

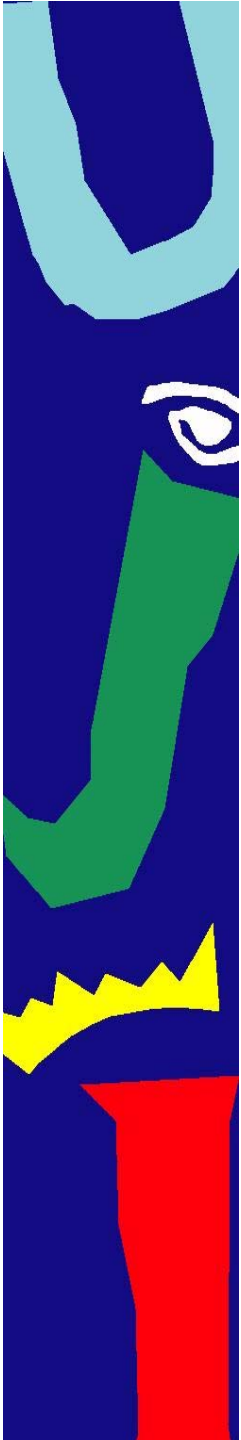
**ENQUESTA DE SATISFACCIÓ AMB
LA BÚSTIA DE CONSULTES,
QUEIXES, SUGGERIMENTS I
FELICITACIONS DE LA
UNIVERSITAT JAUME I**

Any 2010

**VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA
I QUALITAT**

Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

Gener 2011



© Què és la Bústia UJI?

Finestra única per a canalitzar la comunicació entre els membres de la comunitat universitària, i la societat en general, amb els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat.

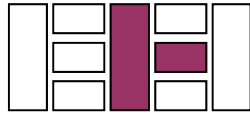
© Quina és la seua finalitat?

Donar resposta a les consultes que plantegen els usuaris i usuàries, i canalitzar les queixes, suggeriments i felicitacions respecte al funcionament de l'UJI.

© Dates assenyalades:

- Curs 2002/03 posada en funcionament.
- Curs 2005/06 constitució d'un grup de millora entre l'USE, l'OPAQ, el SI i el SCP.
- Any 2007 posada en funcionament de la nova aplicació informàtica *Bústia UJI*.
- Any 2008 elaboració de la normativa reguladora, aprovada pel Consell de Direcció de 8 de gener.

L'enquesta de satisfacció amb la Bústia UJI serveix de FONT D'INFORMACIÓ EN distints processos:



Model EFQM d'Excel·lència:

Subcriteri 5b. Gestió i millora de les relacions amb els clients i Subcriteri 6a Mesures de percepció (dels Resultats en els Clients)



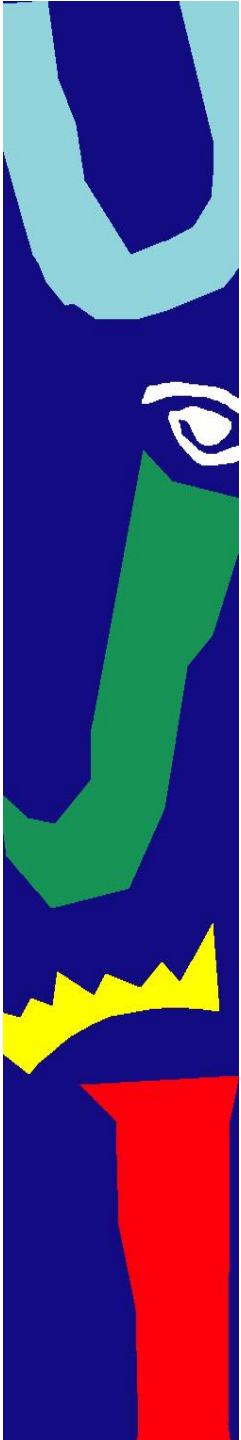
Norma ISO 9001:2008

Requisit 7.2.3. Comunicació amb el client i Requisit 8.2.1. Satisfacció del client



Programes d'ANECA:

- Programa de Suport a l'Avaluació de l'Activitat Docent del Professorat (DOCENTIA)
- Programa AUDIT (Directriu Específica 1.2.1.c i Directriu Específica 1.5).

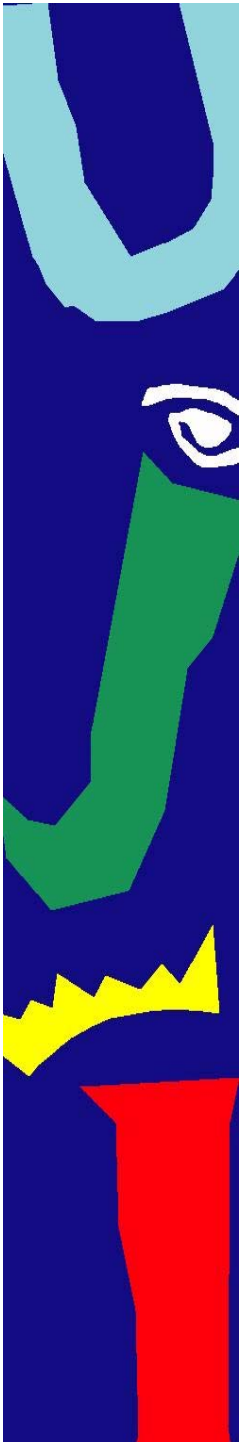


CARACTERÍSTIQUES DE L'ENQUESTA:

- ❖ Basada en el concepte de **qualitat de servei com a satisfacció del client**.
- ❖ Dissenyada a partir d'una adaptació de Parasuraman, Zeithaml i Malhorra (2005) de l'Escala SERVQUAL als serveis electrònics que dóna lloc a l'**Escala E-S-QUAL**.
- ❖ L'Escala E-S-QUAL agrupa els ítems en 4 dimensions: **eficiència, disponibilitat, compliment i privacitat**.
- ❖ **Constituïda per 20 ítems** sobre aspectes específics (15), valoracions generals (2), satisfacció general (1), freqüència d'ús (1) i comentaris (1).
- ❖ Escala de mesurament utilitzada **tipus Likert de 5 punts**.
- ❖ Disponible en **3 idiomes**: castellà, valencià i anglès.
- ❖ Instrument de mesurament utilitzat **des de l'anualitat 2006**.

FITXA TÈCNICA DE L'ENQUESTA:

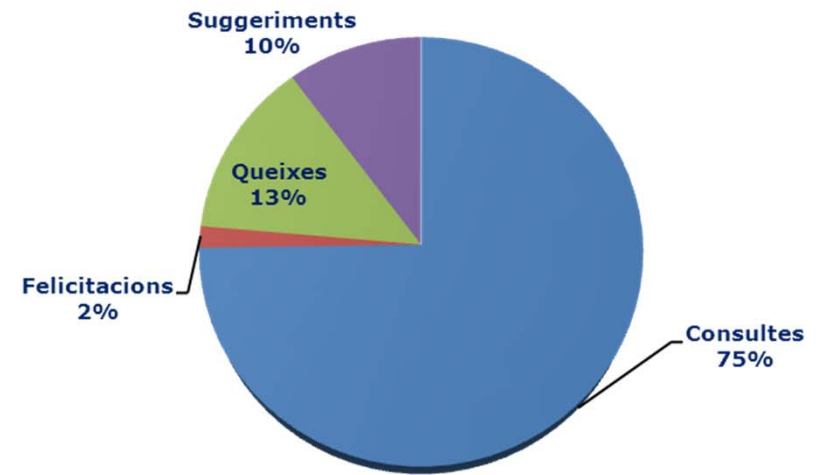
- ✓ **Població:** 3.324 persones
- ✓ **Mostra:** 745 respostes rebudes (22,41%)
- ✓ **Índex de fiabilitat:** 96,93%
- ✓ **Error mostral:** ± 3,07%
- ✓ **Data de realització:** any 2010
- ✓ **Administració de l'enquesta:** en línia



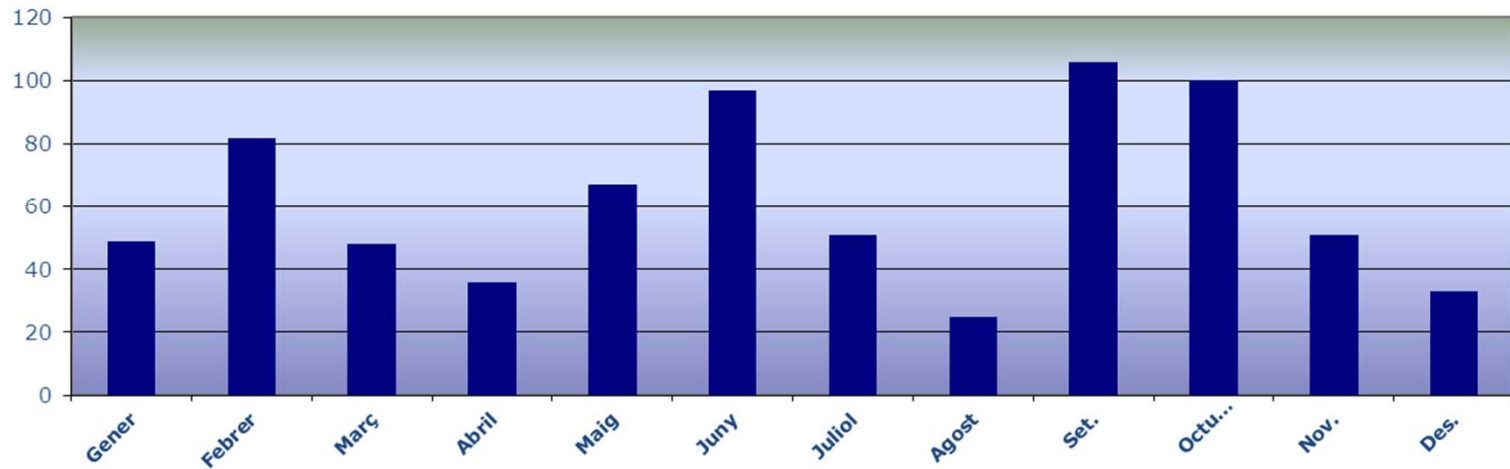
Evolució de la població i la mostra

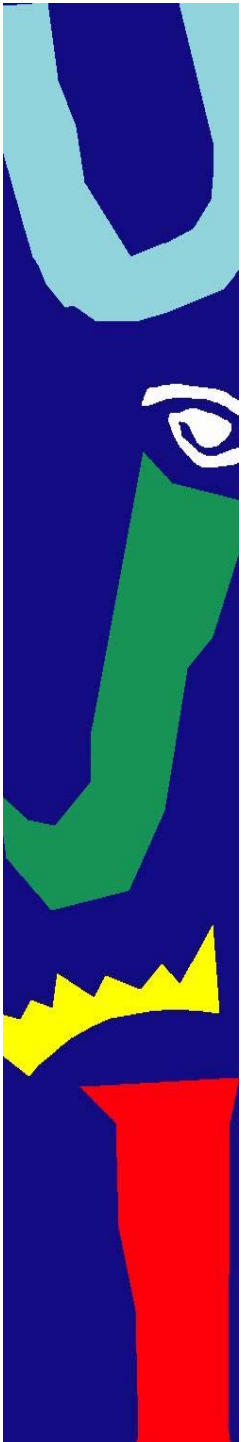


Origen de les peticions rebudes

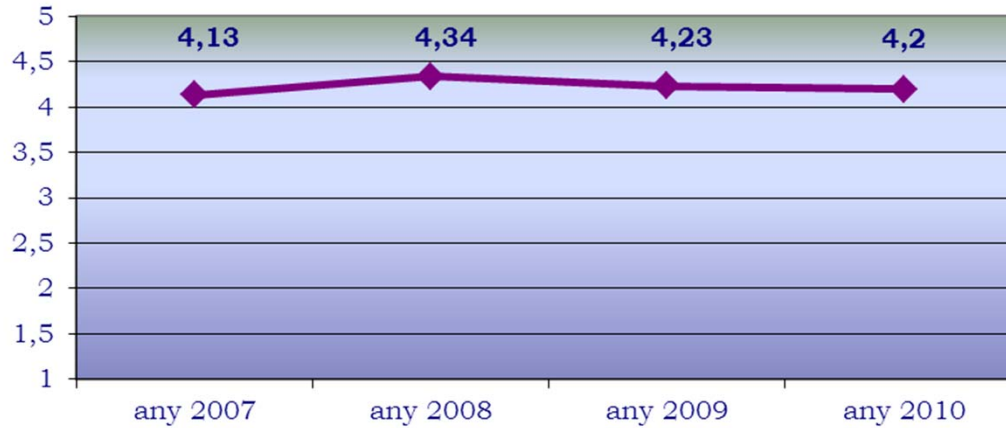


Distribució de la població i la mostra per mesos

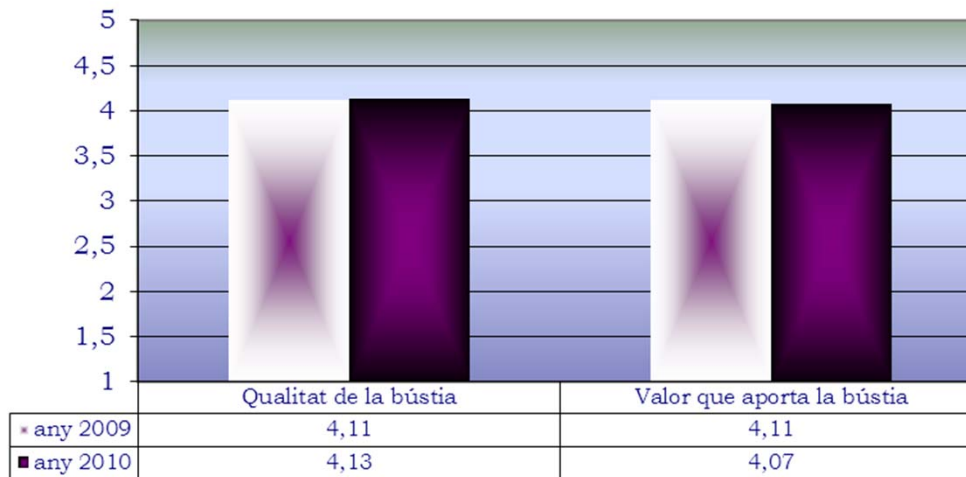




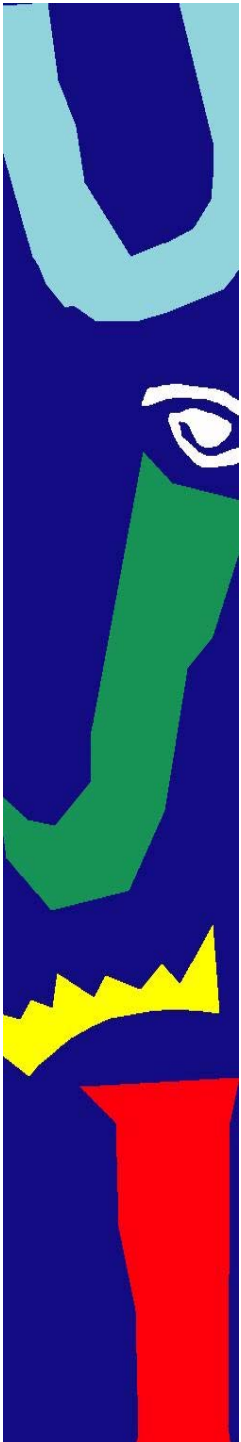
Evolució de la satisfacció general amb la Bústia UJI



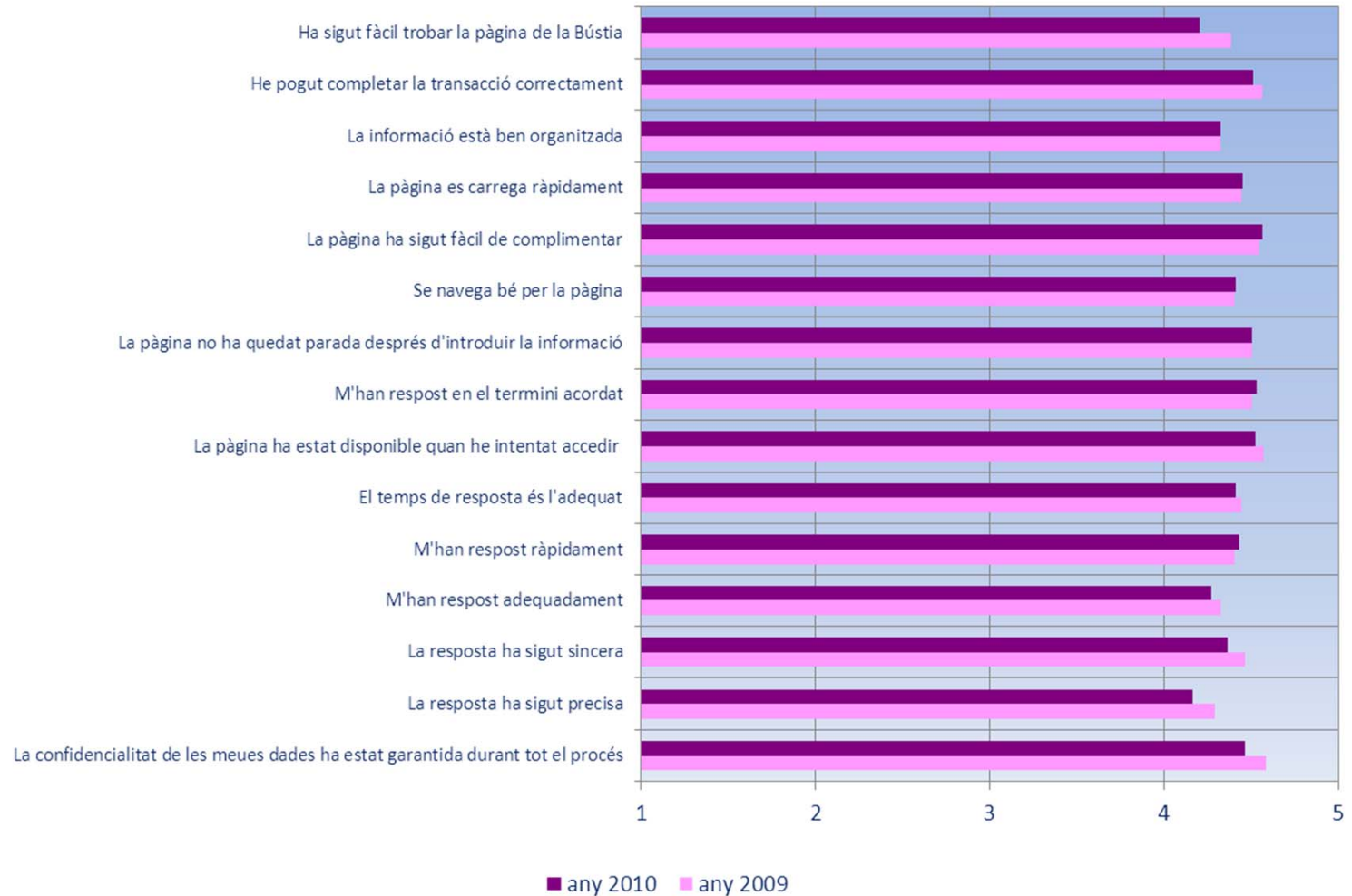
Evolució de la satisfacció amb ...



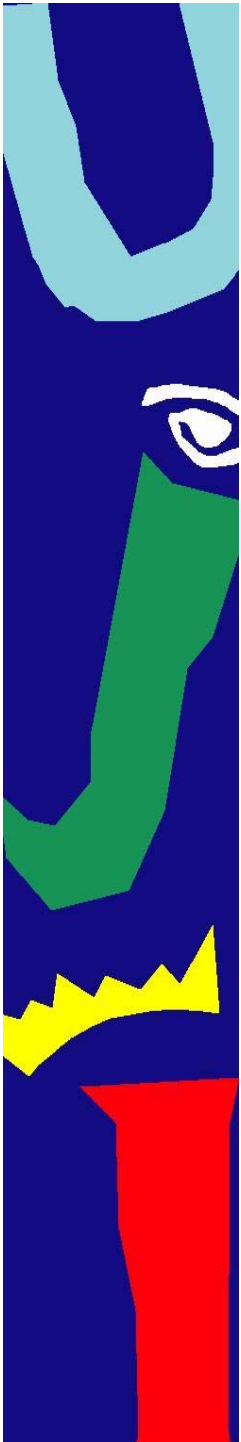
**En cap dels
mesuraments que
s'han realitzat es
mostren
diferències
significatives amb
els resultats
assolits durant
l'any 2009**



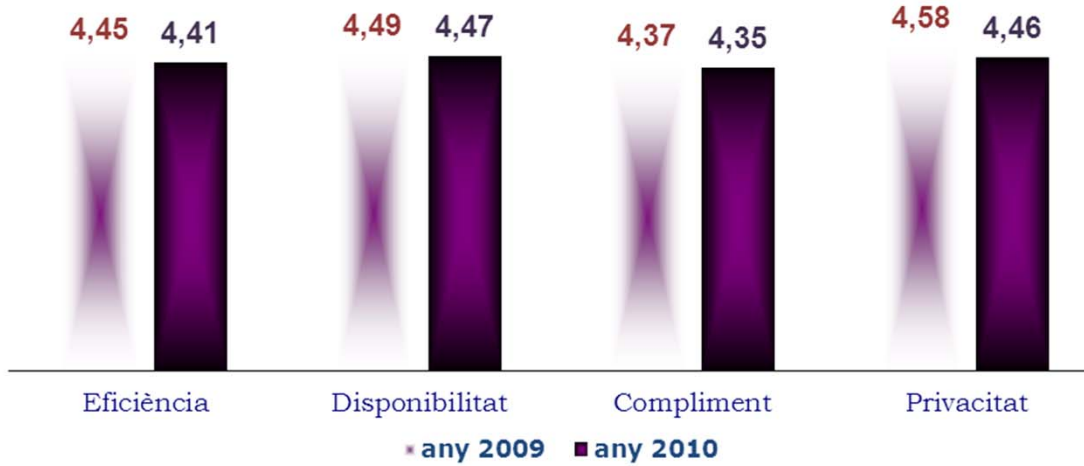
Evolució de la satisfacció amb els aspectes específics de qualitat



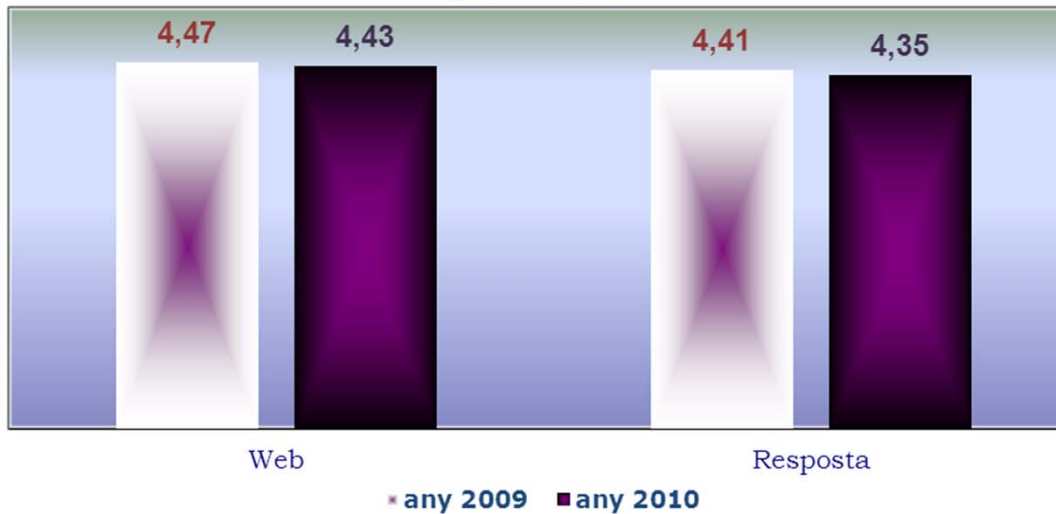
**** Es produeixen diferències significatives amb un nivell de confiança del 99% ($p = 0,01$)**



Evolució en la valoració de les dimensions de qualitat



Evolució de la satisfacció amb els factors del qüestionari



**No es mostren
diferències
significatives
amb les
valoracions
assolides
durant l'any
2009**



EVOLUCIÓ DE LES PROPOSTES DE MILLORA DERIVADES DE L'INFORME DE L'ANY 2008

Treballar amb més detall la part qualitativa de l'enquesta.

Realitzar un taller formatiu sobre el funcionament de la Bústia UJI.

DERIVADES DE L'INFORME DE L'ANY 2009

Modificar el procediment, i posteriorment l'aplicació informàtica, perquè l'enquesta de satisfacció s'envie a l'usuari juntament amb la resposta a la consulta.

Modificar els punts de l'escala Likert utilitzada per a respondre (substituir «poc d'acord /en desacord» per «un poc d'acord/en desacord»).

Els punts han sigut modificats amb data 24/01/2011



Revisar l'ortografia dels missatges que llegeix l'usuari quan rep l'enquesta de satisfacció.

Aquesta actuació es va realitzar en febrer de 2010 però es tornarà a revisar amb motiu d'uns dels comentaris realitzats pels usuaris en relació amb l'enquesta.



Repetir

Modificar la pàgina enviada per l'aplicació informàtica amb l'Enquesta de Satisfacció de manera que l'usuari pugui optar per «No contestar l'enquesta»; si no es marca aquesta opció l'aplicació seguirà llançant enquestes tal com està programada (als 3 i als 6 dies de realitzar la consulta).

Donar més difusió a la normativa de la Bústia UJI

Amb data 21/12/2010 es va enviar un correu electrònic a tota la comunitat universitària per a informar de l'existència de la Bústia, en el qual també s'indicava l'existència de la Normativa i el lloc web en el qual es podia consultar.



Realitzar un seguiment mensual del nombre d'enquestes llançades i respostes rebudes.

La revisió es realitza, de forma mensual tots els primers dimecres del mes, des de febrer de 2010.



NOVES PROPOSTES DE MILLORA

- ⊕ En l'enquesta, ampliar la capacitat del camp de text per a arreplegar comentaris i/o suggeriments de les persones usuàries.
- ⊕ Parlar amb els serveis responsables de la Bústia per a millorar l'accessibilitat de la mateixa.
- ⊕ Realitzar comparacions dels resultats obtinguts amb estudis semblants realitzats fora de l'UJI.
- ⊕ Incloure a l'estudi els objectius plantejats per altres Serveis de l'UJI en relació amb la Bústia.
- ⊕ Realitzar una revisió dels ítems del qüestionari (proposta en la Subcomissió del Consell de Qualitat de 10/02/2011).