

# INFORME GENERAL

## BÚSTIA UJI 2015

### 1. INTRODUCCIÓ

La Bústia UJI constitueix una finestra única per canalitzar la comunicació entre les persones de la comunitat universitària i la societat en general i els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat. Té com a finalitat primordial donar resposta a les consultes plantejades pels usuaris i usuàries, així com canalitzar queixes, suggeriments i felicitacions respecte del funcionament de l'UJI, per millorar els procediments que ho necessiten.

Es va posar en funcionament de manera experimental durant el curs 2002/03 i durant el curs 2005/06 es va constituir el grup de millora format per la Unitat de Suport Educatiu, l'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat, el Servei d'Informàtica i el Servei de Comunicació i Publicacions.

L'objectiu d'aquest informe és l'anàlisi estadística de les peticions rebudes mitjançant la Bústia UJI en el període que va de l'1/01/2015 al 31/12/2015, així com fer una valoració de les accions realitzades en aquest període de temps i proposar millores per dur a terme l'any 2016.

### 2. RESULTATS

Durant l'any 2015 es van rebre 3.485 peticions en la Bústia UJI. Del total de peticions tramitades 2.788 són consultes, 506 queixes, 157 suggeriments i 34 felicitacions.

Els serveis i/o unitats organitzatives que han rebut més peticions tramitades mitjançant la Bústia UJI són: Unitat de Suport Educatiu (2.379), Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (192), Servei d'Esports (269), Servei de Llengües i Terminologia (219), Oficina d'Inserció Professional i Estadística en Pràctiques (40), Servei d'Informàtica (61), Oficina de Relacions Internacionals (24) i Biblioteca (57). Alguns d'aquests serveis tenen associats més d'un àmbit de la Bústia.

La resta de serveis, òrgans o unitats organitzatives han rebut menys de 20 peticions i en alguns casos no n'han rebuda cap.

Del total de peticions rebudes, la via més sol·licitada per rebre la resposta és el correu electrònic.

Pel que fa al temps mitjà de resposta del total de peticions tramitades, un 98,57 % de les peticions s'han tancat en el termini màxim establert, set dies hàbils (de dilluns a divendres, excepte festiu).

L'idioma de preferència dels usuaris i usuàries és el valencià (78,22 %), seguit del castellà i, finalment, l'anglès.

Segons el perfil de personal usuari seleccionat, el perfil d'estudiantat és el més utilitzat, amb 2.608 peticions.

Analitzant les peticions rebudes que guarden relació amb els estudis oficials que ofereix l'UJI aquestes les podem classificar en:

925 peticions associades a l'àmbit "Informació acadèmica, titulacions de primer i segon cicle i títols de grau".

383 peticions associades a l'àmbit "Informació acadèmica, màsters oficials i doctorats".

954 peticions associades a l'àmbit "Altres", aquestes en un 90% plantegen qüestions relacionades amb els estudis oficials que ofereix l'UJI.

De totes aquestes peticions sobre estudis oficials detallem a continuació aquelles que han estat tramitades per les persones responsables dels títols.

#### **Facultat de Ciències Humanes i Socials**

Grau en Periodisme: 2 peticions (1 queixa, 1 consulta)

Grau en Estudis Anglesos: 1 petició (1 felicitació)

Grau en Publicitat i Relacions Públiques: 1 petició (1 consulta)

Grau en Mestre o Mestra en Educació Infantil: 1 petició (1 suggeriment)

Grau en Mestre o Mestra en Educació Primària: 2 peticions (2 queixes)

Màster universitari en Ensenyament i Adquisició de la Llengua Anglesa en Contextos Multilingües: 2 peticions (2 consultes)

Màster universitari en Ètica i Democràcia: 6 peticions (6 consultes)

Màster universitari en Professorat d'Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat, Formació Professional i Ensenyament d'Idiomes: 5 peticions (5 consultes)

Màster universitari en Traducció Mèdica i Sanitària: 1 petició (1 consulta)

#### **Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques**

Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans: 2 peticions (1 consulta, 1 queixa)

Grau en Turisme: 2 peticions (2 queixes)

Grau en Dret: 1 petició (1 queixa)

Grau en Administració d'Empreses: 6 peticions (6 queixes)

Grau en Economia: 1 petició (1 consulta)

Grau en Finances i Comptabilitat: 2 peticions (2 felicitacions)

Màster universitari en Gestió de la Qualitat: 1 petició (1 consulta)

#### **Facultat de Ciències de la Salut**

Grau en Medicina: 3 peticions (1 suggeriment, 1 queixa, 1 consulta)

Grau en Psicologia: 7 peticions (6 queixes, 1 consulta)

Màster universitari en Psicologia del Treball, de les Organitzacions i en Recursos Humans: 3 peticions (3 consultes)

Màster universitari en Psicologia General Sanitària: 5 peticions (3 consultes, 2 queixes)

Màster universitari en Rehabilitació Psicosocial en Salut Mental Comunitària: 1 petició (1 consulta)

#### **Escola Tècnica Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals**

Grau en Enginyeria en Disseny Industrial i Desenvolupament de Productes: 9 peticions (7 queixes, 2 consultes)

Grau en Enginyeria en Tecnologies Industrials: 2 peticions (2 consultes)

Grau en Disseny i Desenvolupament de Videojocs: 5 peticions (5 queixes)

Màster universitari en Disseny i Fabricació: 1 petició (1 consulta)

Màster universitari en Matemàtica Computacional: 1 petició (1 consulta)

### **3. VALORACIÓ GENERAL DE LA BÚSTIA L'ANY 2015 I ACCIONS REALITZADES**

Des de la coordinació de la Bústia UJI s'han realitzat tots els canvis sol·licitats pels diferents serveis i/o unitats administratives de la Universitat.

Durant aquest any s'ha vist reduït el nombre de peticions tramitades des de la Bústia, si tenim en compte que el perfil d'estudiantat és el més nombrós, aquest fet pot estar associat a la creació dels portals web dirigits al nou estudiantat i estudiantat de la Universitat Jaume I. Amb la creació d'aquests portals s'ha intentat facilitar l'accés a tota la informació dirigida a aquests perfils d'estudiantat des d'un únic punt.

#### **4. PROPOSTES DE MILLORA**

El grup de millora de la Bústia ha acordat sol·licitar al Servei d'Informàtica, que gestiona l'aplicació informàtica de la Bústia, un canvi en els àmbits públics als quals es poden dirigir peticions, amb la finalitat que es mostren els diferents títols d'estudis oficials que s'imparteixen a la Universitat.

A la fi de 2015 es realitzen proves i se sol·licita que l'any 2016, els àmbits públics de la Bústia: Informació acadèmica, Titulacions de 1r, 2n cicle i títols de grau; Informació acadèmica, Màsters oficials; Informació acadèmica, Programes de doctorat, necessàriament estigueren associats a estudis. Amb això es pretenen obtenir dades concretes de peticions dirigides a cada estudi, per tal de poder distingir en les estadístiques quantes peticions han estat tramitades per les persones responsables dels títols.