UNIVERSITAT JAUME I
Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat · OPAQ

SATISFACCIÓ I QUALITAT DE SERVEI DE LES ACTIVITATS DE R+D+I
Anys 2021 i 2022

Febrer 2023

VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ ECONÒMICA I ESTRATÈGICA

UNIVERSITAT JAUME I

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ 3

2. MARC TEÒRIC 6

3. OBJECTIUS 7

4. METODOLOGIA 8

4.1. Fitxa tècnica 8

4.2. Qüestionari 9

4.3. Població i mostra 11

5. RESULTATS 13

5.1. Satisfacció general 13

5.2. Altres valoracions generals 18

5.3. Dimensions 25

5.4. Aspectes específics 26

5.5. Fonts d'informació 28

6. COMPARACIONS 30

7. CONCLUSIONS 31

8. MILLORA CONTÍNUA: Estat de les propostes de millora anteriors 33

9. ANEXOS: Qüestionari 34

1. INTRODUCCIÓ

- **El Marc de Qualitat de l'UJI considera que els clients de la institució són essencials per al disseny de serveis i processos i per a l'establiment d'objectius.**

  Les empreses que contracten serveis de R+D+I amb la Universitat ho fan a través de l'Oficina de Cooperació en Investigació i Desenvolupament Tecnològic (OCIT).

- **El Pla Estratègic UJI 2018 planteja, dins del seu *Eix 2: recerca i transferència*, en concret en el seu objectiu estratègic 4, treballar per l'increment de la transferència a les empreses.**

  - Es facilita la identificació, transmissió i aplicació del coneixement generat i desenvolupat a la Universitat per a la seua aplicació per part de les organitzacions del nostre entorn d'influència.

- **Es realitza l'avaluació de la Universitat a partir del Model EFQM d'Excel·lència en la gestió.**

  Això exigeix conèixer els resultats aconseguits pels clients i mesurar la seua satisfacció, com es detalla en la diapositiva 6.

- **L'any 2005, l'OCIT sol·licita la realització d'un estudi per a conèixer la satisfacció de les empreses que contracten projectes R+D+I amb la Universitat.**

  Amb la realització d'aquest procés s'estableix el procediment per a la recollida d'informació sobre la satisfacció de les empreses que contracten R+D+I a través de l'OCIT.

1. INTRODUCCIÓ

- **Accions realitzades fins a la data:**
  - El primer informe realitzat es correspon amb l'anualitat 2006.
  - Les dades dels anys 2007 i 2008 van ser analitzats conjuntament i es realitza un únic informe.
  - A partir de l'any 2009 l'anàlisi de les dades, i el seu corresponent informe, s'elabora de forma anual.
  - Durant el curs 2013-14, l'OCIT trasllada a l'OPAQ el seu interès a realitzar un procés d'avaluació de la satisfacció dels seus usuaris i usuàries interns, la qual cosa va comportar que:
    a) L'OCIT portava a terme dos processos diferents d'avaluació de la satisfacció dels seus usuaris i usuàries (interns o externs)
    b) S'acorda amb l'OCIT que l'elaboració d'ambdós informes es realitzarà de forma alterna cada any.
    c) El període de recollida d'informació en el procés d'avaluació de la satisfacció de les empreses passa a tenir caràcter biennal.
  - Així doncs, el present informe es correspon amb les dades recollides durant les anualitats 2015 i 2016, i és la novena edició de l'enquesta que es porta a terme.
  - Curs 2018-19, amb el vist i plau de l'OCIT, es deixa de realitzar el procés propi d'avaluació de la qualitat de servei i la satisfacció de l'usuari i usuària intern de l'OCIT per a ser avaluat dins de l'enquesta general de qualitat de servei i satisfacció de l'UJI.
  - Actualment, està recollint-se la informació corresponent als anys 2023 i 2024.

1. INTRODUCCIÓ

L'enquesta de satisfacció amb la qualitat de servei oferida per l'UJI en les activitats de R+D+I i la CARTA DE SERVEIS DE L'OCIT

«L'OCIT és la unitat encarregada de promoure i gestionar les activitats d'investigació i d'innovació tecnològica de la Universitat Jaume I, fomentar la col·laboració universitat-empresa i facilitar la participació dels grups d'investigació de l'UJI en els programes públics de finançament d'activitats de recerca i desenvolupament.»

Així doncs, l'OCIT es planteja una sèrie d'indicadors dirigits a mesurar els seus compromisos, tant cap al personal investigador com cap a les empreses. I, entre aquests últims cal destacar l'**indicador de qualitat no. 13 (Índex mitjà de satisfacció general de les empreses)** pel qual es compromet a mesurar la satisfacció de les empreses.

2. MARC TEÒRIC

Qualitat de servei com a satisfacció del client:

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

Parasuraman et al. (1988)

Dimensions de la qualitat de servei:

ELEMENTS TANGIBLES

Instal·lacions físiques, materials i aspecte físic del personal

FIABILITAT

Capacitat per a desenvolupar el servei d'una 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

- Avaluar la **satisfacció** de les empreses que contracten projectes R+D+I amb la Universitat Jaume I.

- Analitzar l'**evolució de la satisfacció** de les empreses que contracten projectes R+D+I amb la Universitat Jaume I.

- Proporcionar evidències per a aconseguir una **millora contínua** del servei oferit als seus clients i clientes (empreses).

4. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

POBLACIÓ: 37 empreses

MOSTRA: 21 respostes (56,76% de la població)

ÍNDEX DE FIABILITAT: 51,61%

ERROR MOSTRAL: ± 5%

DATA DE REALITZACIÓ:

Des de l'1/12/2020 fins al 30/11/2022

MÈTODE D'ADMINISTRACIÓ:

en línia amb seguiment telefònic

4. METODOLOGIA: Qüestionari

- **Instrument de mesura format per un total de 28 ítems:**
  - Bloc 1:1 ítem, amb 8 alternatives no excloents (una d'elles oberta), sobre les fonts d'informació de serveis R+D+I.
  - Bloc 2: 23 ítems per a realitzar valoracions específiques de la qualitat de servei.
  - Bloc 3: 3 ítems sobre valoracions generals del servei.
  - Bloc 4: 1 ítem, de resposta oberta, per a recollir comentaris i/o suggeriments.

- Bloc 2 del qüestionari dissenyat a partir de l'**Escala SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) per a mesurar les percepcions del consumidor sobre la qualitat d'un servei**.

- **Escala de mesura tipus Likert de 5 punts,** per als blocs 2 i 3, on:

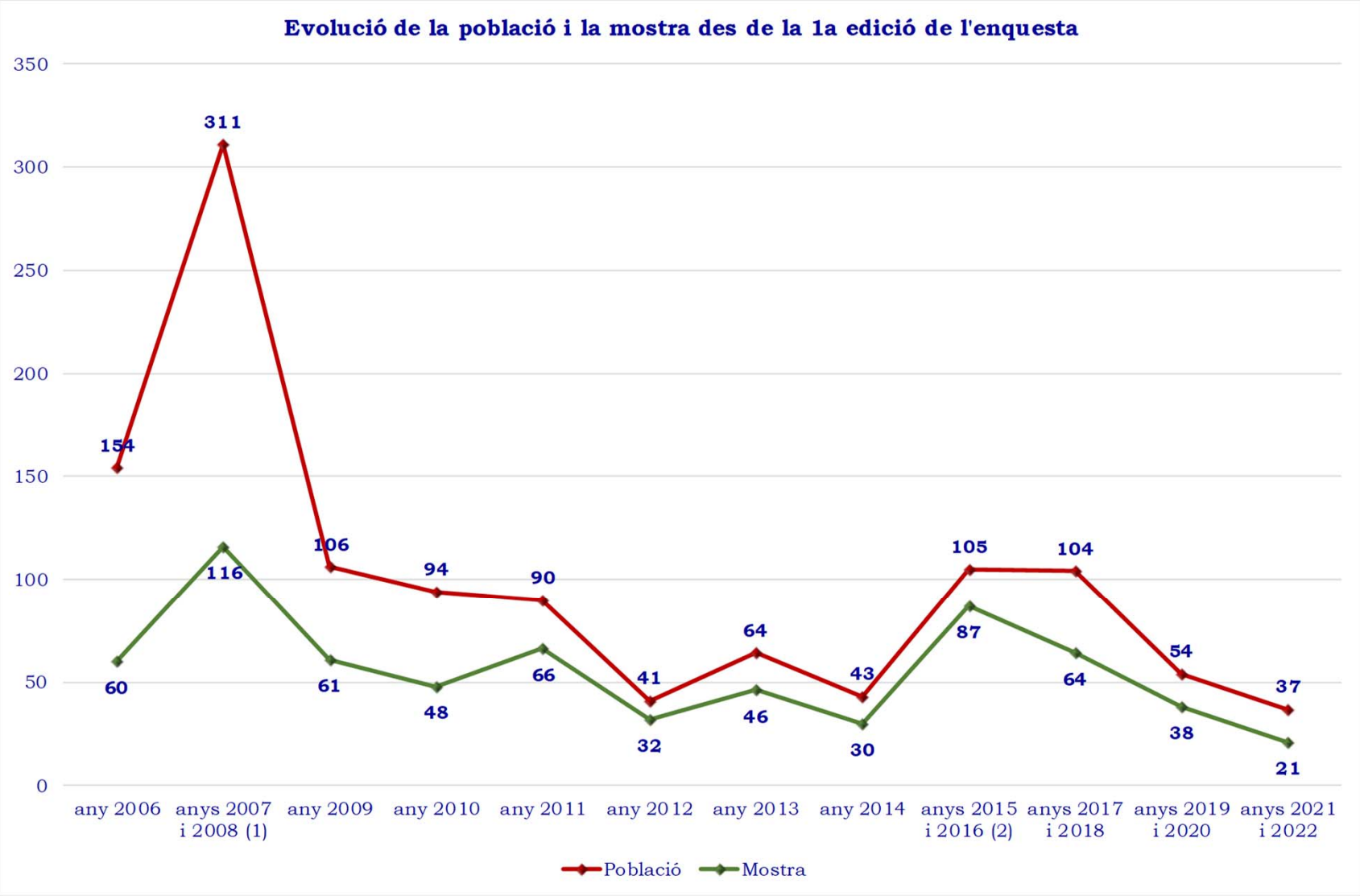
- **Instrument disponible en 3 idiomes (valencià, castellà i anglès).**

4. METODOLOGIA: Qüestionari

ASPECTES ESPECÍFICS DE QUALITAT (α = 0,923)

DIMENSIÓ **ELEMENTS TANGIBLES**	**Item01**	La pulcritud del personal de la Universitat
	Item02	Les instal·lacions de la Universitat on vau treballar
	Item03	El contingut de la documentació que us van facilitar
	Item04	La presentació de la documentació que us van facilitar
DIMENSIÓ **FIABILITAT**	**Item05**	El compliment de les fases del calendari acordat
	Item06	L'entrega a temps dels informes parcials i finals
	Item07	L'atenció per abordar tots els aspectes que implicava el servei oferit
	Item21	L'ajust de la facturació als terminis previstos en el contracte
	Item23	L'adequació del seguiment administratiu que es realitza de l'expedient
DIMENSIÓ **CAPACITAT DE RESPOSTA**	**Item08**	La disponibilitat del personal de la Universitat per a ajudar
	Item09	L'accessibilitat per a contactar amb el personal de la Universitat
	Item10	La immediatesa de l'ajuda sempre que l'heu necessitada
	Item11	L'agilitat en la gestió administrativa
	Item22	L'agilitat en el procediment de negociació i forma dels contractes
DIMENSIÓ **SEGURETAT**	**Item12**	La disposició a proporcionar suport, des del principio fins a l'acabament del projecte
	Item13	La professionalitat del personal de la Universitat
	Item14	El comportament del personal de la Universitat (cortesia, amabilitat, etc.)
	Item15	La confiança transmesa pel personal de la Universitat
	Item16	Els coneixements del personal de la Universitat en relació al treball que realitza
DIMENSIÓ **EMPATIA**	**Item17**	La comprensió de les necessitats de l'empresa
	Item18	L'atenció prestada a les aportacions i comentaris de l'empresa
	Item19	La sensibilitat cap als interessos de l'empresa
	Item20	La claredat en el contingut de les clàusules dels contractes

4. METODOLOGIA: Població i mostra



(1) Els anys 2007 i 2008 van ser avaluats conjuntament, raó per la qual es va produir un important increment en la tendència de la població i la mostra.

(2) Des de la present edició, on es porta a terme l'avaluació de la satisfacció dels anys 2015 i 2016, l'avaluació es realitzarà amb caràcter biennal.

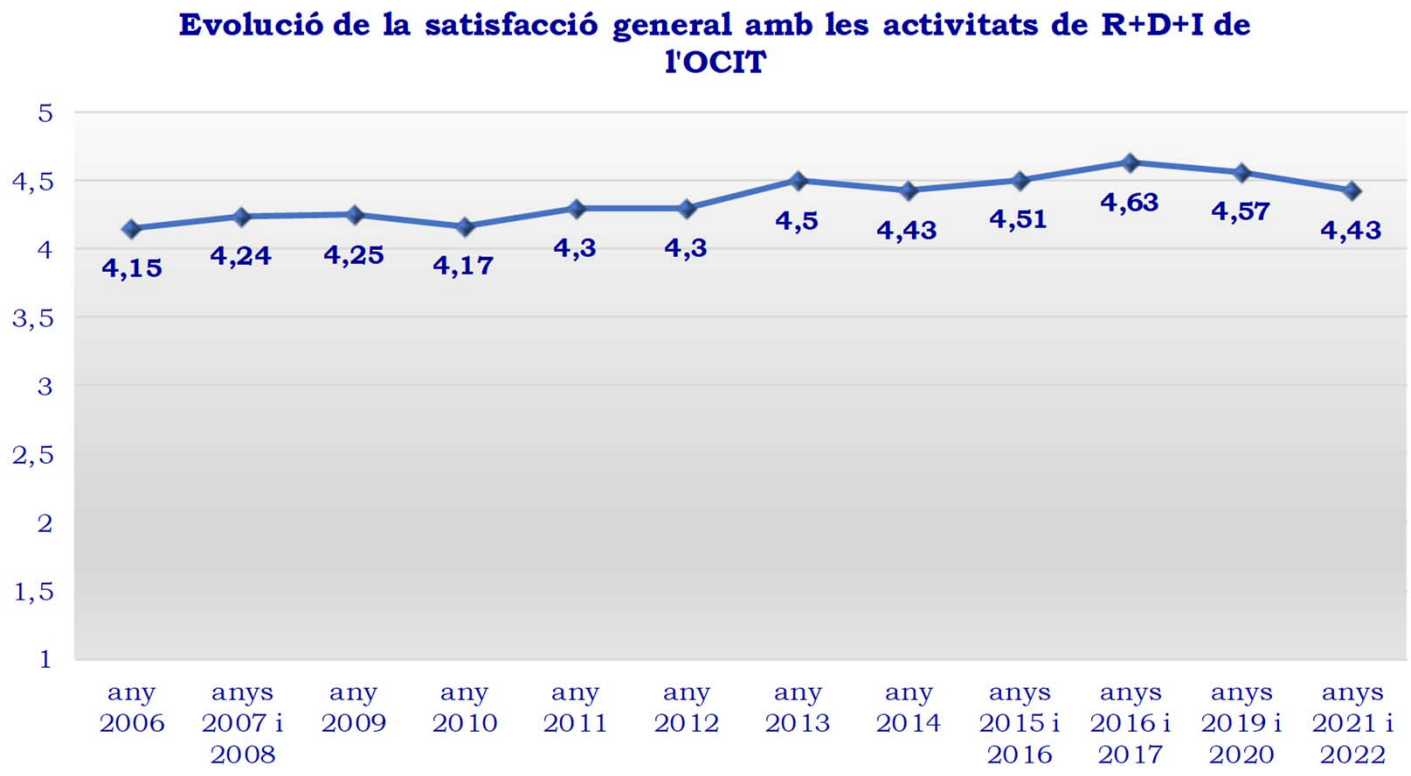
4. METODOLOGIA: Població i mostra

Les proves estadístiques realitzades (x^2) indiquen que l'estructura de la població SÍ es manté en la mostra obtinguda en funció de la variable «tipus d'organisme»:
ORGANISME (p_{value} = 0,958).

Les proves estadístiques realitzades (x^2) indiquen que l'estructura de la població SÍ es manté en la mostra obtinguda en funció de la variable «tipus d'empresa»:
EMPRESA (p_{value} = 0,657).

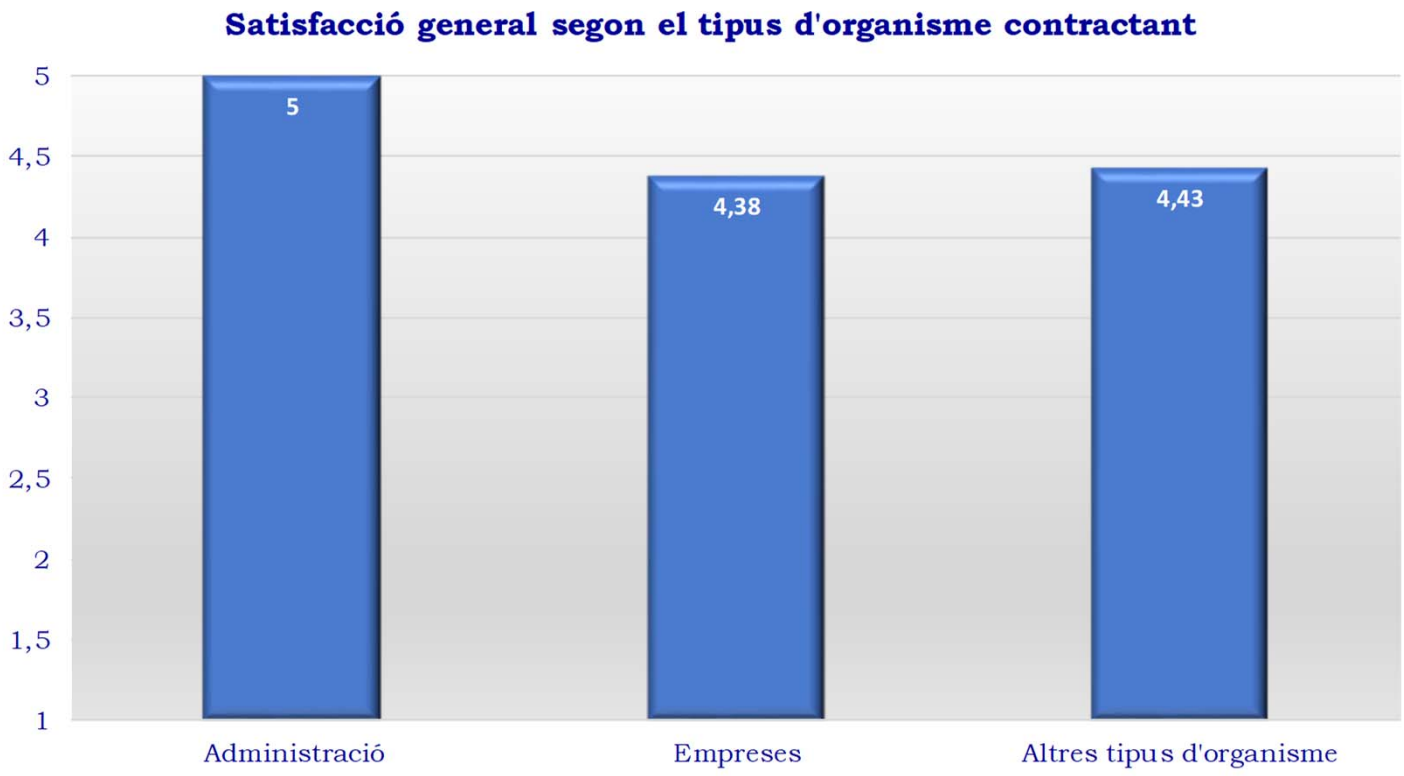
Les proves estadístiques realitzades (x^2) indiquen que l'estructura de la població SÍ es manté en la mostra obtinguda en funció de la variable «localització de l'empresa»:
LOCALITZACIÓ (p_{value} = 0,569).

5. RESULTATS: Satisfacció general

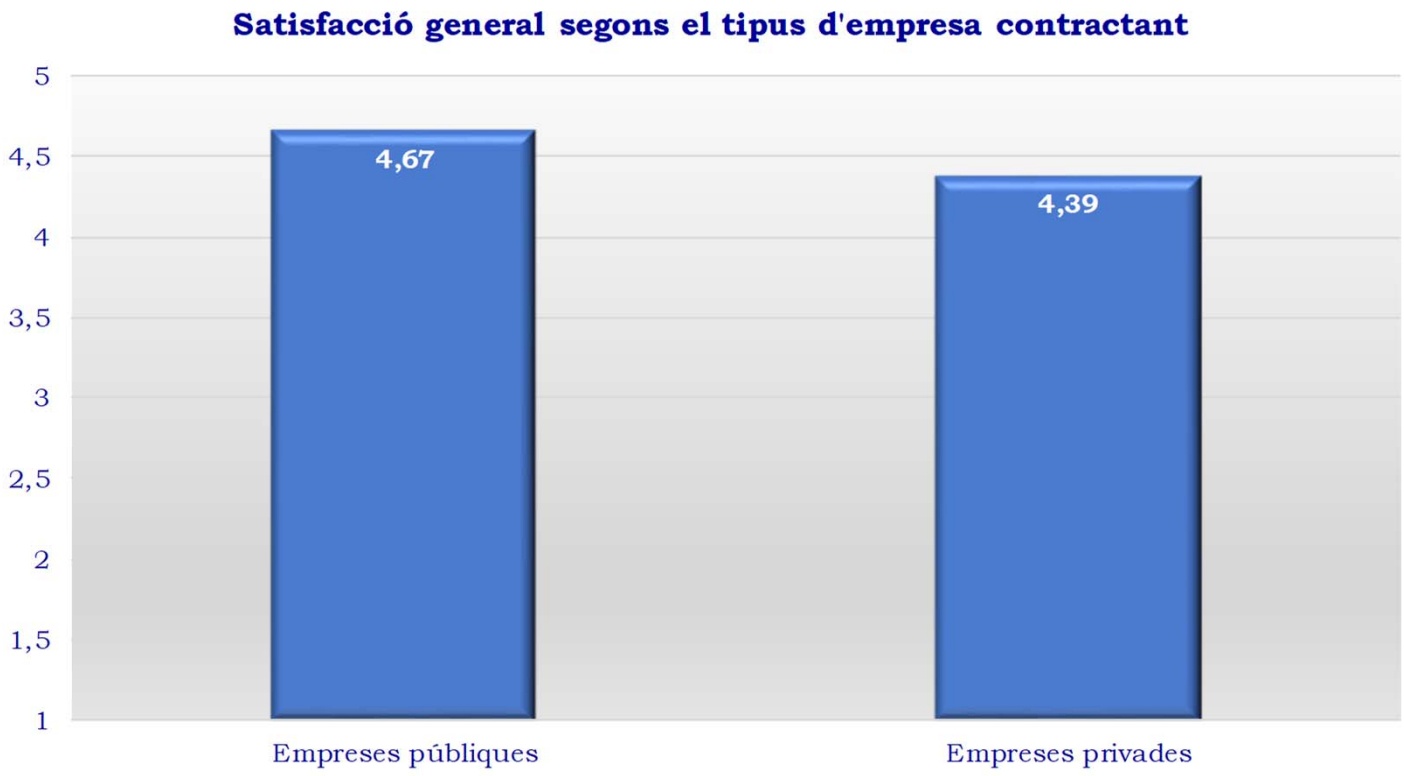


No es mostren diferències significatives amb les valoracions aconseguides en l'edició anterior

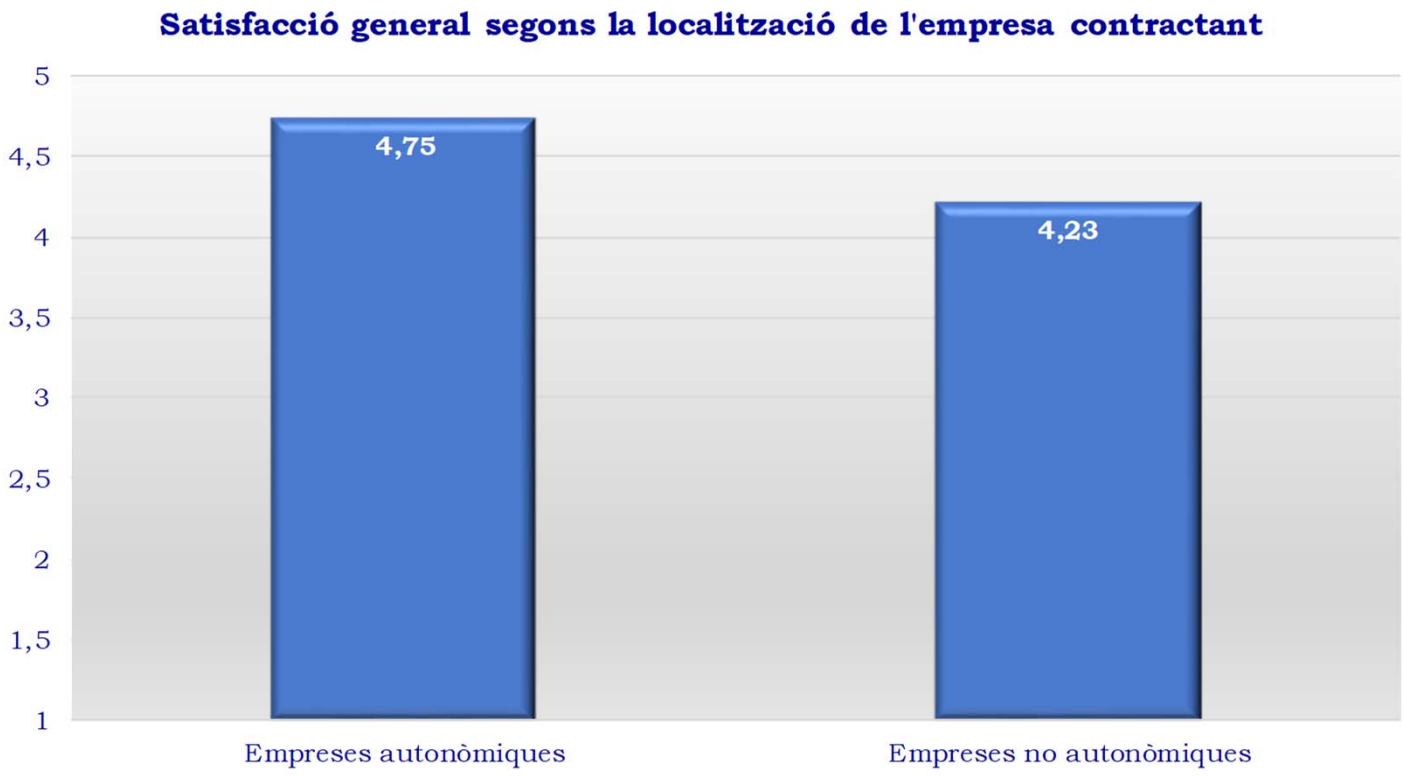
5. RESULTATS: Satisfacció general



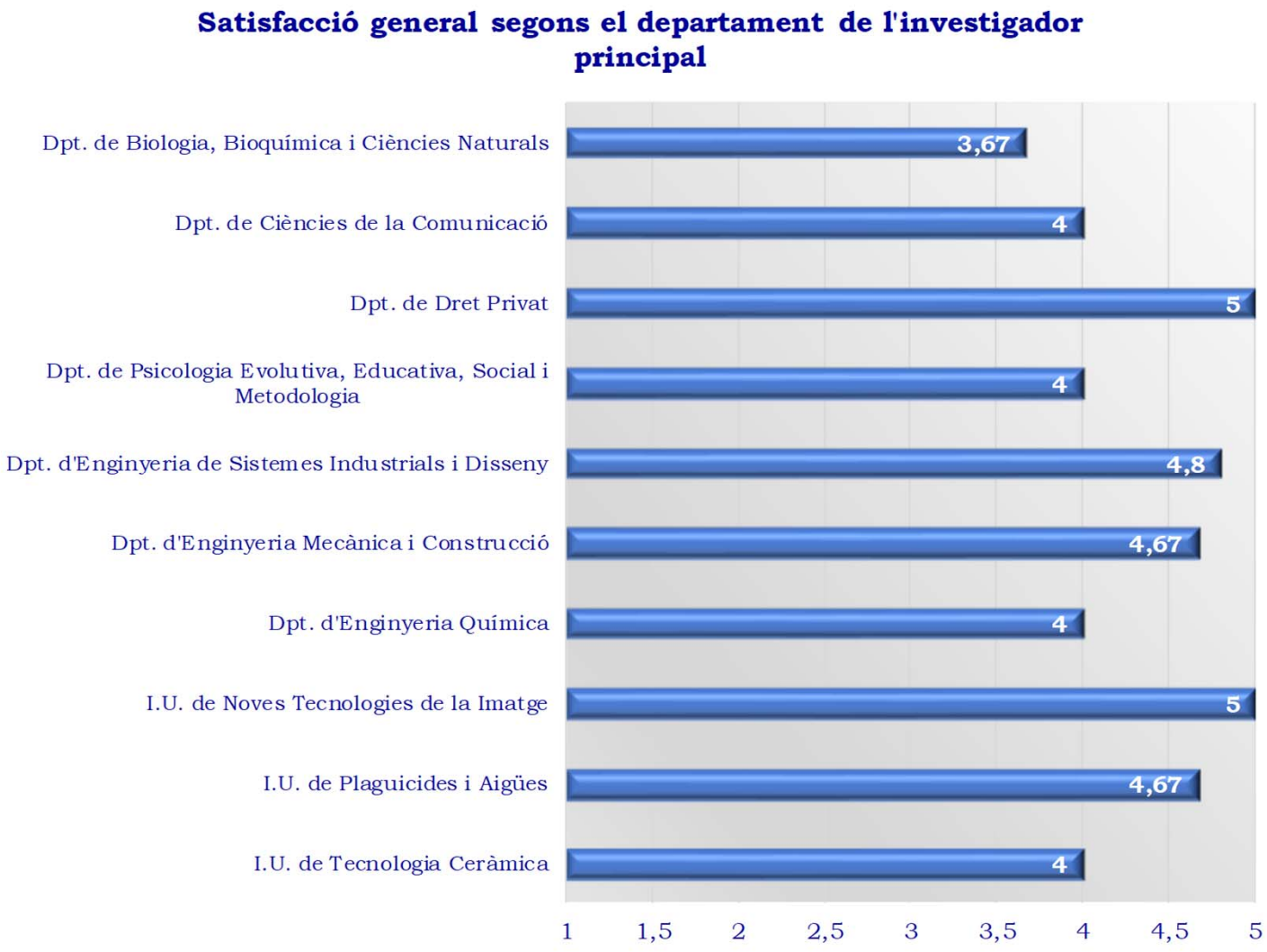
5. RESULTATS: Satisfacció general



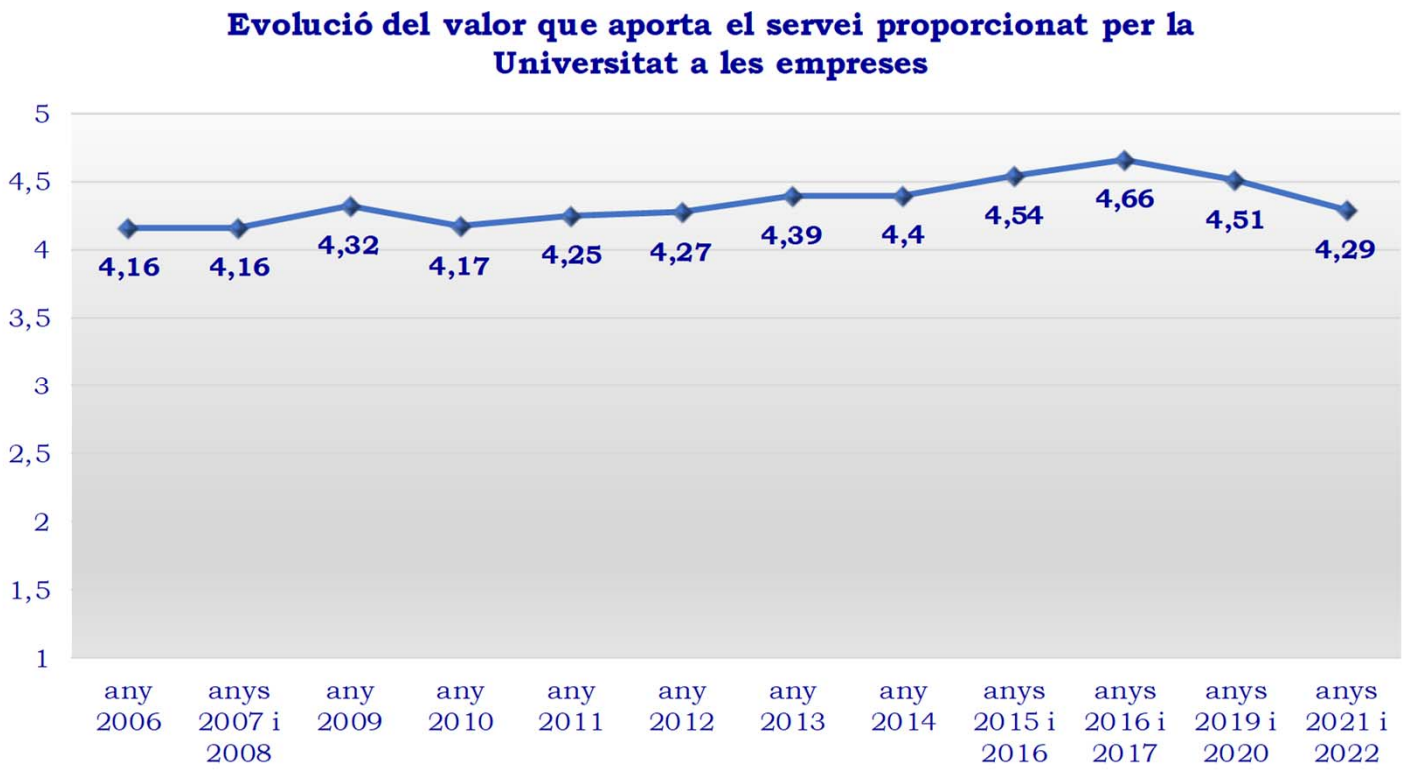
5. RESULTATS: Satisfacció general



5. RESULTATS: Satisfacció general

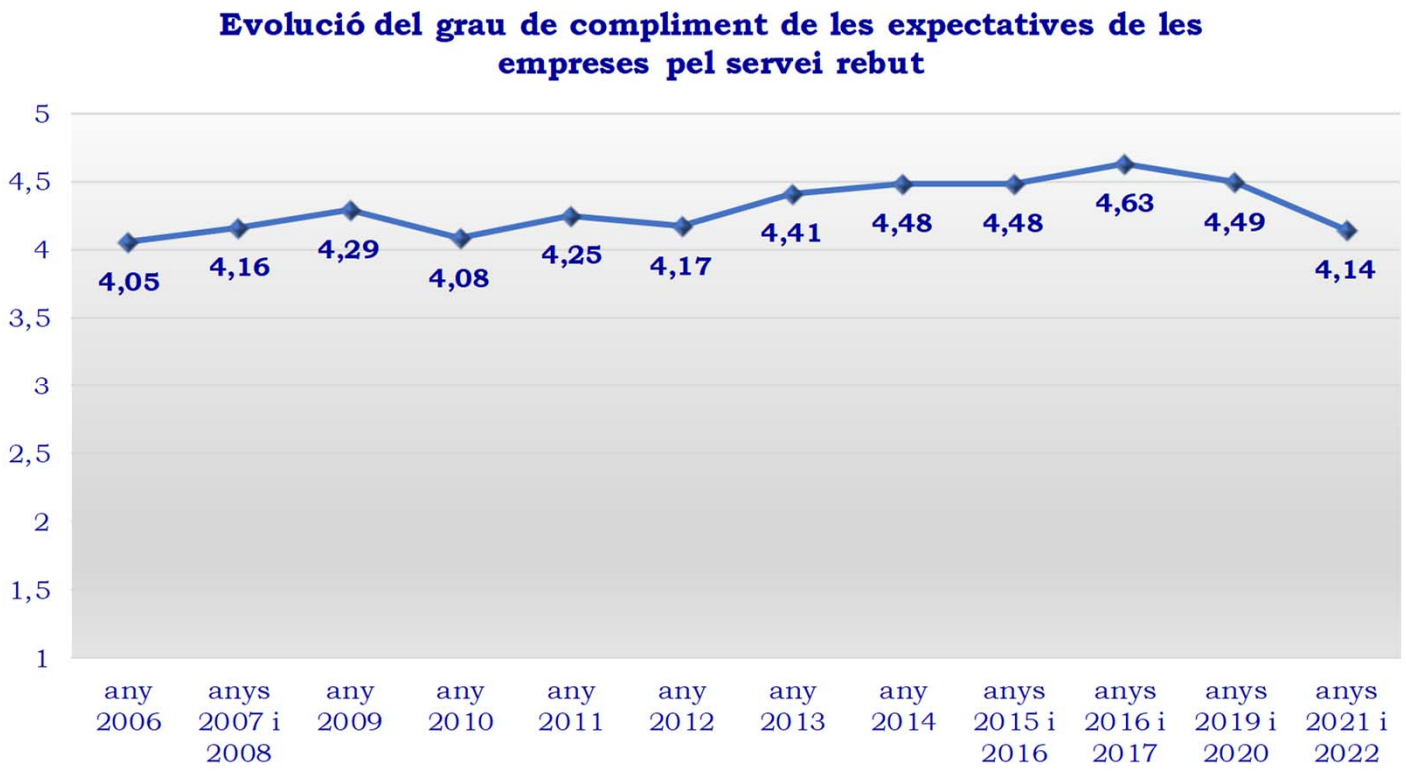


5. RESULTATS: Valoracions generals



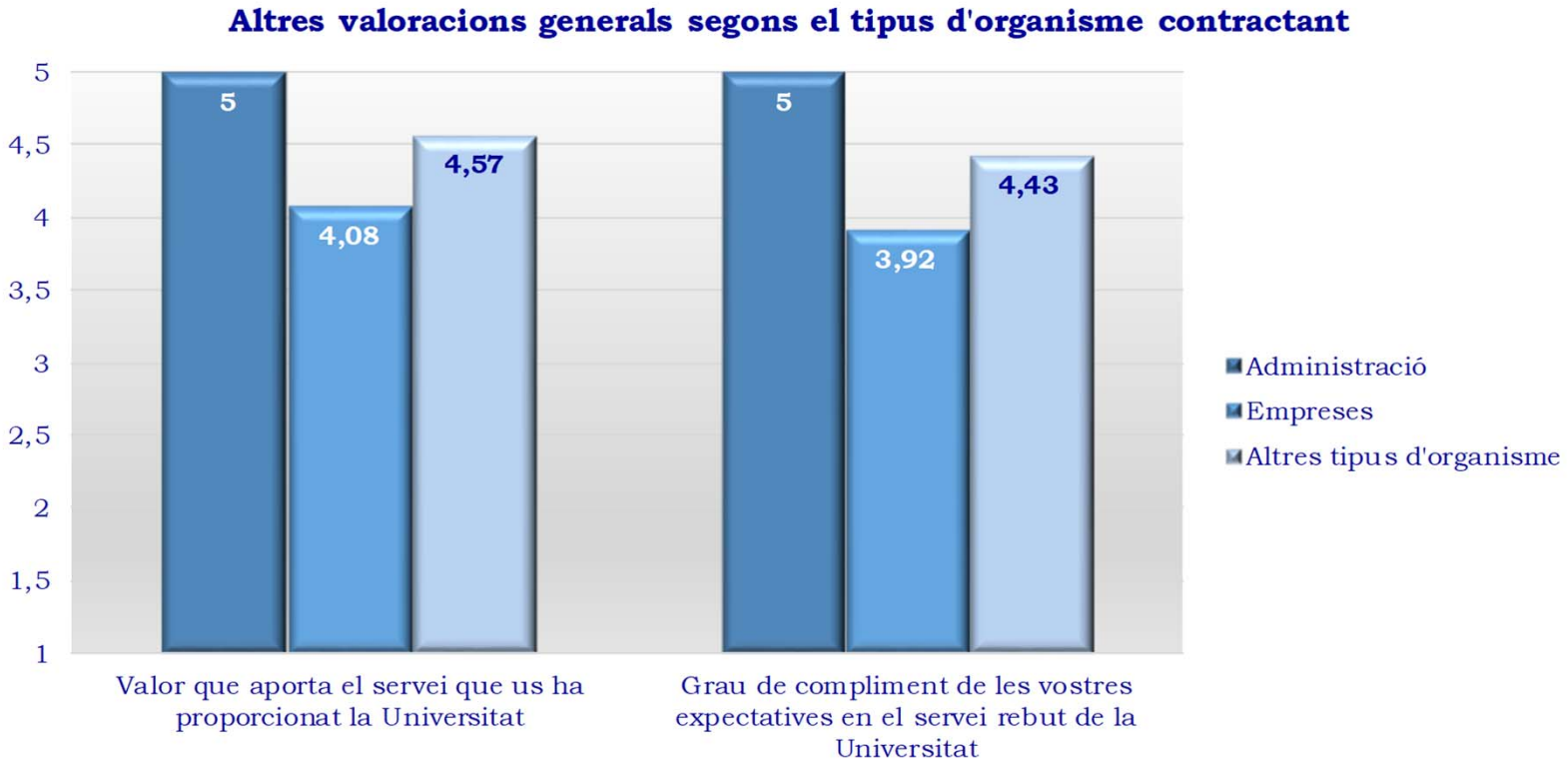
No es mostren diferències significatives amb les valoracions aconseguides en l'edició anterior

5. RESULTATS: Valoracions generals

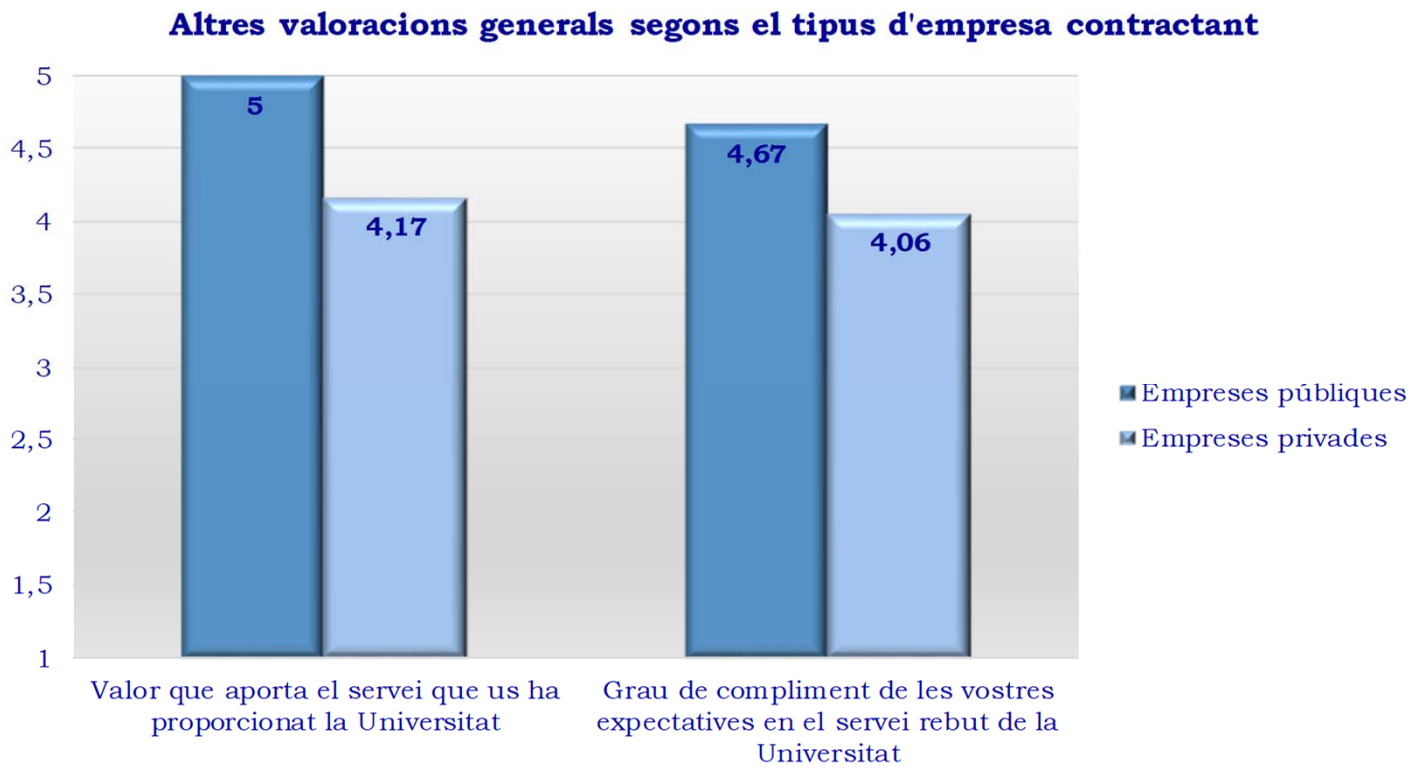


No es mostren diferències significatives amb les valoracions aconseguides en l'edició anterior

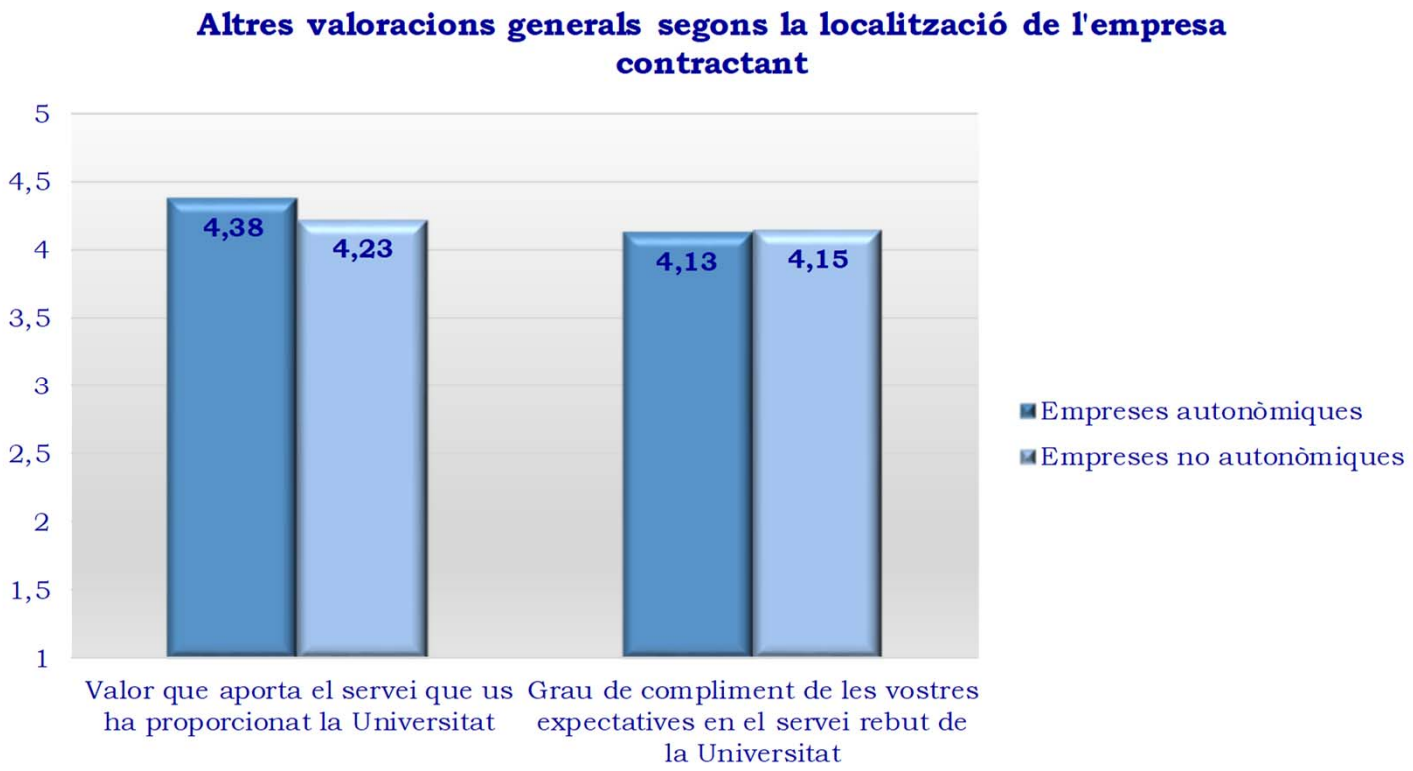
5. RESULTATS: Valoracions generals



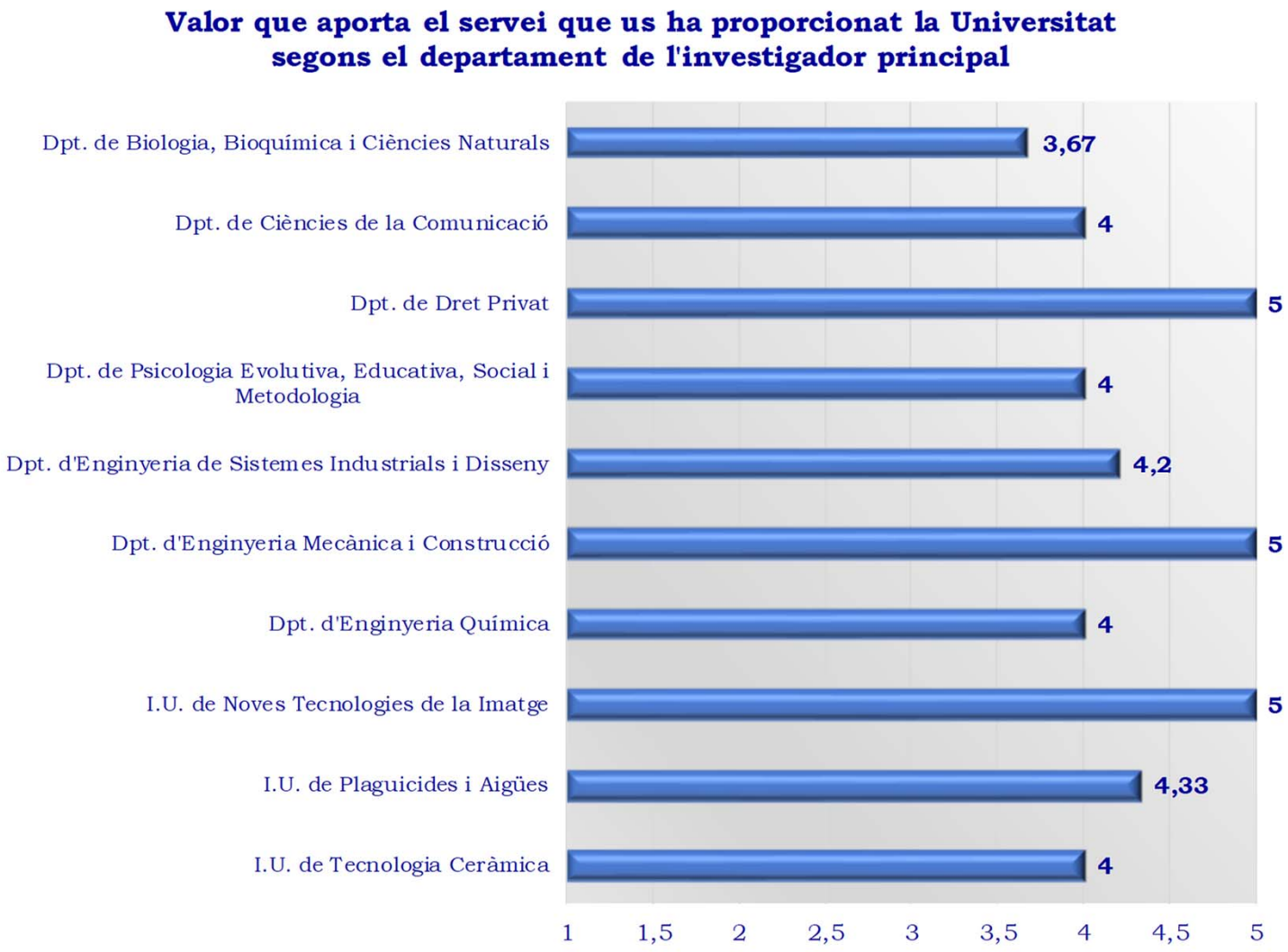
5. RESULTATS: Valoracions generals



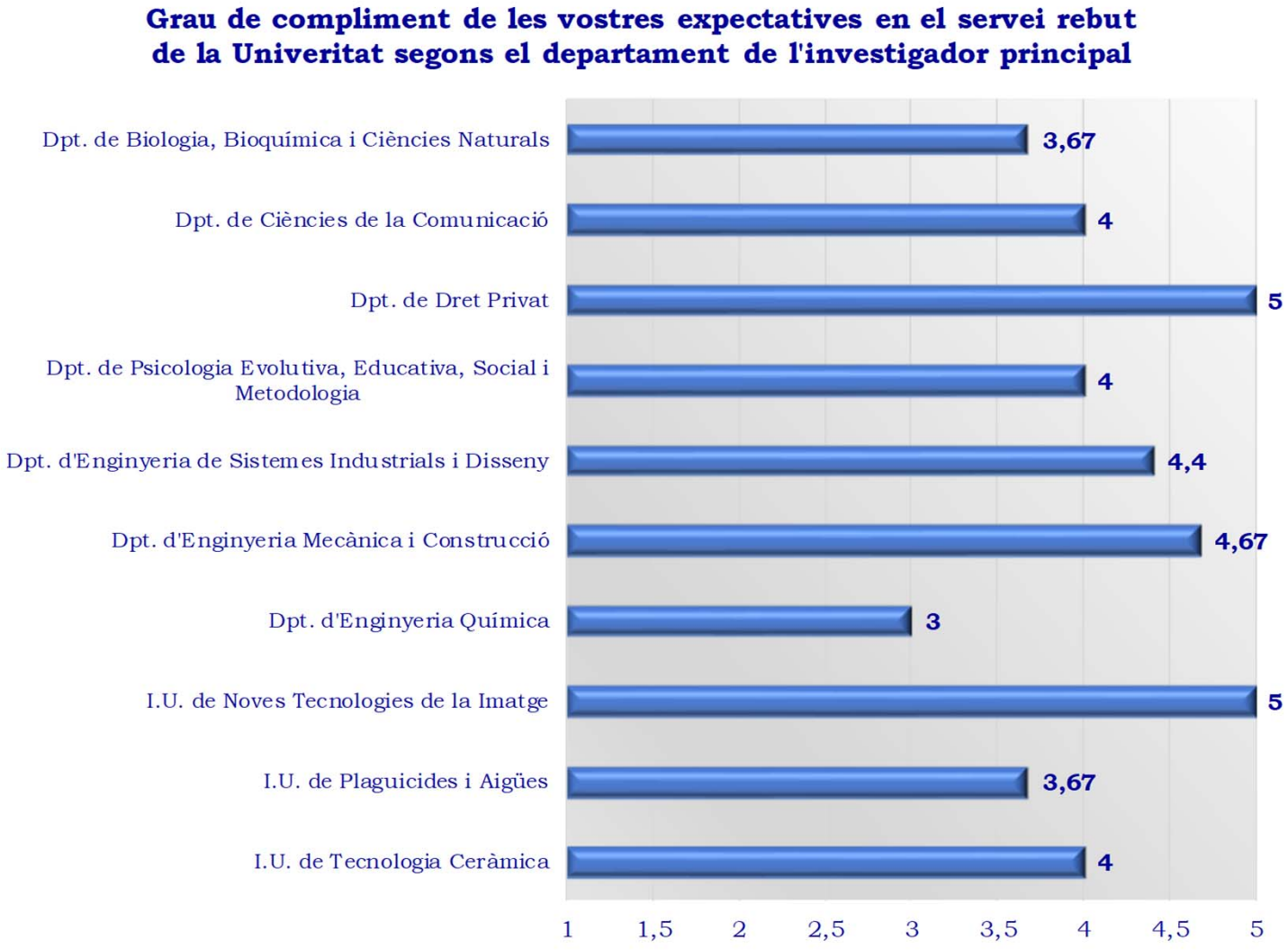
5. RESULTATS: Valoracions generals



5. RESULTATS: Valoracions generals

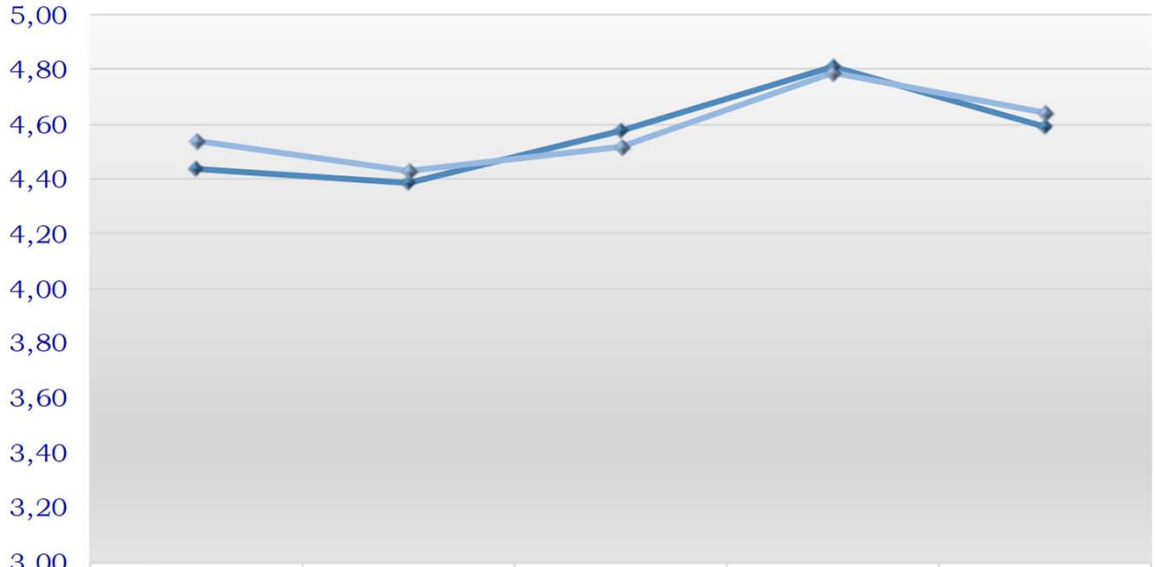


5. RESULTATS: Valoracions generals



5. RESULTATS: Dimensions

Evolució de les dimensions de qualitat de servei



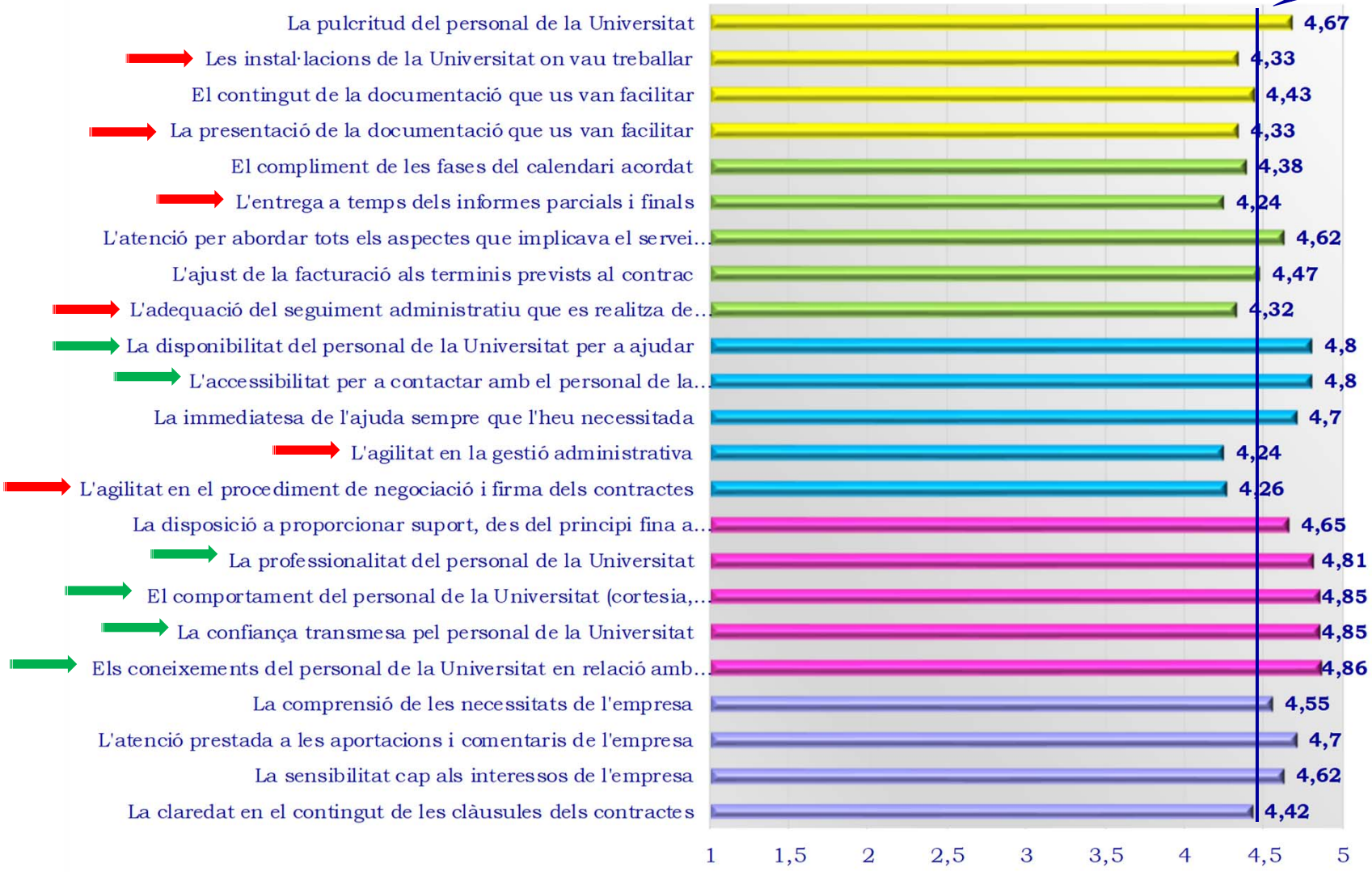
	Elements tangibles	Fiabilitat	Capacitat de resposta	Seguretat	Empatia
Anys 2021 I 2022	4,44	4,38	4,58	4,81	4,59
Anys 2019 i 2020	4,54	4,43	4,51	4,79	4,64

No es mostren diferències significatives amb les valoracions aconseguides en l'edició anterior

5. RESULTATS: Aspectes específics

SATISFACCIÓ GENERAL 4,43

Valoració dels aspectes específics relatius a la qualitat de servei



Valoracions més altes ≥ 4,78 (mitjana dels ítems + 1 desviació estàndard dels ítems)

Valoracions més baixes ≤ 4,34 (mitjana dels ítems – 1 desviació estàndard dels ítems)

Activitats de R+D+I (OCIT), anys 2021 i 2022 (diap. 26)

5. RESULTATS: Aspectes específics

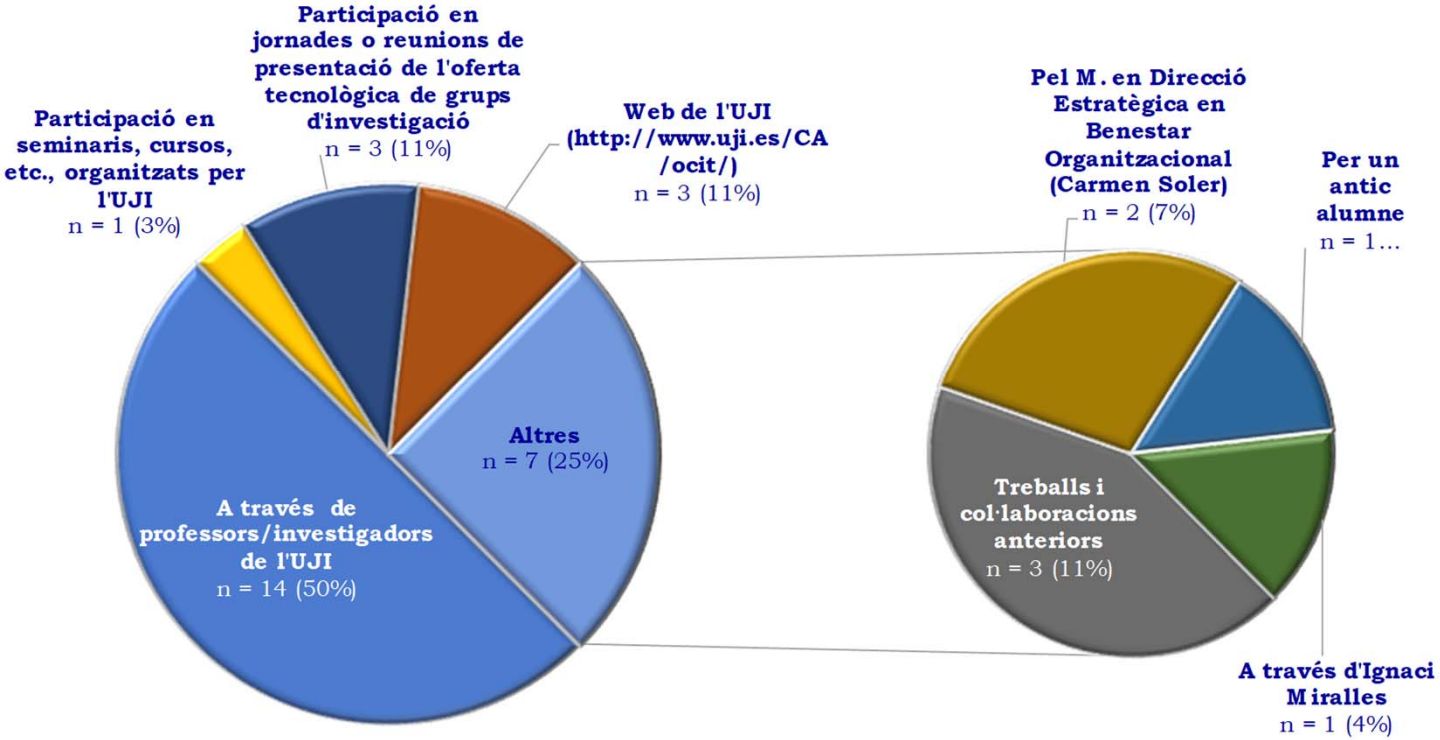
Evolució dels aspectes específics relatius a la qualitat de servei

No es mostren diferències significatives amb les valoracions aconseguides en l'edició anterior

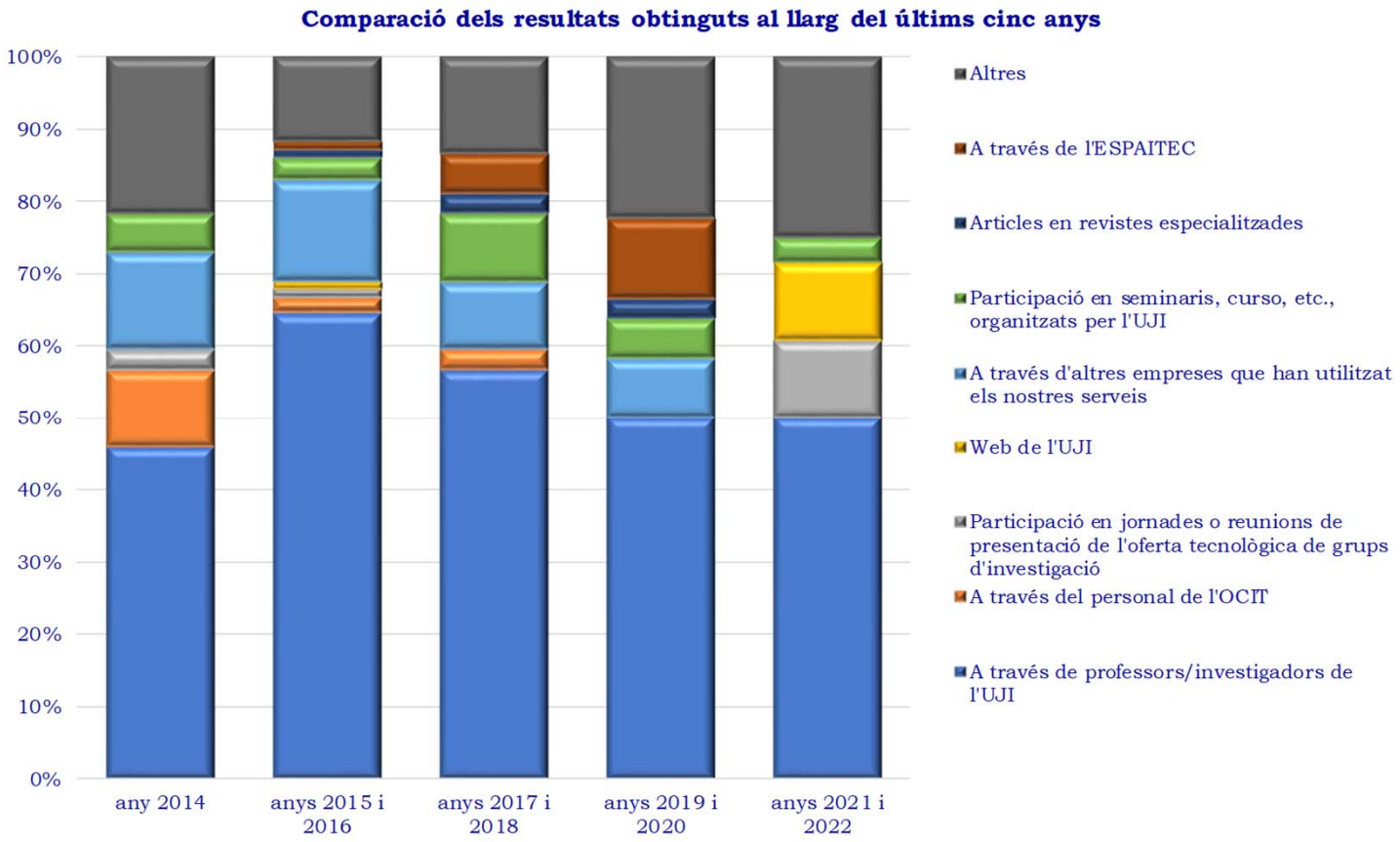
diap. 27)

5. RESULTATS: Fonts d'informació

Com vau tindre coneixement dels serveis que ofereix l'UJI a les empreses?



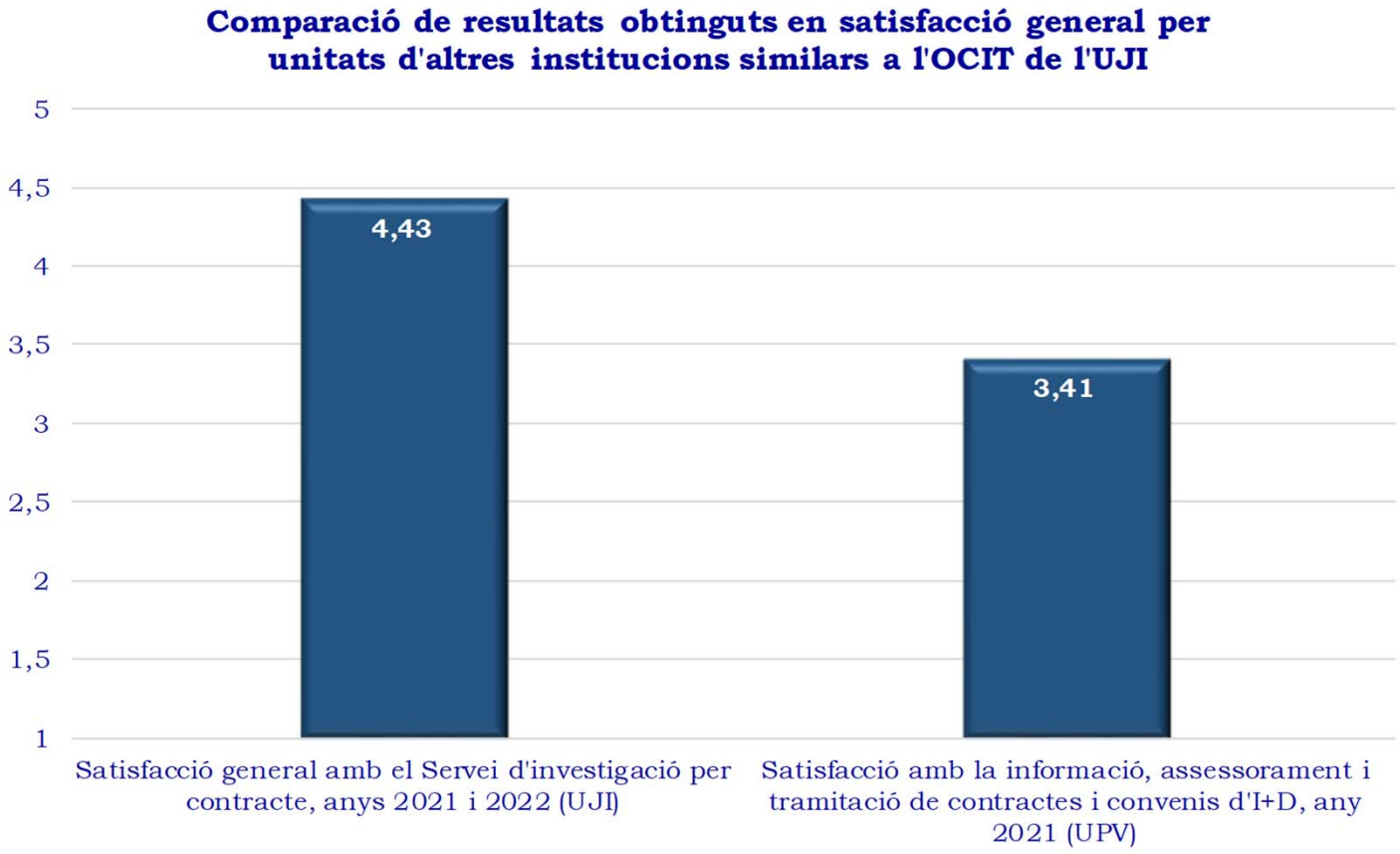
5. RESULTATS: Fonts d'informació



A continuació es presenta una taula amb un major detall de les dades obtingudes en les últimes edicions:

Activitats de R+D+I (OCIT), anys 2021 i 2022 (diap. 29)

6. COMPARACIONS



7. CONCLUSIONS

- S'observa un lleu descens en la valoració assolida per les empreses usuàries de l'OCIT quant a la seua **satisfacció general** (mitjana de 4,43 sobre 5), sense que es mostren diferències estadísticament significatives amb la valoració de l'any anterior (mitjana de 4,57).

- Les empreses usuàries de l'OCIT continuen mantenint una opinió molt positiva sobre el **valor** que les funcions desenvolupades per l'OCIT aporten al seu treball (mitjana de 4,29) i les **expectatives** d'aquests usuaris es consideren cobertes (mitjana de 4,14) i, encara que es mostra un descens en ambdues valoracions, en cap moment es mostren diferències estadísticament significatives amb les valoracions de l'edició anterior.

- Per **dimensions**, totes presenten una valoració superior a 4, oscil·lant entre el 4,81 obtinguda per la dimensió «Seguretat» i el 4,38 de la dimensió «Fiabilitat». En el cas de les dimensions «Capacitat de resposta» i «Seguretat» s'ha produït una millora en la satisfacció però, en cap de les dimensions mesurades ens mostren diferències estadísticament significatives respecte a l'edició anterior de l'enquesta.

- Respecte als **aspectes específics de la qualitat de servei** presenten, en general, resultats molt alts, oscil·lant entre el 4,92 de la millor valoració i el 4,12 de la valoració més baixa:
  - Els ítems <u>millor valorats</u> per les empreses fan referencia a:
    - .- Els coneixements del personal de la Universitat en relació amb el treball que realitza (mitjana de 4,86).
    - .- El comportament del personal i La confiança transmesa pel personal de la Universitat (mitjana de 4,85).
    - .- La professionalitat del personal de la Universitat (mitjana de 4,81).
    - .- La disponibilitat del personal de la Universitat per a ajudar i L'accessibilitat per a contactar amb el personal de la Universitat (mitjana de 4,8).

7. CONCLUSIONS

- D'altra banda, volem destacar que els ítems amb valoracions més baixes, encara que cap cas inferiors a 4, fan referencia a:
  - .- Les instal·lacions de la Universitat on vau treballar i La presentació de la documentació que us van facilitar (mitjana de 4,33).
  - .- L'adequació del seguiment administratiu que es realitza de l'expedient de contractació (mitjana de 4,32).
  - .- L'agilitat en el procediment de negociació i firma dels contractes (mitjana de 4,26).
  - .- L'entrega a temps dels informes parcials i finals i L'agilitat en la gestió administrativa (mitjana de 4,24).
- Destacar que, encara que en cap dels aspectes específics avaluat es mostren diferències significatives amb les valoracions aconseguides durant l'edició anterior, s'aprecia una millora en la valoració d'ítems tal com:
  - .- L'atenció per abordar tots els aspectes que implicava el servei ofert.
  - .- La disponibilitat del personal de la Universitat per ajudar.
  - .- La immediatesa de l'ajuda sempre que l'heu necessitada.
  - .- **L'agilitat en la gestió administrativa.**
  - **.- L'agilitat en el procediment de negociació i firma dels contractes.**
  - .- La professionalitat del personal de la Universitat.
  - .- La confiança transmesa pel personal de la Universitat.
  - .- Els coneixements del personal de la Universitat en relació amb el treball que realitza.

- Destacar que, de manera considerable, continuen sent els professors i/o investigadors de la Universitat la forma més habitual per la qual les empreses tenen coneixement dels serveis que la Universitat ofereix en relació amb les activitats de R+D+i.

8. MILLORA CONTÚNUA: Estat de les PM

PROPOSTA DE MILLORA	ESTAT
Sol·licitar a l'OCIT un esforç per recollir tota la informació necessària de l'empresa en el contracte, atès que s'ha comprovat que hi ha empreses de les quals no es disposa del nombre de telèfon, necessari per a poder realitzar el corresponent seguiment telefònic i, encara que en alguns casos es pot esmenar realitzat una recerca per Internet aquesta no sempre és fructífera (proposta de l'OPAQ). Aquesta necessitat continua activa, atès que encara, en el moment de realitzar el present informe, hi ha moltes empreses de les quals desconeguem el telèfon que ens permetra el seguiment telefònic de les mateixes.	
Atès que l'OCIT ja no porta a terme el manteniment dels indicadors de la seua Carta de Servei, i tenint en compte que continua plantejant-se la necessitat d'informació sobre el desenvolupament dels seus processos, des de l'OPAQ estem a la disposició de l'OCIT davant la possible necessitat de revisar el procés i/o l'instrument de mesurament utilitzat fins ara.	

IGLU@
Enquestes

desconnecteu-vos paredes

Imprimir Tancar

Qüestionari de satisfacció amb la qualitat de servei que ofereix la Universitat Jaume I en les activitats de I+D+i

L'objectiu principal d'aquesta enquesta és millorar la qualitat del servei que presta la Universitat Jaume I sobre activitats de I+D+i. Per a contestar, utilitzeu l'escala que us presentem.

Com vau tindre coneixement dels serveis que ofereix l'UJI a les empreses? Marqueu l'opció o opcions que considereu més adequades, si és el cas.

- ☐ A través de professors/investigadors de l'UJI
- ☐ A través del personal de l'OCIT
- ☐ Participació en jornades o reunions de presentació de l'oferta tecnològica de grups d'investigació
- ☐ Web de l'UJI (http://www.ui.es/CA/ocit/)
- ☐ A través d'altres empreses que han utilitzat els nostres serveis
- ☐ Participació en seminaris, cursos, etc., organitzats per l'UJI
- ☐ Articles en revistes especialitzades
- ☐ A través de l'ESPAITEC
- ☐ Altres. Indiqueu com

PRIMERA PART: Valoració del servei

Valoreu la vostra satisfacció amb cadascun dels aspectes que es plantegen a continuació, i relacioneu-los amb la qualitat del servei que heu rebut durant el període en què heu treballat en col·laboració.

	Molt baixa	Baixa	Mitjana	Alta	Molt alta	ns/nc
1. La pulcritud del personal de la Universitat	○	○	○	○	○	○
2. Les instal·lacions de la Universitat on vau treballar	○	○	○	○	○	○
3. El contingut de la documentació que us van facilitar	○	○	○	○	○	○
4. La presentació de la documentació que us van facilitar	○	○	○	○	○	○
5. El compliment de les fases del calendari acordat	○	○	○	○	○	○
6. L'entrega a temps dels informes parcials i finals	○	○	○	○	○	○
7. L'atenció per a abordar tots els aspectes que implicava el servei ofert	○	○	○	○	○	○
8. La disponibilitat del personal de la Universitat per a ajudar	○	○	○	○	○	○
9. L'accessibilitat per a contactar amb el personal de la Universitat quan ho heu necessitat	○	○	○	○	○	○
10. La immediatesa de l'ajuda sempre que l'heu necessitada	○	○	○	○	○	○
11. L'agilitat en la gestió administrativa	○	○	○	○	○	○
12. La disposició a proporcionar suport, des del principi fins a l'acabament del projecte	○	○	○	○	○	○
13. La professionalitat del personal de la Universitat	○	○	○	○	○	○
14. El comportament del personal de la Universitat (cortesia, amabilitat)	○	○	○	○	○	○
15. La confiança transmesa pel personal de la Universitat	○	○	○	○	○	○
16. Els coneixements del personal de la Universitat en relació amb el treball que realitza	○	○	○	○	○	○
17. La comprensió de les necessitats de l'empresa	○	○	○	○	○	○
18. L'atenció prestada a les aportacions i comentaris de l'empresa	○	○	○	○	○	○
19. La sensibilitat cap als interessos de l'empresa	○	○	○	○	○	○
20. La claredat en el contingut de les clàusules dels contractes	○	○	○	○	○	○
21. L'ajust de la facturació als terminis prevists al contrac	○	○	○	○	○	○
22. L'agilitat en el procediment de negociació i firma dels contractes	○	○	○	○	○	○

23. L'adequació del seguiment administratiu que es realitza de l'expedient de contractació	○	○	○	○	○	○

SEGONA PART: Valoració general del servei

	Molt baixa	Baixa	Mitjana	Alta	Molt alta	ns/nc
24. El valor que aporta el servei que us ha proporcionat la Universitat	○	○	○	○	○	○
25. El grau de compliment de les vostres expectatives en el servei rebut de la Universitat	○	○	○	○	○	○
26. Satisfacció general amb el servei rebut	○	○	○	○	○	○

Comentaris i suggeriments:

Polseu "Envia" si heu acabat d'emplenar l'enquesta. Ja no podreu modificar-la.

Envia

Polseu "Guarda sense enviar" si voleu que els canvis que heu fet es guarden i voleu continuar emplenant l'enquesta més tard.

Guarda sense enviar

Universitat Jaume I CIF: Q-6250003-H Av. de Vicent Sos Baynat, s/n 12071 Castelló de la Plana, Espanya Tel.: +34 964 72 80 00 Fax: +34 964 72 90 16