

Resultats de la primera enquesta als usuaris del CMS

Resultats de la primera enquesta als usuaris del CMS

En aquest document s'intenta reflexar els resultats i conclusions estretes de la primera enquesta (abril de 2012) que s'ha fet als usuaris del gestor de continguts (CMS) que es fa servir a la UIB. Primer de tot, volem agrair la col·laboració dels usuaris-editors que heu contestat l'enquesta, ja que a partir dels resultats obtinguts s'aplicaran les mesures pertinents per intentar millorar el servei.

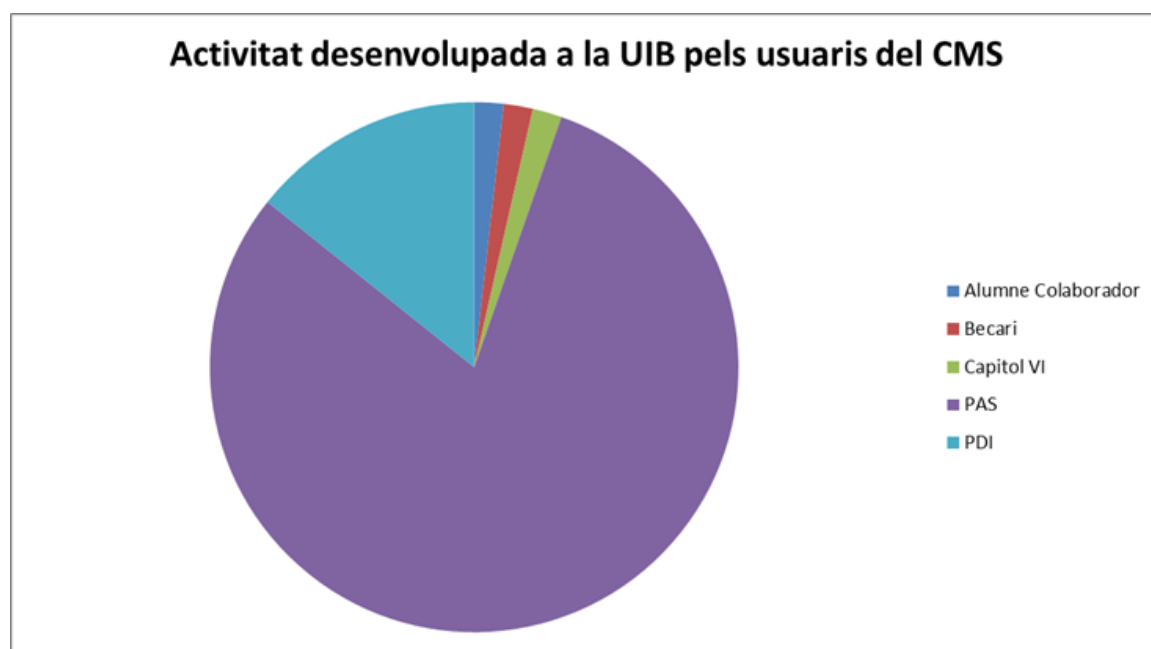
Dades generals

- Es varen enviar 155 enquestes, de les quals es varen contestar 56 (un 36.13%).
- Dels editors que varen contestar, un 80% són PAS, un 14% són PDI i la resta (6%) es divideix entre becaris, personal de capítol VI o alumnes col·laboradors.
- La majoria dels enquestats (70%) fa més d'un any que empren el CMS.
- Més d'una tercera part no havia editat mai pàgines web (34%).
- La major part dels usuaris (80%) contacten amb la Oficina Web per telèfon.
- Igualment, un 82% prefereix el correu com a mitjà de comunicació d'avís i un 76% també prefereix aquest mitjà per la comunicació de les novetats.
- En global, el nivell de satisfacció és elevat, el 91% dels usuaris estan satisfets o molt satisfets. De totes formes, des de l'Oficina Web s'impulsaran mesures per intentar millorar i pujar el nivell de satisfacció als que estan poc o gens satisfets.

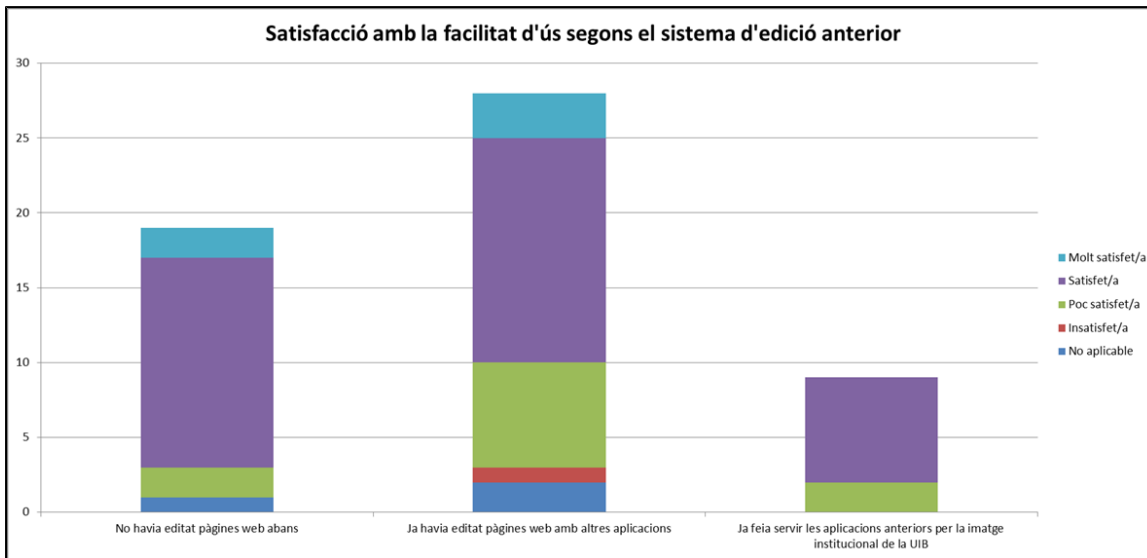
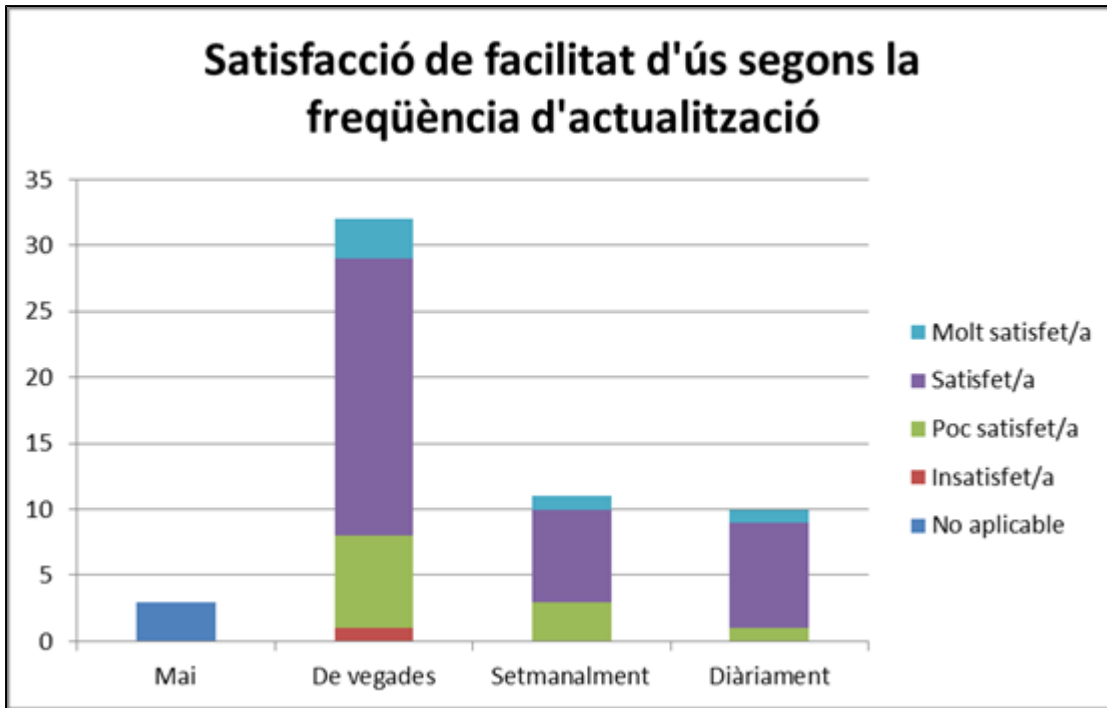
A continuació es poden veure unes gràfiques amb els resultats de l'enquesta.

Resultats

Activitat desenvolupada a la UIB pels editors del CMS

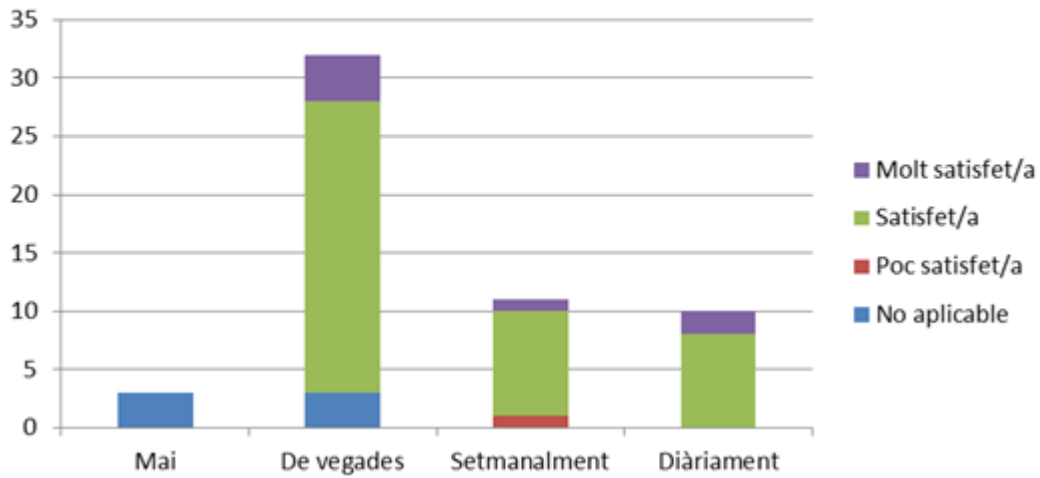


Facilitat d'ús del gestor de continguts



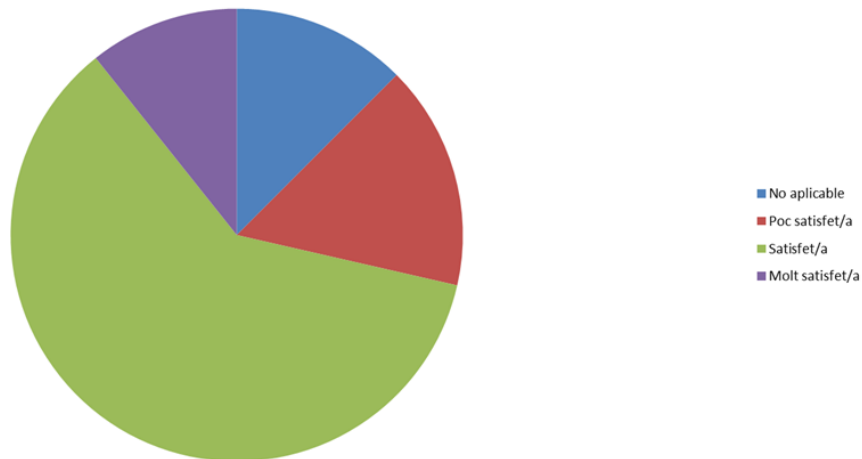
Funcionalitats implementades

Satisfacció amb les funcionalitats segons la freqüència d'actualització



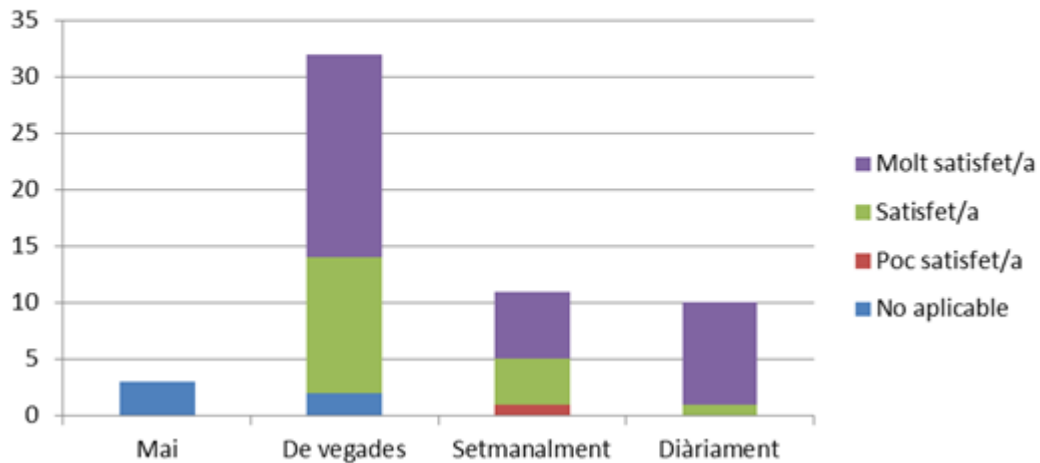
Formació

Satisfacció amb la formació segons el seu grau d'importància



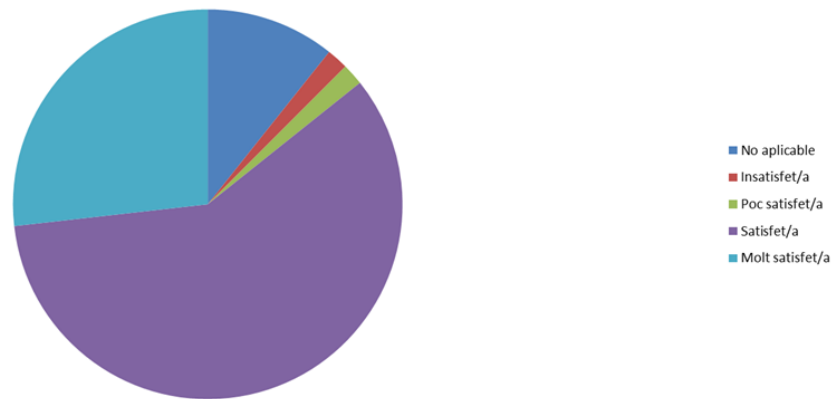
Suport

Satisfacció amb el suport rebut segons la freqüència d'actualització



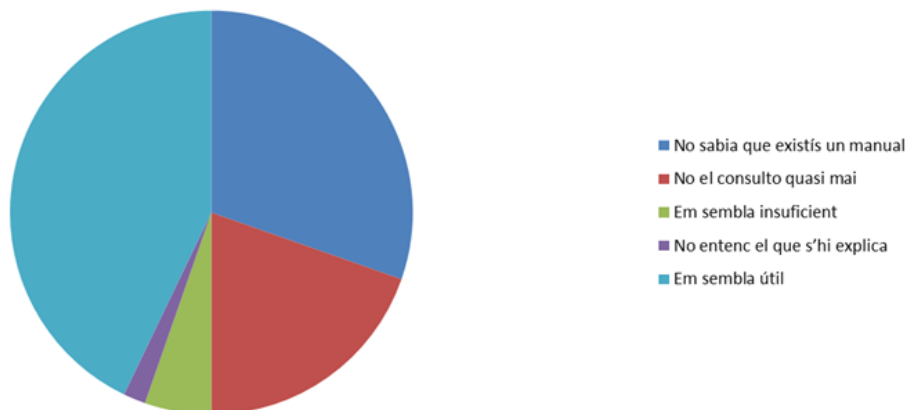
Comunicació de les novetats

Satisfacció amb la comunicació de les novetats



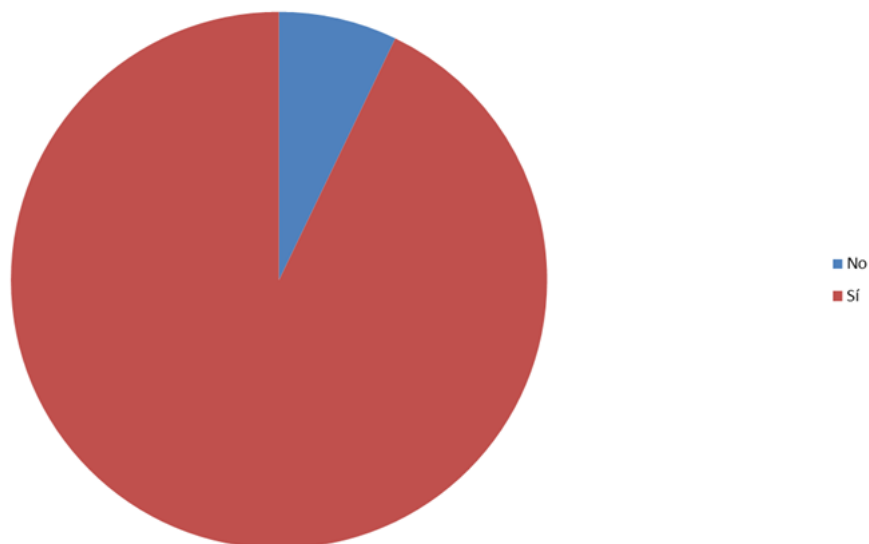
Manual

Opinió sobre el manual d'usuari



Publicació de consells i recomanacions

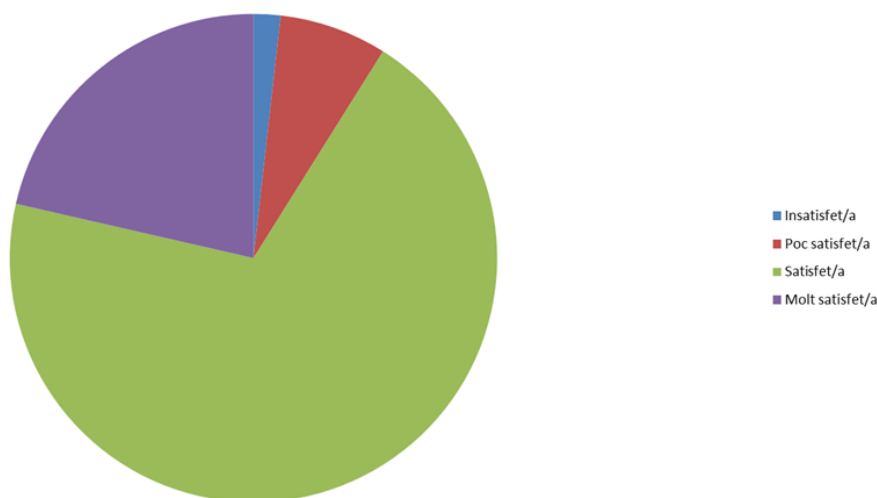
Interés sobre les publicacions periòdiques de consells



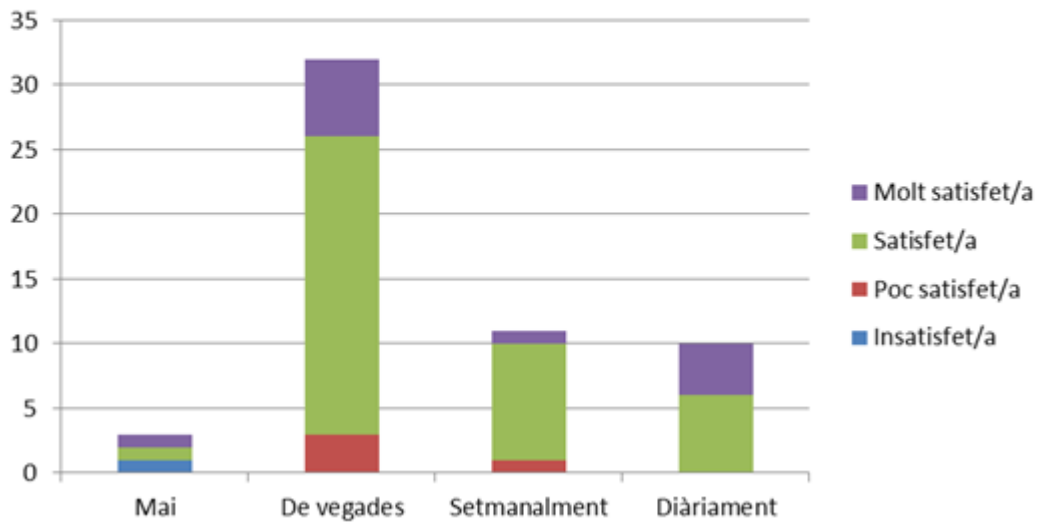
Satisfacció global

A les gràfiques següents es pot veure el grau de satisfacció sobre el gestor de continguts dels editors. S'ha analitzat tenint en compte diferents aspectes.

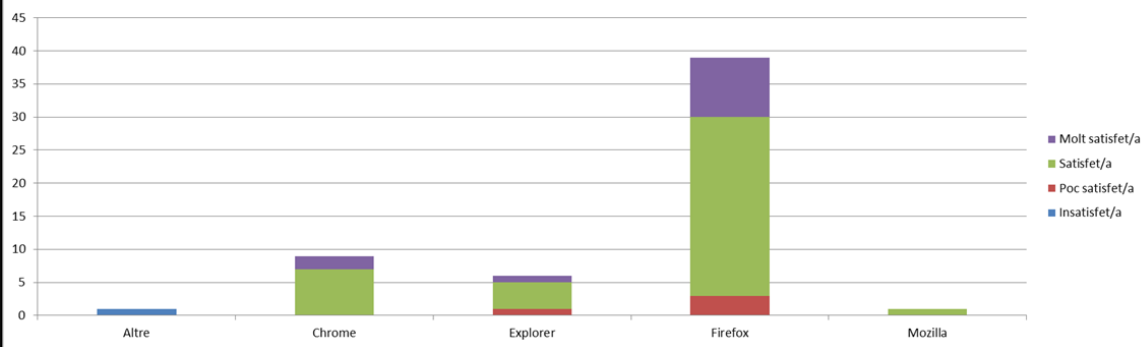
Grau de satisfacció amb el gestor de continguts



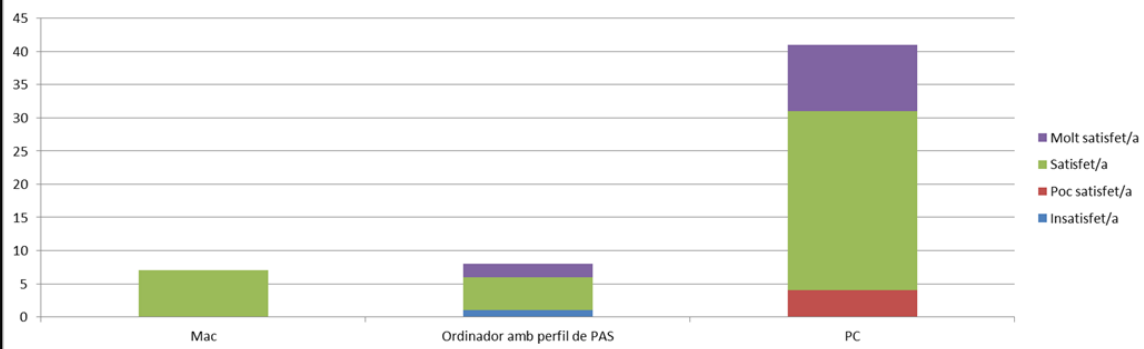
Satisfacció amb el CMS segons la freqüència d'actualització



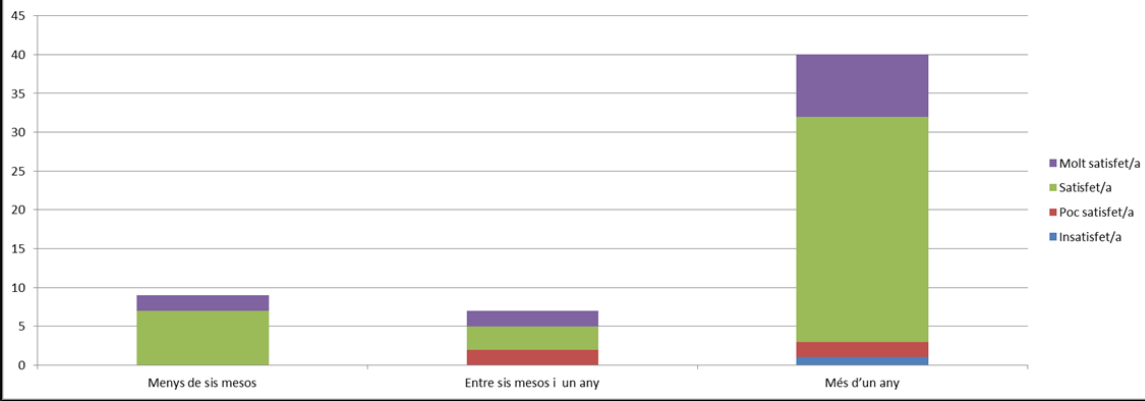
Satisfacció amb el CMS segons el navegador emprat



Satisfacció amb el CMS segons l'ordinador emprat

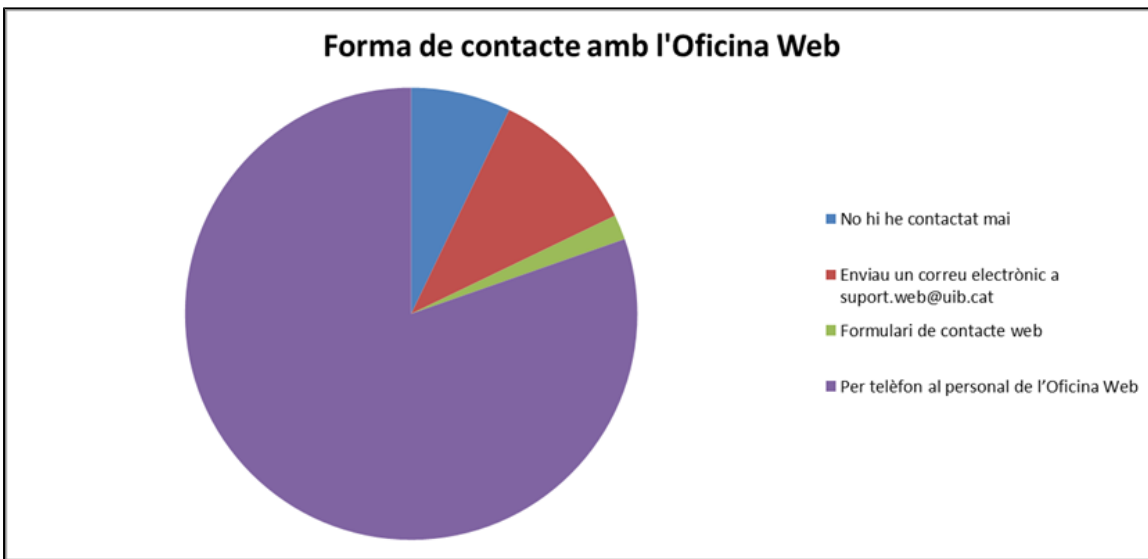


Satisfacció amb el CMS segons l'antiguitat de l'usuari

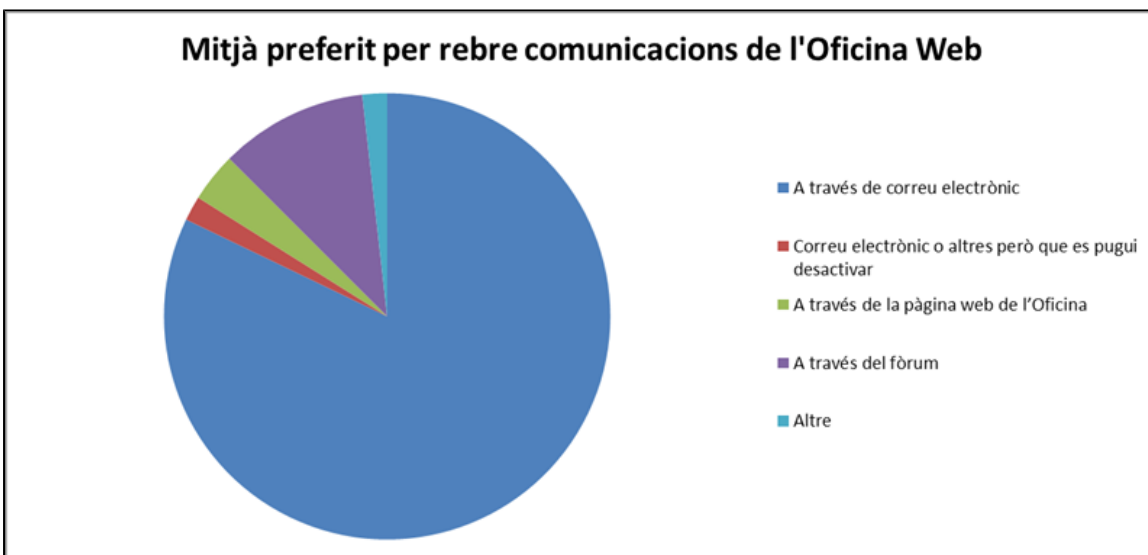


Contacte amb l'Oficina Web

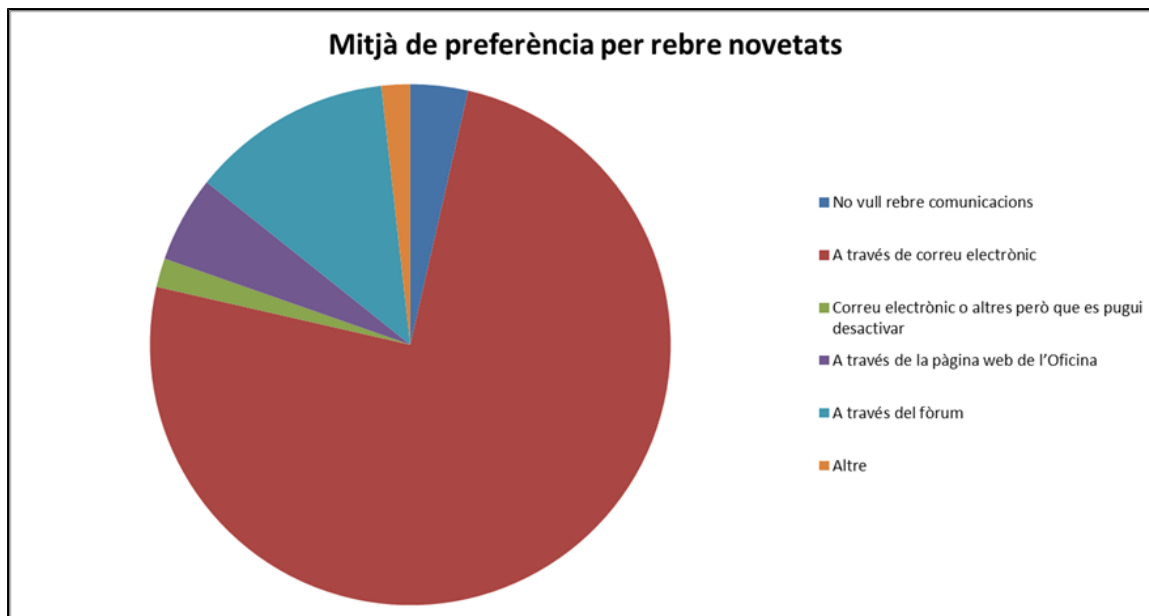
Forma de contacte amb l'Oficina Web



Mitjà preferit per rebre comunicacions de l'Oficina Web



Quin mitjà és el preferit per rebre novetats



Conclusions

- En general destacar que el grau de satisfacció amb el gestor del continguts és gran tant per la facilitat d'ús, les funcions que hi ha implementades, el suport i la formació rebuda.

Comunicació

- La comunicació als usuaris editors actualment es fa mitjançant el fòrum dels usuaris del gestor de continguts de la web de la UIB en el qual hi ha oberts diferents debats de discussió:
 - Avisos i novetats Fòrum. Canal utilitzat per informar-vos dels avisos respecte a l'editor, per exemple aturades de servei, i per comunicar-vos de les novetats, com per exemple noves funcionalitats.
 - Consells pràctics. Aquest és el debat que empram per enviar de manera periòdica, de moment està aturat, els consells pràctics que sorgeixen a partir de les consultes que els usuaris editors ens anau fent.
 - Debat sobre noves funcionalitats i components. Aquest està pensat per què els usuaris comenteu i faceu suggeriments sobre el funcionament de l'editor.

La subscripció de tots els participants és obligada, això vol dir que sempre que hi ha alguna entrada a algun debat s'envia un correu a tots els participants. Estam pensant en posar en funcionament un sistema en que només sigui obligada la subscripció pels avisos i les novetats i les altres siguin voluntàries

- Donat que la majoria dels usuaris editors que han contestat l'enquesta els interessa aquesta secció es tornaran editar i enviar els consells pràctics. De moment es seguirà fent a partir del debat del fòrum, fins que trobem un mecanisme àgil perquè la gent es pugui subscriure i donar-se de baixa.

Comentaris dels editors

Què és el que més us agrada del gestor de continguts?

De les respostes que ens heu fet arribar es poden extreure les següents conclusions:

- Una de les coses que es valora és el fet de que l'eina sigui una aplicació web de manera que es pot fer feina des de qualsevol lloc amb internet només usant un navegador sense necessitat d'instal·lar-se cap producte addicional.
- Un altre aspecte que s'ha destacat ha estat el fet de que no s'han de preocupar d'estils ni format, amb la conseqüent unificació d'estils al web de la UIB.
- La quantitat de funcionalitats que s'ofereixen i es poden incloure a les pàgines web.
- Altres destaquen la facilitat d'ús i el suport rebut.

Què és el que menys us agrada del gestor de continguts?

De les respostes que ens heu fet arribar es poden extreure les següents conclusions:

- Hi ha bastants d'usuaris que es queixen de la lentitud del programa. Aquesta depèn en gran part de l'ordinador dels usuaris més que del servidor. De totes maneres es mirarà si a nivell de servidor també es pot millorar
- Un altre comentari que ens ha arribat fa referència a la separació de l'edició del contingut i de l'estructura i el canvi de pestanya que s'ha de fer. Vos recordam que una vegada que es té creat el contingut amb l'eina de continguts es pot editar el mateix dins

l'eina d'estructura.

- També ens indiquen que hi ha usuaris que veuen els continguts d'usuaris d'altres d'altres serveis. Un usuari només hauria de veure els llocs web als qual hi té accés, encara que si un conjunt d'editors treballen sobre un mateix repositori poden veure tot el contingut del mateix encara que no poden modificar.
- Un altre punt de queixa és la falta de memòria per recordar a on es trobava l'editor (per seleccionar documents, continguts i pàgines). Es mirarà si es pot resoldre, ja que per fer tasques repetitives haver de començar cada vegada és fa cansat.
- En quant al comentari de la manca d'un programa de retoc d'imatges, el gestor de continguts n'inclou un que permet fer funcions bàsiques de retoc i retall.
- Ens heu comentat també el fet de que no desa automàticament els canvis o no avisa abans de sortir de l'editor. Respecte a això indicar que a finals de març es va incloure una modificació a l'editor de manera que avisa quan s'intenta sortir del contingut sense desar (es va comunicar als usuaris mitjançant el correu del fòrum i a les novetats de la pàgina web de l'Oficina (<http://oficinaweb.uib.cat/>)).
- També comentar que alguns usuaris ens heu indicat que l'eina és complicada. A mesura que es va agafant experiència amb el programa, l'eina és fa més fàcil d'emprar. Per altre banda, des de l'Oficina Web intentam que tant amb el suport que donam, la formació i el manual d'usuari aquest inconvenient sigui menys acusat.
- També és cert que el fet de ser una aplicació web es necessita xarxa tot el temps, i si no n'hi ha no es pot fer feina.

Trobau a faltar alguna cosa al manual del gestor de continguts?

Respecte a aquesta pregunta, no hi ha hagut massa comentaris, ja que és molta la gent que no el coneix o no sab que existeix. Aprofitam per dir-vos que el manual d'usuari es pot accedir des del botó d'ajuda de l'editor o l'adreça web del mateix (<http://manualcms.uib.es/>)

Un dels suggeriments que ens heu fet arribar és que podria ser interessant incloure una secció amb la definició dels termes més usats.

Teniu algun comentari addicional o suggeriment que ens ajudi a millorar?

Moltes gràcies per la valoració que heu fet de la feina del personal de l'Oficina Web.

A continuació es comentaran alguns comentaris que ens heu fet arribar:

- Un dels aspectes que comentau és la falta de suport de javascript per a controlar formularis. Dir-vos que als formularis ja es poden fer controls bàsics de javascript. Si existeixen altres controls no específics, posau-vos en contacte amb l'oficina i intentarem trobar una solució.
- Un altre punt és el fet que quan es publica una pàgina, si aquesta té imatges, aquestes s'han de publicar de forma separada. Hem solventat aquest problema i ja s'han aplicat els canvis a l'editor.
- En quan a si existeix una llista de funcionalitats disponibles, indicar que al manual hi ha llista de totes les funcionalitats actualitzada (<http://manualcms.uib.es/components/>). A més, cada vegada que se'n fa una de nova s'anuncia al fòrum i s'envia un correu a tots els usuaris. Si a algun usuari no li arriben les notificacions, vos podeu posar en contacte amb nosaltres i ho solucionarem.
- Hi ha un conjunt de gent que fa feina amb el gestor de continguts que diu que els ordinadors són lents i els monitors petits. Possiblement la qualitat en la manera de fer feina canviaria amb una millora dels equipaments. Aquest aspecte no està al nostre abast però sí ho poden recomenar.
- També ens heu fet la reflexió que a l'inici és un poc dur començar a fer feina amb el gestor de continguts però si que és veritat que amb el temps i l'experiència aquest concepte canvia.
- També se'ns ha suggerit la possibilitat de fer més sessions formatives. L'Oficina Web està oberta a fer-les i si teniu alguna necessitat específica les podem muntar-los a demanda i convidant a la resta d'usuaris del gestor de continguts.