

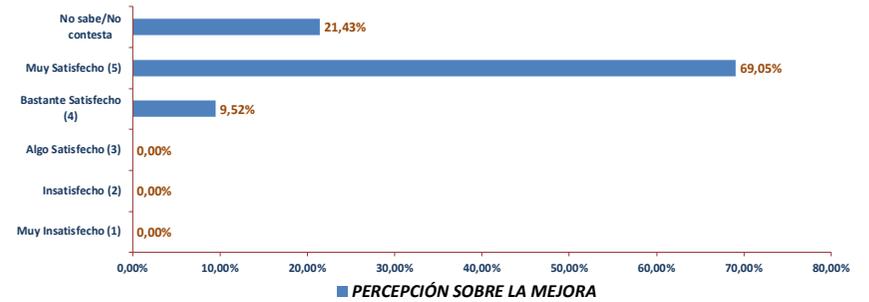
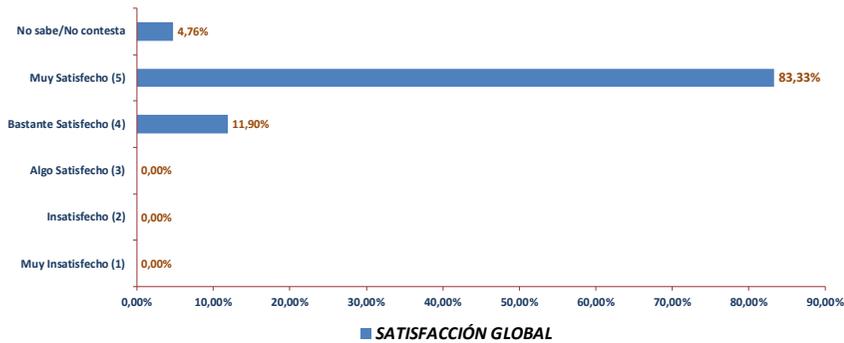
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO P06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.

¿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 2021).

Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	151
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	42
PORCENTAJE DE RESPUESTA	27,81%

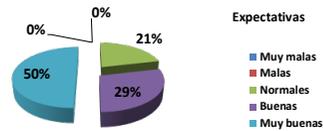
Datos extraídos el 17 de febrero de 2023
Período: febrero 2022 a enero de 2023

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS							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	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	
1. El conocimiento y la confianza que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	0	4	35	3	42	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%	83,33%	7,14%	0,00%	100,00%	4,90	,31	5	5	
2. El nivel de trato personalizado.	0	0	2	3	34	3	42	0,00%	0,00%	4,76%	7,14%	80,95%	7,14%	0,00%	100,00%	4,82	,51	5	5	
3. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	0	0	0	5	34	3	42	0,00%	0,00%	0,00%	11,90%	80,95%	7,14%	0,00%	100,00%	4,87	,34	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	0	1	6	30	5	42	0,00%	0,00%	2,38%	14,29%	71,43%	11,90%	0,00%	100,00%	4,78	,48	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	0	3	4	32	3	42	0,00%	0,00%	7,14%	9,52%	76,19%	7,14%	0,00%	100,00%	4,74	,59	5	5	
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	0	0	11	27	4	42	0,00%	0,00%	0,00%	26,19%	64,29%	9,52%	0,00%	100,00%	4,71	,46	5	5	
7. Las instalaciones (en cuanto a ubicación, dimensiones, identificación, accesibilidad, etc.).	0	0	3	6	15	18	42	0,00%	0,00%	7,14%	14,29%	35,71%	42,86%	0,00%	100,00%	4,50	,72	5	5	
TOTAL	0	0	9	39	207	39	294	0,00%	0,00%	3,06%	13,27%	70,41%	13,27%	0,00%	100,00%	4,76		5		
	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	
Global	8. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	0	5	35	2	42	0,00%	0,00%	0,00%	11,90%	83,33%	4,76%	0,00%	100,00%	4,87	,33	5	5
Percepción sobre la mejora	9. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	0	4	29	9	42	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%	69,05%	21,43%	0,00%	100,00%	4,88	,33	5	5



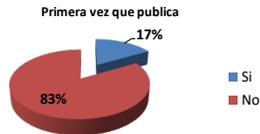
Las expectativas con las que acudió a esta Unidad podría valorarlas como:

Muy malas	0	0,00%
Malas	0	0,00%
Normales	9	21,43%
Buenas	12	28,57%
Muy buenas	21	50,00%
Total	42	



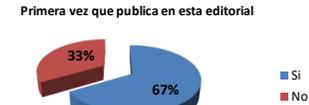
¿Es la primera vez que publica?

Si	7	16,67%
No	35	83,33%
Total	42	



¿Es la primera vez que publica en esta editorial?

Si	28	66,67%
No	14	33,33%
Total	42	



OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Colabore con un capítulo en un libro publicado por UJA Editorial; por lo tanto, no me correspondió a mi relacionarme con las/os empleadas/os, etc. y no tengo criterios para evaluar el servicio de publicaciones.
Demasiado caro para publicar en esta editorial teniendo en cuenta que todo el beneficio que se obtenga de la venta es para la misma. De este modo, no me parece que merezca la pena publicar en esta editorial, cuando el material que se proporciona es de un proyecto de la propia UJA. Por tanto, creo que publicar en otra editorial con mayor peso académico y en la que no cobren es la mejor opción.
El trabajo con la Editorial de la Universidad de Jaén ha sido plenamente satisfactorio; el trato ha sido cercano y profesional en todo momento, y además han puesto a mi alcance todas las facilidades para que trabajara a gusto. Lo único que quizás sí señalaría como mejorable es una cosa muy puntual: en su momento, me enteré casi de casualidad del día que estaba planeada la presentación del libro. Sé que fue un error humano y que obviamente no fue intencionado, pero hubiera supuesto un problema si no se me hubiera comunicado con el tiempo suficiente para los preparar la presentación. Seguro que de todas formas es algo puntual, porque por lo demás la comunicación siempre fue buena y fluida con la Editorial.

Estoy satisfecho con el trabajo realizado y el trato e interés por parte de la UJA.

Excelente servicio editorial.

Felicitaciones y a seguir mejorando.

La experiencia ha sido inmejorable, tanto desde el punto de vista humano (personal) como material (la propia publicación)

La razón de que las respuestas sean Ni/Nc es porque realmente aunque he publicado, no he llevado yo la publicación (era una obra colectiva). Por tanto, desconozco los items que me preguntan. Un saludo Magníficos profesionales, siempre pendientes. Muy practicos también. Gracias por todo.