

QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ AMB LES UNITATS DE LA UNIVERSITAT JAUME I Any 2023

Abril 2024

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. MARC TEÒRIC	8
3. OBJECTIUS	9
4. METODOLOGIA	10
4.1. Instrument	10
4.2. Fitxa tècnica	12
4.3. Població i mostra	13
5. RESULTATS	21
5.1. Resultats generals per a la Universitat	22
5.2. Comentaris	48
6. CONCLUSIONS	49
7. MILLORA CONTÍNUA:	53
7.1. Estat de les propostes de millora	53
7.2. Noves propostes de millora	54
8. PRESENTACIÓ DE RESULTATS	55
9. BIBLIOGRAFIA	56
10. ANNEXOS	57

1. INTRODUCCIÓ

ORIGEN DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ:

El procés d'avaluació de la qualitat de servei i satisfacció de la Universitat Jaume I sorgeix davant la necessitat de ...

- a) Crear un sistema únic d'avaluació per a tota la comunitat universitària.
- b) Eliminar els diferents processos d'avaluació individual existents per part dels seus usuaris i usuàries (interns de l'OCIT, del SCP, de l'OPAQ, del SE, de la Biblioteca-Centre de Documentació, etc.)
- c) Donar resposta a indicadors recollits en diferents projectes, tal com el Document d'Activitat Professional del PTGAS.

1. INTRODUCCIÓ

CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ:

- ✦ Sistema d'avaluació en el qual està **implicat tota la comunitat universitària** (PDI, PI, PTGAS i tot tipus d'estudiantat).
 - ✦ Sistema d'avaluació on s'avaluen **totes les unitats tècniques, d'administratives, de gestió i serveis** de la Universitat Jaume I.
 - ✦ **Primera edició** de l'enquesta: febrer de 2020 per avaluar la qualitat de servei i la satisfacció corresponent a l'any **2019**.
- El **present informe** es correspon amb l'avaluació de la qualitat de servei i la satisfacció de l'**any 2023 (cinquena edició)**.
- ✦ Enquesta realitzada amb caràcter **anual**.

1. INTRODUCCIÓ

MODIFICACIONS EN EL PROCÉS I/O L'INSTRUMENT DE MESURAMENT:

- Per a l'avaluació de la qualitat de servei i la satisfacció corresponent a **l'any 2020**
 - ...
 - S'inclou a la Biblioteca-Centre de Documentació com a unitat avaluable*.
 - S'ajunten el Servei Central d'Instrumentació Científica i el Servei d'Experimentació Animal com a unitat avaluable (per indicació del Vicerectorat d'Investigació i Transferència, de qui depenen).
 - S'inclou al Consell d'Estudiantat dins la categoria "Altres unitats" donat que no depèn d'un altre servei i només compta amb un treballador.
 - El procés de recollida de dades a deixat de realitzar-se amb el programari lliure LimeSurvey per a realitzar-se des de la plataforma Qualtrics.
- Per a l'avaluació de la qualitat de servei i la satisfacció corresponent a **l'any 2021** es separen l'Assessoria Jurídica i el Síndic de Greuges com a unitats avaluables (a petició del propi Síndic de Greuges).

* Fins al curs acadèmic 2018-19 la Biblioteca-Centre de Documentació comptava amb la seua pròpia enquesta d'avaluació com a resposta als requisits de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 i recollida en el seu sistema de gestió de la qualitat certificat des de 2004. Davant els bons resultats obtinguts en les últimes edicions es va decidir, conjuntament amb el Servei, no realitzar el procés d'avaluació que s'hauria de realitzar durant el curs 2020-21 i incloure-ho en el procés d'avaluació general de la Universitat.

1. INTRODUCCIÓ

- Amb l'edició del procés corresponent a **l'any 2022** els canvis van ser:
 - Per primera vegada es dirigeix també l'enquesta al personal investigador (PI).
 - La pàgina del qüestionari en línia destinada a la selecció de les unitats a avaluar per part de l'enquestat ja no mostra diferències en funció del grup al qual pertany aquest (PDI, PAS, estudiantat o PI).
 - Seguint indicacions del Servei de Recursos Humans, per tal d'homogeneïtzar la informació en relació a les unitats, s'ha utilitzat el criteri de l'adscripció del PAS segons la Relació de Llocs de Treball per la qual cosa la unitat "laboratoris" no existeix i s'inclouen en cada departament.
 - Així mateix, es decideix utilitzar la denominació que figura a la RLT i no altra per tal d'ajudar al tractament posterior de les dades.
 - Es separen el Servei Central d'Instrumentació Científica i el Servei d'Experimentació Animal com a unitats avaluables (a petició del propi SCIC).
 - L'ítem sobre compliment d'expectatives s'ha convertit en un ítem de resposta en escala numèrica entre 0 i 100 (fins ara utilitzava una escala de resposta tipus Likert).
- Amb l'edició del procés corresponent a **l'any 2023** els canvis van vindre marcats per l'aplicació de la Llei Orgànica del Sistema Universitari (LOSU) que, en l'àmbit del PAS canvia el seu nom per el de personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS).

1. INTRODUCCIÓ

RELACIÓ ENTRE EL PROCÉS D'AVALUACIÓ I EL COMPLEMENT D'ACTIVITAT PROFESSIONAL DEL PAS:

Objectiu 2. Augmentar la satisfacció dels usuaris del servei-unitat.

Indicador 2. Índex de satisfacció dels usuaris del servei-unitat.

«L'UJI avalua la percepció i rendiment dels serveis-unitats a través dels seus usuaris per assegurar el compliment de necessitats i expectatives de prestació de servei ...»

2. MARC TEÒRIC

QUALITAT DE SERVEI

QUALITAT DE SERVEI COM A SATISFACCIÓ DEL CLIENT:

La qualitat de servei es produeix quan el servei és capaç de satisfer les expectatives dels usuaris.

Parasuraman et al. (1988)

DIMENSIONS DE QUALITAT DE SERVEI

ELEMENTS TANGIBLES

Facilitats físiques, materials i aspecte físic del personal

FIABILITAT

Capacitat per a desenvolupar el servei de forma seriosa i exacta

CAPACITAT DE RESPOSTA

Voluntat d'ajudar els clients i proporcionar un bon servei

SEGURETAT

Coneixement i cortesia dels empleats i la seua capacitat per a inspirar confiança


EMPATIA

Atenció acurada i individual que es proporciona als clients

3. OBJECTIUS

L'objecte de l'enquesta és conèixer l'opinió dels diferents grups d'interès (professorat, personal de serveis i estudiantat) i així poder recollir una valoració de totes les unitats que constitueixen la institució.

Per tant, els objectius que plantejats són:



Recollir informació relativa a la **qualitat de servei** oferida per les unitats de la Universitat i percebuda pels usuaris i usuàries de les mateixes.



Analitzar el grau de **compliment de les expectatives** dels usuaris i usuàries de les diferents unitats administratives i de gestió de la Universitat.



Conèixer la **satisfacció general** dels usuaris i usuàries amb les unitats de la Universitat.

4. METODOLOGIA: Instrument

CARACTERÍSTIQUES DE L'INSTRUMENT DE MESURAMENT:

- ✓ Opció d'avaluar fins a **44 serveis/unitats**.
- ✓ **8 ítems** per a cada servei seleccionat per a avaluar.
- ✓ Tipus de resposta:
 - 6 ítems amb resposta mitjaçant una **escala tipus Likert amb cinc punt** d'ancoratge:



- 1 ítem amb resposta mitjaçant una **escala de valoració numèrica** entre 0 i 100.
- 1 ítema amb resposta **oberta**.
- ✓ Instruments presentats en **valencià, castellà i anglés**.

4. METODOLOGIA: Instrument

Per a cada unitat administrativa i de gestió seleccionada:

QUALITAT DE SERVEI

- **ELEMENTS TANGIBLES.** Satisfacció amb els **recursos** amb què compta la unitat avaluada per a prestar el servei
- **FIABILITAT.** Satisfacció amb la **fiabilitat** que us ofereix la unitat avaluada a l'hora de prestar els seus servei
- **CAPACITAT DE RESPOSTA.** Satisfacció amb la **disposició del personal** de la unitat avaluada per a la prestació del servei
- **SEGURETAT.** Satisfacció amb la **professionalitat** de les persones que us van prestar el servei
- **EMPATIA.** Satisfacció amb el **tracte** rebut pel personal que us va prestar el servei

Escala de resposta tipus Likert de 5 punts

COMPLIMENT D'EXPECTATIVES:

- Grau de compliment de les vostres expectatives en relació amb aquesta unitat

Escala de valoració numèrica

SATISFACCIÓ GENERAL

- Nivell de satisfacció/insatisfacció general amb la unitat seleccionada

Escala de resposta tipus Likert de 5 punts

COMENTARIS

Resposta oberta

4. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

POBLACIÓ (a data 01/01/2024): 17.308 persones

MOSTRA (18/03/2023): 1.320 respostes que, una vegada depurades*, van quedar en un total de 1.159 respostes (6,70% de la població).

Aquestes 1.159 respostes van suposar la realització de 4.598 avaluacions.

ÍNDEX DE FIABILITAT: 95%

ERROR MOSTRAL: $\pm 2,8\%$

S'ha tingut en compte la situació de màxima heterogeneïtat de la població, $p=q=50\%$, i que es tracta d'una població finita.

DATA DE REALITZACIÓ: del 05/02/2024 al 03/03/2024

ADMINISTRACIÓ DE L'ENQUESTA: en línia

* Van ser depurades les respostes emeses sobre una unitat i realitzades per membres de la propia unitat.

4. METODOLOGIA: Població i mostra

POBLACIÓ TOTAL: 17.199 membres de la comunitat universitària
MOSTRA: 1.192 respostes

PDI:

Població: 1.140 PDI
Mostra: 286 respostes (25,09%)
I.F.: 94,88% (error de $\pm 5\%$)

TEMPS COMPLET

Població = 734 Mostra = 223

TEMPS PARCIAL

Població = 406 Mostra = 63

HOMES

Població = 605 Mostra = 145

DONES

Població = 535 Mostra = 141

PTGAS:

Població: 623 PTGAS
Mostra: 367 respostes (58,91%)
I.F.: 95% (error de $\pm 3,3\%$)

PERSONAL PERMANENT

Població = 612 Mostra = 367

PERS. NO PERMANENT

Població = 11 Mostra = 0

HOMES

Població = 233 Mostra = 125

DONES

Població = 390 Mostra = 242

ESTUDIANTAT:

Població: 15.106 estudiants/es
Mostra: 463 respostes (3,07%)
I.F.: 95% (error de $\pm 4,5\%$)

GRAUS

Població = 11.316 Mostra = 176

MÀSTERS OFICIALS

Població = 1.491 Mostra = 49

DOCTORATS

Població = 728 Mostra = 56

UNIVERSITAT MAJORS

Població = 1.136 Mostra = 155

TÍTOLS PRÒPIS

Població = 435 Mostra = 27

HOMES

Població = 6.207 Mostra = 190

DONES

Població = 8.899 Mostra = 273

PI:

Població: 439 PI
Mostra: 43 respostes (9,79%)
I.F.: 50,98% (error de $\pm 5\%$)

TEMPS COMPLET

Població = 392 Mostra = 40

TEMPS PARCIAL

Població = 47 Mostra = 3

HOMES

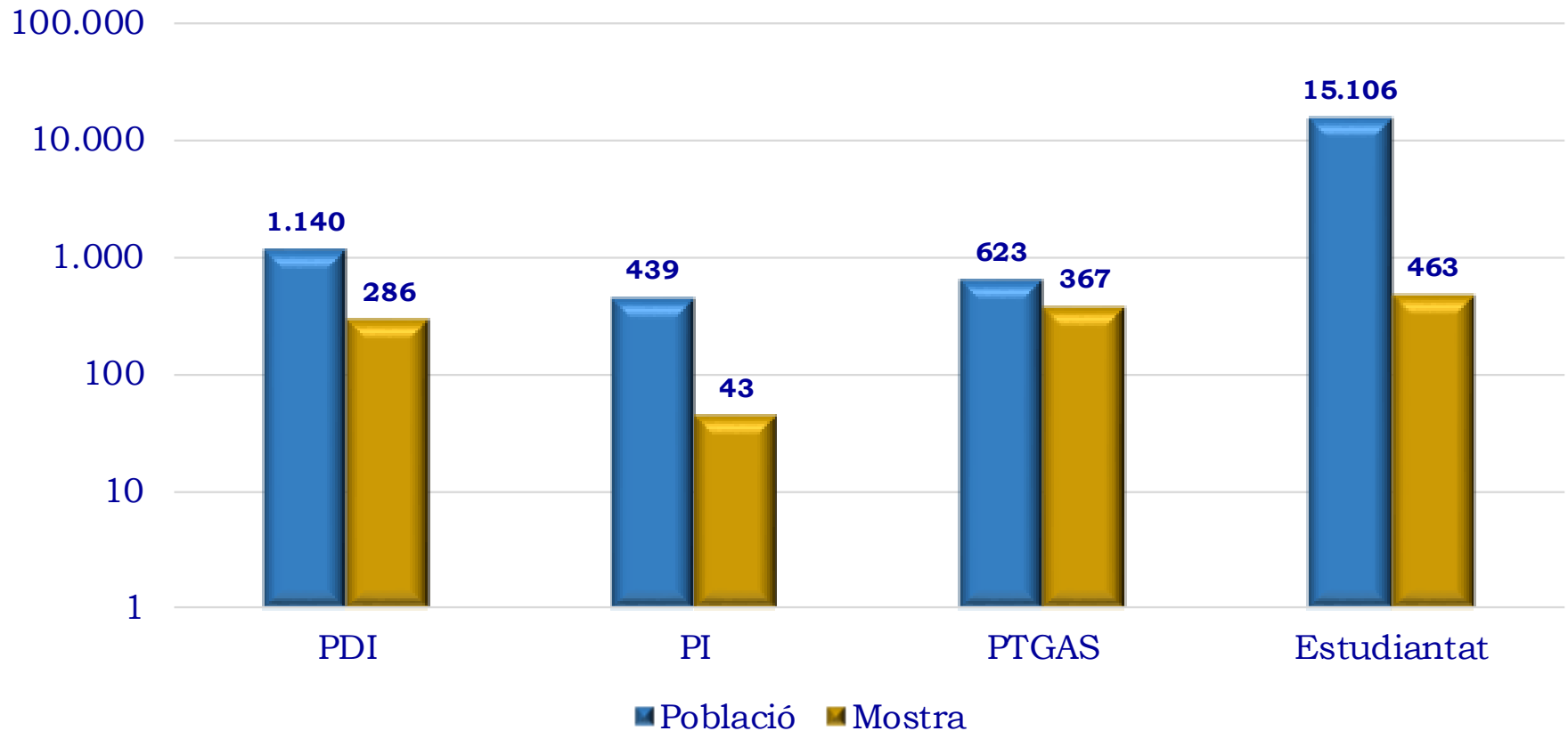
Població = 217 Mostra = 19

DONES

Població = 222 Mostra = 24

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra per grup d'enquestat

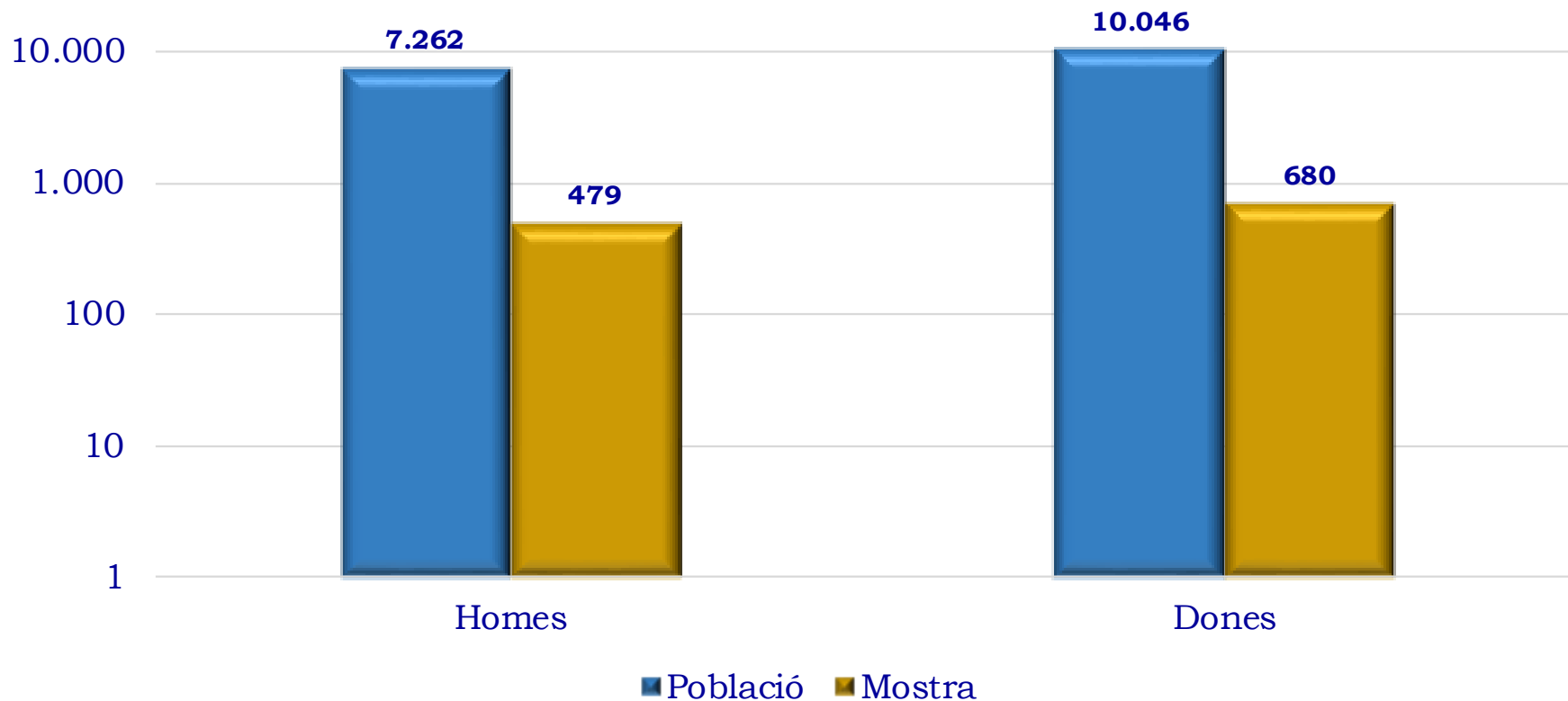


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població NO ES MANTÉ en la mostra obtinguda en funció de la variable

GRUP ($p_{value} = 0,000$)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra per sexes

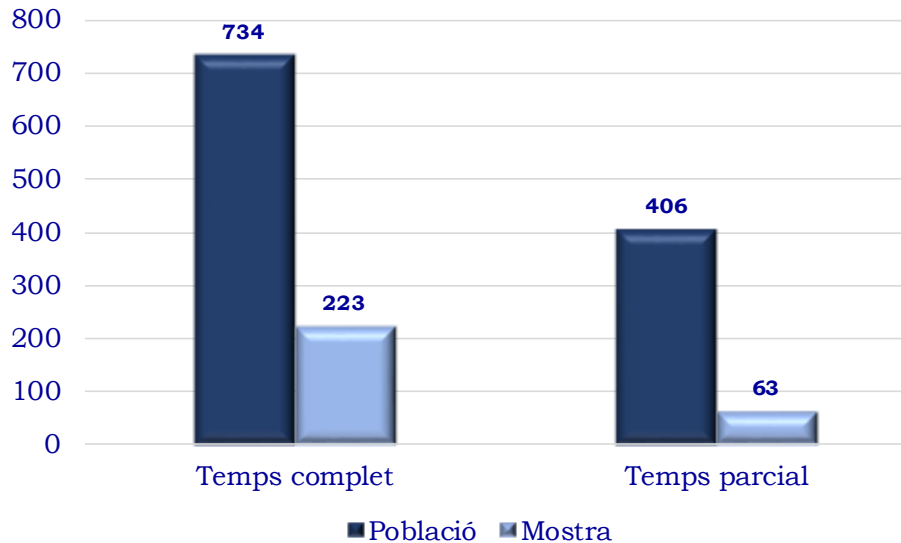


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població ES MANTÉ en la mostra obtinguda en funció de la variable

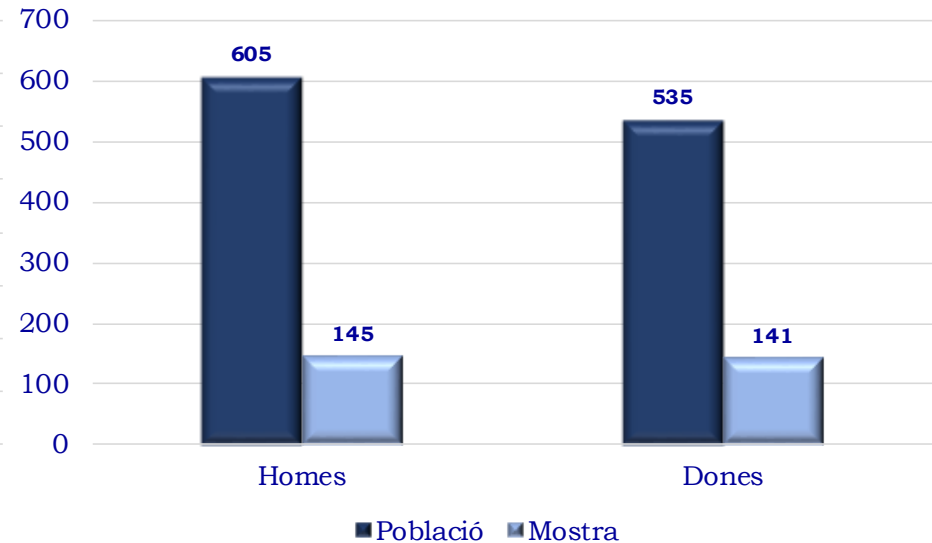
SEXE ($p_{\text{value}} = 0,689$)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra de PDI per tipus de dedicació



Distribució de la població i la mostra de PDI per sexe

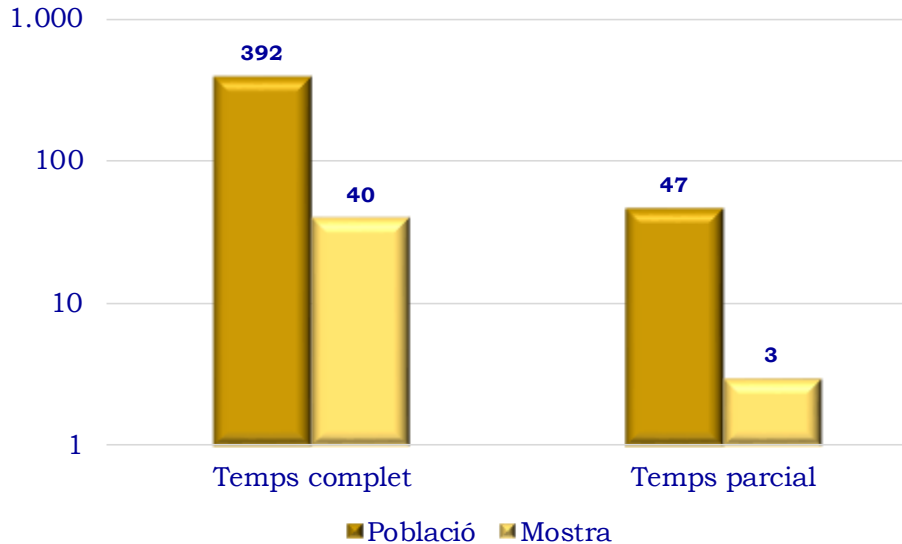


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població de PDI, en relació a la mostra obtinguda ...

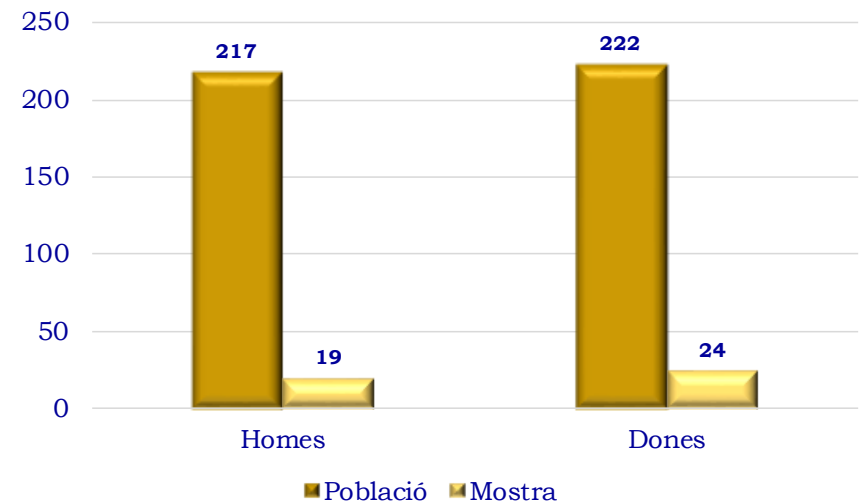
- **NO ES MANTÉ** en funció de la variable **DEDICACIÓ** ($p_{\text{value}} < 0,001$)
- **ES MANTÉ** en funció de la variable **SEXE** ($p_{\text{value}} = 0,508$)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra de PI per tipus de dedicació



Distribució de la població i la mostra de PI per sexe

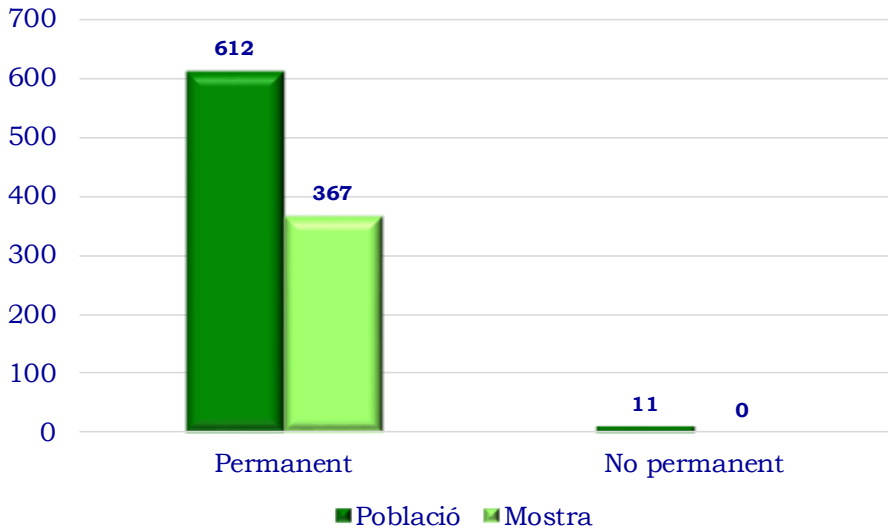


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població de PI, en relació a la mostra obtinguda ...

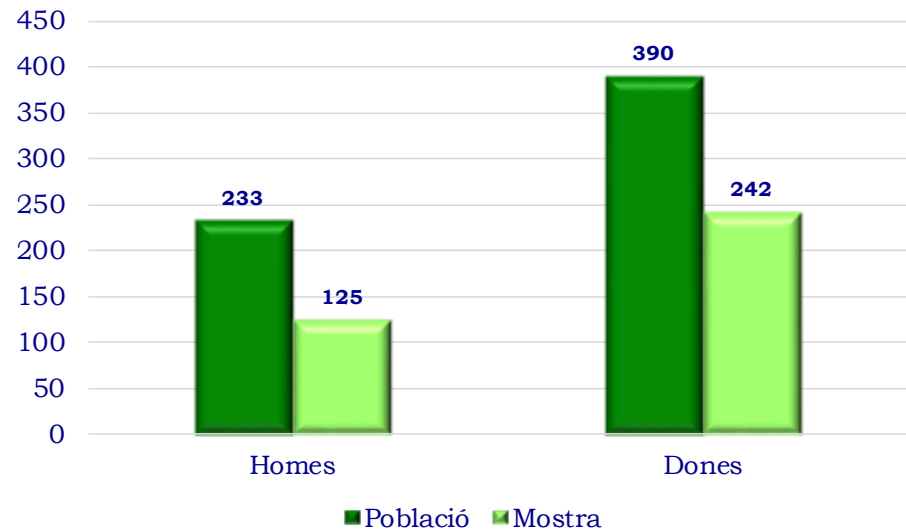
- **NO ES MANTÉ** en funció de la variable **DEDICACIÓ** ($p_{\text{value}} = 0,009$)
- **ES MANTÉ** en funció de la variable **SEXE** ($p_{\text{value}} = 0,527$)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra de PTGAS per tipus de relació contractual



Distribució de la població i la mostra de PTGAS per sexe

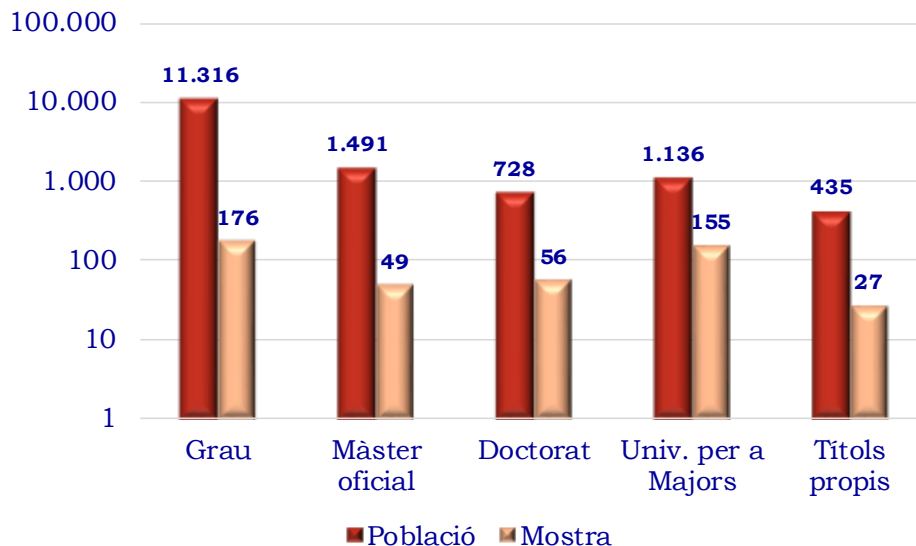


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població de PTGAS, en relació a la mostra obtinguda ...

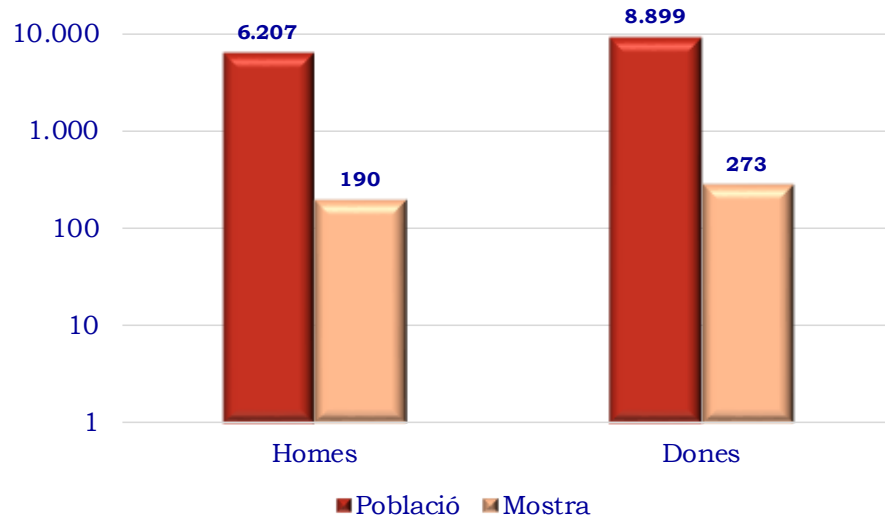
- **NO ES MANTÉ** en funció de la variable **CONTRACTE** ($p_{\text{value}} = 0,009$)
- **ES MANTÉ** en funció de la variable **SEXE** ($p_{\text{value}} = 0,086$)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra d'ESTUDIANTAT per tipus d'estudi



Distribució de la població i la mostra d'ESTUDIANTAT per sexe

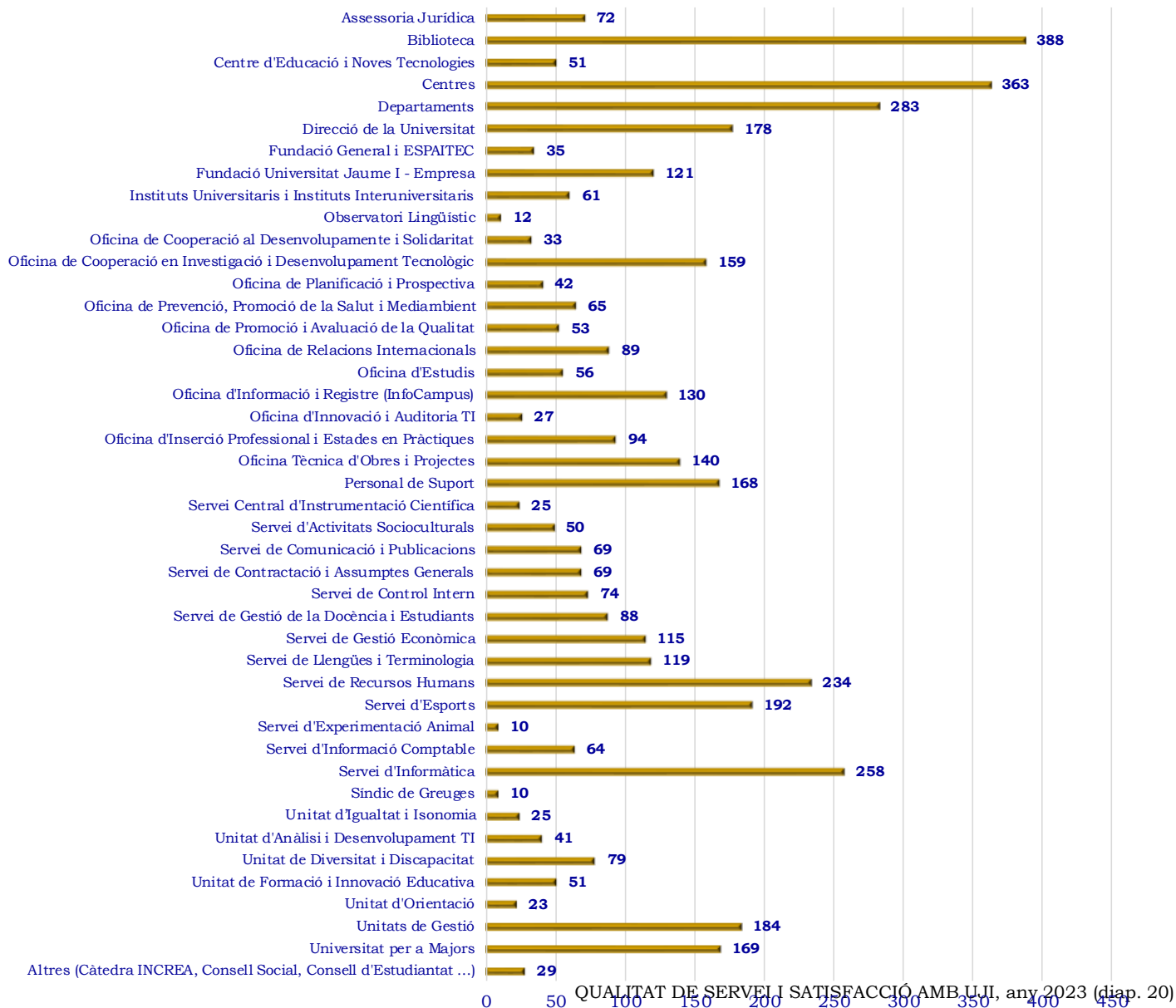


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població d'ESTUDIANTAT, en relació a la mostra obtinguda ...

- **NO ES MANTÉ** en funció de la variable ESTUDIS ($p_{\text{value}} < 0,001$)
- **ES MANTÉ** en funció de la variable SEXE ($p_{\text{value}} = 0,999$)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Nombre d'avaluacions rebudes per cada unitat d'administració i gestió de l'UJI

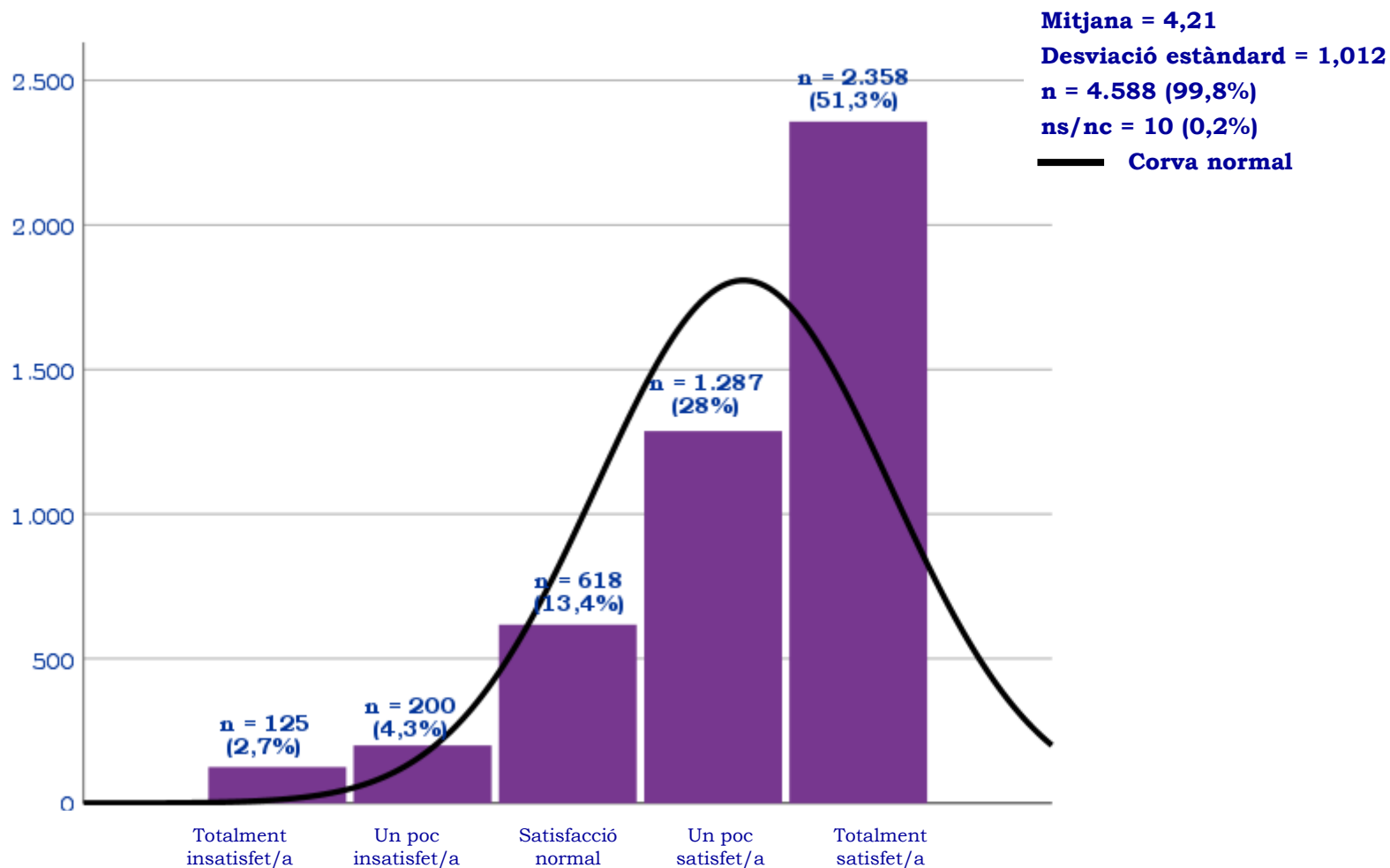


5. RESULTATS

Els **resultats obtinguts** a partir de l'anàlisi de les dades recollides durant la fase d'enquesta es presentaran en **diferents formats**:

1. Un **informe general** (el present informe) amb els resultats per a tota la Universitat, dirigit a l'equip de govern i al que, posteriorment, se li donarà difusió per a tota la comunitat universitària (informe executiu).
2. Un **informe gràfic per servei**, que rebrà cada responsable de personal de manera privada, amb:
 - els resultats obtinguts per cada unitat amb possibilitat de ser avaluada
 - els comentaris realitzats pels enquestats en relació a la unitat.

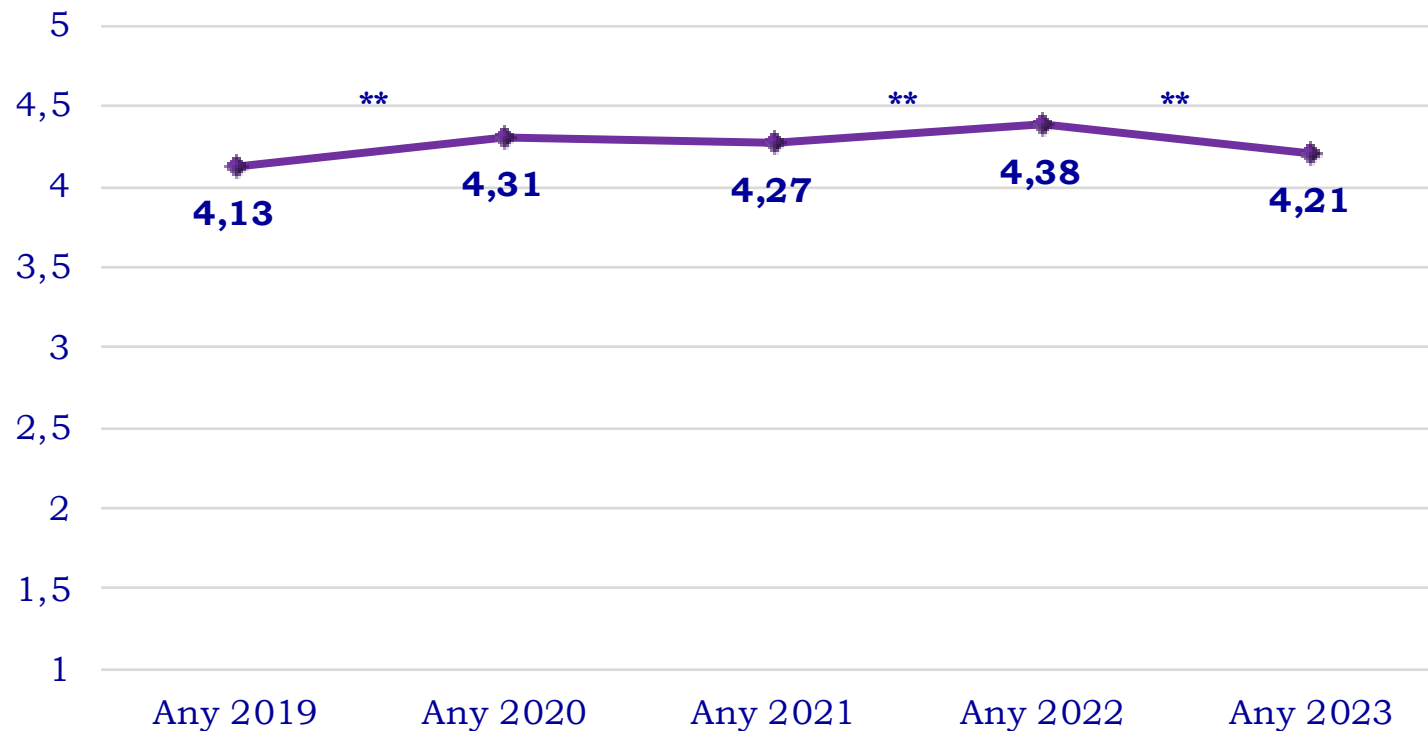
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)



Grau de SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats d'administració i gestió de l'UJI

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)

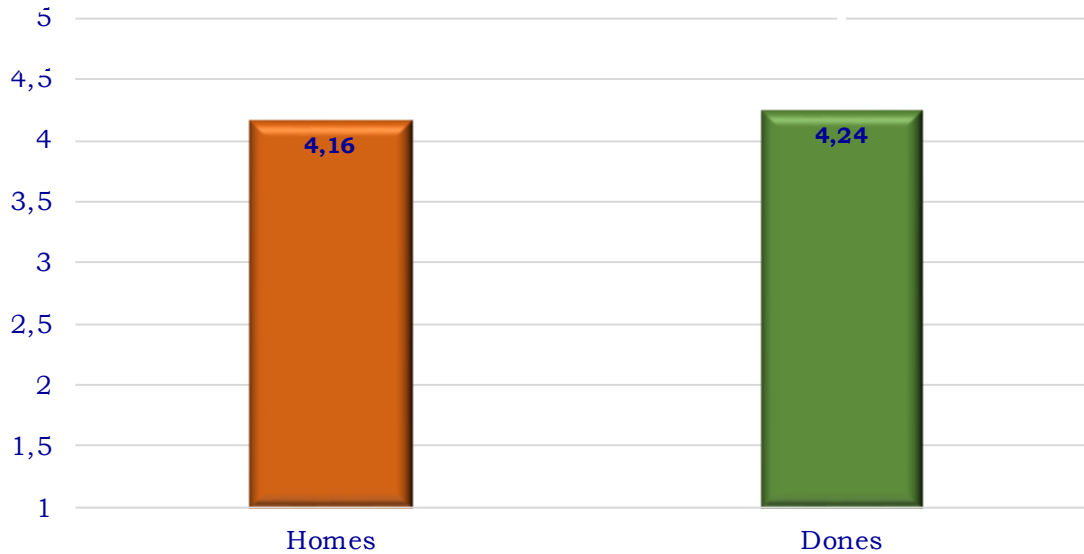
Evolució de la SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats de l'UJI



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

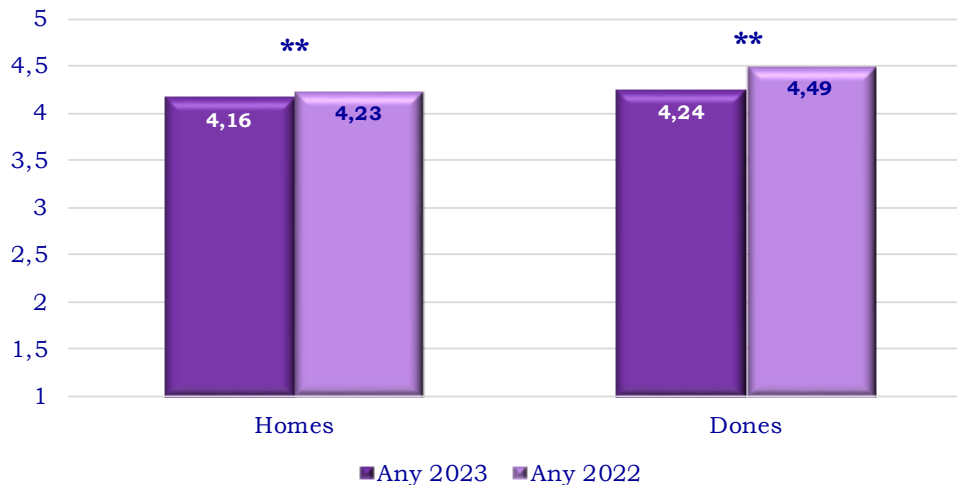
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)

SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats de l'UJI per sexes



No es mostren diferències significatives entre sexes.

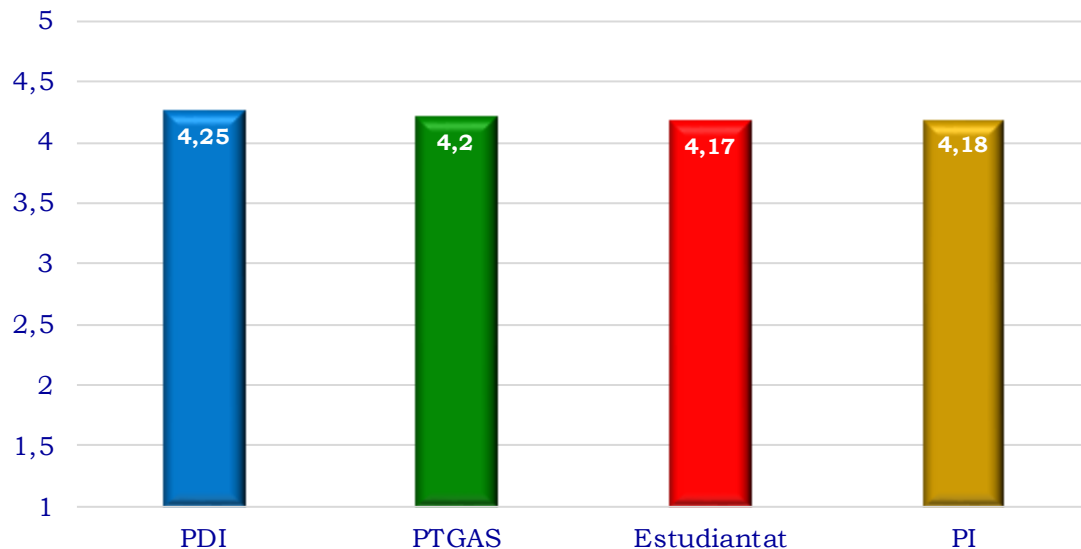
Evolució de la SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats de l'UJI per sexes



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

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)

SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats de l'UJI per grup

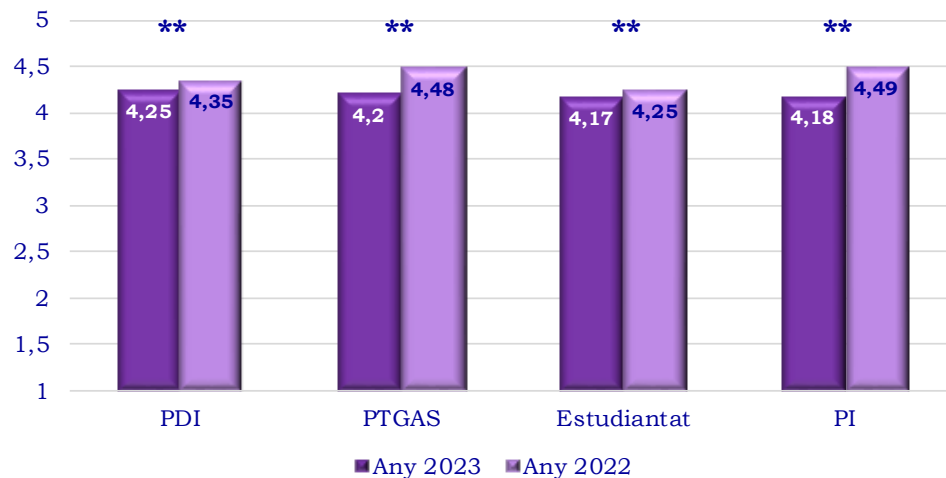


**** PDI > PTGAS**
*** PDI > Estudiantat**

**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)**

Els valors de significació s'han ajustat mitjançant la correcció de Bonferroni per a varies probes.

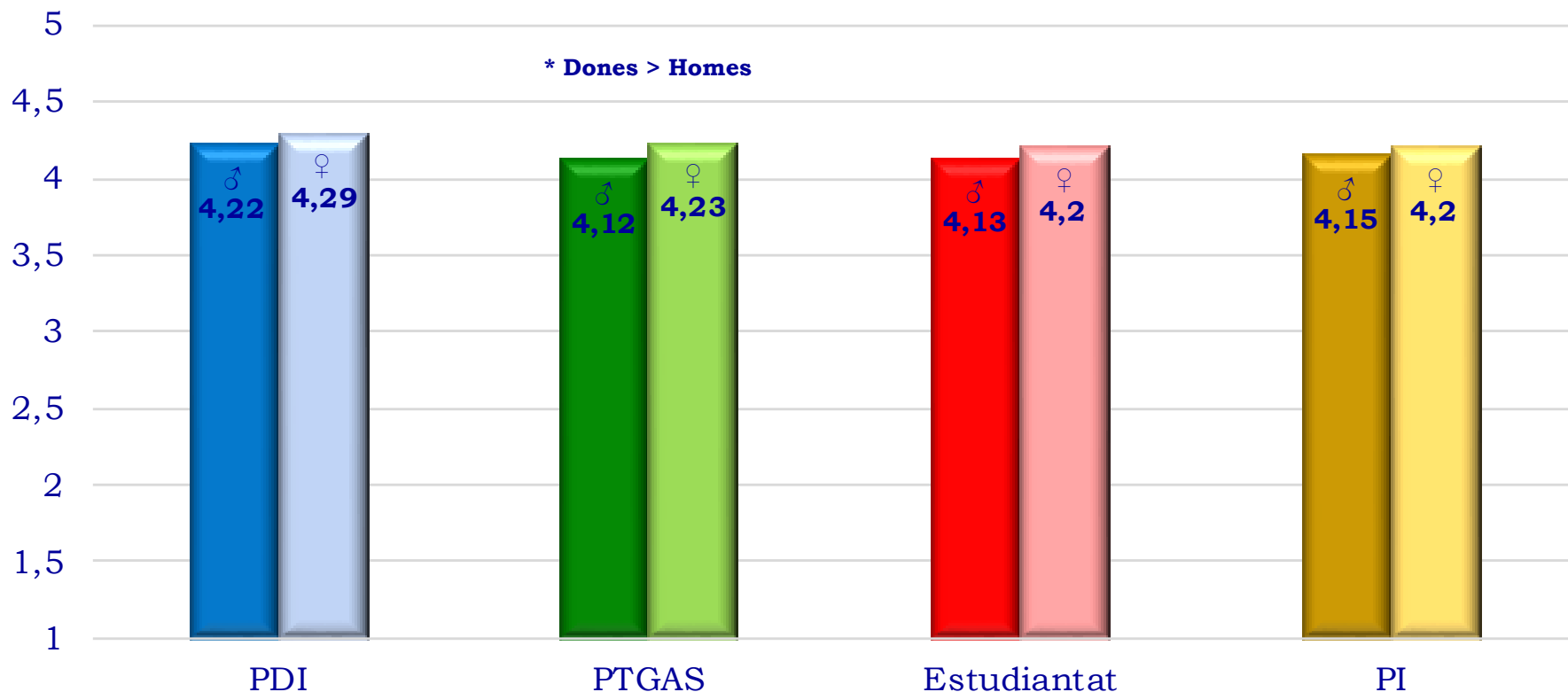
SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats de l'UJI per grup



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

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)

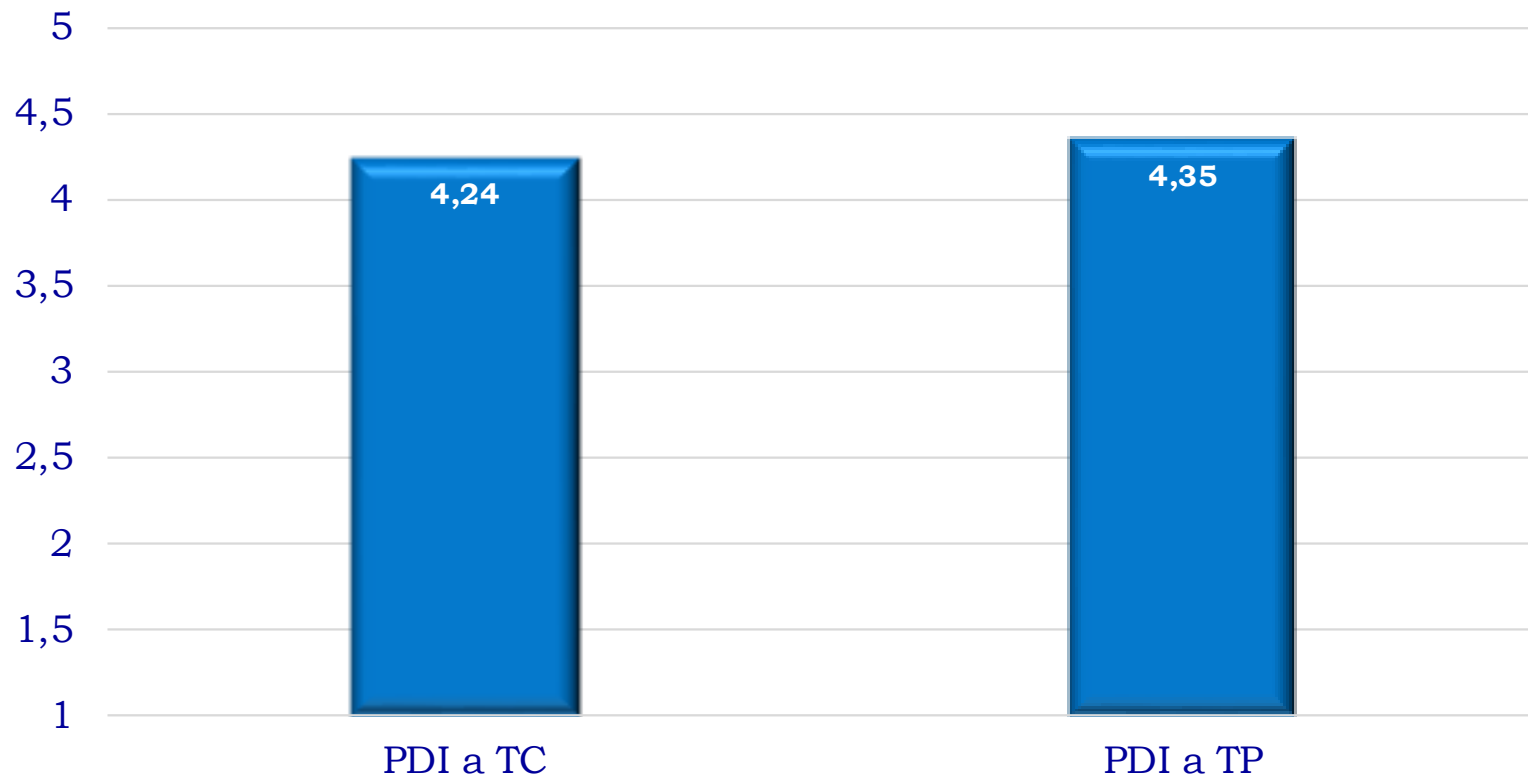
SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats de l'UJI per grups i sexes



* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)

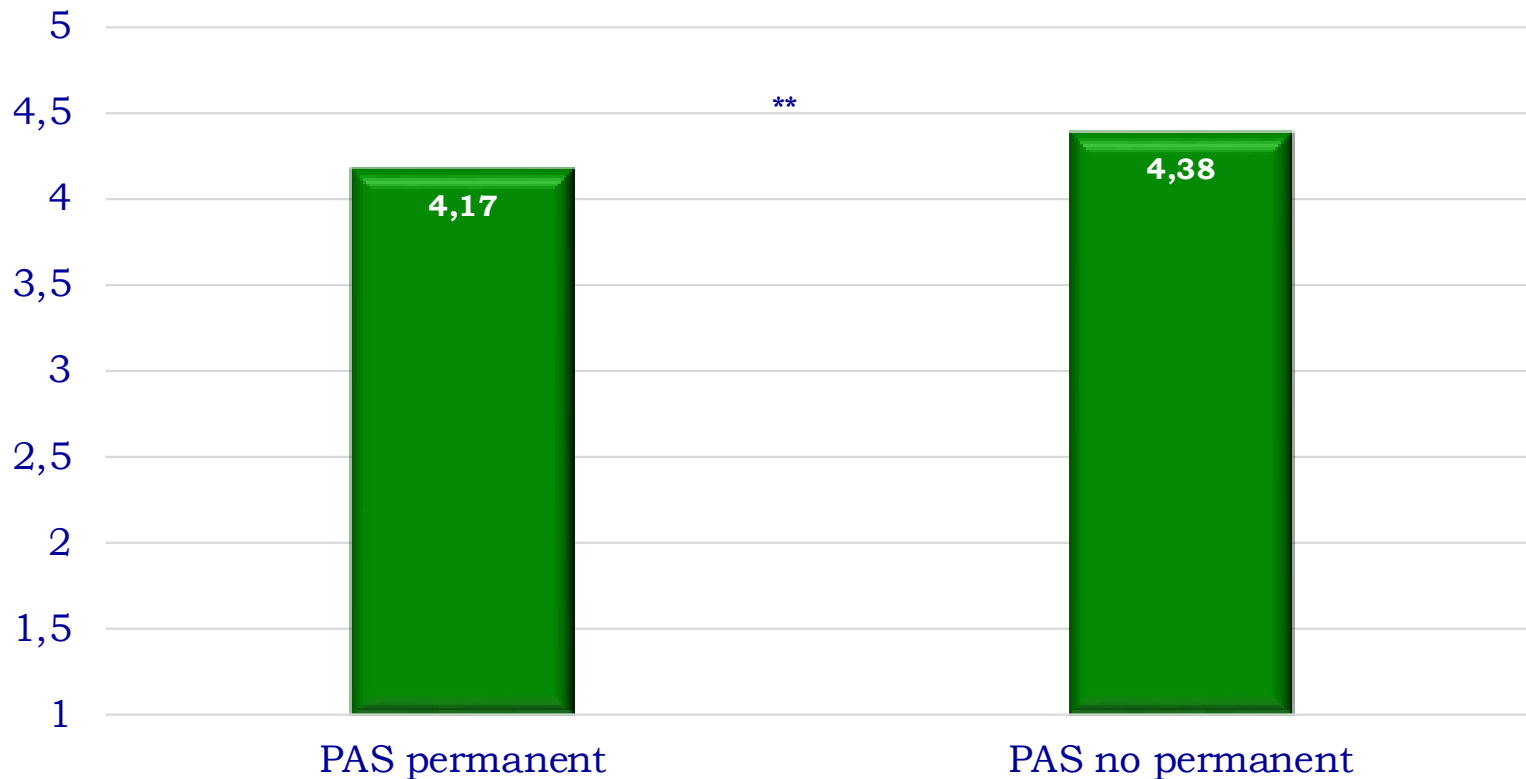
SATISFACCIÓ GENERAL del PDI amb les unitats de l'UJI segons la seua dedicació



No es mostren diferències significatives entre la valoració del PDI a temps complet i la valoració del PDI a temps parcial

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)

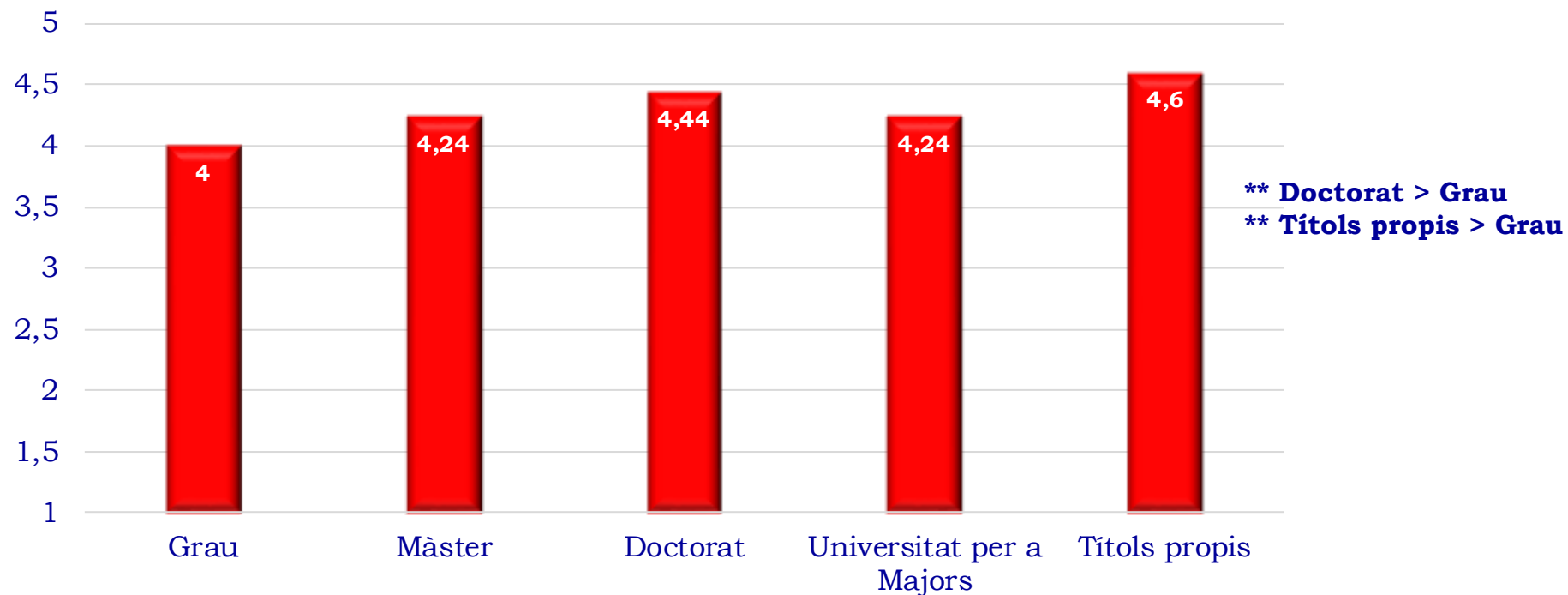
SATISFACCIÓ GENERAL del PTGAS amb les unitats de l'UJI segons tipus de contracte



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

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)

SATISFACCIÓ GENERAL de l'estudiantat amb les unitats de l'UJI segons els estudis realitzats

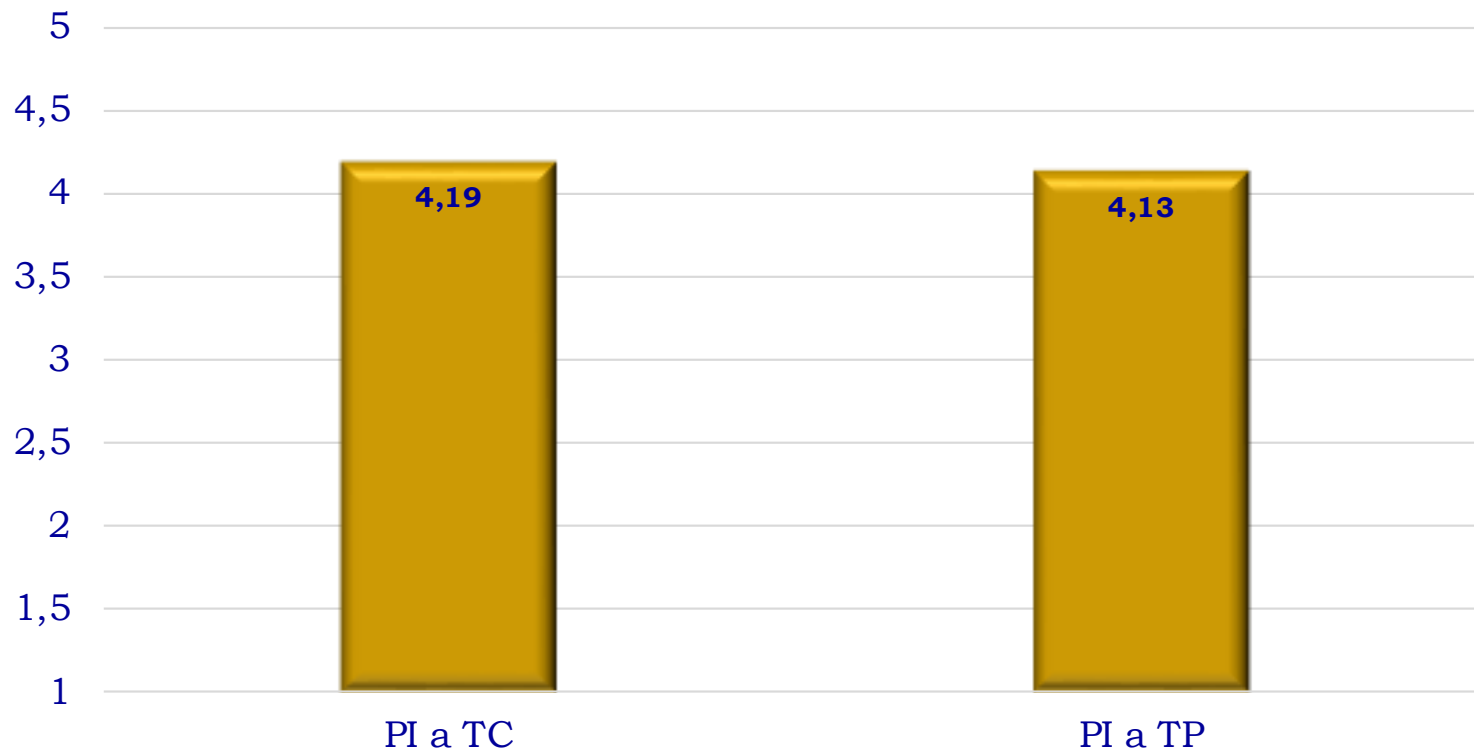


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

Els valors de significació s'han ajustat mitjançant la correcció de Bonferroni per a varies probes.

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Satisfacció)

SATISFACCIÓ GENERAL del PI amb les unitats de l'UJI segons la seua dedicació



No es mostren diferències significatives entre la valoració del PI a temps complet i la valoració del PI a temps parcial

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Expectatives)

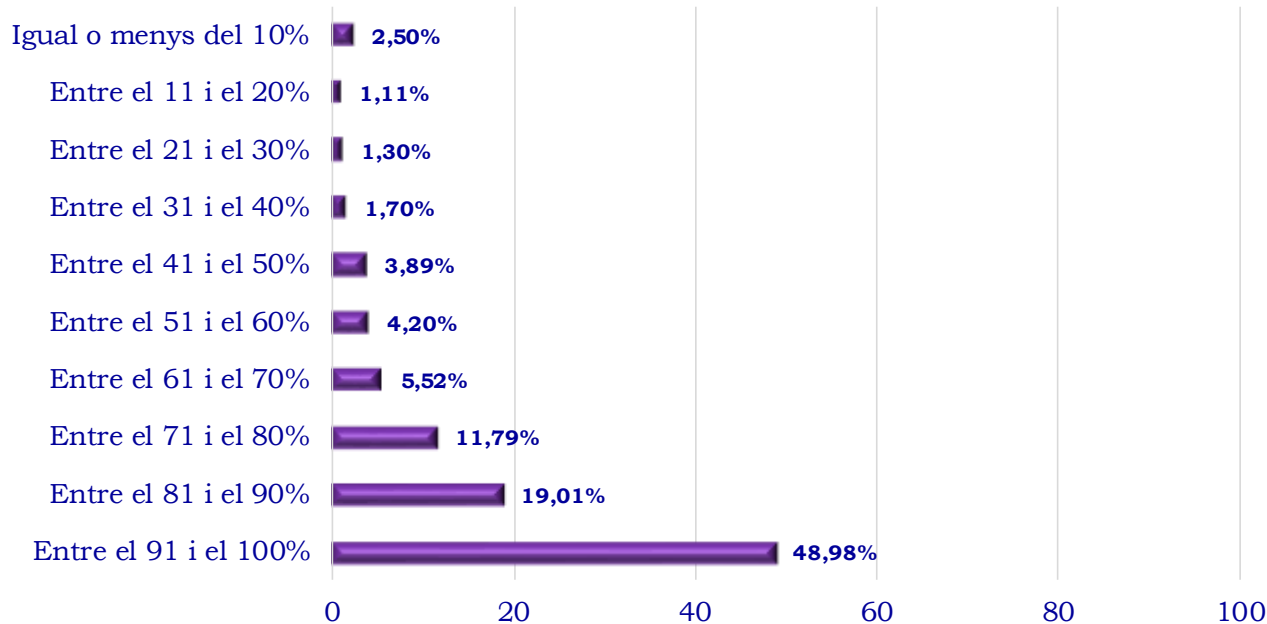
Mínim de compliment d'expectatives

Màxim de compliment d'expectatives



Mitjana de compliment d'expectatives per a tota l'UJI
82,70%

Distribució de la valoració sobre compliment d'expectatives de les unitats de l'UJI per segments



5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Expectatives)

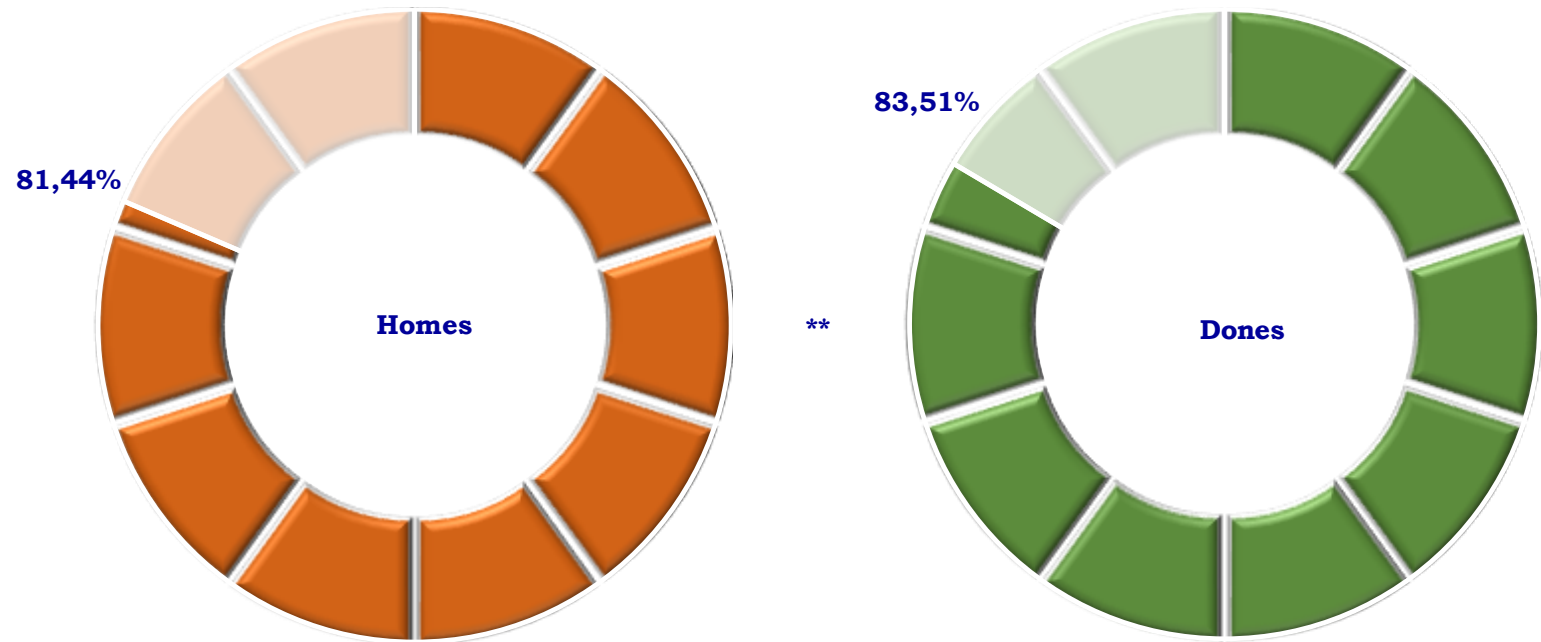
Evolució del COMPLIMENT D'EXPECTATIVES amb les unitats de l'UJI



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

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Expectatives)

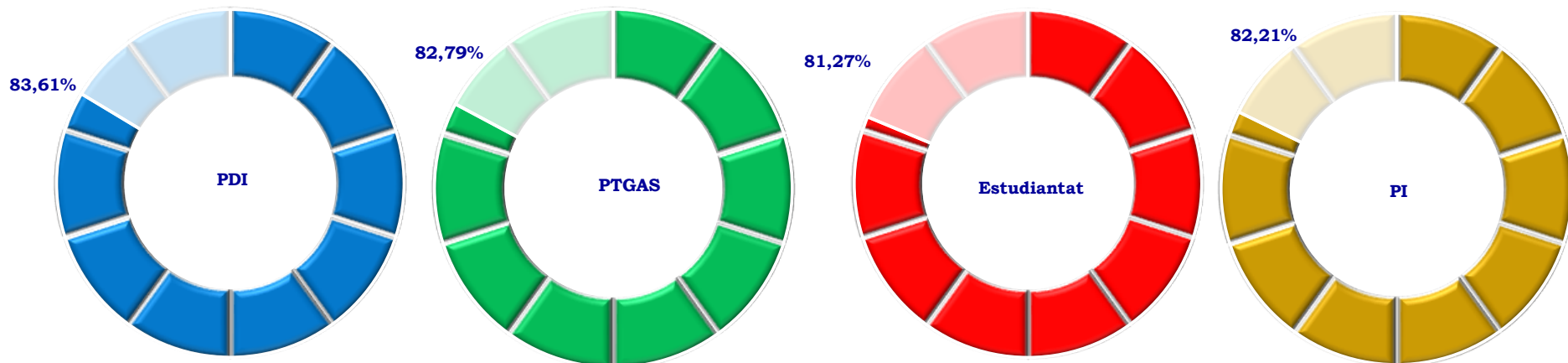
Valoració del COMPLIMENT D'EXPECTATIVES per part de les unitats per sexes



* Es mostren diferències significatives entre homes i dones amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Expectatives)

Valoració, per grups, del COMPLIMENT D'EXPECTATIVES per part de les unitats

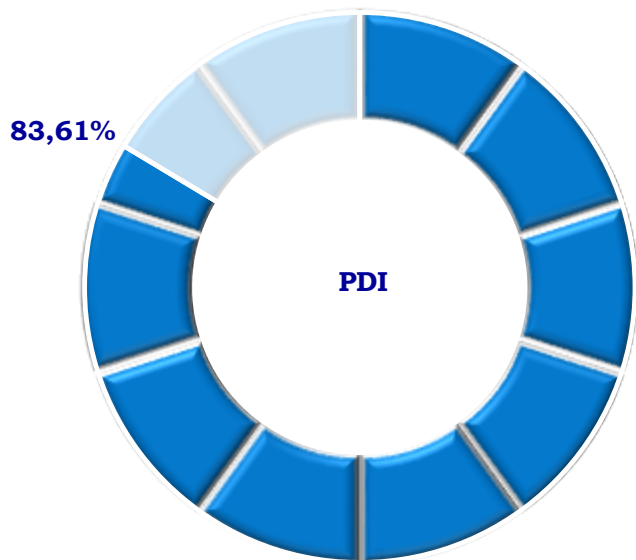


**** PDI > Estudiantat**
**** PTGAS > Estudiantat**

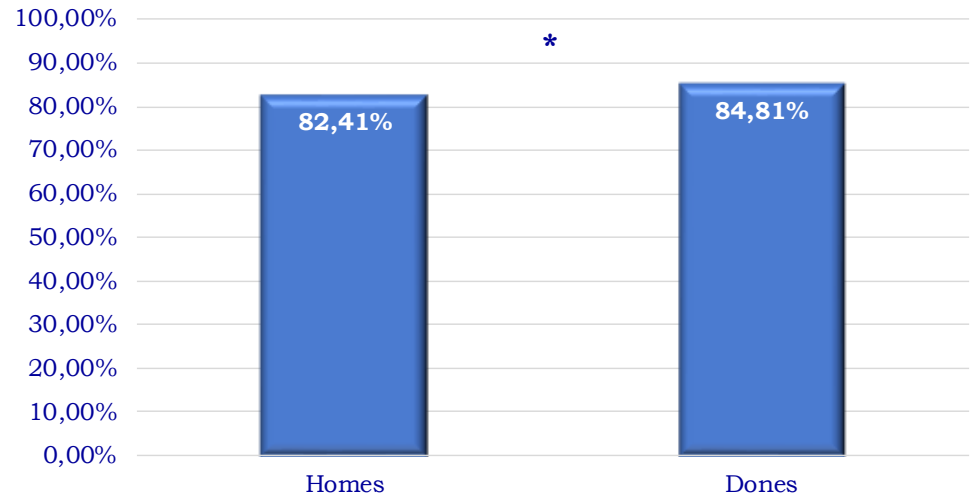
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)**

Els valors de significació s'han ajustat mitjançant la correcció de Bonferoni per a varies probes.

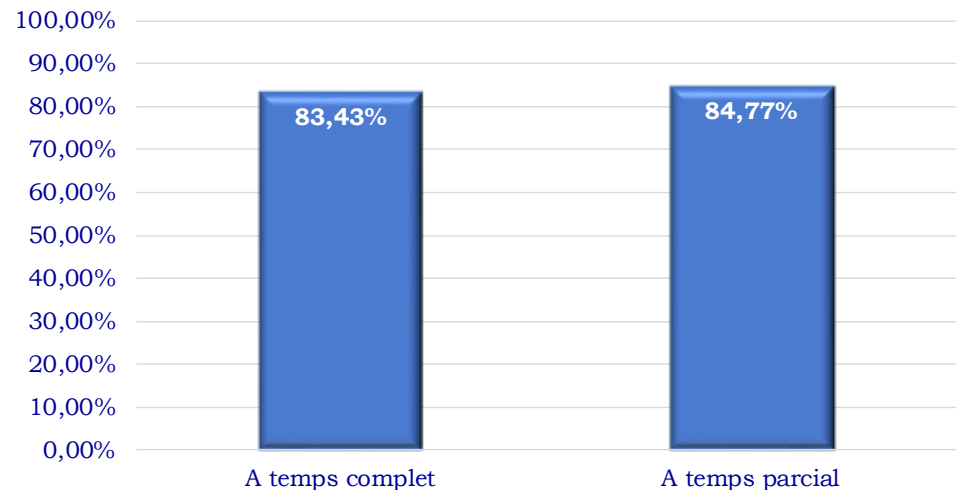
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Expectatives)



Valoració del PDI, per sexes, sobre el COMPLIMENT D'EXPECTATIVES



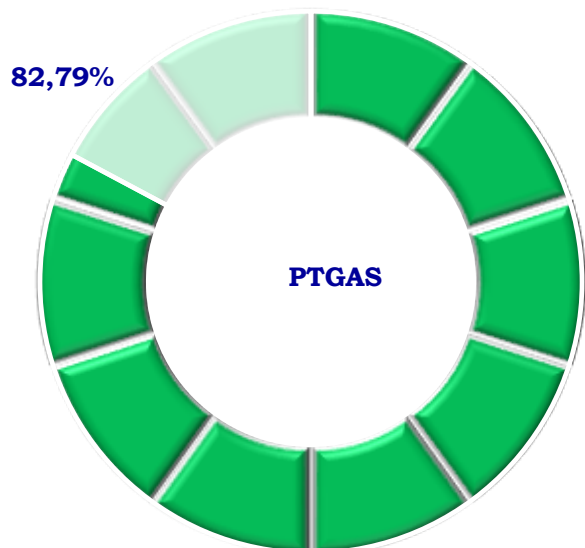
Valoració del PDI, per tipus de dedicació, sobre el COMPLIMENT D'EXPECTATIVES



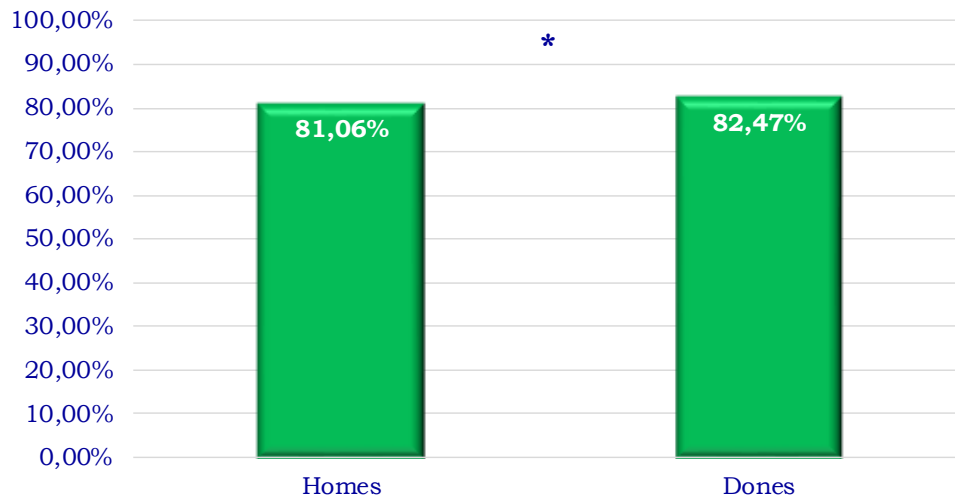
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)**

No es mostren diferències significatives segons el tipus de dedicació del PDI

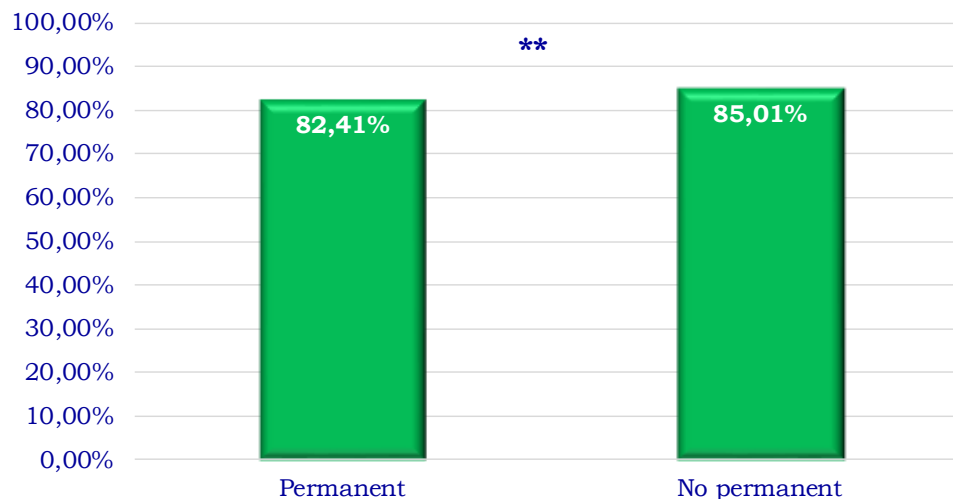
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Expectatives)



Valoració del PTGAS, per sexes, sobre el COMPLIMENT D'EXPECTATIVES



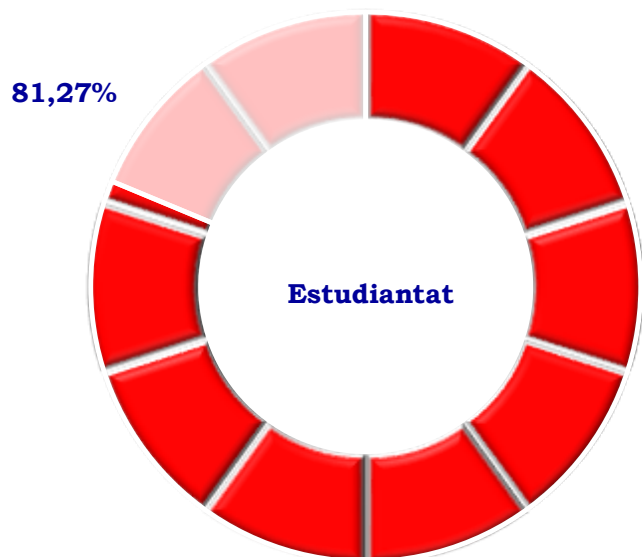
Valoració del PTGAS, per tipus de contracte, sobre el COMPLIMENT D'EXPECTATIVES



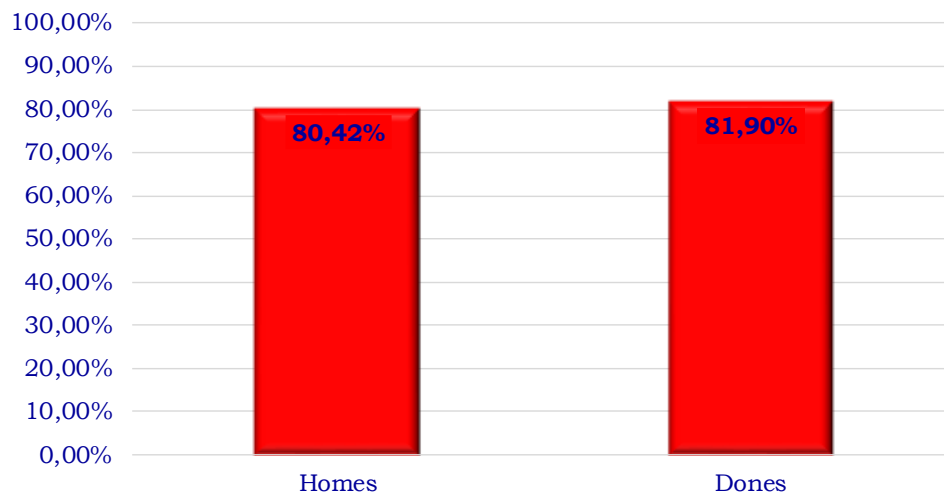
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

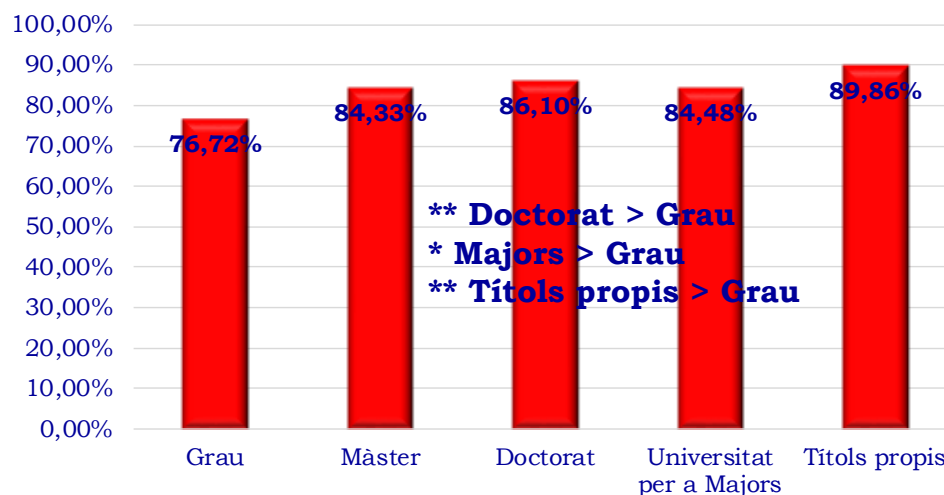
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Expectatives)



Valoració de l'ESTUDIANTAT, per sexes, sobre el COMPLIMENT D'EXPECTATIVES



Valoració de l'ESTUDIANTAT, per tipus d'estudis, sobre el COMPLIMENT D'EXPECTATIVES

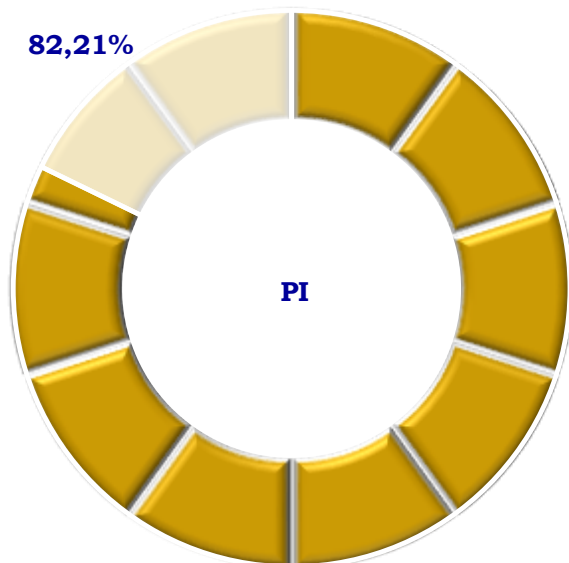


No es mostren diferències significatives per tipus d'estudi realitzats dins de l'ESTUDIANTAT

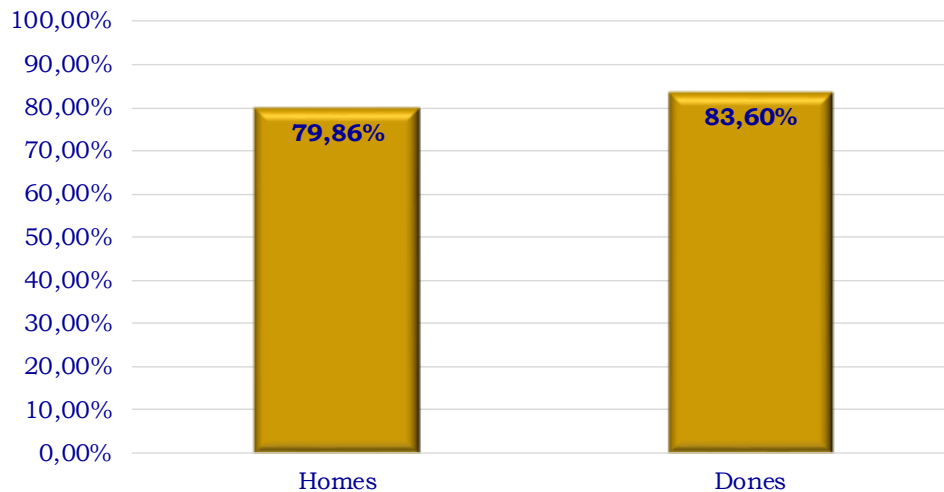
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)**

Els valors de significació s'han ajustat mitjançant la correcció de Bonferoni per a varies probes.

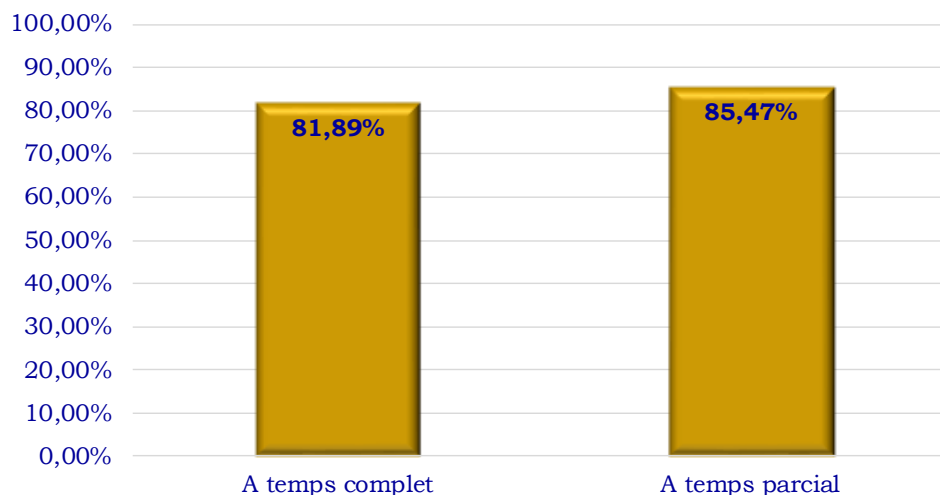
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Expectatives)



Valoració del PI, per sexes, sobre el COMPLIMENT D'EXPECTATIVES



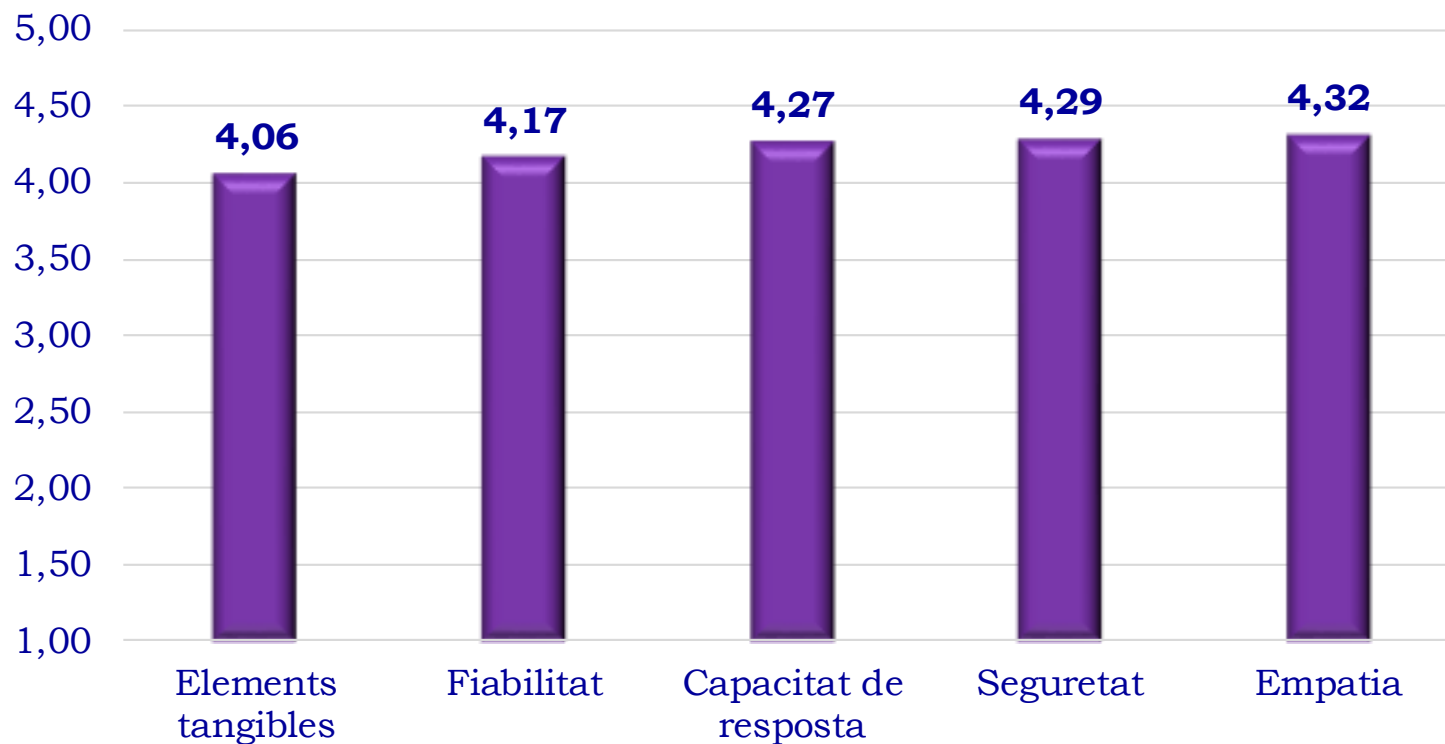
Valoració del PI, per tipus de dedicació, sobre el COMPLIMENT D'EXPECTATIVES



No es mostren diferències significatives, ni per sexes, ni per tipus de dedicació, entre el PI

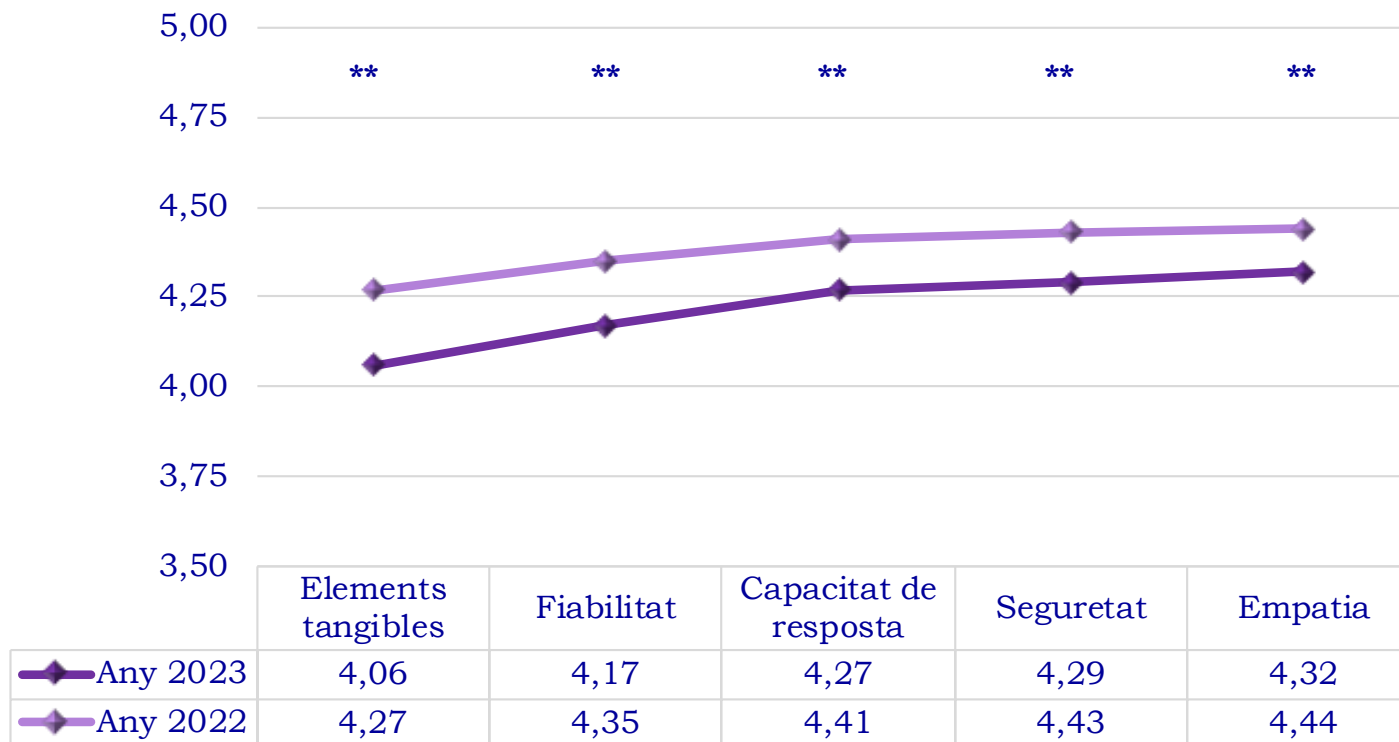
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

Valoració dels ATRIBUTS DE QUALITAT generals en les unitats de l'UJI



5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

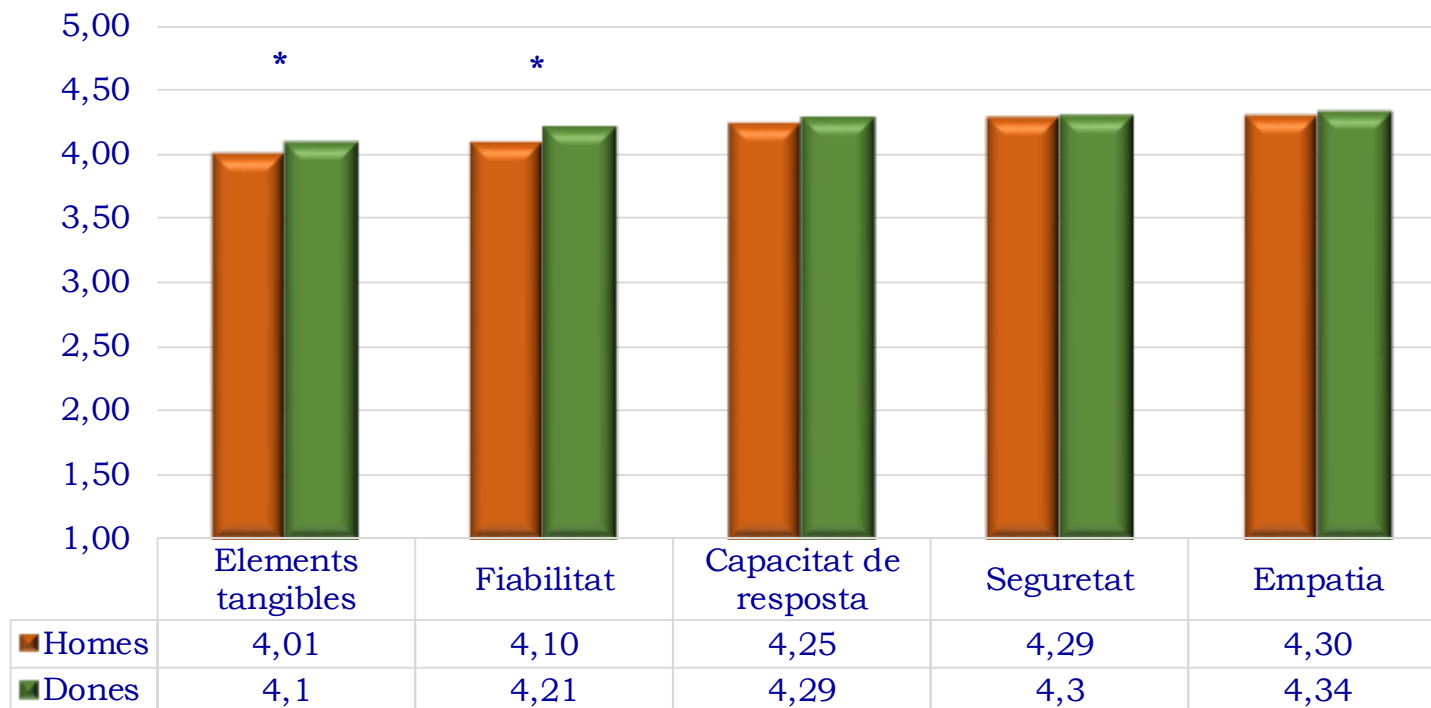
Evolució dels ATRIBUTS DE QUALITAT generals en les unitats de l'UJI



** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0.01$)

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

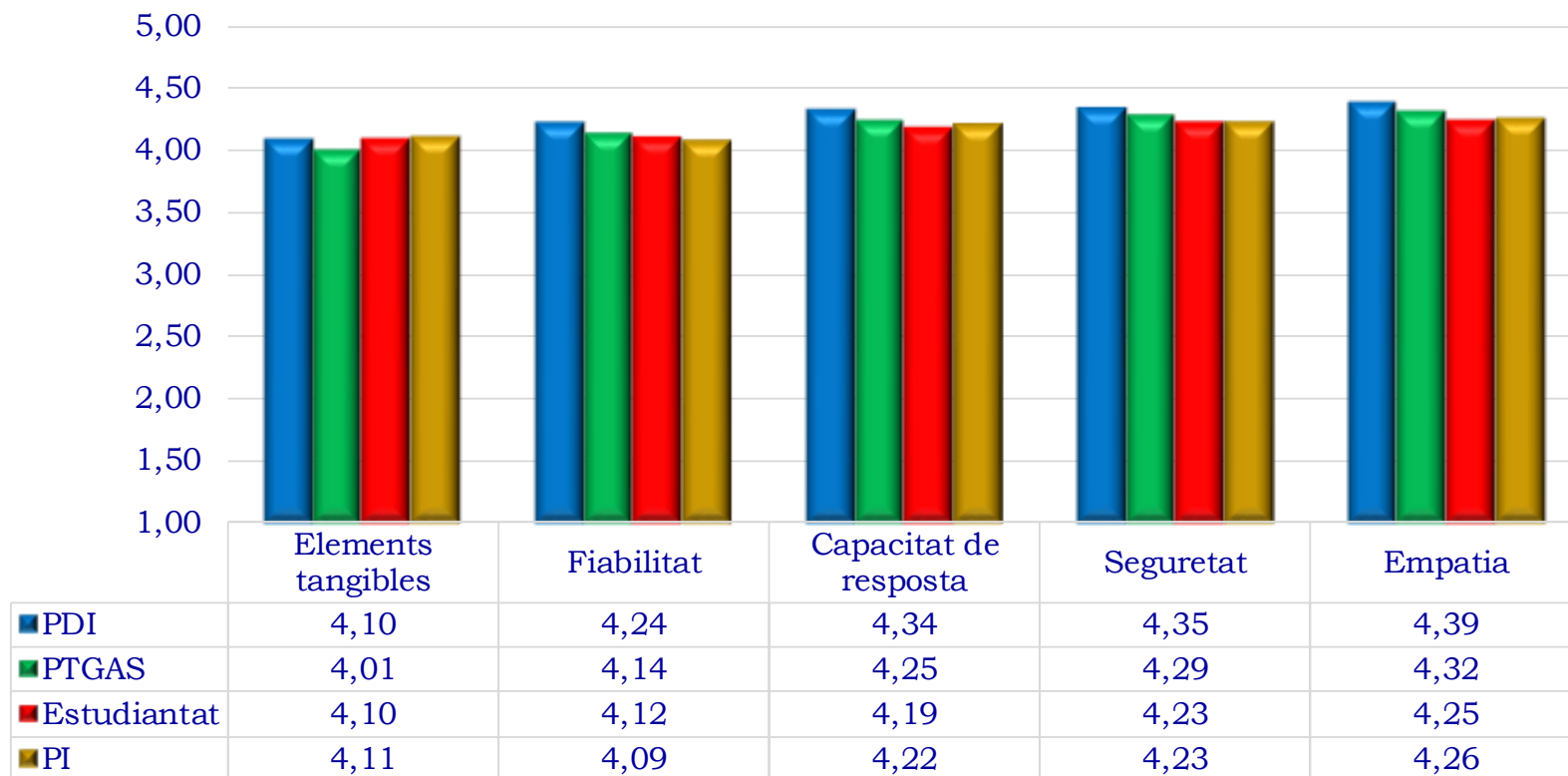
Valoració, per sexes, dels ATRIBUTS DE QUALITAT generals en les unitats de l'UJI



* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

Valoració, per grups, del ATRIBUTS DE QUALITAT generals en les unitats de l'UJI



** PDI > PTGAS

** PDI > PTGAS

** PDI > PTGAS

** PDI > PTGAS

** PDI > PTGAS

** Estud. > PTGAS

** PDI > Estud.

** PDI > Estud.

** PDI > Estud.

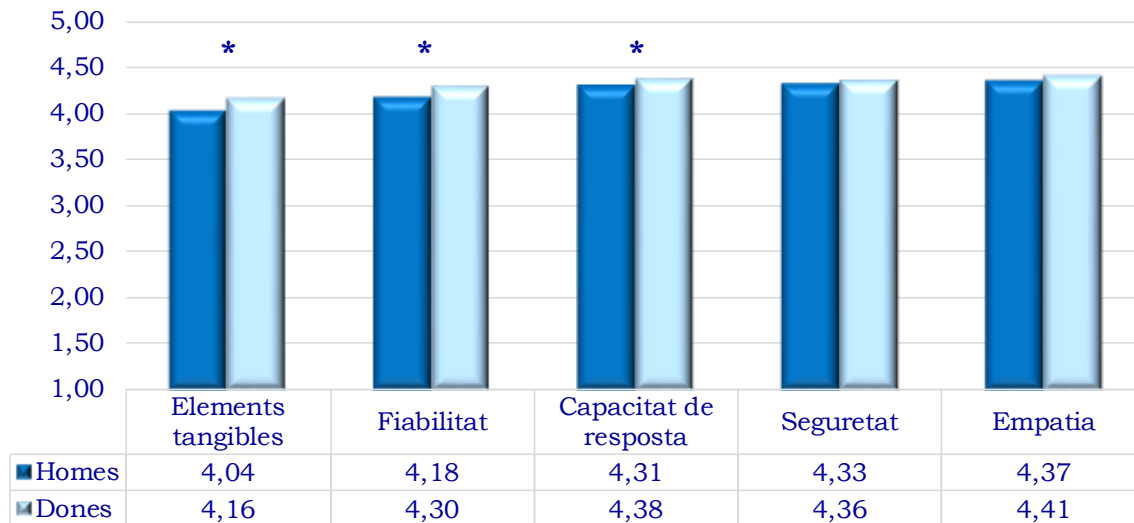
** PDI > Estud.

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

Els valors de significació s'han ajustat mitjançant la correcció de Bonferoni per a varies probes.

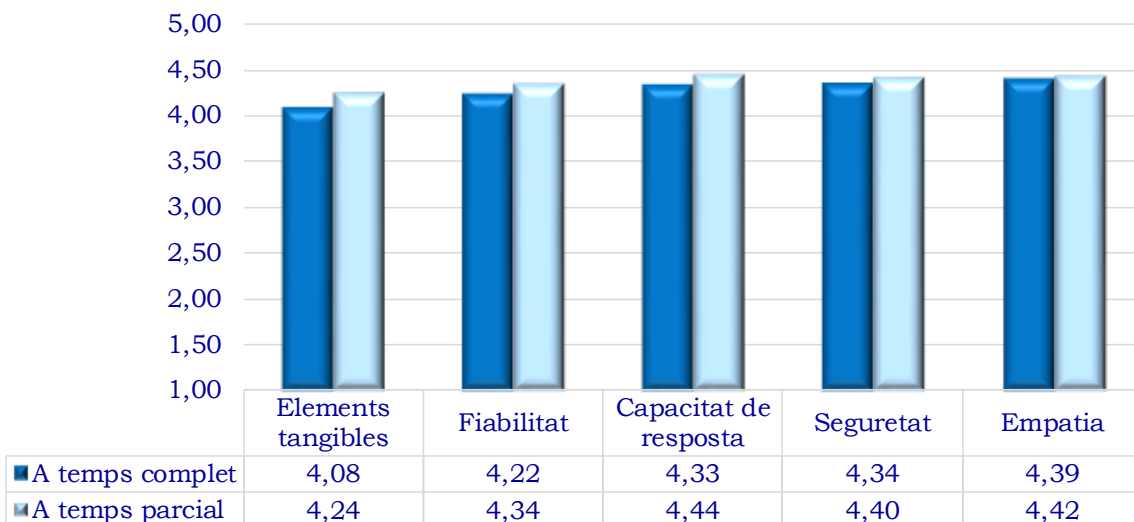
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

**Valoració del PDI, per sexes, dels ATRIBUTS DE QUALITAT
generals en les unitats de l'UJI**



*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**

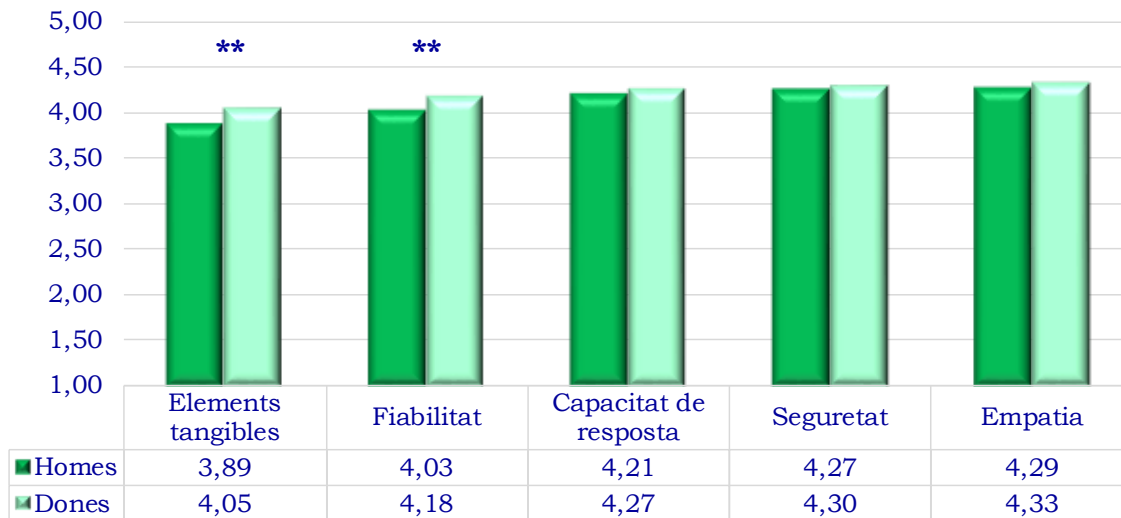
**Valoració del PDI, per tipus de dedicació, dels ATRIBUTS DE QUALITAT
generals en les unitats de l'UJI**



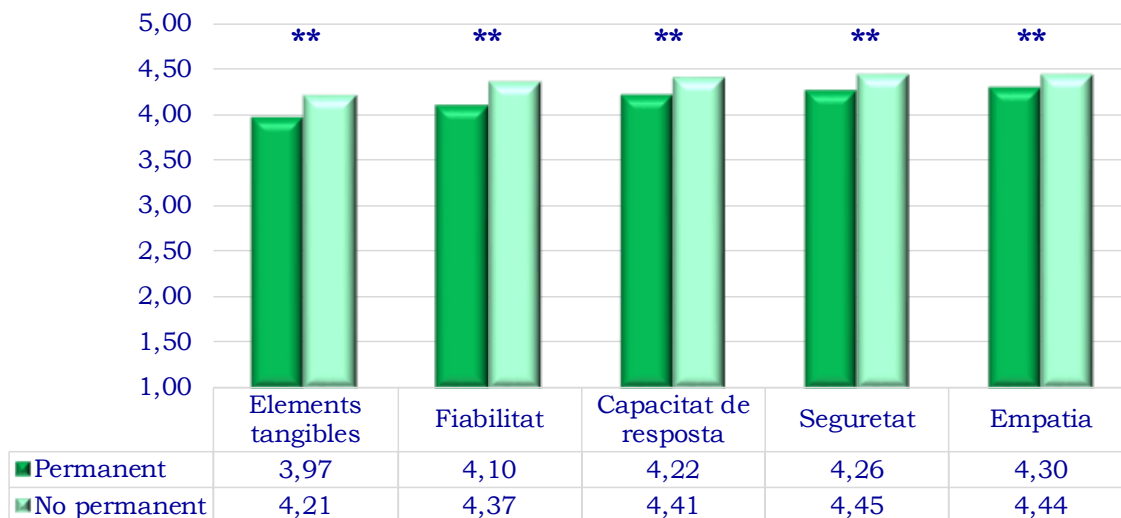
No es mostren diferències significatives segons el tipus de dedicació del PDI

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

Valoració del PTGAS, per sexes, dels ATRIBUTS DE QUALITAT generals en les unitats de l'UJI



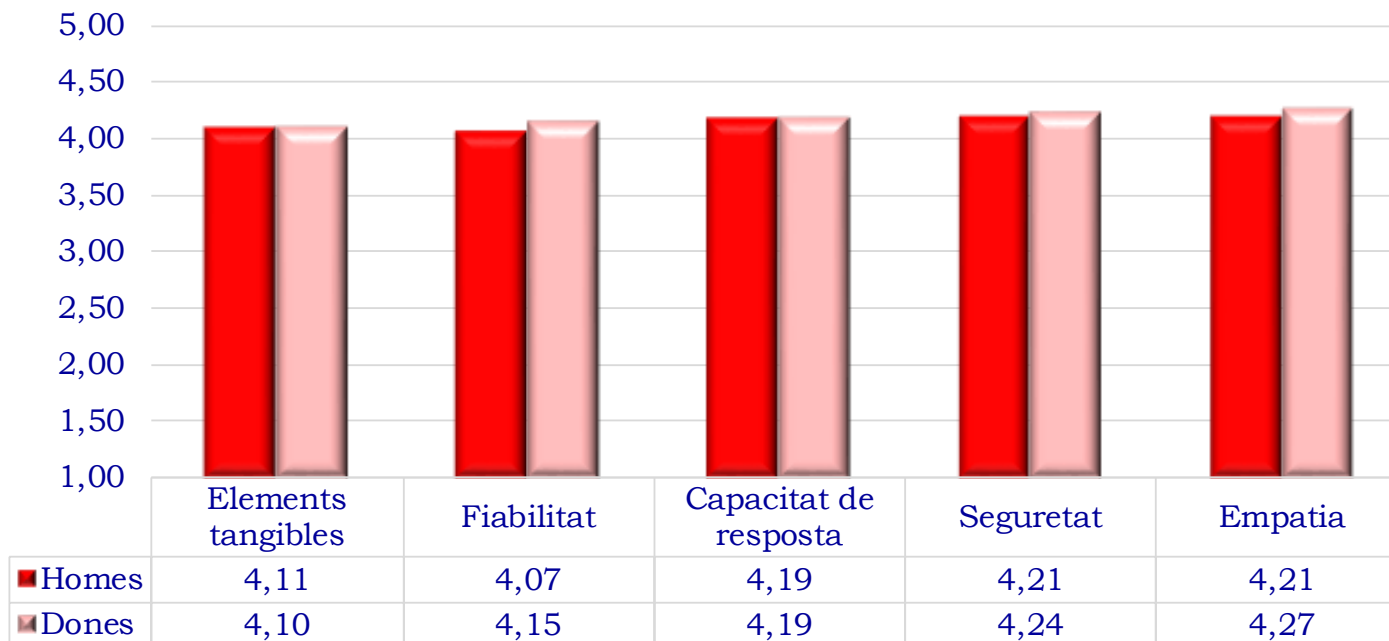
Valoració del PTGAS, per tipus de contracte, dels ATRIBUTS DE QUALITAT generals en les unitats de l'UJI



**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

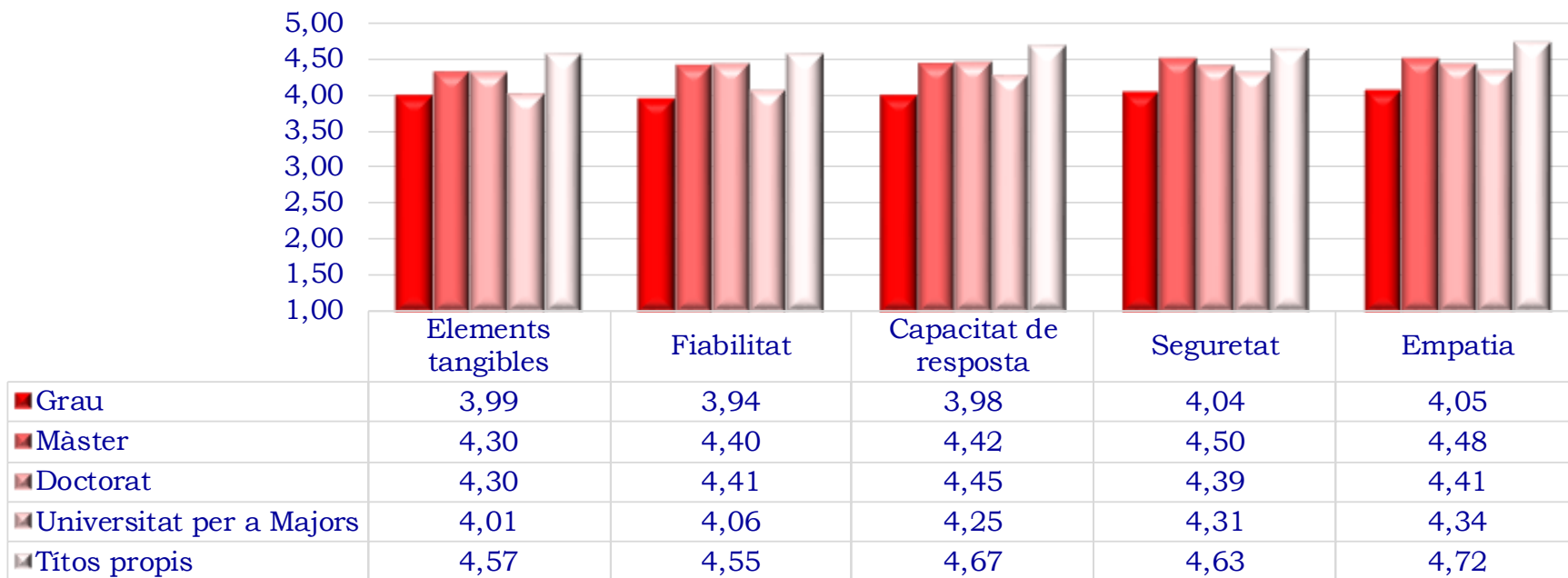
Valoració de l'ESTUDIANTAT, per sexes, dels ATRIBUTS DE QUALITAT generals en les unitats de l'UJI



No es mostren diferències significatives per sexes dins de l'ESTUDIANTAT

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

Valoració de l'ESTUDIANTAT, per tipus d'estudi realitzats, dels ATRIBUTS DE QUALITAT generals em les unitats de l'UJI



* Màster > Grau
 ** Doctorat > Grau
 ** T. propis > Grau
 ** T. propis > Majors

** Màster > Grau
 ** Doctorat > Grau
 ** T. propis > Grau
 * Doctorat > Majors

** Màster > Grau
 ** Doctorat > Grau
 ** Majors > Grau
 ** T. propis > Grau

** Màster > Grau
 ** Doctorat > Grau
 ** Majors > Grau
 ** T. propis > Grau

** Màster > Grau
 ** Doctorat > Grau
 ** Majors > Grau
 ** T. propis > Grau

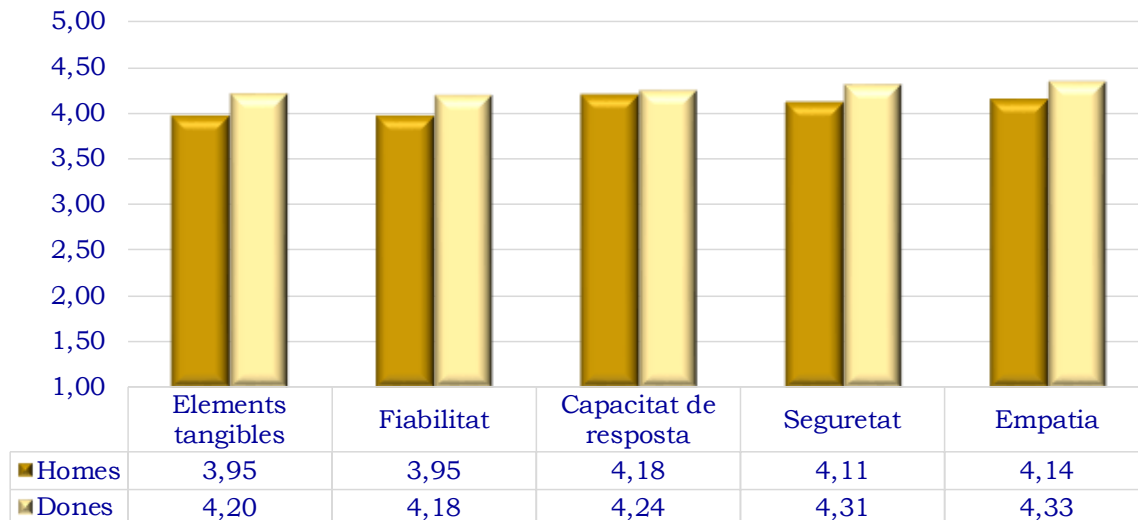
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

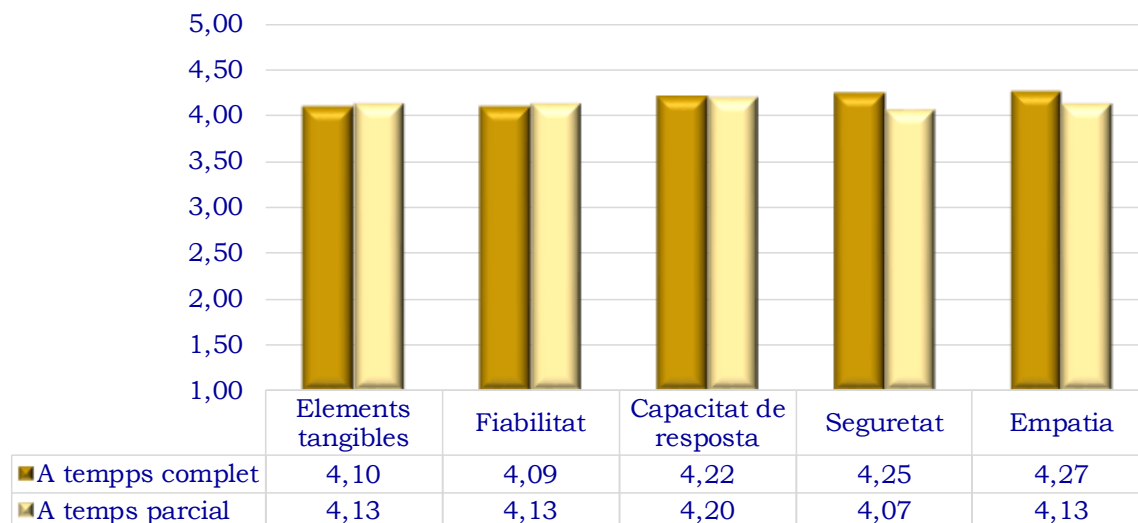
Els valors de significació s'han ajustat mitjançant la correcció de Bonferroni per a varies proves.

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat (Atributs)

**Valoracions del PI, per sexes, dels ATRIBUTS DE QUALITAT
generals en les unitats de l'UJI**



**Valoracions del PI, per tipus de dedicació, dels ATRIBUTS
DE QUALITAT generals en les unitats de l'UJI**



**No es mostren diferències
significatives, ni per sexes, ni per tipus
de dedicació, entre el PI**

5. RESULTATS: Comentaris

Els comentaris realitzats pels enquestats en relació amb cadascú dels serveis avaluats seràn donats a conèixer a eixos mateixos serveis de manera individual i privada, conjuntament a l'informe gràfic amb els resultats aconseguits.

7. CONCLUSIONS

- ✓ La **satisfacció general** assolida per la comunitat universitària en relació als serveis universitaris és alta (mitjana de 4,21 sobre 5) però significativament més baixa que l'any 2022 (mitjana de 4,38).
 - Més alta entre les dones (mitjana de 4,24 davant el 4,16 aconseguit pels homes) però sense mostrar diferències significatives, i en tots dos casos amb una baixa significativa respecte de l'any anterior.
 - Significativament més baixa entre el PTGAS (mitjana de 4,20) i l'Estudiantat (mitjana de 4,17) en comparació amb el PDI (mitjana de 4,25) i, entre els quatre grups, baixada significativa de la satisfacció respecte de l'any anterior.
 - Entre aquests quatre grups de la comunitat universitària, les dones sempre mostren una satisfacció més alta que els homes, que arriba a ser significativa en el cas del PTGAS.
 - Entre el PDI no es mostren diferències significatives entre la satisfacció del personal a temps complet (mitjana de 4,24) i del personal a temps parcial (mitjana de 4,35).
 - Entre el PTGAS, la satisfacció del personal permanent (mitjana de 4,17) és significativament més baixa que la satisfacció del personal no permanent (mitjana de 4,38).
 - Dins de l'estudiantat s'aprecia una satisfacció significativament més alta entre els Doctorands (mitjana de 4,44) i de l'estudiantat dels Títols Propis (mitjana de 4,6) respecte de l'estudiantat de Grau (mitjana de 4).
 - Entre el PI tampoc es mostren diferències significatives entre la satisfacció del personal a temps complet (mitjana de 4,19) i la satisfacció del personal a temps parcial (mitjana de 4,13).

7. CONCLUSIONS

- ✓ En relació a la percepció que les persones usuàries tenen del **compliment de les seues expectatives** respecte al funcionament de les diferents unitats, la mitjana es situa en un nivell alt, atès que consideren que les seues expectatives es troben cobertes en un 82,70%, però s'aprecia una baixa significativa, respecte a l'any 2022, en aquesta valoració.

Pràcticament el 49% dels enquestats consideren que les seues expectatives es troben complides entre el 90 i el 100%. I, la valoració és:

- Significativament més alta entre les dones (83,51%) que entre els homes (81,44%).
- Significativament més altes entre el PDI (83,61%) i el PTGAS (82,79%) davant l'estudiantat (81,27%).
- Significativament més alta entre les dones del PDI i del PTGAS.
- Sense diferències significatives entre el PDI o el PI a temps complet i el PDI o el PI a temps parcial.
- Significativament més alta entre el PTGAS no permanent davant el PTGAS permanent.
- Significativament més alta entre els doctorands, l'estudiantat de la Universitat per a Majors i l'estudiantat dels Títols Propis davant l'estudiantat de Grau.

7. CONCLUSIONS

- ✓ Respecte als **atributs de qualitat de servei**, a nivell general, els cinc mantenen valoracions que oscil·len entre la mitjana de 4,32 relativa a l'atribut «empatia» i la mitjana de 4,06 en l'atribut «elements tangibles» (repetint-se la mateixa situació des de l'any 2019).

En general, i en comparació amb l'any 2022, les valoracions mostren una baixa significativa en tots els atributs considerats.

- Les dones valoren significativament més alt que els homes en «elements tangibles» i en «fiabilitat».
- Respecte a les valoracions per grups d'enquestats:
 - a) en tots els atributs el PDI mostra una satisfacció significativament major que el PTGAS;
 - b) excepte en el cas dels «elements tangibles», la resta d'atributs són significativament millor valorats pel PDI davant l'estudiantat;
 - c) en el cas dels «elements tangibles», el PTGAS es mostra significativament més satisfet que l'estudiantat.
- Entre el PDI:
 - a) la satisfacció és sempre major entre les dones, i de manera significativa en el cas dels «elements tangibles», la «fiabilitat» i la «capacitat de resposta»;
 - b) i en cap dels atributs es mostren diferències significatives entre el personal a temps complet i el personal a tems parcial.

7. CONCLUSIONS

- Entre el PTGAS:
 - a) la satisfacció és sempre major entre les dones, i de manera significativa en el cas dels «elements tangibles» i la «fiabilitat»;
 - b) la satisfacció és significativament major, en tots els atributs, entre el personal no permanent.
- Entre l'estudiantat:
 - a) no es mostren diferències significatives entre els homes i les dones;
 - b) cal destacar que la satisfacció de l'estudiantat de Grau és sempre significativament més baixa que la satisfacció de l'estudiantat de Màster, dels doctorands i de l'estudiantat de Títols Propis en tots els atributs considerats. i de l'estudiantat de Títols Propis.
- Entre el PDI no es mostren diferències significatives en cap de les segmentacions realitzades.

8. MILLORA CONTÍNUA: Estat de les propostes de millora

ANY D'AVALUACIÓ	PROPOSTA DE MILLORA	ESTAT
2021	<p>Incloure en l'informe informació sobre el nombre d'avaluacions rebudes per cada unitat avaluada (proposta de l'OPAQ).</p> <p>Aquesta informació ja va ser inclosa en l'informe general de l'any 2021 i s'ha mantingut per a la present edició.</p> <p>A més, aquesta mateixa informació s'inclourà en els informes individuals per unitat i es presentarà segmentada per grups (PDI, PAS, Estudiantat o PI).</p>	FET

8. MILLORA CONTÍNUA: Noves propostes de millora

9. PRESENTACIÓ DE RESULTATS

18/04/2024	Finalització de l'informe.
18/04/2024	Vicerector Adjunt de Planificació i Qualitat
29/04/2024	Vicerectorat de Planificació Econòmica i Estratègica
29/04/2024	Gerència
30/04/2024	Publicació en la pàgina web de l'OPAQ
30/04/2024	Difusió a la comunitat universitària participant en el procés de recollida de dades
--/--/----	Difusió dels informes per unitat

10. BIBLIOGRAFIA

- ④ Aladwani, A.M. & Palvia, P.C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & Management* 39, pp. 467-476.
- ④ Bureau Veritas (2003). Medición de la satisfacción de los clientes (CAL-05). Bureau Veritas Español, S.A.
- ④ Hill, N. y Alexander, J. (2001). Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad. Madrid: AENOR.
- ④ Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for further research. *Journal of Marketing*, vol. 49, no. 4 autumn, pp. 41-50.
- ④ Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, no. 64, pp. 12-40.
- ④ Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL. A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, vol. 7, no. 3, february, pp. 213-233.
- ④ Universitat Jaume I (2022). Pla d'Acció de Govern de la Universitat Jaume I 2023 – 2026. Document disponible en <https://ujiapps.uji.es/ade/rest/storage/ZGPTH2SN25JWK3OAAG1UIR0OVIQNCDPU> (últim accés 18/04/2024)
- ④ Universitat Jaume I (2023). Qualitat de servei i satisfacció amb les unitats de la Universitat Jaume I. Any 2022. OPAQ: document de treball disponible en https://ujiapps.uji.es/ade/rest/storage/86D6LGHHJXJAGB3FL7YTHULB7DMLKCER?url=/serveis/opaq/base/gestio-qualitat/mesurament-resultats/informequalitatservei_2022.pdf (últim accés 18/04/2024)

11. ANEXOS

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ amb les unitats d'administració i gestió de la Universitat Jaume I (any 2023)

Versió en valencià – Versió en castellà – Versió en anglès

Català



INTRODUCCIÓ

ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ AMB LES UNITATS D'ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DE LA UNIVERSITAT JAUME I

L'objectiu d'aquesta enquesta és arreplegar informació relativa a la qualitat de servei oferida per les unitats de la Universitat i percebuda pels usuaris i usuàries d'aquestes, a més de conèixer la vostra satisfacció general amb aquestes.

Recordeu: **només avaluar aquelles unitats amb les quals heu tingut relació durant l'any 2023.**

L'enquesta es pot contestar en un temps breu, però dependrà del nombre d'unitats seleccionades. Comencem ...

SELECCIÓ D'UNITATS PER A AVALUAR

A continuació, trobareu un llistat amb totes les unitats d'administració i gestió de la Universitat.

Per favor, pensant en l'any 2023, assenyalau aquelles unitats amb què heu tingut qualsevol tipus de relació i a les quals vulgueu avaluar. Recordeu que no cal seleccionar-les totes, només aquelles que vulgueu avaluar, tot i que podeu seleccionar les que considereu oportú:

- Assessoria Jurídica
- Biblioteca - Centre de Documentació Europea (inclou Arxiu)
- Centre d'Educació i Noves Tecnologies (CENT)
- Centres (ESTCE, FCJE, FCHS, FCS, ED)
- Consell de Direcció (Gabinet de Rectorat, Vicerectorats, Secretaria General i Gerència)
- Departaments (administració i personal tècnic de laboratori)
- Fundació General (FG) i Parc Científic, Tecnològic i Empresarial (ESPAITEC)
- Fundació Universitat Jaume I - Empresa (FUE)
- Instituts universitaris i Instituts interuniversitaris

- Observatori Lingüístic
- Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat (OCDS)
- Oficina de Cooperació en Investigació i Desenvolupament Tecnològic (OCIT)
- Oficina d'Estudis (Od'E)
- Oficina d'Informació i Registre (InfoCampus) i Servei d'Informació Telefònica (telefonistes)
- Oficina d'Innovació i Auditoria TI (OIATI)
- Oficina d'Inserció Professional i Estadies en Pràctiques (OIPEP)
- Oficina de la Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ)
- Oficina de Planificació i Prospectiva (OPP)
- Oficina de Prevenció, Promoció de la Salut i Mediambient (OPPSM) (inclou Centre de Salut i Servei d'Assistència Psicològica)
- Oficina de Relacions Internacionals (ORI)
- Oficina Tècnica d'Obres i Projectes (OTOP)
- Personal de suport (consergeries, conductor, xofer)
- Servei Central d'Instrumentació Científica (SCIC)
- Servei d'Activitats Socioculturals (SASC)
- Servei de Comunicació i Publicacions (SCP)
- Servei de Contractació i Assumptes Generals (SCAG)
- Servei de Control Intern (SCI)
- Servei d'Esports (SE)
- Servei d'Experimentació Animal (SEA)
- Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (SGDE)
- Servei de Gestió Econòmica (SGE)
- Servei d'Informació Comptable (SIC)
- Servei d'Informàtica (SI)
- Servei de Llengües i Terminologia (SLT)
- Servei de Recursos Humans (SRH)
- Síndic de Greuges
- Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament TI (UADTI)
- Unitat d'Igualtat i Isonomia
- Unitats de Gestió (UG)
- Unitat de Diversitat i Discapacitat (UDD)
- Unitat de Formació i Innovació Educativa (UFIE)
- Unitat d'Orientació (UO)
- Universitat per a Majors
- Altres (Càtedra UNESCO de Filosofia per a la Pau, Consell Social, Consell d'Estudiantat ...)

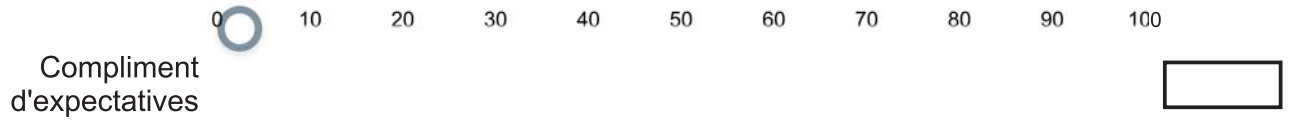
ATRIBUTS DE QUALITAT

ATRIBUTS DE QUALITAT PER A AVALUAR \${Im://Field/1}

Indiqueu el vostre grau de satisfacció amb els següents atributs de qualitat en relació amb la unitat seleccionada:

	(1) Totalment insatisfet/a	(2)	(3) Satisfacció normal	(4)	(5) Totalment satisfet/a
Satisfacció amb els recursos amb què compta la unitat avaluada per a la prestació del servei (recursos humans, recursos materials, actualització d'equips i material, instal·lacions...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacció amb la fiabilitat que us ofereix la unitat avaluada a l'hora de prestar els seus serveis (compliment de terminis, formalitat en el desenvolupament del servei...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacció amb la disposició del personal de la unitat avaluada per a la prestació del servei (voluntat i predisposició per a ajudar, immediatesa de l'ajuda...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacció amb la professionalitat de les persones que us van prestar el servei (confiança transmesa, interacció amb el personal...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacció amb el tracte rebut pel personal que us va prestar el servei (atenció personalitzada, comprensió de les vostres necessitats, sensibilitat cap als vostres interessos...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indiqueu quin ha sigut el grau de compliment de les vostres expectatives en relació amb aquesta unitat:



Indiqueu el vostre nivell de satisfacció general amb la unitat seleccionada:

(1) Totalment insatisfet/a

(2)

(3) Satisfacció normal

(4)

(5) Totalment satisfet/a

Comentaris que voleu realitzar sobre la unitat avaluada.

Si esteu avaluant unitats agrupades (per exemple, centres, Consell de Direcció, departaments, instituts, unitats de gestió ...) i voleu fer un comentari sobre una unitat concreta, haureu d'indicar-ho. En aquest cas, el comentari només arribarà a la unitat indicada; si no feu cap indicació, tots els comentaris arribaran a totes les unitats de l'agrupació.

--

SEGURETAT

Voleu tornar a la pàgina "Selecció d'unitats per a avaluar" per tal de seleccionar noves unitats?

- Sí, vull seleccionar més unitats
- No, vull finalitzar l'enquesta