



Con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as con los servicios que ofrece el **Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla**, el Área de Análisis y Calidad ha diseñado el presente cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Para llevar a buen fin el proceso de medición de la satisfacción con los servicios recibidos, necesitamos su colaboración durante unos minutos. Para ello le rogamos responda a los ítems propuestos empleando la escala **1 [Nada satisfecho] - 7 [Totalmente satisfecho]**. La encuesta es anónima y los datos serán tratados de manera agregada, por lo que se garantiza una total confidencialidad.

Muchas gracias por su atención (Entregar Centro de Servicios y Atención Usuarios del CIC o enviar a jl pavfer@cic.upo.es - fromavi@cic.upo.es)



Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación - Centro de Informática y Comunicaciones

ÍTEM	Escala de Satisfacción							PRE	MEDIA
	1	2	3	4	5	6	7		
1 Cuando el Servicio se compromete a hacer algo en un plazo determinado, lo cumple.					3	8	2	1	5,92
2 Cuando usted tiene un problema con el Servicio, muestran interés en solucionarlo.					4	6	3	2	5,92
3 El Servicio satisface sus necesidades en la primera ocasión.				1	8	3	1	3	5,31
4 El personal del Servicio hace que se sienta cómodo durante la atención prestada.					3	6	4	4	6,08
5 Desde el Servicio se muestra claro interés en que no se produzcan errores.					4	7	2	5	5,85
6 El personal del Servicio informa con precisión al usuario acerca de los plazos de conclusión del servicio que se presta.				3	5	5		6	4,23
7 El personal del Servicio actúa con rapidez.					8	4	1	7	5,46
8 El personal del Servicio está siempre dispuesto a prestar ayuda.					6	4	3	8	5,77
9 El personal del Servicio nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.				1	9	2	1	9	4,92
10 El comportamiento del personal del Servicio le transmite confianza.					3	6	4	10	6,08
11 Usted se siente seguro en sus relaciones con el Servicio.					4	8	1	11	5,77
12 El personal del Servicio es siempre amable con usted.					1	7	5	12	6,31
13 El personal del Servicio tiene conocimientos e información suficientes para responder a las preguntas que les hace.					4	6	3	13	5,92
14 En el Servicio tienen horarios de trabajo convenientes para cubrir sus necesidades.					2	8	3	14	6,08
15 El personal del Servicio le presta una atención personalizada.					3	9	1	15	5,85
16 El personal del Servicio utiliza un lenguaje comprensible.					5	7	1	16	5,69
17 El personal del Servicio satisface sus necesidades específicas.				1	4	7	1	17	5,31
18 En general, el Servicio ha cumplido mis expectativas					2	9	1	18	5,46
19 En general estoy satisfecho con la gestión realizada por el Servicio					3	7	3	19	6,00
Comentarios:									

