

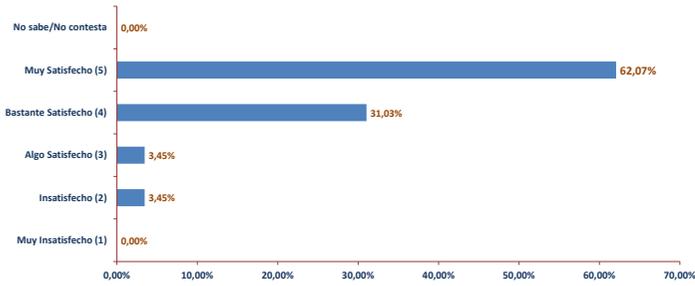
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS**  
**PROCESO PC06: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.**

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la gestión y apoyo técnico recibido para la edición, difusión e intercambio de publicaciones? (Unidad de Publicaciones. Año 2020).

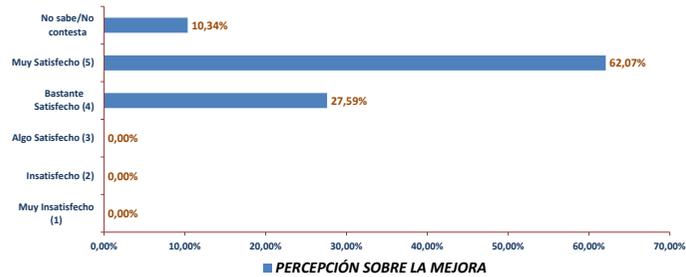
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	89
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	29
PORCENTAJE DE RESPUESTA	32,58%

Datos extraídos el 25 de febrero de 2021  
 Periodo: abril 2020 a enero de 2021

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						Total	FRECUENCIAS RELATIVAS					FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta		Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento y la confianza que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	2	7	19	1	29	0,00%	0,00%	6,90%	24,14%	65,52%	3,45%	0,00%	100,00%	4,61	,63	5	5
2. El nivel de trato personalizado.	0	0	2	4	23	0	29	0,00%	0,00%	6,90%	13,79%	79,31%	0,00%	0,00%	100,00%	4,72	,59	5	5
3. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	0	0	3	8	18	0	29	0,00%	0,00%	10,34%	27,59%	62,07%	0,00%	0,00%	100,00%	4,52	,69	5	5
4. La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios y disponibilidad a informarle).	0	1	3	8	15	2	29	0,00%	3,45%	10,34%	27,59%	51,72%	6,90%	3,70%	96,30%	4,37	,84	5	5
5. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites o la prestación del servicio. :	0	1	5	6	16	1	29	0,00%	3,45%	17,24%	20,69%	55,17%	3,45%	3,57%	96,43%	4,32	,91	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	0	5	6	15	3	29	0,00%	0,00%	17,24%	20,69%	51,72%	10,34%	0,00%	100,00%	4,38	,80	5	5
7. Las instalaciones (en cuanto a ubicación, dimensiones, identificación, accesibilidad, etc.).	0	0	2	5	12	10	29	0,00%	0,00%	6,90%	17,24%	41,38%	34,48%	0,00%	100,00%	4,53	,70	5	5
<b>TOTAL</b>	0	2	22	44	118	17	203	0,00%	0,99%	10,84%	21,67%	58,13%	8,37%	1,08%	98,92%	4,49		5	5
8. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Total	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda
Globa	0	1	1	9	18	0	29	0,00%	3,45%	3,45%	31,03%	62,07%	0,00%	3,45%	96,55%	4,52	,74	5	5
Percepción sobre la mejora	0	0	0	8	18	3	29	0,00%	0,00%	0,00%	27,59%	62,07%	10,34%	0,00%	100,00%	4,69	,47	5	5



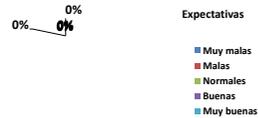
■ SATISFACCIÓN GLOBAL



■ PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA

Las expectativas con las que acudió a esta Unidad podría valorarlas como:

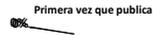
Muy malas	#	DIV	%
Malas	#	DIV	%
Normales	#	DIV	%
Buenas	#	DIV	%
Muy buenas	#	DIV	%
Total	0		



Expectativas

¿Es la primera vez que publica?

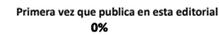
Si	#	DIV	%
No	#	DIV	%
Total	0		



■ Si  
■ No

¿Es la primera vez que publica en esta editorial?

Si	#	DIV	%
No	#	DIV	%
Total	0		



■ Si  
■ No

NOTA: se produce un error en la carga del cuestionario que impide la obtención de información en las tres ítems.

**OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:**

De manera global, el trato fue amable y fluido. Se tardó algo entre la revisión de las primeras galeras y el paso a la imprenta. El caso es que la fabricación del libro coincidió con la pandemia de Covid y alteró el plazo habitual. Al final salió el libro con la apertura del curso, que no es mala temperatura. El Servicio de Publicaciones de la UJA tiene poco personal por lo que, a veces, tiene que externalizar algunos trabajos. Dispone, en general, de poco personal. Por lo demás, los responsables de dicho servicio trabajan de forma impecable tanto en el trato como en su eficacia.

Mayor concreción sobre la edición definitiva (color o B/N)

Mejor localización del servicio de publicaciones y mayor amplitud del espacio de trabajo

Pienamente satisfecho. Los plazos de finalización de todo no han sido casi alterados, a pesar de la pandemia. Pienamente satisfecho de soluciones oronuestas. Mandré a la Dirección un de publicaciones una primera entrevista sobre el libro

Sería necesaria una mayor retroalimentación y diligencia en las respuestas por parte del servicio. Por otra parte, sería muy aconsejable recibir una última copia de la versión que se va a mandar a publicar antes de que se envíe, especialmente, en el caso de publicaciones digitales, para comprobar si las últimas recomendaciones o erratas se han corregido.