

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

Any 2009

**VICERECTORAT DE QUALITAT EDUCATIVA I
HARMONITZACIÓ EUROPEA**

Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

Gener de 2010



● 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.

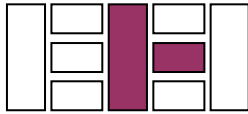
● Quina és la seua finalitat?

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.)

A stylized graphic of a face on the left side of the slide. It features a dark blue background with a light blue eye, a green nose, and a red mouth. The face is composed of bold, geometric shapes.

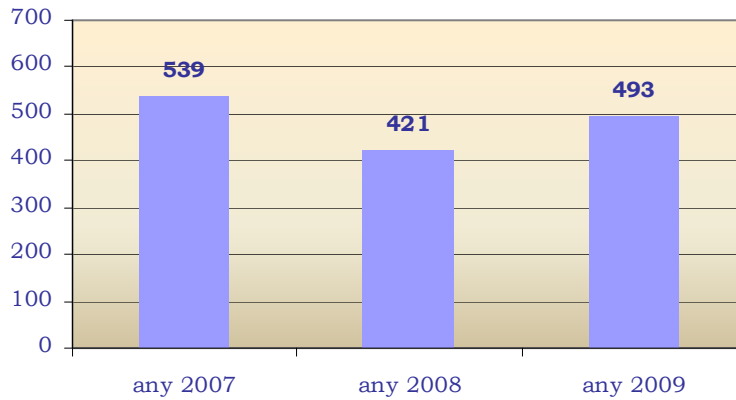
CARACTERÍSTIQUES DE L'ENQUESTA:

- ❖ 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**.

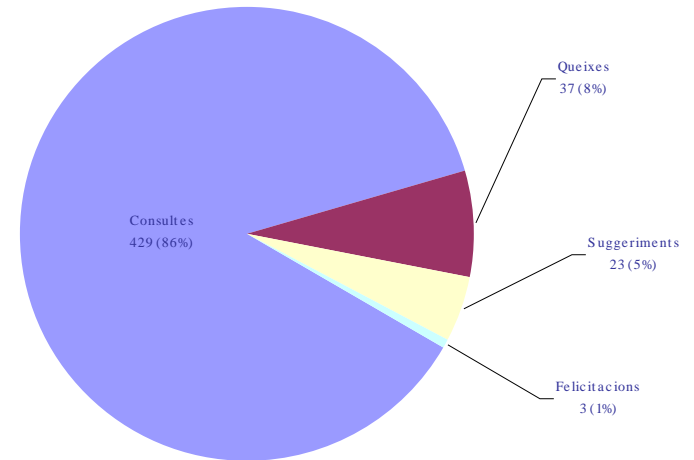
FITXA TÈCNICA DE L'ENQUESTA:

- ✓ **Població:** 3.768 persones
- ✓ **Mostra:** 493 respostes rebudes (13,08%)
- ✓ **Índex de fiabilitat:** 96,25%
- ✓ **Error mostral:** ± 3,75%
- ✓ **Data de realització:** any 2009
- ✓ **Administració de l'enquesta:** en línia

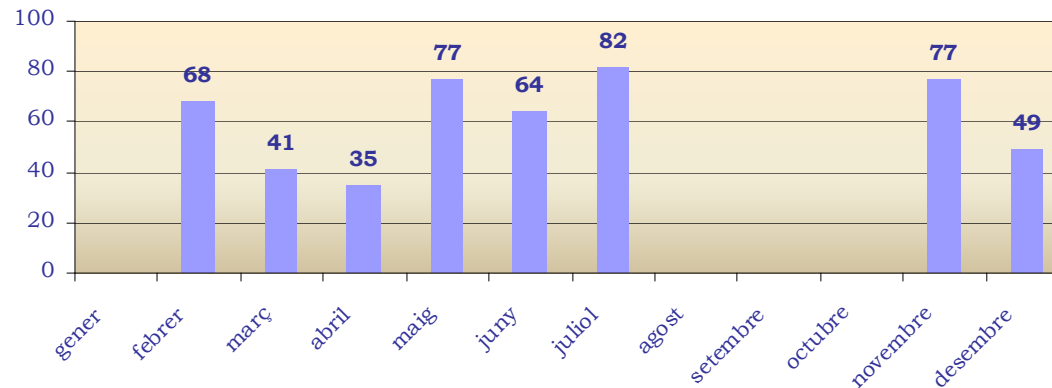
Nombre d'enquestes contestades



Origen de les peticions rebudes



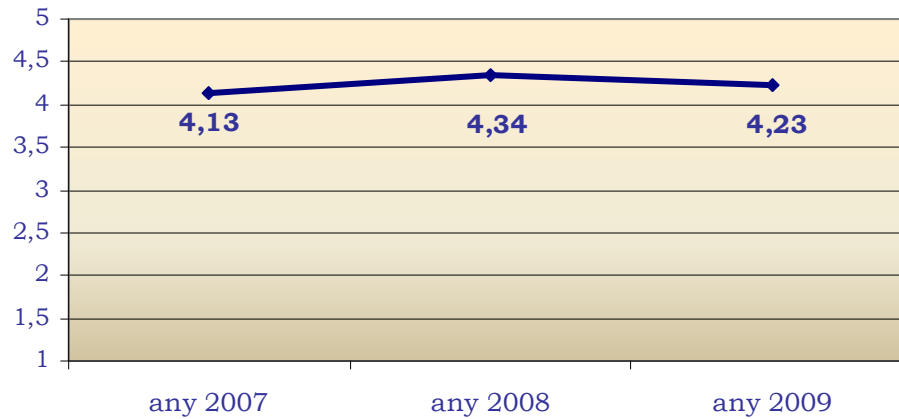
Distribució de la recepció d'enquestes per mesos



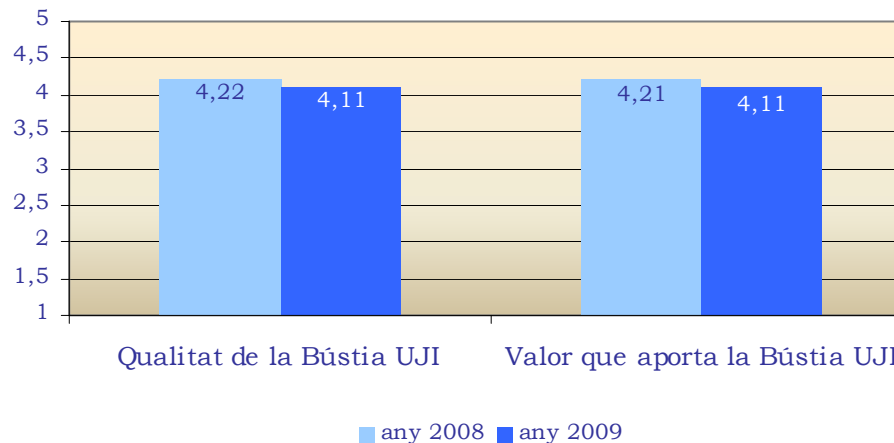
INCIDÈNCIA:

L'aplicació informàtica encarregada d'enviar l'enquesta de satisfacció a l'usuari de la Bústia va deixar de funcionar durant els mesos d'agost, setembre i octubre, i va tornar a funcionar el 23 de novembre.

Evolució de la satisfacció amb la Bústia UJI

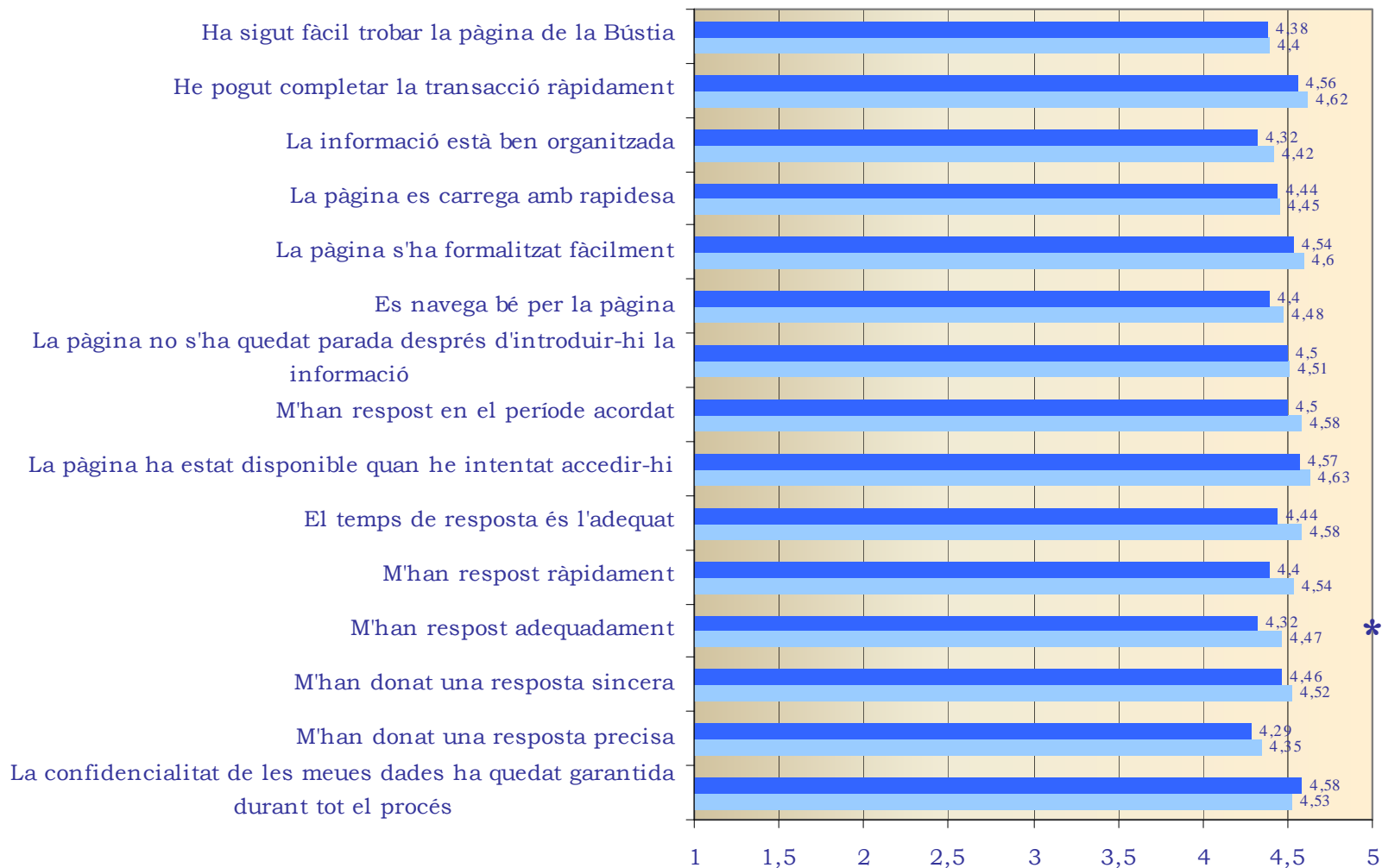


Altres valoracions generals



En cap dels mesuraments que s'han realitzat es mostren diferències significatives amb els resultats assolits durant l'any 2008

Evolució de la satisfacció amb els aspectes específics relacionats amb la Bústia UJI



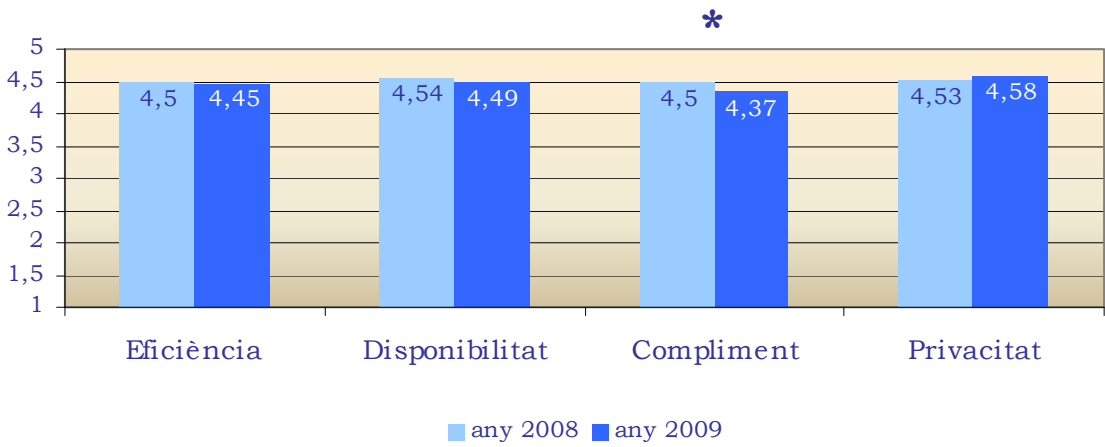
* Es produeixen diferències significatives amb un nivell de confiança del 95% ($\alpha = 0,05$)

■ any 2008 ■ any 2009



•Es produeixen diferències significatives amb un nivell de confiança del 95% ($\alpha = 0,05$)

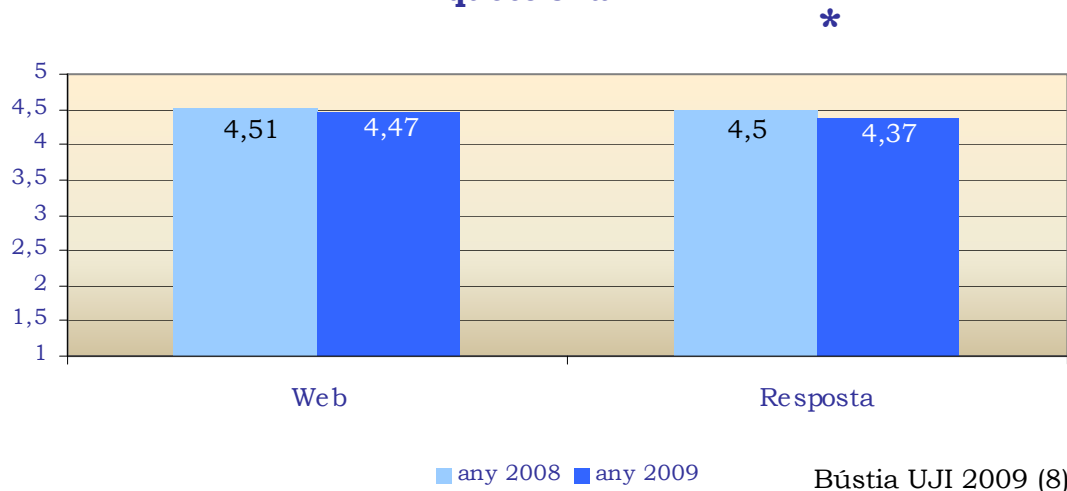
Evolució de la satisfacció amb les dimensions de l'escala



Com a resultat de l'anàlisi factorial, els ítems de les 4 dimensions amb què treballam s'agrupen en 2 factors amb els resultats següents:

•Es produeixen diferències significatives amb un nivell de confiança del 95% ($\alpha = 0,05$)

Evolució de la satisfacció amb els factors del qüestionari



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

Modificar la redacció de l'ítem referit a la freqüència d'ús de la Bústia.

L'ítem va ser modificat després de la presentació de l'informe de l'any 2008 però l'aplicació va deixar de funcionar correctament i s'ha tornat a realitzar la modificació amb data 18 de gener de 2010.



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

Proporcionar a cada servei implicat un informe on s'incloguen el nombre de queixes, suggeriments, comentaris i felicitacions rebuts.

Els serveis poden accedir directament a aquesta informació a través de l'adreça https://e-ujier.uji.es/pls/www/!gri_www.euji22137?



Portar a terme un taller formatiu sobre el funcionament de la Bústia UJI.

Donar difusió de l'informe a través de la pàgina web de l'UJI, en l'apartat "Actualitat".



Noves PROPOSTES DE MILLORA:

- ✦ **Modificar l'aplicació informàtica** perquè l'enquesta de satisfacció s'envie a l'usuari juntament amb la resposta a la consulta (els comentaris indiquen que l'enquesta es llança als 3 dies de realitzar la consulta, independentment d'haver rebut una resposta).
- ✦ **Modificar els punts de l'escala Likert** utilitzada per a respondre (substituir “poc d'acord/en desacord” per “un poc d'acord/en desacord”).
- ✦ **Revisar l'ortografia dels missatges** que llegeix l'usuari quan rep l'enquesta de satisfacció.
- ✦ **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** (alguns comentaris dels usuaris fan referència a punts que s'indiquen en la normativa i que desconeixen).
- ✦ **Realitzar un seguiment mensual** del nombre d'enquestes llançades i respostes rebudes.