

INFORME GENERAL

BÚSTIA UJI 2014

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'1/01/2014 al 31/12/2014, així com fer una valoració de les accions realitzades en aquest període de temps i proposar millores per dur a terme l'any 2015.

2. RESULTATS

Durant l'any 2014 es van rebre 4.205 peticions en la Bústia UJI. Del total de peticions tramitades 3.483 són consultes, 526 queixes, 173 suggeriments i 23 felicitacions.

Els serveis i/o unitats organitzatives que han rebut més peticions tramitades mitjançant la Bústia UJI són: Unitat de Suport Educatiu (2.535), Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (779), Servei d'Esports (251), Servei de Llengües i Terminologia (189), Oficina d'Inserció Professional i Estadies en Pràctiques (51), Servei d'Informàtica (44), Oficina de Relacions Internacionals (36) i Biblioteca (36). 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 96,97 % 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 (82,64 %), seguit del castellà i, finalment, l'anglès.

Analitzant les peticions tramitades, segons el perfil de personal usuari seleccionat, el perfil d'estudiantat és el més utilitzat, amb 2.282 peticions.

En aquest informe de 2014 s'incorpora l'anàlisi estadística detallada de peticions rebudes per les persones responsables de títols de grau i màster:

Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques

Grau en Criminologia i Seguretat: 3 peticions (3 consultes)

Grau en Turisme: 1 petició (1 queixa)

Grau en Finances i Comptabilitat: 9 peticions (9 queixes)

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

Grau en Administració d'Empreses: 2 peticions (1 consulta, 1 queixa)

Màster universitari en Sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa: 3 peticions (2 consultes, 1 queixa)

Facultat de Ciències Humanes i Socials

Grau en Comunicació Audiovisual: 1 petició (1 queixa)

Grau en Estudis Anglesos: 1 petició (1 queixa)

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

Grau en Traducció i Interpretació: 5 peticions (4 consultes, 1 queixa)

Màster universitari en Comunicació Intercultural i d'Ensenyament de Llengües: 1 petició (1 consulta)

Màster universitari en Ensenyament i Adquisició de la Llengua Anglesa en Contextos Multilingües: 1 petició (1 consulta)

Màster universitari en Recerca en Traducció i Interpretació: 1 petició (1 consulta)

Màster universitari en Professorat d'Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat, Formació Professional i Ensenyament d'Idiomes: 6 peticions (6 consultes)

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

Màster universitari Internacional en Estudis de Pau, Conflictes i Desenvolupament: 4 peticions (4 consultes)

Facultat de Ciències de la Salut

Grau en Medicina: 1 petició (1 consulta)

Grau en Psicologia: 1 petició (1 consulta)

Màster universitari en Ciències de la Infermeria: 1 petició (1 consulta)

Màster universitari en Recerca en Atenció Primària: 1 petició (1 consulta)

Màster universitari en Psicologia del Treball, de les Organitzacions i en Recursos Humans: 2 peticions (2 consultes)

Màster universitari en Psicologia General Sanitària: 1 petició (1 consulta)

Escola Tècnica Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals

Grau en Arquitectura Tècnica: 3 peticions (3 consultes)

Grau en Disseny i Desenvolupament de Videojocs: 1 petició (1 consulta)

Grau en Enginyeria en Disseny Industrial i Desenvolupament de Productes: 2 peticions (2 queixes)

Grau en Enginyeria Informàtica: 1 petició (1 consulta)

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

3. VALORACIÓ GENERAL DE LA BÚSTIA L'ANY 2014 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 pel que fa a les persones responsables de la Bústia.

S'ha incrementat el nombre de peticions rebudes, això és perquè s'està intentant que la Bústia siga, amb el temps, l'únic punt d'entrada de totes les peticions que es puguen plantejar en tots els àmbits de la vida universitària; així es volen intentar evitar, si és possible, les comunicacions per correu electrònic. Tot això es justifica argumentant que la Bústia UJI permet generar estadístiques, llistats, control de peticions enviades i rebudes, etc.

En aquest sentit, i com a exemple, enguany el Servei de Gestió de la Docència i Estudiants ha fomentat que les peticions es remeteren a través de la Bústia, és per això que com s'ha mostrat a l'apartat anterior s'haja vist incrementat considerablement el nombre de peticions rebudes respecte a anys anteriors.

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, i d'aquesta forma obtenir dades estadístiques per estudi.