

# **INFORME SOBRE LA SATISFACCIÓ DELS SERVEIS TIC QUE PRESTA UPCNET I PRÒXIMES ACTUACIONS**

- Document informat a la Comissió d'Economia i Infraestructures del dia 17 de gener de 2006

**DOCUMENT INFORMATIU CG 37/1 2006**

**Vicerectorat adjunt TIC  
Barcelona, gener 2006**

## **INFORMACIÓ I VALORACIÓ DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS AMB ELS SERVEIS D'UPCNET CONTEMPLATS EN EL CONTRACTE MARC UPC-UPCnet I DE LES ACTUACIONS RELACIONADES MÉS IMPORTANTS**

### **Introducció**

Per segona vegada s'ha realitzat una enquesta per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris de la UPC amb els serveis que reben d'UPCnet a través del contracte marc UPC-UPCnet. La recollida de dades es va fer a finals del quadrimestre passat, amb la col·laboració del departament d'EIO. L'enquesta, feta a través de la WEB, la van respondre 869 usuaris (462 PDI/PAS i 407 estudiants). Gràcies a l'elevat índex de resposta ha estat possible la valoració dels resultats i millorar l'orientació dels serveis TIC oferts.

### **Serveis enquestats**

S'han enquestat els serveis que són més percebuts pels usuaris, es a dir, a disposició de totes les persones dels nostres tres col·lectius (PDI, PAS i estudiantat):

Campus Digitals: espai virtual de col·laboració per a la docència

Correu electrònic

Administració de xarxa troncal: inclou la connexió a Internet

Accés remot: possibilitat d'accés a Internet des de casa a través de la xarxa UPC

També els serveis universals oferts a tot el PDI i PAS:

Telefonia fixa

Resolució de consultes ofimàtiques: servei ofert a través de l'ATIC

Distribució de software: intranet d'autoservei d'instal·lació de software

Llistes de distribució: servei majordomo de llistes de correu electrònic

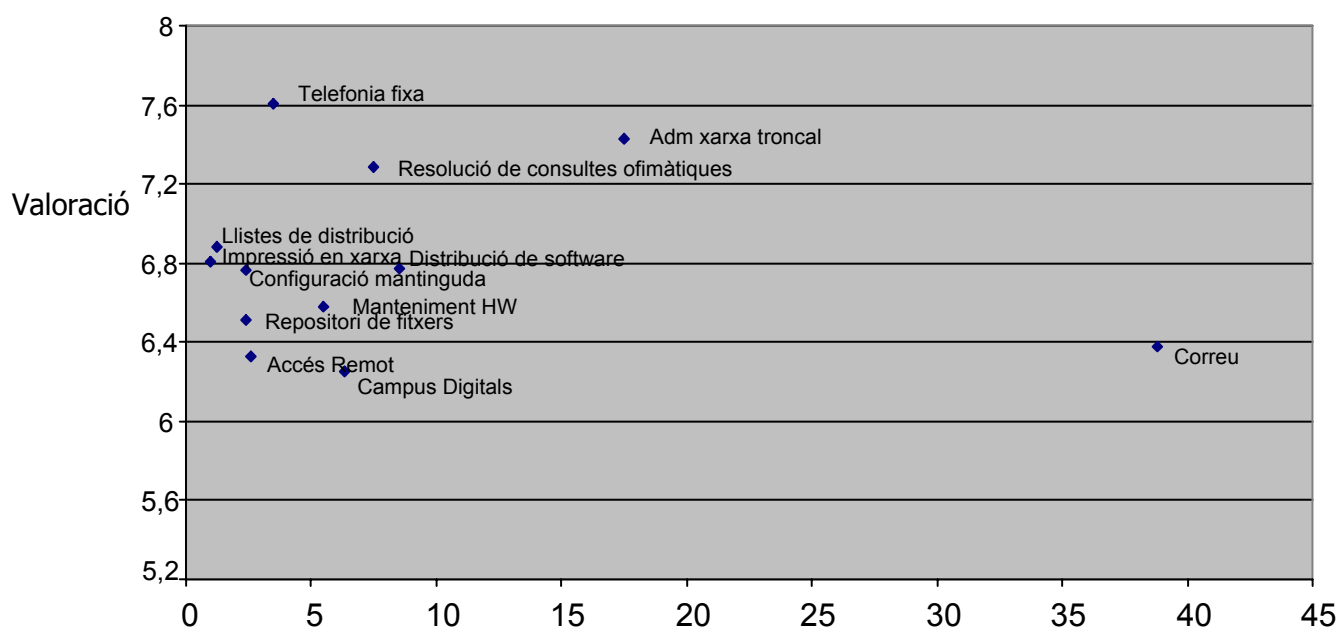
Manteniment HW: gestió de garanties i de resolució de hardware

Altres tres serveis específics que es reben únicament a algunes unitats d'acord amb el contracte marc i que també s'han enquestat són la configuració mantinguda (resolució de problemes amb el software dels equips personals), la impressió en xarxa (configuració i manteniment de les cues d'impressió) i el repositori de fitxers (servei d'espai de disc remot amb còpia de seguretat).

Per a cada un d'aquests serveis l'enquesta informava amb detall sobre el mateix i preguntava sobre els aspectes que influeixen més en la satisfacció de l'usuari amb valoracions de 0 a 10.

## Resultats PDI i PAS

A la figura de sota es pot observar els resultats globals de les respostes del personal de la UPC (PDI i PAS) respecte a la valoració de la importància i la satisfacció dels serveis rebuts. Únicament es recullen les respostes de les persones que manifesten conèixer i fer ús del servei.



### E

**ls serveis millor valorats** (per sobre de 7,0) són l'administració de la xarxa troncal, la telefonia fixa, un servei molt ben valorat encara que considerat de poc valor afegit i la resolució de consultes ofimàtiques, en què es valoren positivament, a més de l'adequació de la solució, el temps de resposta i l'amabilitat en el tracte.

**Els serveis que han obtingut les valoracions inferiors** (per sota de 6,4) són: els campus digitals, servei sorprenentment poc important pel PDI i PAS, l'accés remot per l'obsolescència de la solució basada en mòdems i, el més preocupant, relatiu al servei considerat més important amb diferència respecte a la resta dels servis, el correu electrònic. D'aquest últim destaca la baixa valoració de la grandària (quota) de la bústia i l'efecte negatiu del correu brossa (spam).

**De la comparativa amb l'enquesta que es va realitzar el 2002**, cal destacar l'increment de la satisfacció en l'accés remot i la impressió en xarxa, mentre que baixa la satisfacció amb el servei de correu electrònic.

## **Actuacions al correu electrònic del PDI i el PAS**

El correu electrònic és el servei que el PDI i PAS valora com més important. Tot i això la manca de recursos ha fet que aquest servei no hagi evolucionat i millorat en consonància amb les necessitats. Ans al contrari, la situació invariable dins d'un context canviant a grans velocitats, fa que es percebi com a servir amb poques prestacions, en particular en la quota de la bústia.

Anticipant-se al resultat de l'enquesta, a la convocatòria 2005 del Pla plurianual d'inversions TIC el Consell de govern ja va aprovar donar la màxima prioritat per les infraestructures d'aquest servei, juntament amb les del campus digital i els serveis de backup. La resolució del CG de maig va aprovar la dotació de 68.000 € per a renovar i ampliar els servidors de correu.

A partir d'aquell moment UPCnet es posa a treballar en el projecte PEACE (Projecte d'Evolució de l'Arquitectura del Correu Electrònic) en col·laboració amb personal informàtic de les unitats bàsiques, per definir el nou model del servei. Tot seguint la política de suport i ús del programari lliure, la nova plataforma de correu posada en marxa com a pilot gràcies al Pla TIC del 2004 sota el nom de K2, s'amplia en usuaris i quota, alhora que ha de permetre millorar també l'accés al correu des de clients web.

**El resultat serà visible a partir de gener de 2006**, quan el servei de correu del personal de la UPC passarà a gaudir de les següents condicions:

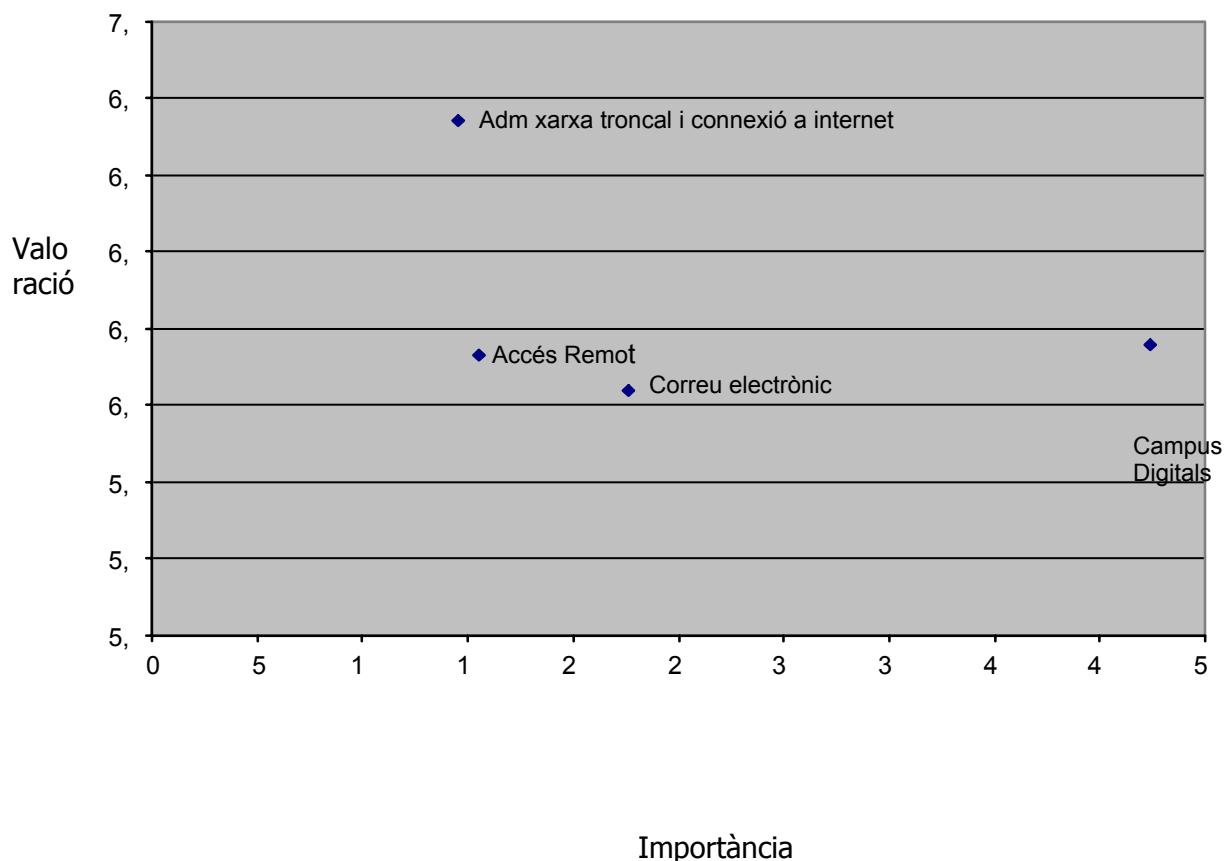
La plataforma K2 (basada en programari lliure), veurà incrementada la seva capacitat màxima de bústia dels 100 MB actuals a 1GB pels prop de 400 usuaris que actualment l'usen.

La plataforma DN (basada en Lotus Notes i sobre els servidors Charpentier, Carulli i Granados) anirà ampliant-se dels 20MB originals, passant pels 60MB actuals i fins arribar als 100MB.

A partir del febrer UPCnet obrirà una intranet per informar i recollir les peticions de migració de DN a K2. En funció de les peticions i de la disponibilitat de recursos de la convocatòria del 2006 del Pla TIC, es planificarà la migració de nous usuaris a la plataforma de programari lliure amb disponibilitat de 1Gb. Les peticions es resoldran per estricte ordre de petició, primer per unitats bàsiques i després per peticions personals.

## Resultats estudiantat

A la figura de sota es pot observar els resultats globals de les respostes dels estudiants de la UPC respecte a la valoració de la importància i la satisfacció dels servis rebuts per aquest col·lectiu.

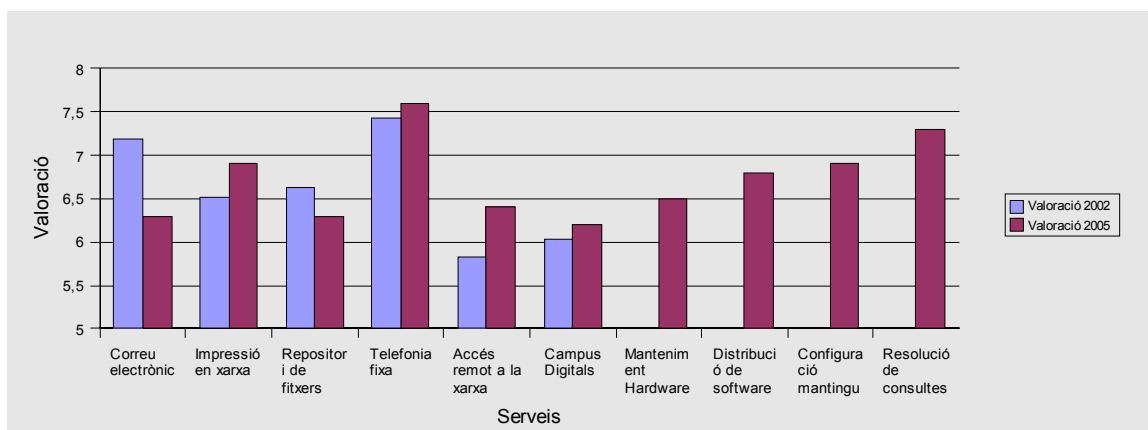


A diferència del col·lectiu PDI/PAS, els estudiants consideren que **el servei més important amb diferència és el Campus Digital**. La valoració d'aquest servei, juntament amb els de correu electrònic i accés remot està en un bé. En contra, el servei més ben valorat, la xarxa troncal, no es considera gaire important per l'alumnat.

L'enquesta s'ha fet sobre la versió 3 d'Atenea i per tant esperem que amb la renovació de la mateixa sobre Moodle (Atenea v.4) millori la valoració del servei.

## Conclusions

La valoració dels resultats globals, per tots els col·lectius, i per tots els serveis la trobem a la figura resum de sota, juntament amb la comparativa amb els resultats obtinguts a l'enquesta del 2002.



De les valoracions obtingudes, cal destacar que tots els serveis han estat valorats per sobre del 6, el que es considera un bon resultat en aquest tipus d'enquestes.

D'entre tots els serveis, **els aspectes millor valorats**, tant pel PDI/PAS com pels estudiants, són la disponibilitat del gairebé tots els serveis, la velocitat de l'accés a Internet i a altres xarxes de la UPC, la seguretat de l'accés al correu electrònic i, en particular, destaca l'amabilitat i el temps de resposta en la resolució de consultes ofimàtiques per telèfon.

Per contra és evident que **cal millorar** el servei de correu electrònic, en particular la grandària de la bústia, i el servei de repositori de fitxers, en particular l'accés des de fora de la UPC. Tots dos serveis milloraran notablement amb l'execució del projectes actualment en curs.

En definitiva, l'estudi ens ha servit per refermar les prioritats de les convocatòries del Pla TIC i les línies d'actuació previstes dins el Pla estratègic d'UPCnet. En aquest sentit, confiem que els projectes que ja hem encetat contribueixin a millorar la satisfacció dels usuaris dels serveis TIC oferts des d'UPCnet. Alguns d'aquests projectes, a banda de l'esmentat projecte PEACE, són la posada en marxa d'una nova plataforma de Campus Digitals -Atenea 4.0- desenvolupada en programari lliure, o el nou directori open-LDAP.