadores de servicios e involucrarlos de manera que aporten su experiencia para mejorar.*