

MEMORIA BUENAS PRÁCTICAS

SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES

1. ¿En qué consiste el trabajo o acción objeto de la candidatura?

La acción objeto de esta candidatura consiste en el rediseño integral de los servicios TI, específicamente los audiovisuales y comunicaciones, mediante un enfoque orientado al usuario. Este rediseño se basa en la implementación de metodologías específicas como entrevistas cualitativas, creación de arquetipos (personas) y Design Thinking, así como la aplicación adaptada del modelo ISO 20000 y EFQM, con el fin de asegurar la creación sostenible de valor y optimizar la experiencia del usuario final.

Puede observarse un ejemplo de rediseño del servicio de conexión a red de cable en el Anexo I, donde se diseña el servicio para minimizar el número de pasos e intervinientes, pasando de un tiempo de respuesta de semanas a un mínimo de uno y máximo de cuatro días.

2. ¿El trabajo realizado responde a los objetivos del servicio?

Sí. El rediseño responde directamente a los objetivos del servicio al enfocarse en la satisfacción del usuario, mejorar los tiempos de respuesta, tal como se ha comentado, y la eficacia en adaptarse al usuario, en lugar de que el usuario se adapte a nuestros servicios o a la tecnología subyacente. Una muestra de esta adaptación al usuario puede verse en el Anexo II, donde se muestra cómo se ha rediseñado el CAU de Audiovisuales para hacerlo más intuitivo y fácil de entender, facilitando así la solicitud de servicios. Todo ello a pesar de que internamente requiera un mayor esfuerzo para identificar el tipo concreto de servicio interno que da respuesta a cada CAU, ocultando en la medida de lo posible la complejidad tecnológica y organizativa interna necesaria para prestar el servicio.

3. ¿Las actuaciones/logros realizados pueden considerarse una buena práctica a compartir con otros Servicios?

Sí, las actuaciones y logros obtenidos constituyen una buena práctica, dado que combinan metodologías centradas en el usuario, aplicadas a la gestión de servicios, garantizando niveles altos de satisfacción y eficacia operativa. El modelo de diseño del servicio adoptado y los resultados positivos obtenidos, según las estadísticas presentadas en el Anexo IV, avalan su replicabilidad y utilidad en otros contextos similares.

La satisfacción media de todos los servicios prestados ronda valores sostenidos por encima del 4,97 sobre 5 durante los últimos años. Evolucionando desde valores previos ya altos, debe considerarse que el esfuerzo de mejora a partir de ciertos niveles de satisfacción es cada vez más complicado.

4. ¿Las actuaciones/logros realizados han supuesto una innovación respecto al trabajo realizado en años anteriores?

Efectivamente, estas actuaciones representan una significativa innovación respecto al trabajo previo, al integrar sistemáticamente técnicas de orientación al usuario y metodologías ágiles como Design Thinking, que no estaban suficientemente implementadas en años anteriores. Este cambio metodológico ha permitido identificar y responder mejor a las expectativas reales de los usuarios. En el Anexo III se muestran algunas de las herramientas empleadas para la orientación de los servicios al usuario. En este caso, previo al despliegue de la nueva red inalámbrica, se ha rediseñado esta para adaptarla a las necesidades del usuario detectadas previamente.

5. ¿Las actuaciones/logros realizados dan respuesta a las necesidades de los usuarios?

Las actuaciones realizadas han sido específicamente diseñadas para responder a las necesidades identificadas de los usuarios mediante entrevistas cualitativas y la creación de perfiles arquetípicos detallados. Se ha evidenciado un incremento significativo en la satisfacción general de los usuarios con respecto al servicio, según las encuestas realizadas, conforme ya se ha indicado en el Anexo IV.

6. ¿El trabajo realizado ha supuesto una mejora en el equipo o grupo de personas con los que trabaja?

Sí. Al aplicar metodologías claras, orientadas al usuario y con procesos simplificados y homogéneos, se ha logrado una notable mejora en el trabajo del equipo, favoreciendo una comunicación fluida, promoviendo el enfoque en la creación de valor y mejorando la cohesión y compromiso grupal en torno a objetivos claramente definidos.

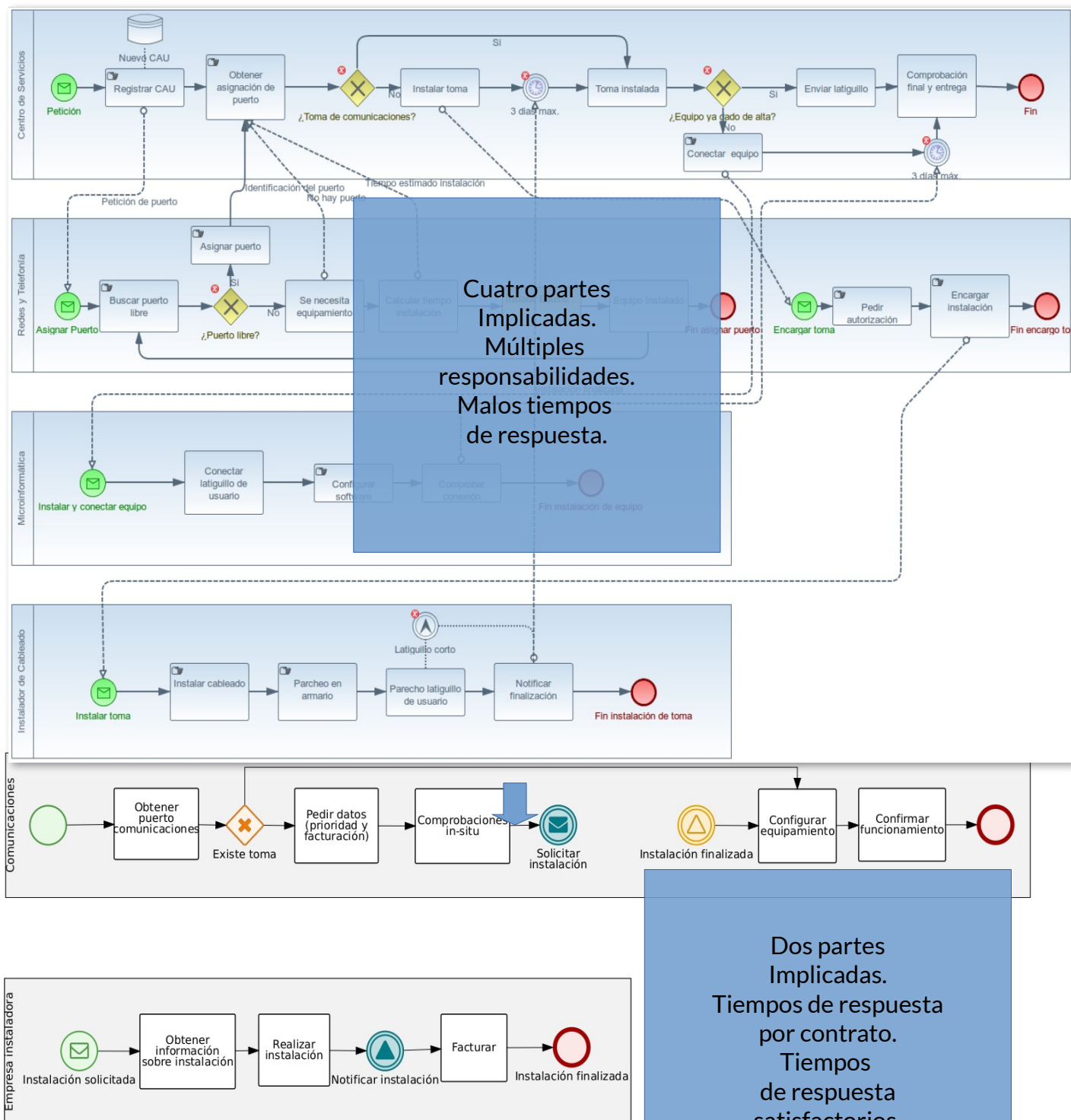
La recepción frecuente de felicitaciones al equipo a través del BAU y la ausencia total de quejas y reclamaciones evidencian que el equipo está trabajando satisfactoriamente, pese a que la carga de trabajo es muy elevada.

7. Evidencias del interés, esfuerzo, compromiso y colaboración en el trabajo o actuaciones realizadas.

Las evidencias se recogen en los resultados estadísticos que muestran una mejora continua en los últimos años en cuanto a satisfacción, tiempo de respuesta y eficacia en la resolución de incidencias. Además, el compromiso y esfuerzo se demuestran en la implementación exitosa de estas metodologías innovadoras, que nos permiten mantener un alto nivel de servicio y adaptabilidad a las necesidades cambiantes del usuario.

Anexo I.

Antes y después del rediseño del servicio de conexión a red de cable.



Anexo II.

Rediseño del CAU para orientación al usuario.

Antes y después.

Servicios Audiovisuales y Videoconferencias

Destinatarios: ☒ Institucional ☒ Docente ☒ PAS ☒ Becarios ☐ Alumnos

Temática: Servicios de Comunicación

Servicios Ofertados:

- Incidencia con los Medios Audiovisuales
- Solicitud de Servicios Audiovisuales en Salones de Actos y Salas de Grado
- Solicitud de Servicios Audiovisuales en Consejo de Gobierno y Claustro
- ASESORÍA TÉCNICA PARA VIDEOCONFERENCIA
- ASESORÍA TÉCNICA PARA TELEDOCENCIA
- Apoyo a dotaciones audiovisuales en Centros
- Consulta Técnica sobre Servicios y Recursos Audiovisuales
- Incidencia con Monitores Institucionales de Información
- Asesoramiento en la adquisición de medios audiovisuales
- Adquisición de equipos y servicios de instalación de medios audiovisuales

Servicios heterogéneos que exponen el funcionamiento interno.

Dispersión.

Exceso de información

Indecisión por parte del usuario



Audiovisuales y Videoconferencias

Destinatarios: ☒ Institucional ☒ Docente ☒ PAS ☒ Becarios ☐ Alumnos

Temática: Servicios de Comunicación

Servicios Ofertados:

- Apoyo para el uso de medios audiovisuales
- Asesoría sobre el uso de medios audiovisuales
- Incidencia con los medios audiovisuales
- Instalación y asesoramiento en la adquisición de medios audiovisuales

Claridad.

Simplicidad.

Uniformidad.

Anexo III.

Herramientas orientación al usuario empleadas.

Encuestas cualitativas para rediseño de la nueva red WiFi.



Ejemplo de un arquetipo de persona.



Luís

Edad: 24 años.
 Estamento: Estudiante.
 Facultad: Facultad de Ciencias del Trabajo
 Curso: 1º

Jornada

Luís sale de su casa a las 8AM y llega a la Facultad en torno a las 9h. Usa su móvil para distintas tareas personales usando la red 5G, no se conecta a la red inalámbrica porque tiene datos de sobra.

Sobre las 12h. abre su portátil y se conecta a la red inalámbrica de la Universidad. Llega a su casa sobre las 15h.

Nivel tecnológico

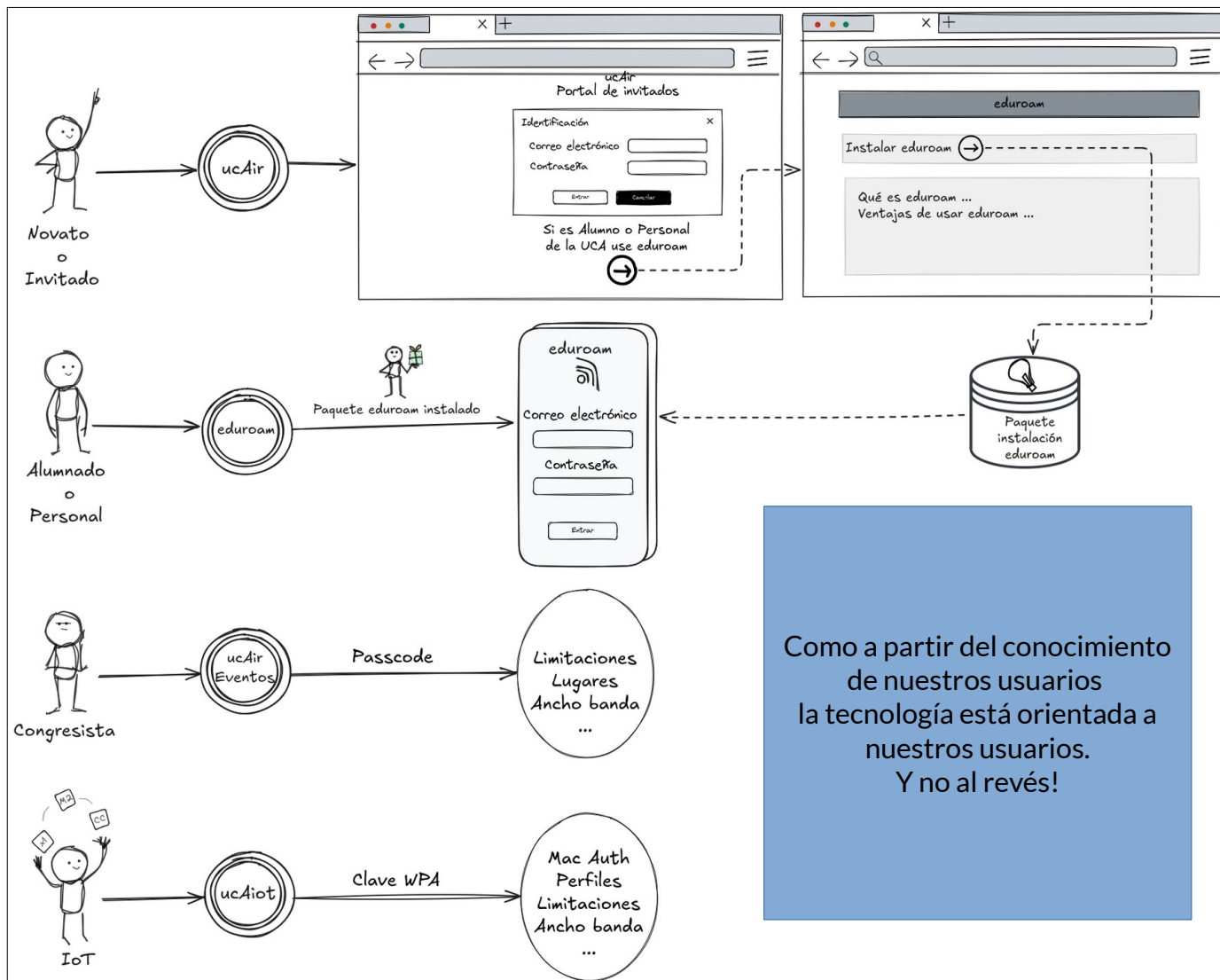
Posee smartphone avanzado, un notebook medio y se desenvuelve correctamente con interfaces webs y configuración básica del sistema operativo. Baja formación en seguridad.

Problemas

Desconoce el uso de eduroam y sólo hace uso de uclirPublica por que es la que usan sus compañeros y le han facilitado la clave de acceso que desconocía el primer día.

Conocimiento e identificación de nuestros tipos de usuarios.

Casos de uso de perfiles para la red inalámbrica.



Anexo IV.

Valoración de los servicios de comunicaciones y audiovisuales



Valoración de la satisfacción sostenida(*) por encima del 9.94 sobre 10.

(*) El esfuerzo de mejora no es lineal y a partir de 9.90 ya es enorme.

El tiempo de respuesta es usualmente lo más complicado. En cambio, es lo que más ha mejorado.

La eficacia de la resolución es también complicada, pero en cambio es muy alta.

La mayoría de nuestros servicios tienen una valoración de 10 para obtener la valoración media de 9.94