



**BUSTIA DE CONSULTES,
QUEIXES, SUGGERÈNCIES I
FELICITACIONS DE LA
UNIVERSITAT JAUME I**

Any 2008

**VICERECTORAT DE QUALITAT EDUCATIVA I
HARMONITZACIÓ EUROPEA**

MARÇ, 2009



• Què és?

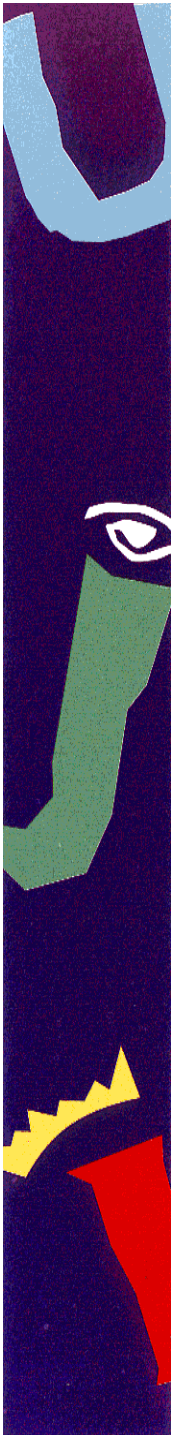
Finestra única per tal de canalitzar la comunicació entre els membres de la comunitat universitària i la societat en general i els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la .

• Quina és la seua finalitat?

Donar resposta a les consultes plantejades pels usuaris/ies, així com canalitzar queixes, suggeriments i felicitacions respecte al funcionament de l'UJI

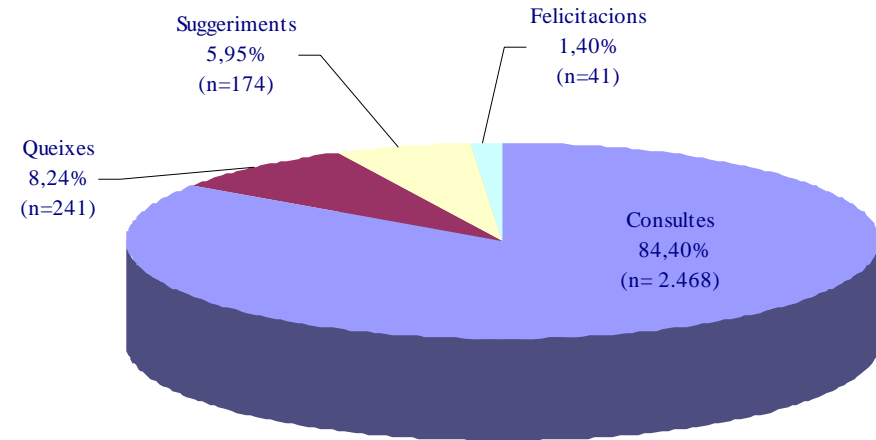
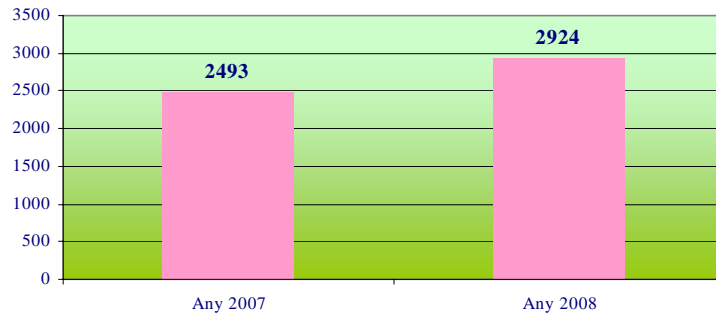
• Dades senyalades:

- 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 la nova aplicació informàtica Bustia UJI.
- Any 2008 ⇒ elaboració de la Normativa Reguladora, aprovada pel Consell de Direcció de 8 de gener.

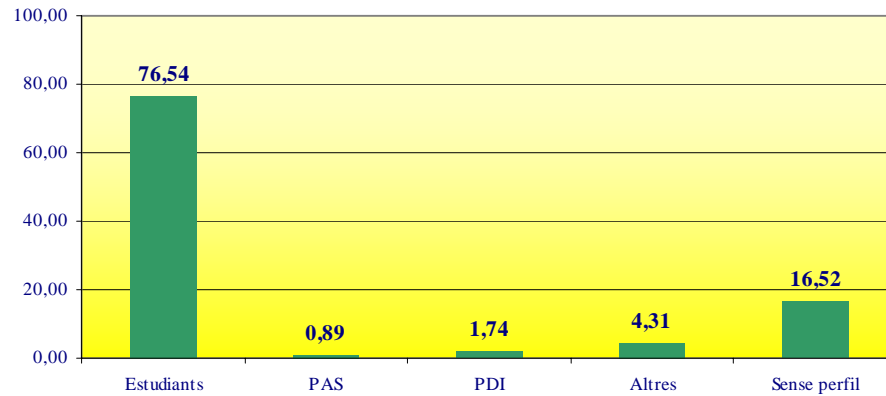


Peticions rebudes a la Bustia UJI durant l'any 2008

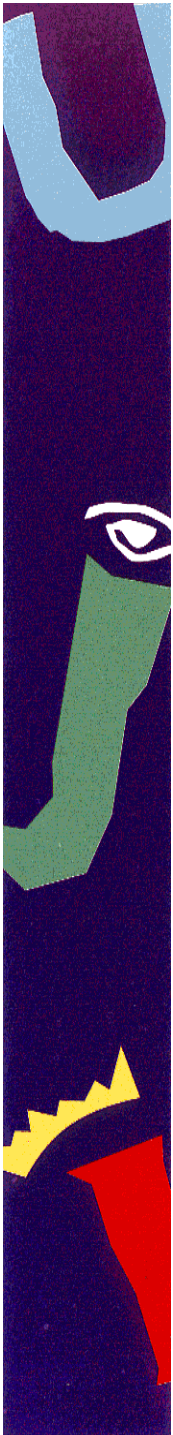
Nombre de peticions rebudes



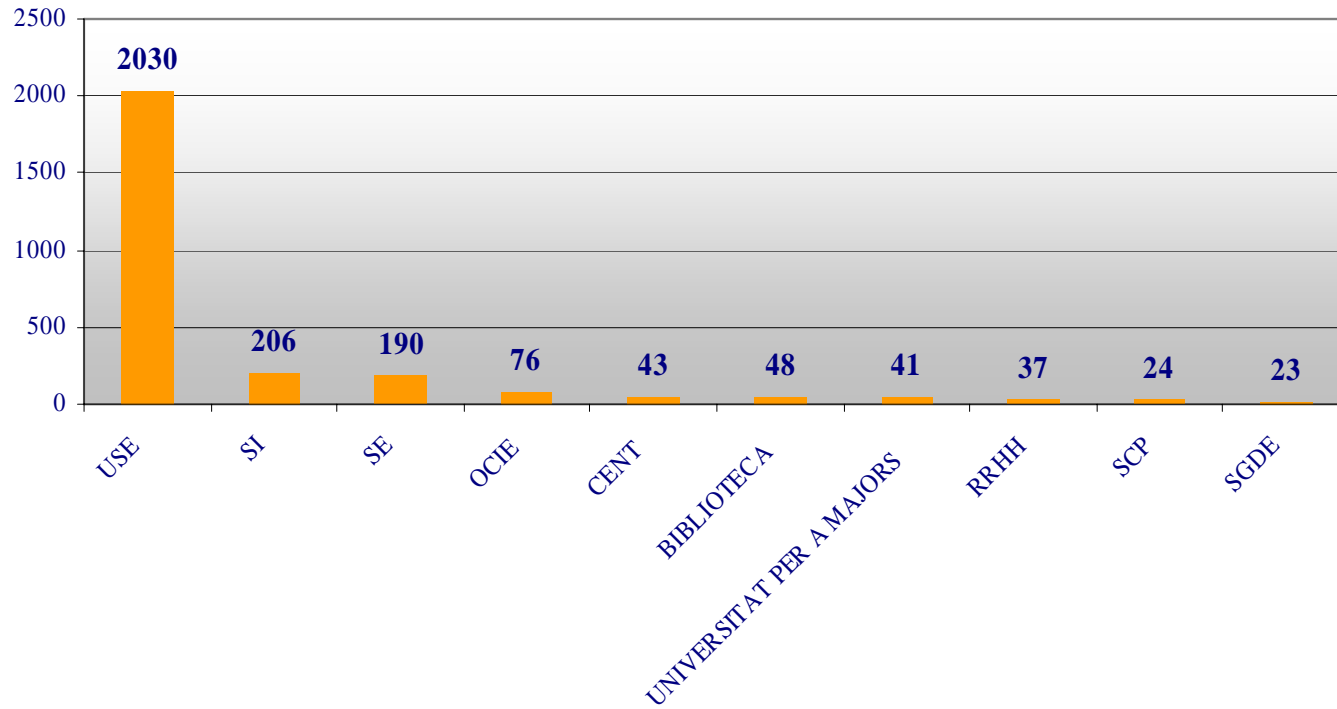
Perfil de l'usuari de la Bustia durant l'any 2008



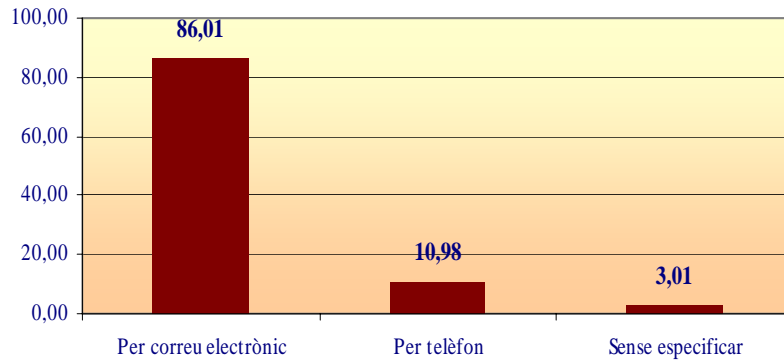
L'idioma de preferència de l'usuari és el valencià (90,29%), seguit del castellà i, per últim l'anglès.



Peticions rebudes pels serveis a través de la Bustia UJI durant l'any 2008



Principals vies de resposta



El 90,29% de les peticions han estat tancades en el termini màxim establert (7 dies hàbils, de dilluns a divendres excepte festius)



ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE L'USUARI AMB LA BUSTIA UJI

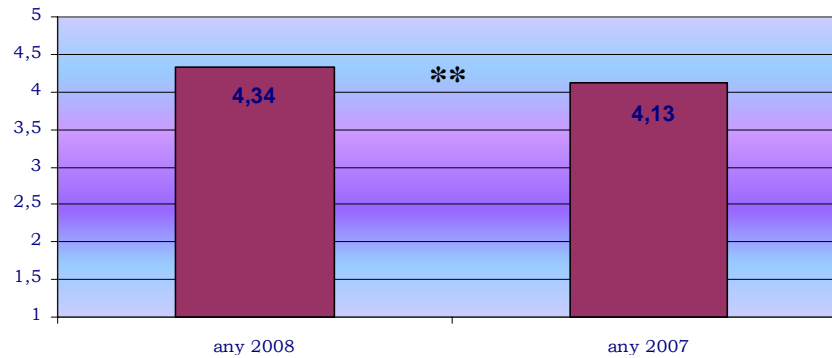
Característiques de l'enquesta:

- ✓ 20 ítems (aspectes específics, valoració general, satisfacció general, freqüència d'ús i comentaris).
- ✓ Escala de mesura tipus Likert de 5 punts.
- ✓ A disposició de l'usuari en valencià, castellà i anglès.
- ✓ Adaptació de l'escala de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) a serveis electrònics.
- ✓ Dimensions: Eficiència, Disponibilitat, Compliment, Privacitat.

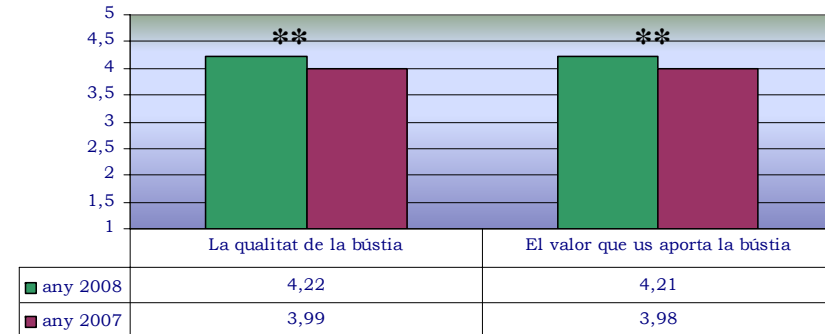
Fitxa tècnica de l'enquesta:

- ✓ Població: 1.311 enquestes enviades
- ✓ Mostra: 421 respostes rebudes
- ✓ Índex de fiabilitat: 96,38% (probabilitat d'error de 0,0361%)
- ✓ Data de realització: any 2008
- ✓ Administració de l'enquesta: formato electrònic.

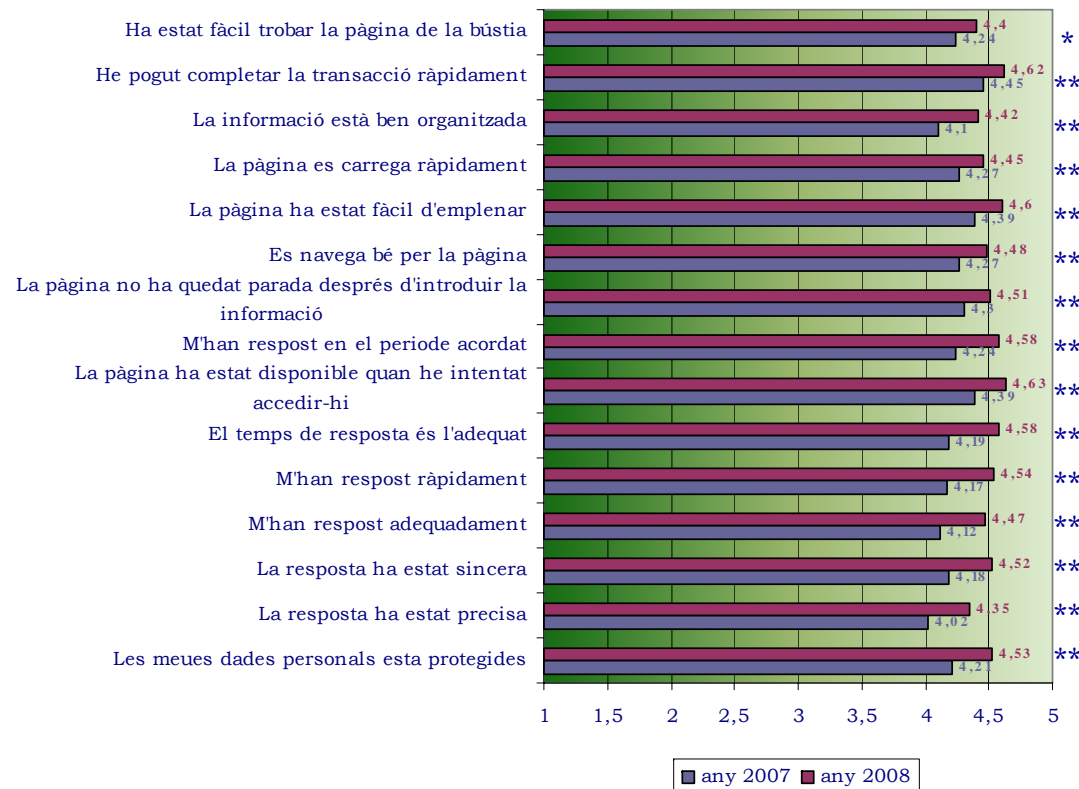
Evolució de la Satisfacció General amb la bústia



Evolució dels ítems sobre Valoració General

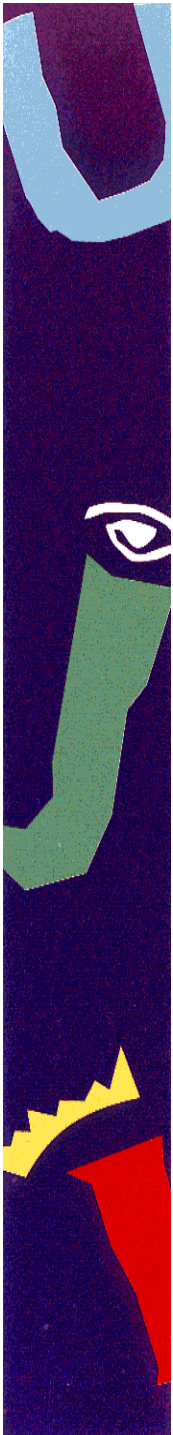


Evolució dels Aspectes Específics

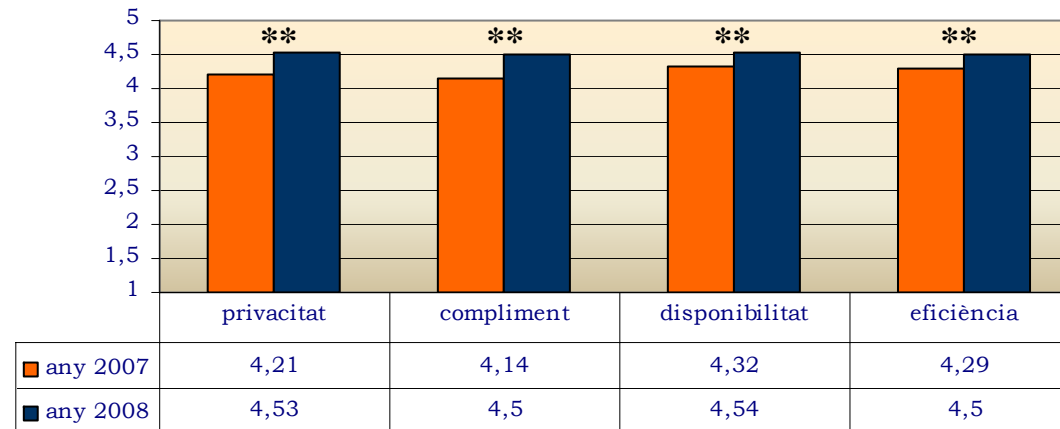


** Es mostren diferències significatives amb un nivell de confiança del 99% ($\alpha = 0,01$)

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

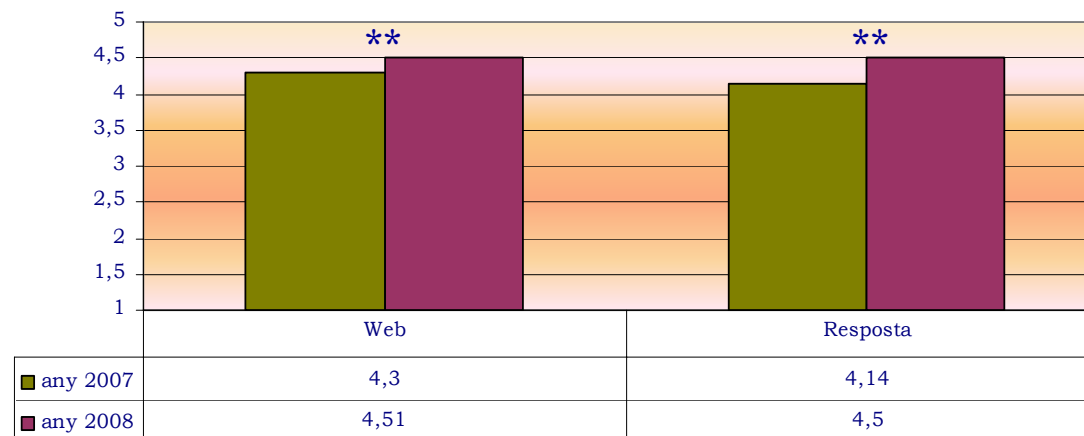


Evolució de les dimensions



Com a resultat de l'Anàlisi Factorial, els ítems de les 4 dimensions amb les que treballem s'agrupen en 2 factors amb els següents resultats:

Evolució dels factors



** Es mostren diferències significatives amb un nivell de confiança del 99% ($\alpha = 0,01$)



PROPOSTES DE MILLORA:

- Millorar l'aplicació informàtica de la “Bustia UJI” tractant de corregir algunes mancances detectades durant l'any 2008.
- Fer difusió a tota la Comunitat Universitària de l'aprovació de la Normativa Reguladora de la Bustia UJI.
- Modificar la redacció de l'ítem referit a la freqüència d'ús.