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

QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ AMB LES UNITATS DE LA UNIVERSITAT JAUME I
Any 2021

Març 2022

VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ, COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ

UNIVERSITAT JAUME I

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ ____ **3**

2. MARC TEÒRIC ____ **6**

3. OBJECTIUS ____ **7**

4. METODOLOGIA ____ **8**

4.1. Instrument ____ 8

4.2. Fitxa tècnica ____ 10

4.3. Població i mostra ____ 11

5. RESULTATS ____ **14**

5.1. Satisfacció general ____ 14

5.2. Compliment d'expectatives ____ 22

5.3. Dimensions de qualitat ____ 29

6. CONCLUSIONS ____ **35**

7. MILLORA CONTÍNUA: ____ **38**

7.1. Estat de les propostes de millora ____ 38

7.2. Noves propostes de millora ____ 39

8. ANNEXOS ____ **40**

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 són:

- Finançament lligat a objectius de les unitats acadèmiques.
- Document d'Activitat Professional del PAS.

1. INTRODUCCIÓ

CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ:

- Sistema d'avaluació en el qual està **implicat tota la comunitat universitària** (PDI, PAS i estudiantat).

- Sistema d'avaluació on s'avaluen **totes les unitats administratives i de gestió** 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 2021 (tercera 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 2021** …

- Es separen l'Assessoria Jurídica i el Síndic de Greuges com a unitats avaluables (a petició del propi Síndic de Greuges).

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 **46 serveis/unitats**.

  En funció del tipus de vincul amb la universitat (PDI, PAS o estudiantat), cada qüestionari presenta un ordre diferente en el llistat de serveis per a avaluar:

  - En primer lloc apareixen els serveis més propers a l'enquestat.
  - A continuación, la resta de serveis

- ✓ **8 ítems** per a cada servei seleccionat per avaluar.

- ✓ Resposta mitjaçant una **escala tipus Likert amb cinc punt** d'ancoratge:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalment insatisfet/a Molt pitjor del que esperava	Un poc insatisfet/a Un poc pitjor del que esperava	Indiferent	Un poc satisfet/a Un poc millor del que esperaba	Totalment satisfet/a Molt millor del que esperava

- ✓ 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

COMPLIMENT D'EXPECTATIVES:

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

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 25/01/2022): 17.238 persones

MOSTRA (07/03/2022): 1.204 respostes (6,98% de la població).

Van ser 1.204 els subjectes que realitzen l'enquesta i, entre tots, van realitzar un total de 4.763 avaluacions.

ÍNDEX DE FIABILITAT: 95%

ERROR MOSTRAL: ± 2,8%

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

DATA DE REALITZACIÓ: 1 – 28 de febrer de 2022

ADMINISTRACIÓ DE L'ENQUESTA: en línia

4. METODOLOGIA: Població i mostra

POBLACIÓ TOTAL: 17.238 membres de la comunitat universitària

MOSTRA: 1.204 respostes

PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR

Població: 1.224 PDI
Mostra: 333 respostes
I.F.: 96,77% (error de ±5%)

TEMPS COMPLET
Població = 809
Mostra = 269

TEMPS PARCIAL
Població = 415
Mostra = 64

HOMES
Població = 661
Mostra = 182

DONES
Població = 563
Mostra = 151

PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS

Població: 699 PAS
Mostra: 410 respostes
I.F.: 99,84% (error de ±5%)

PERSONAL PERMANENT
Població = 673
Mostra = 406

PERS. NO PERMANENT
Població = 26
Mostra = 4

HOMES
Població = 270
Mostra = 138

DONES
Població = 429
Mostra = 272

ESTUDIANTAT

Població: 15.315 estudiants/es
Mostra: 416 respostes
I.F.: 96,06% (error de ±5%)

GRAUS
Població = 11.775 Mostra = 312

MÀSTERS OFICIALS
Població = 1.751 Mostra = 47

DOCTORATS
Població = 945 Mostra = 80

UNIVERSITAT PER A MAJORS
Població = 844 Mostra = 22

HOMES
Població = 6.335 Mostra = 168

DONES
Població = 8.937 Mostra = 293

ns/nc
Població = 43 Mostra = 0

4. METODOLOGIA: Població i mostra

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

TIPUS D'ENQUESTAT (p_{value}= 0,000)

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

SEXE (p_{value}= 0,251)

Les proves estadístiques realitzades (x^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_{value}= 0,000)**
- **ES MANTÉ en funció de la variable SEXE (p_{value}= 0,853)**

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

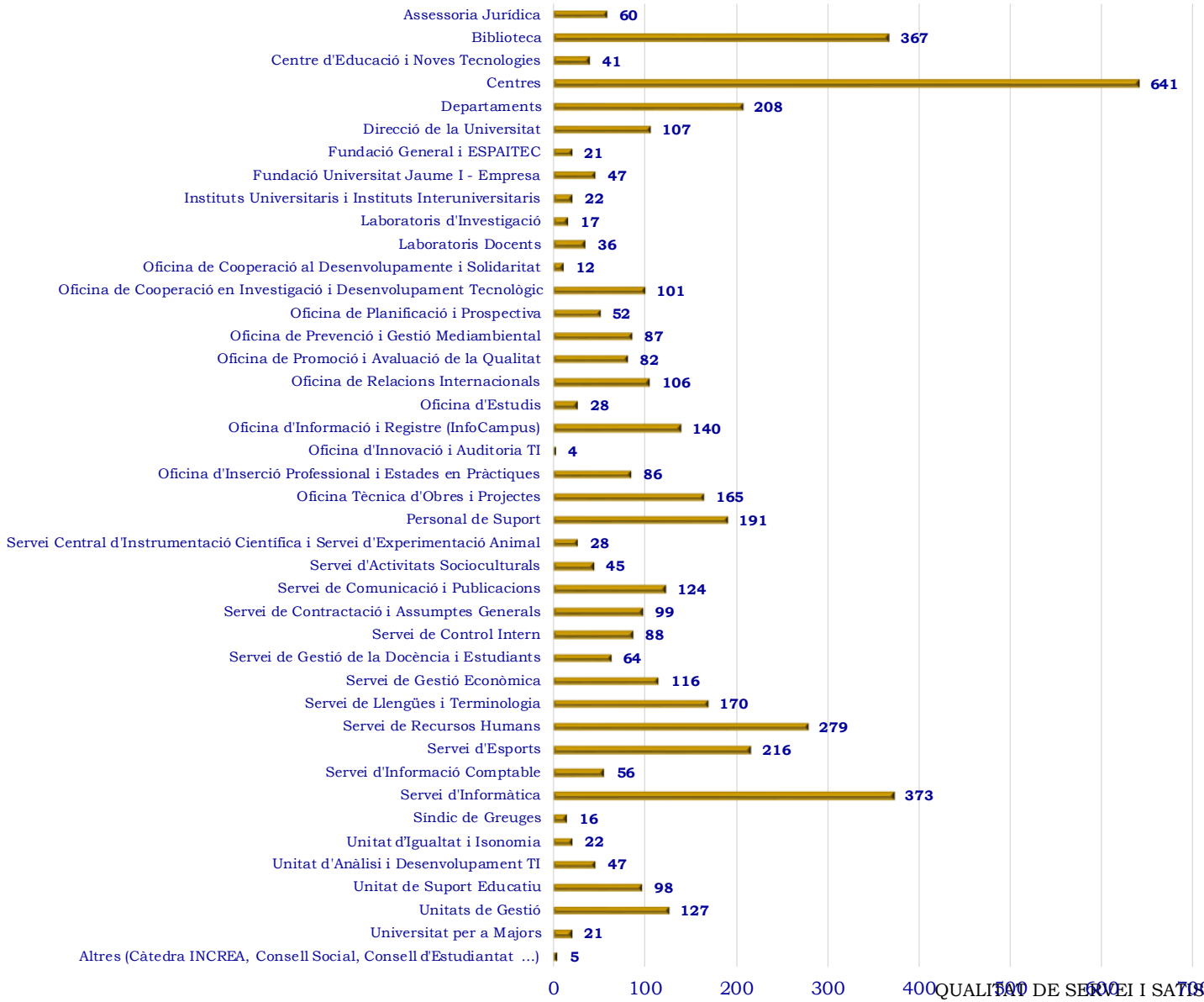
- **NO ES MANTÉ en funció de la variable CONTRACTE (p_{value}= 0,006)**
- **ES MANTÉ en funció de la variable SEXE (p_{value}= 0,107)**

Les proves estadístiques realitzades (x^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_{value}= 0,000)**
- **NO ES MANTÉ en funció de la variable SEXE (p_{value}= 0,031)**

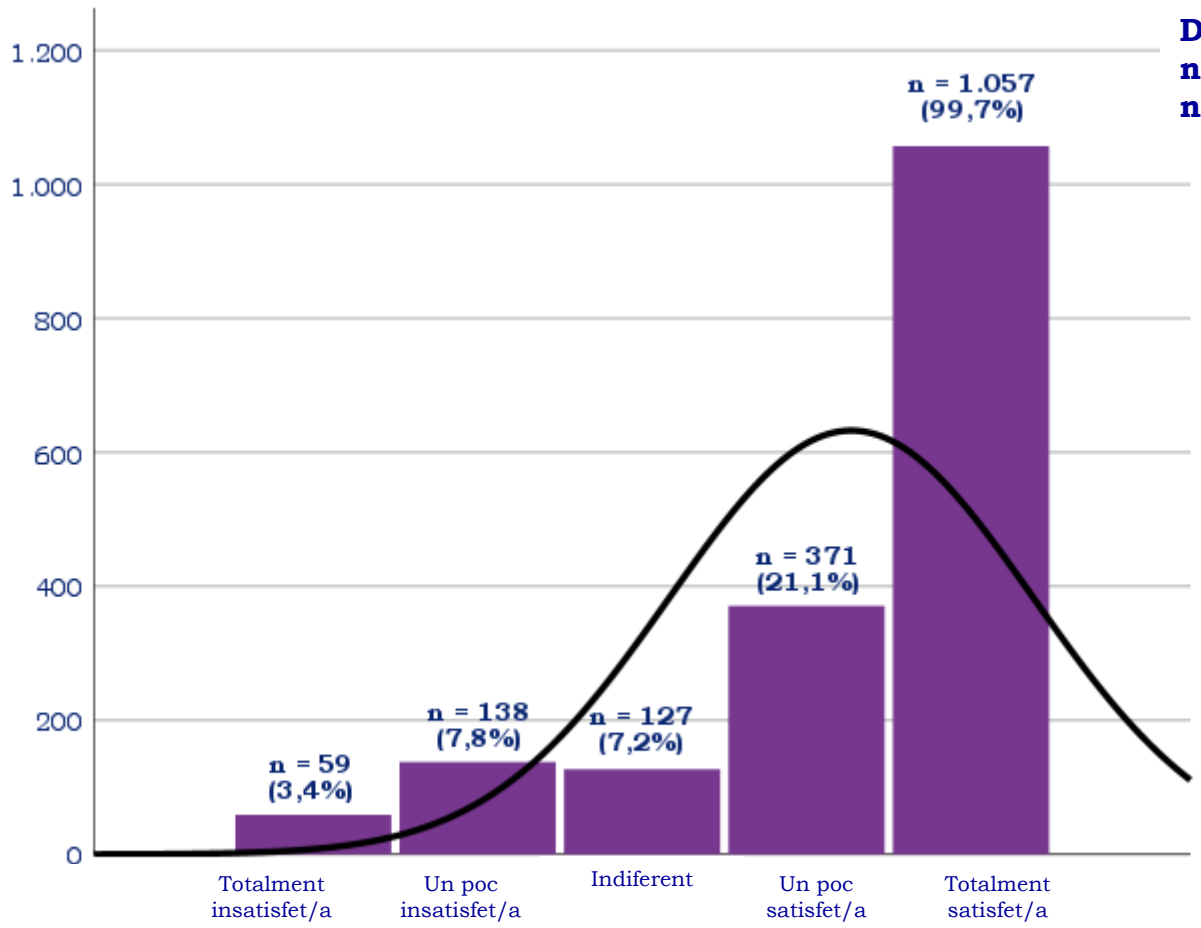
4. METODOLOGIA: Població i mostra

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



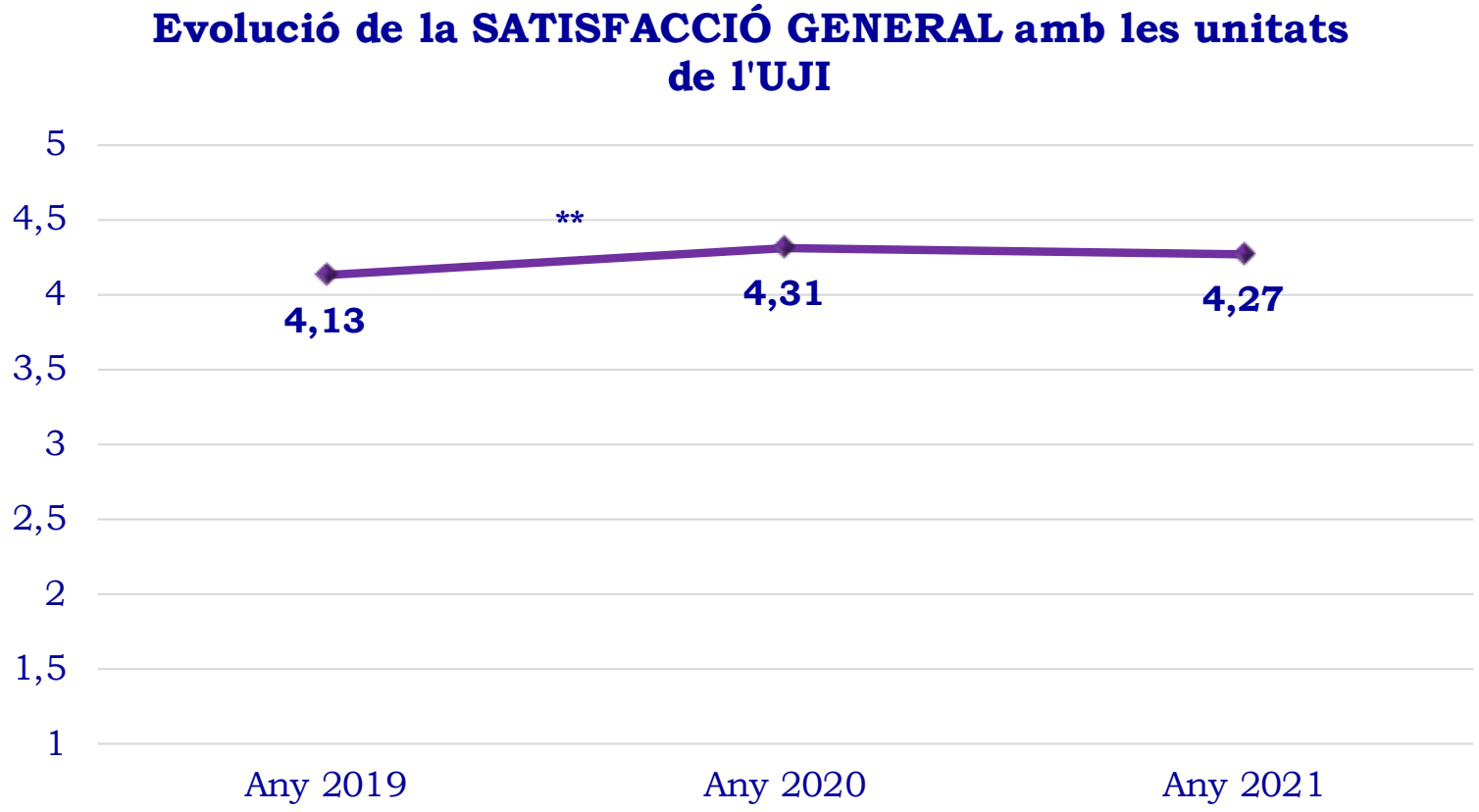
5. RESULTATS: Satisfacció general

Mitjana = 4,27
Desviació estàndard = 1,105
n = 1.752 (99,7%)
ns/nc = 6 (0,3%)



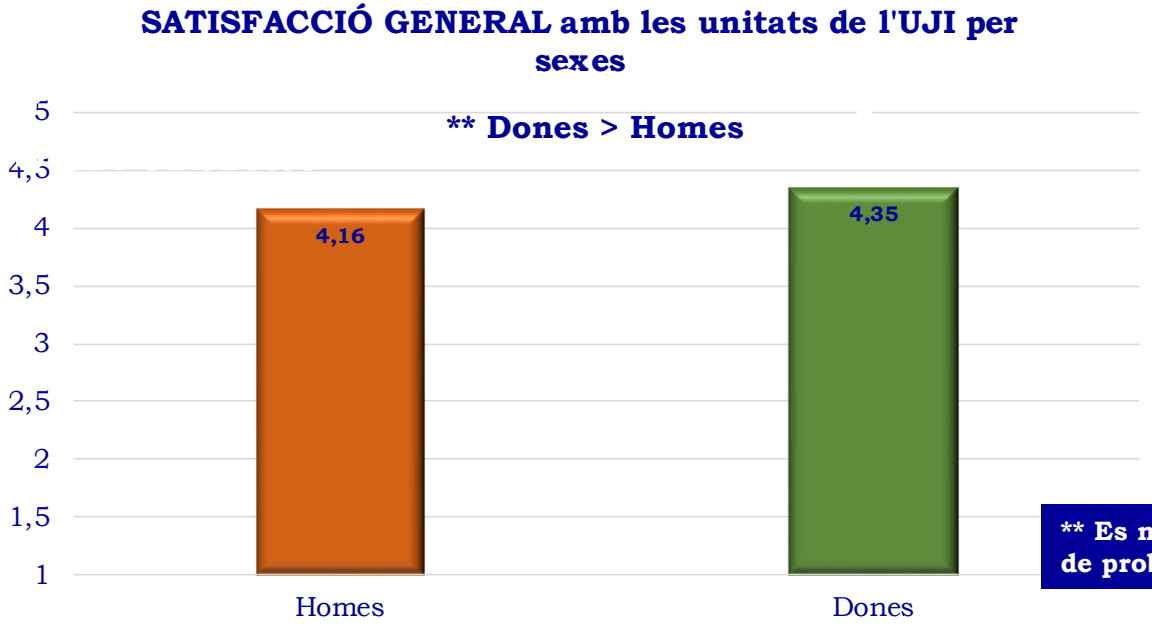
Grau de SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats d'administració i gestió de l'UJI

5. RESULTATS: Satisfacció general

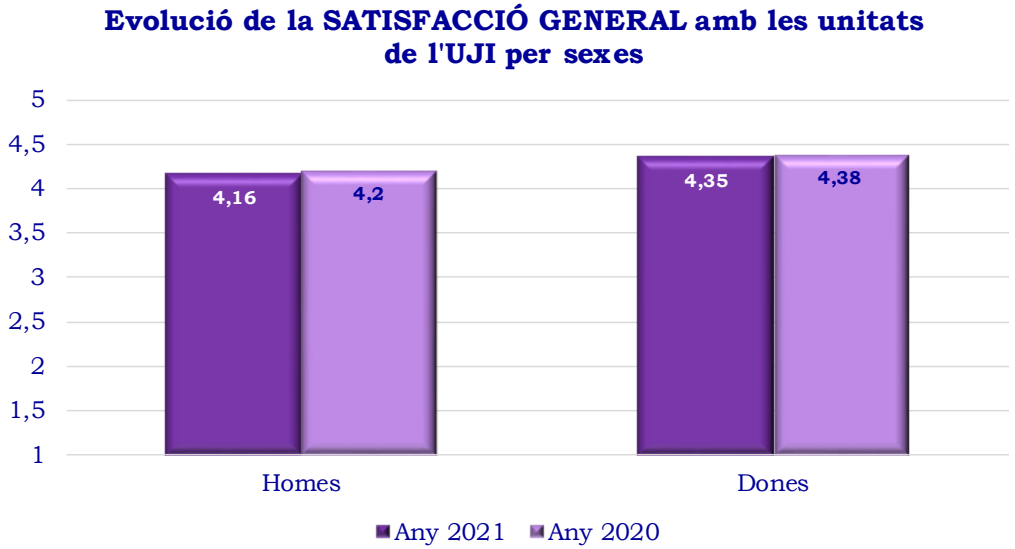


** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)

5. RESULTATS: Satisfacció general

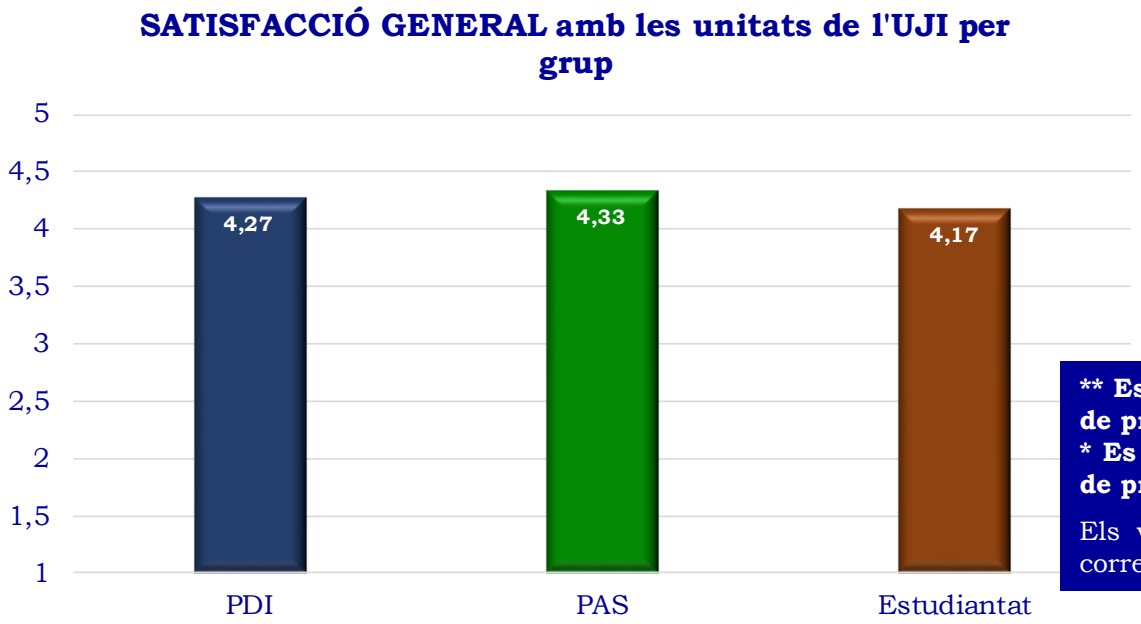


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**



No es mostren diferències significatives en les valoracions per sexe respecte de l'any anterior

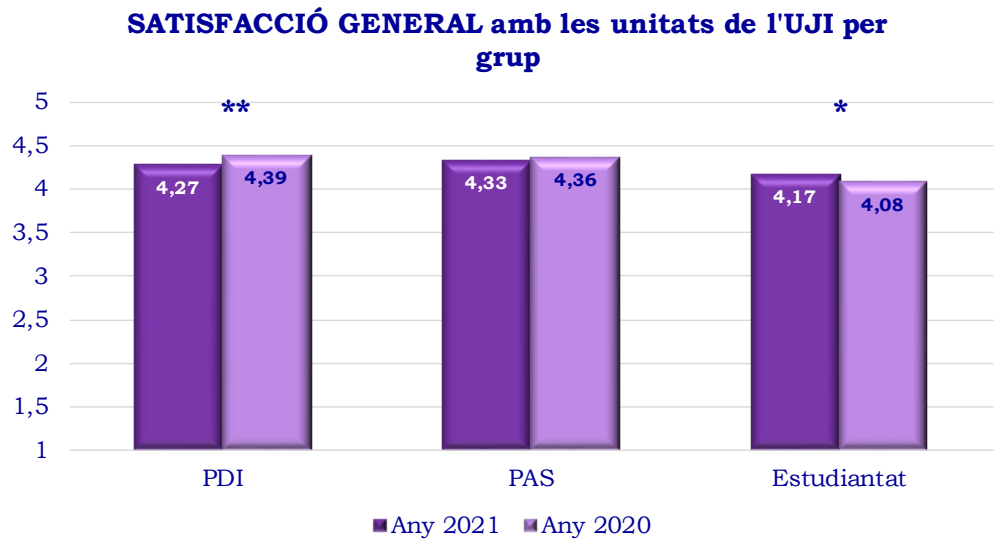
5. RESULTATS: Satisfacció general



**** PDI > Estudiantat**
*** PAS > 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)**

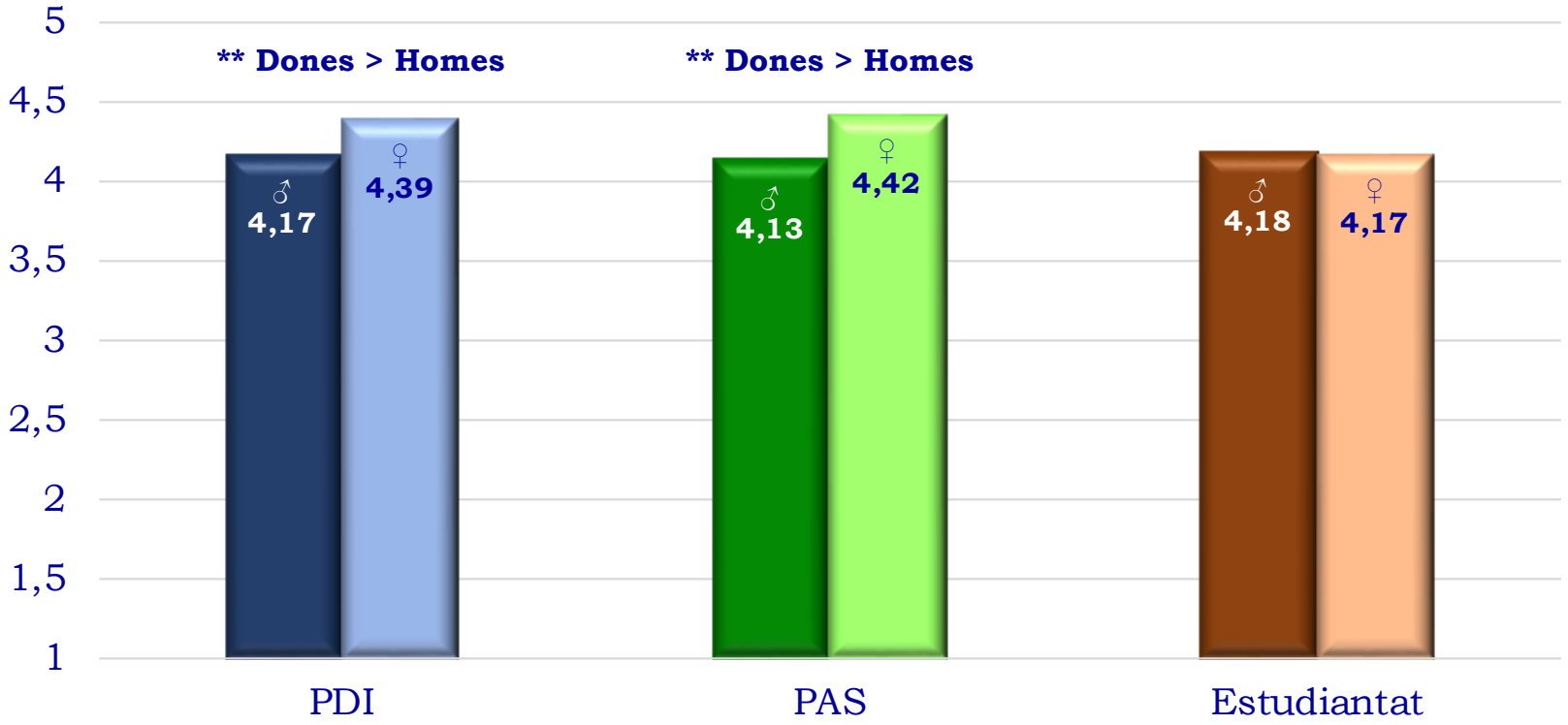
Els valors de significació s'han ajustat mitjantçant la correcció de Bonferoni per a varies probes.



**** 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)**

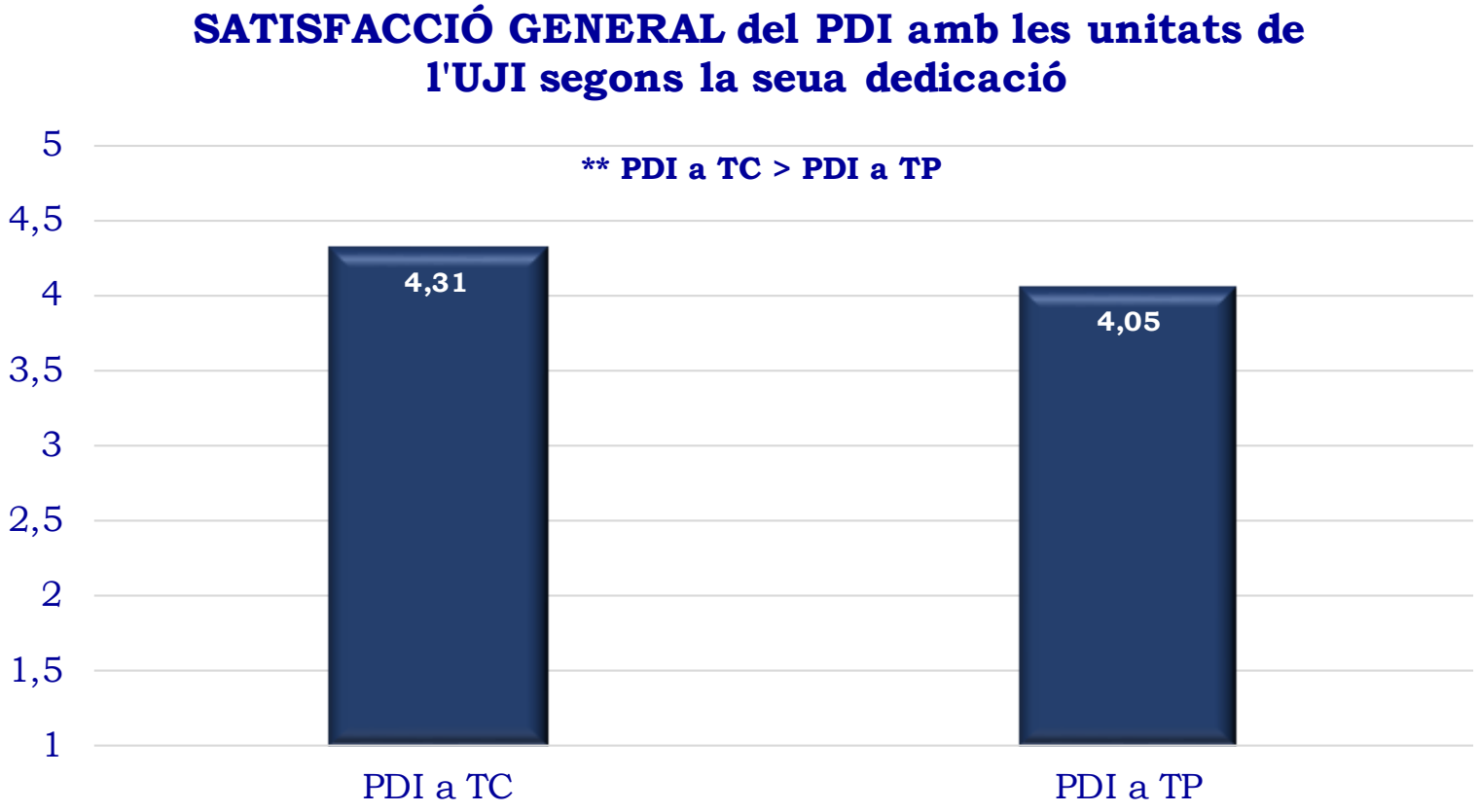
5. RESULTATS: Satisfacció general

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



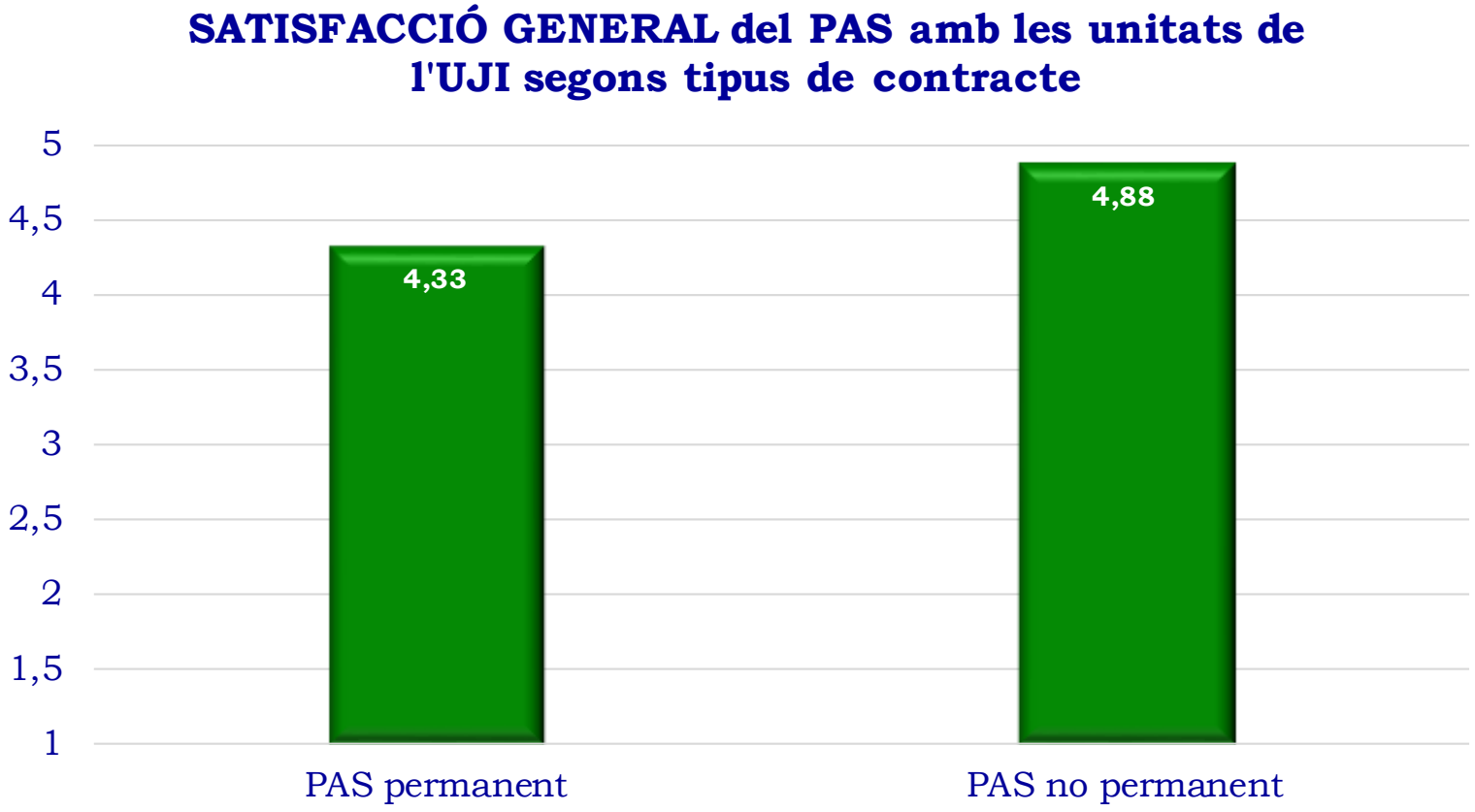
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)

5. RESULTATS: Satisfacció general



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

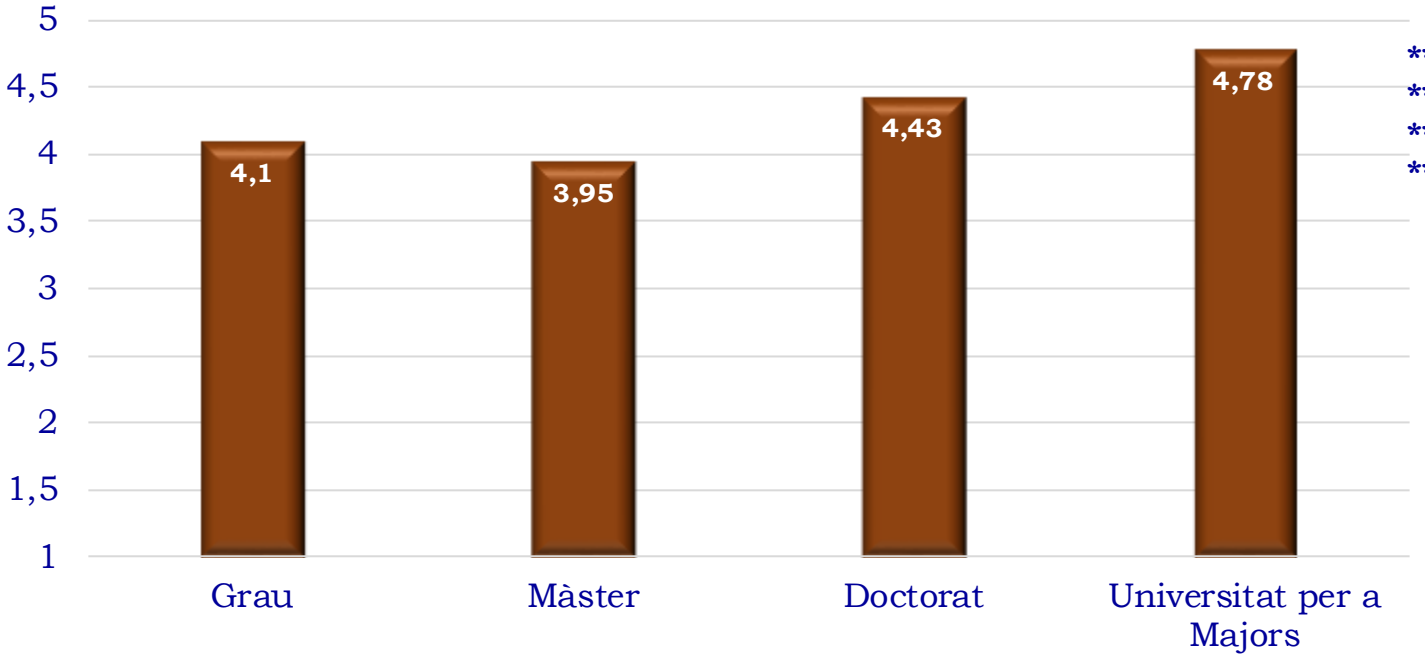
5. RESULTATS: Satisfacció general



No es mostren diferències significatives entre la valoració del PAS permanent i la valoració del PAS no permanent

5. RESULTATS: Satisfacció general

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

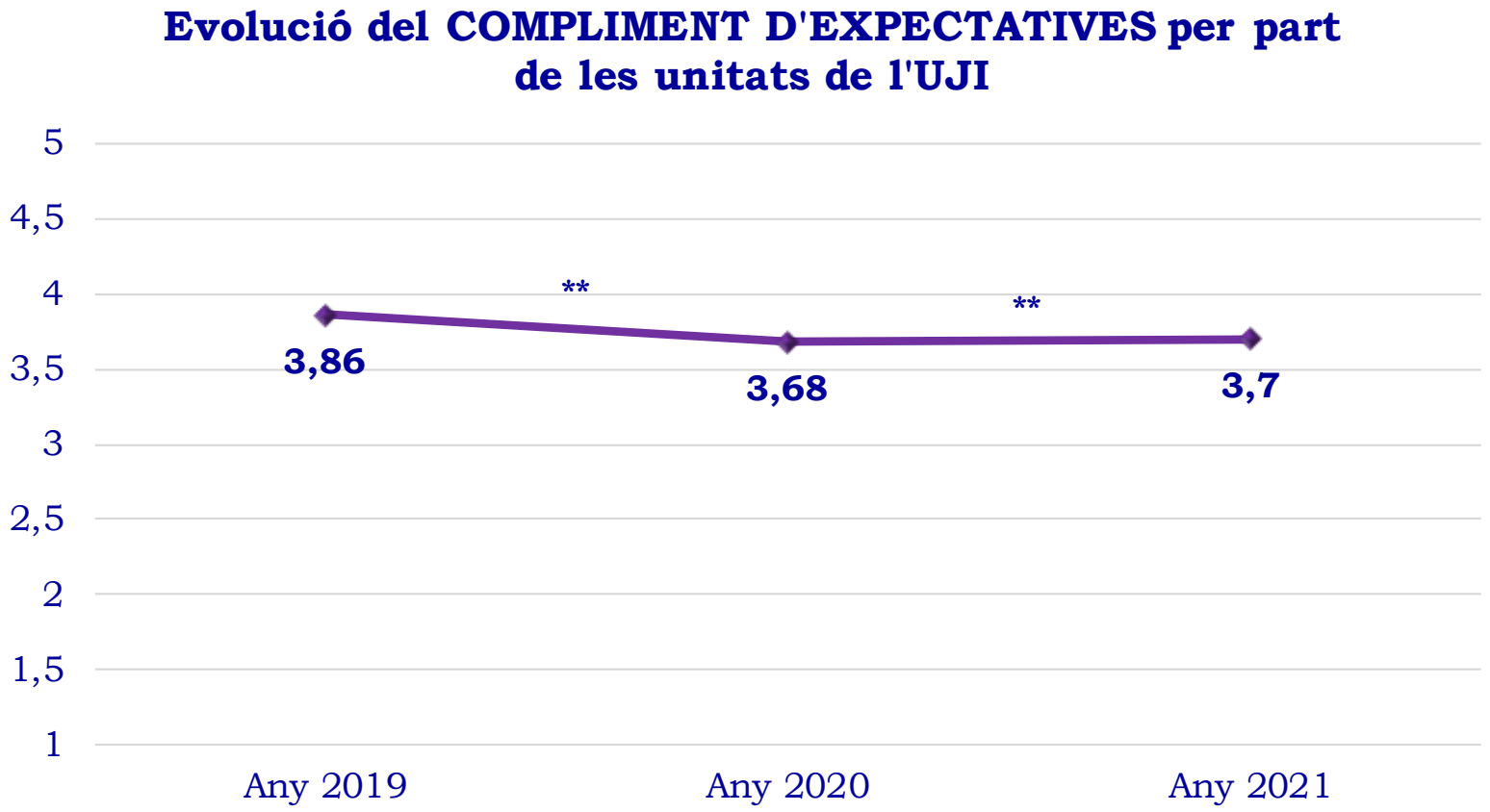


**** Doctorat > Grau**
**** Doctorat > Màster**
**** Majors > Grau**
**** Majors > Màster**

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

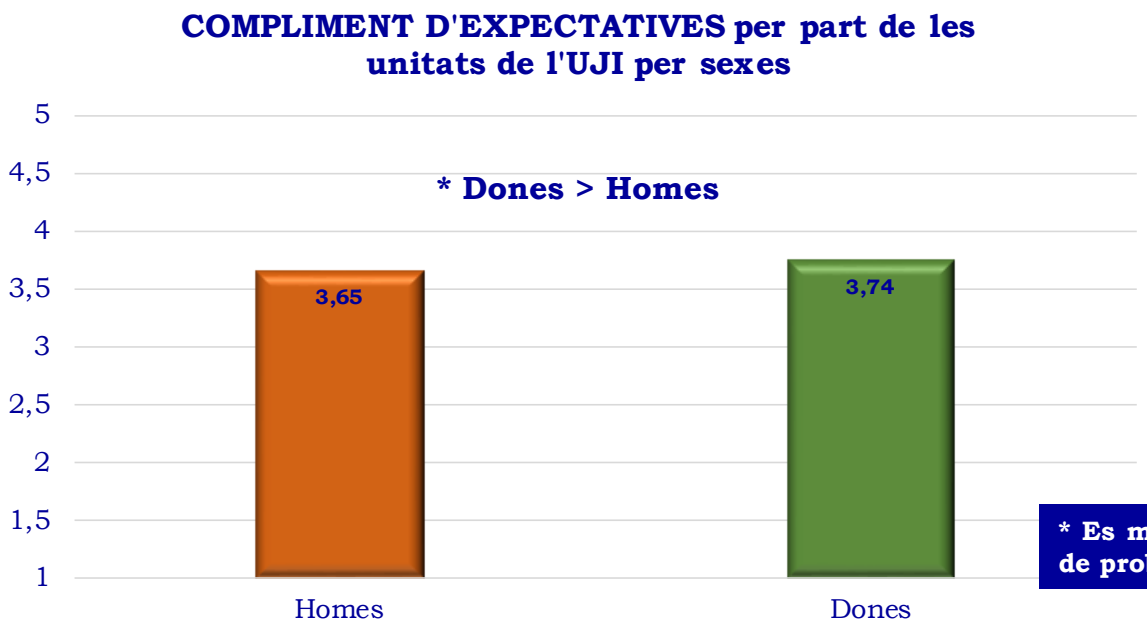
Els valors de significació s'han ajustat mitjantçant la correcció de Bonferoni per a varies probes.

5. RESULTATS: Compliment d'expectatives

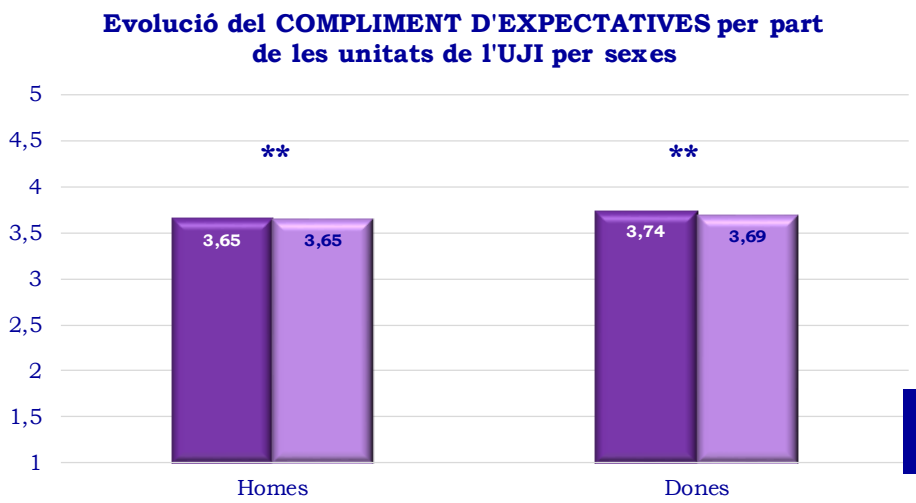


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

5. RESULTATS: Compliment d'expectatives



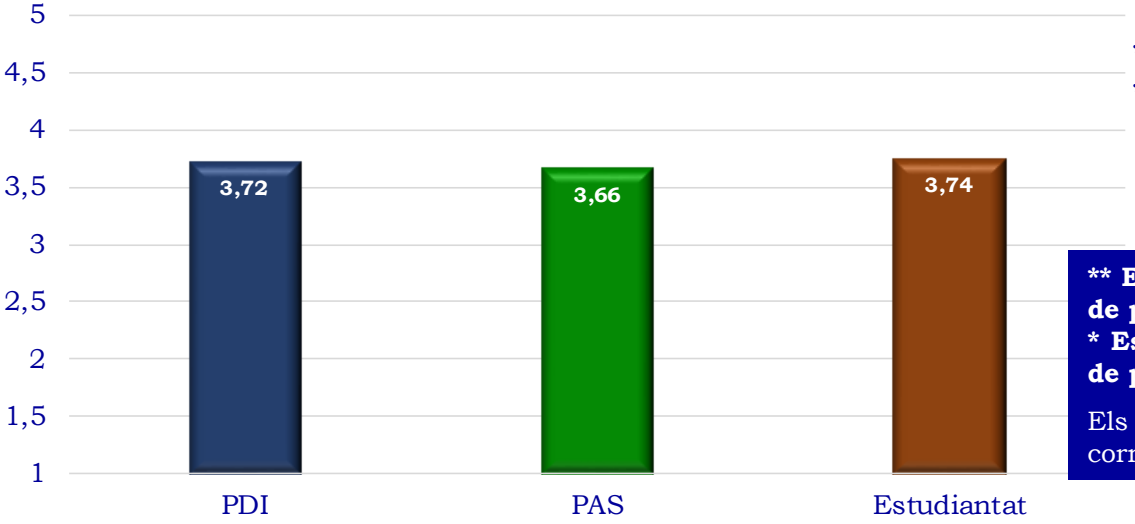
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**



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

5. RESULTATS: Compliment d'expectatives

COMPLIMENT D'EXPECTATIVES per part de les unitats de l'UJI per grup

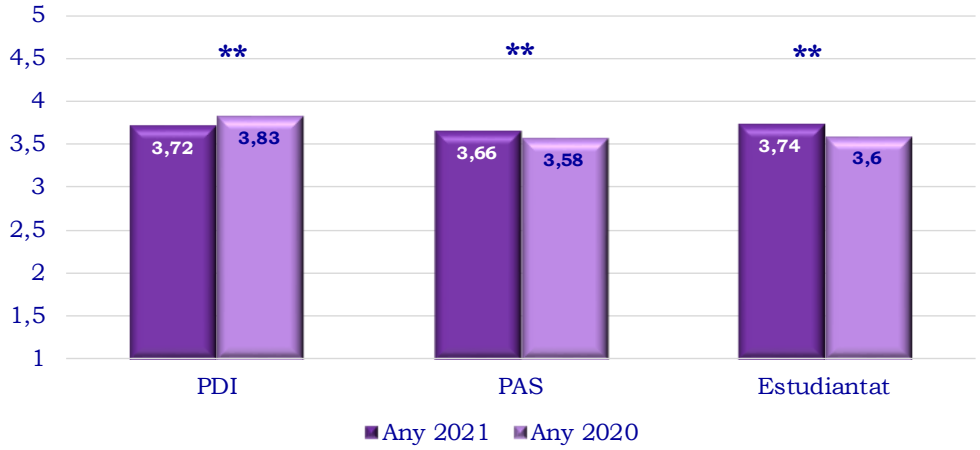


*** PDI > PAS**
**** Estudiantat > PAS**

**** 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)**

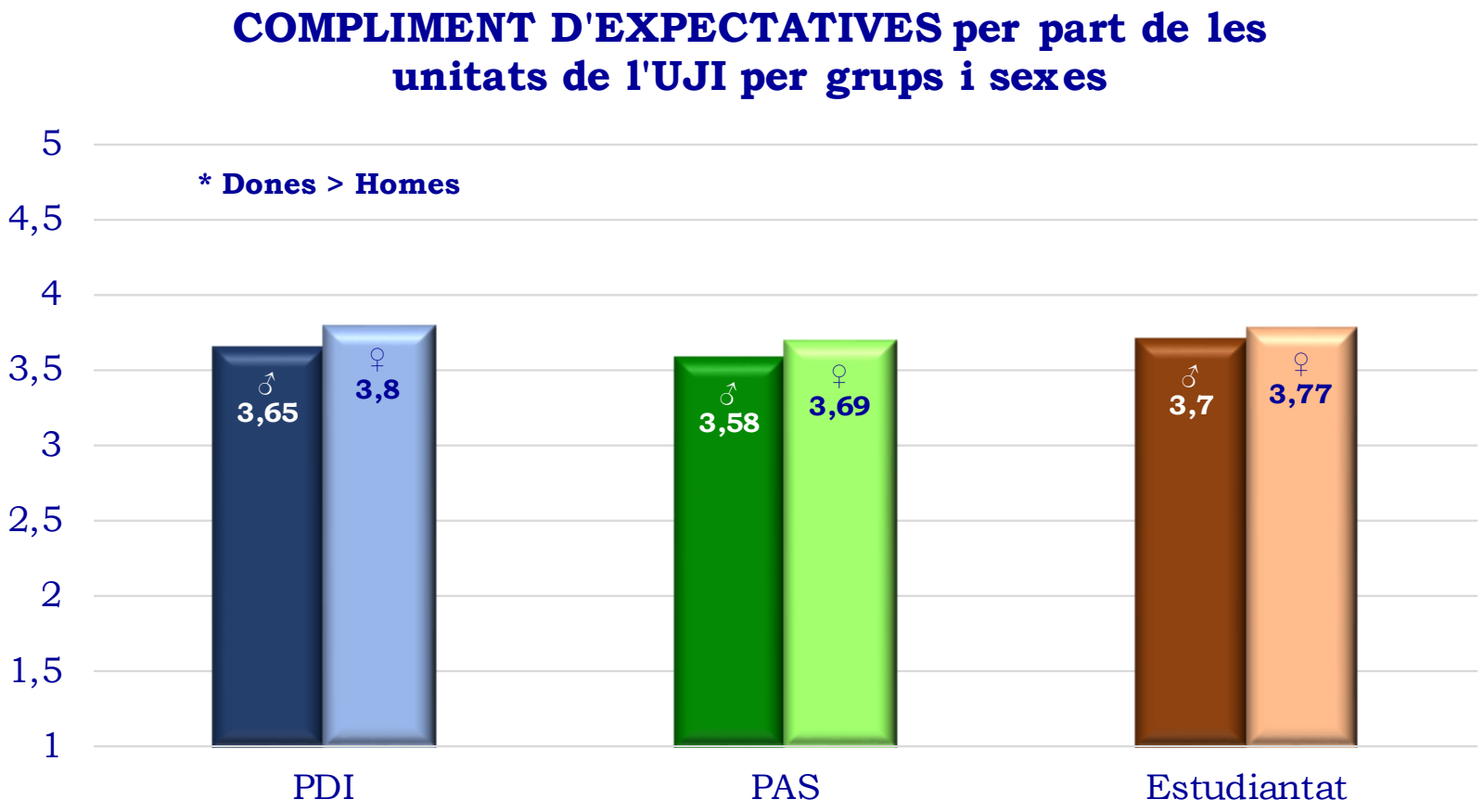
Els valors de significació s'han ajustat mitjantçant la correcció de Bonferoni per a varies probes.

Evolució del COMPLIMENT D'EXPECTATIVES per part de les unitats de l'UJI per grup



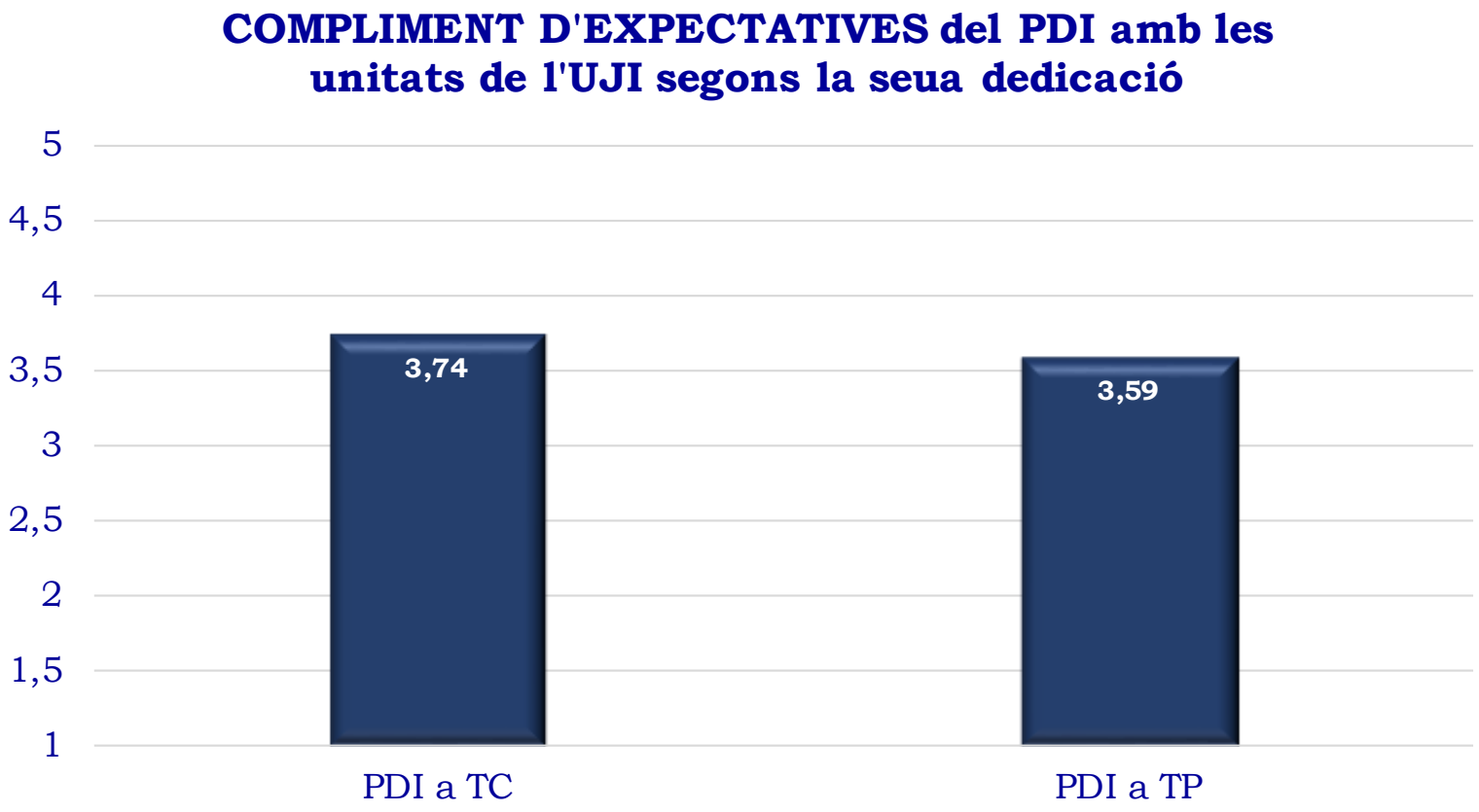
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

5. RESULTATS: Compliment d'expectatives



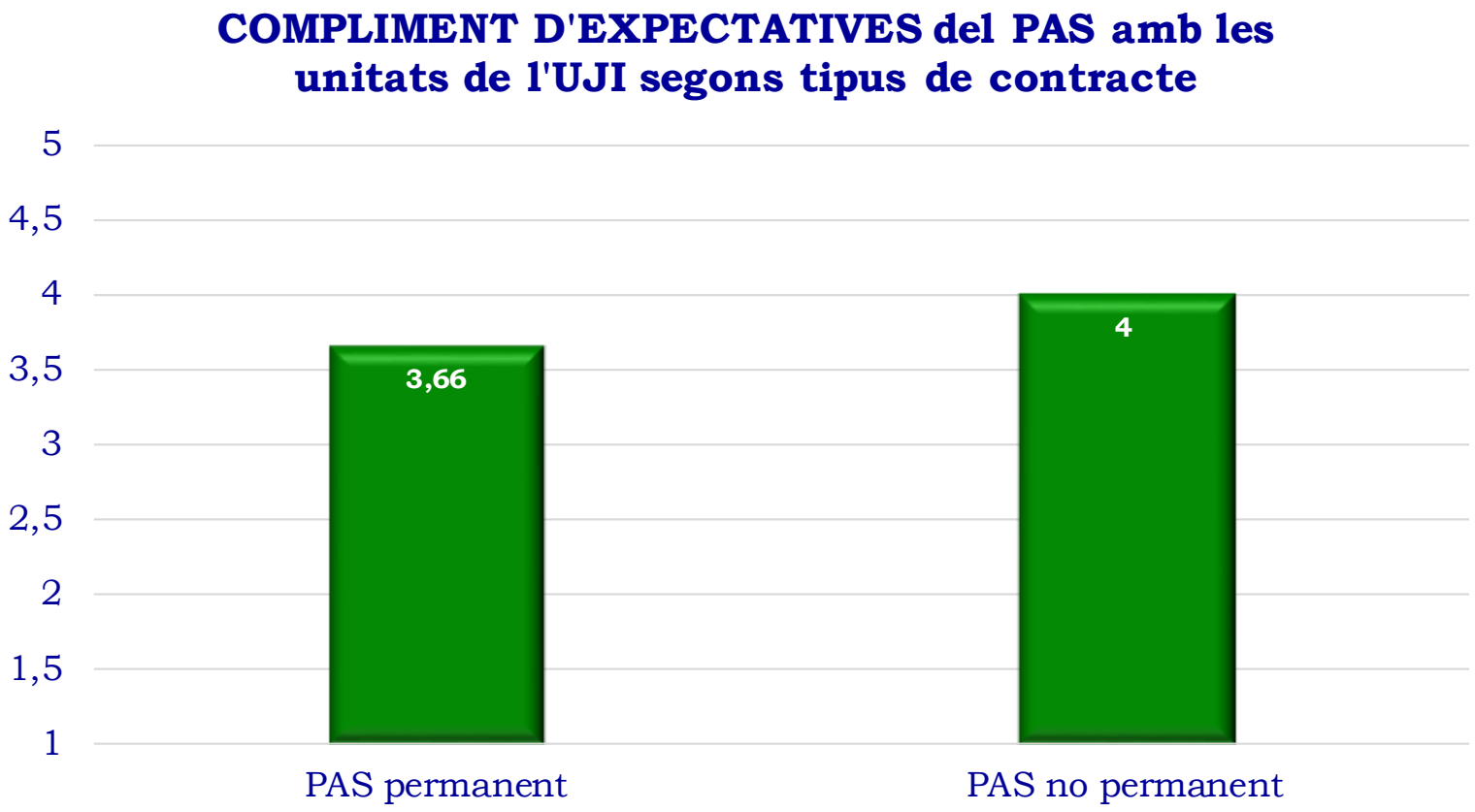
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**

5. RESULTATS: Compliment d'expectatives



No es mostren diferències significatives entre la valoració del PDI a TC i la valoració del PDI a TP

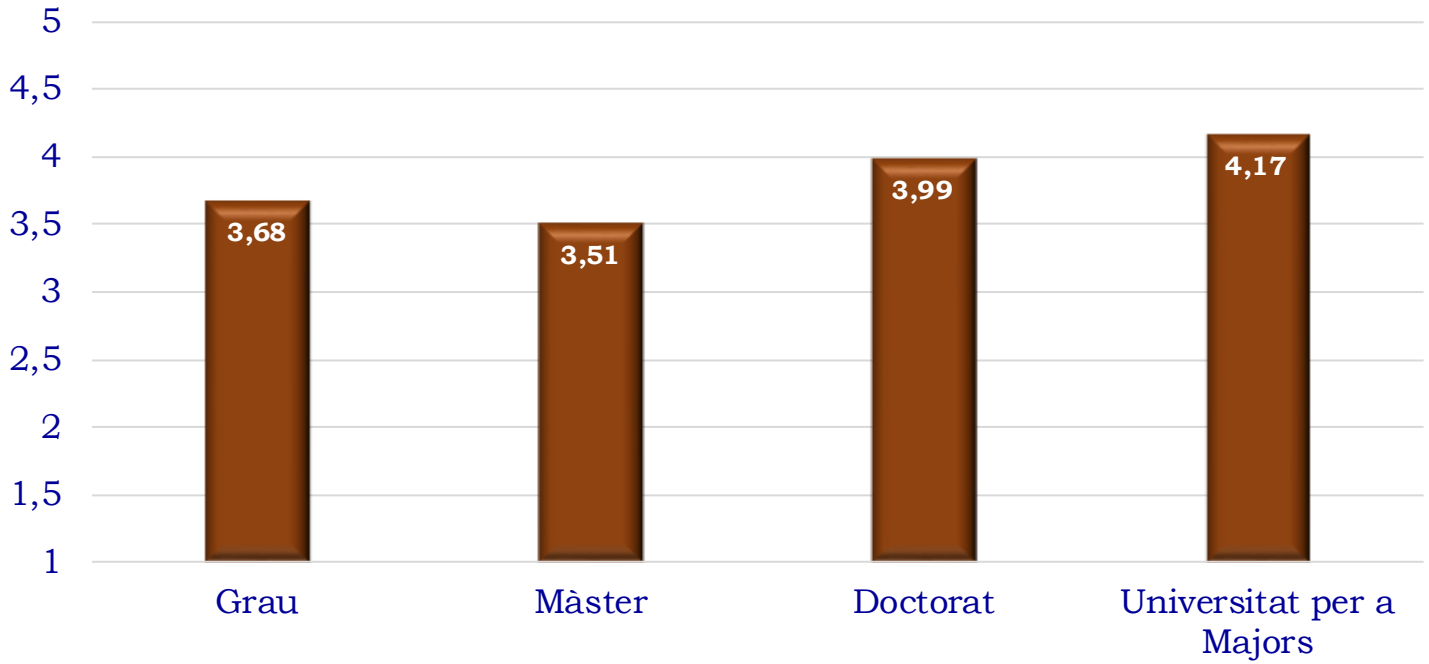
5. RESULTATS: Compliment d'expectatives



No es mostren diferències significatives entre la valoració del PAS permanent i la valoració del PAS no permanent

5. RESULTATS: Compliment d'expectatives

COMPLIMENT D'EXPECTATIVES de l'estudiantat amb les unitats de l'UJI segons els estudis realitzats



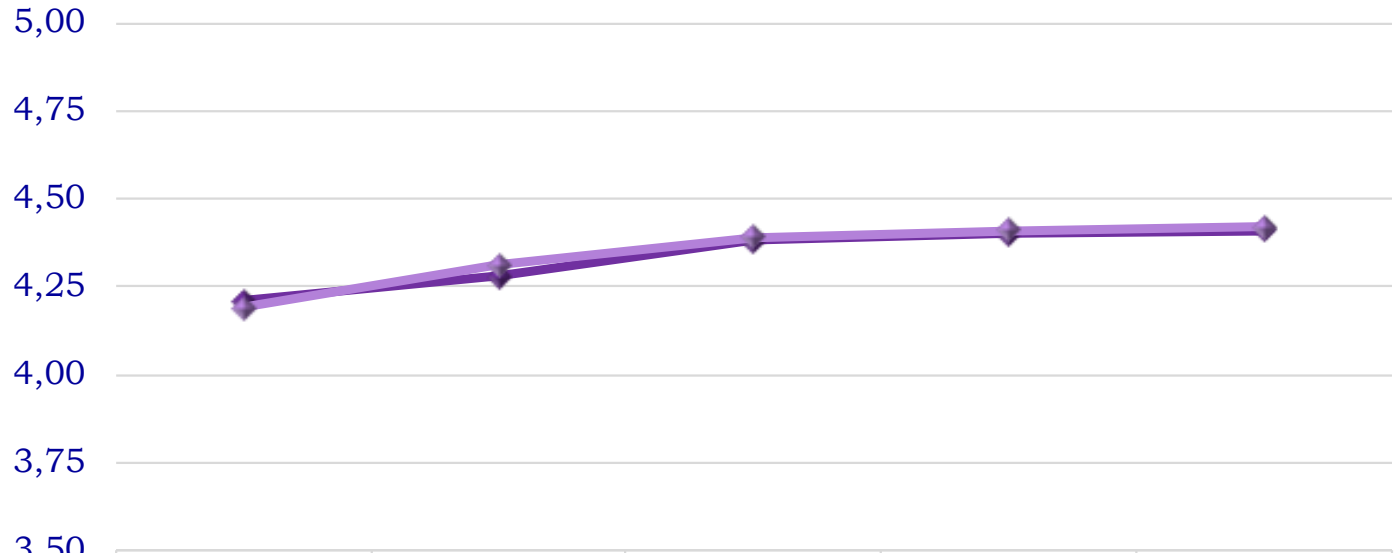
**** Doctorat > Grau**
**** Doctorat > Màster**
*** Majors > Grau**
*** Majors > Màster**

**** 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 mitjantçant la correcció de Bonferoni per a varies probes.

5. RESULTATS: Dimensions de qualitat

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

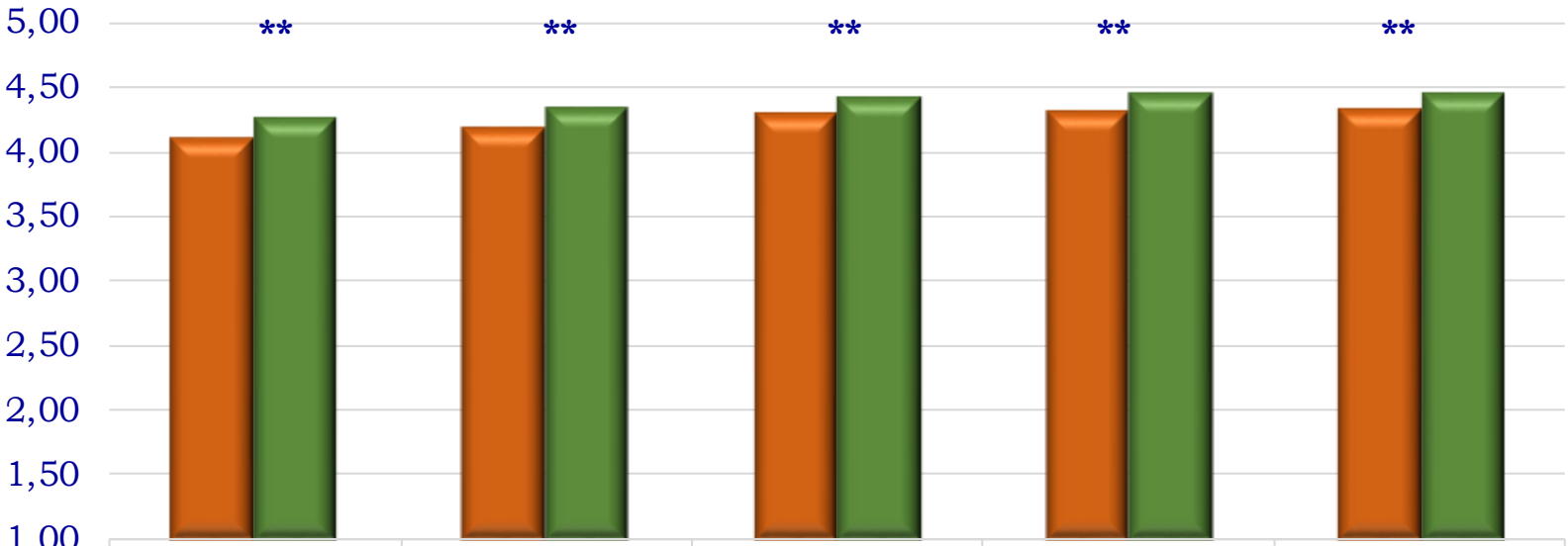


	Elements tangibles	Fiabilitat	Capacitat de resposta	Seguretat	Empatia
Any 2021	4,21	4,28	4,38	4,40	4,41
Any 2020	4,19	4,31	4,39	4,41	4,42

No es mostren diferències significatives per anys

5. RESULTATS: Dimensions de qualitat

ATRIBUTS DE QUALITAT generals de les unitats de l'UJI per sexes

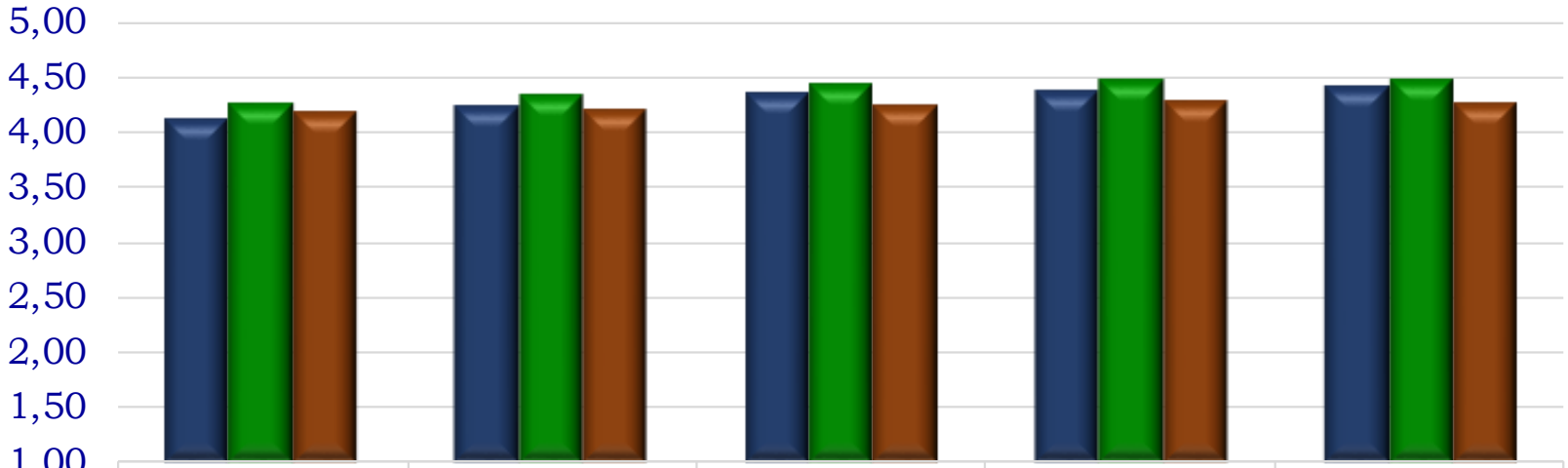


	Elements tangibles	Fiabilitat	Capacitat de resposta	Seguretat	Empatia
Homes	4,12	4,19	4,30	4,32	4,34
Dones	4,27	4,35	4,43	4,46	4,46

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

5. RESULTATS: Dimensions de qualitat

ATRIBUTS DE QUALITAT generals de les unitats de l'UJI per grups



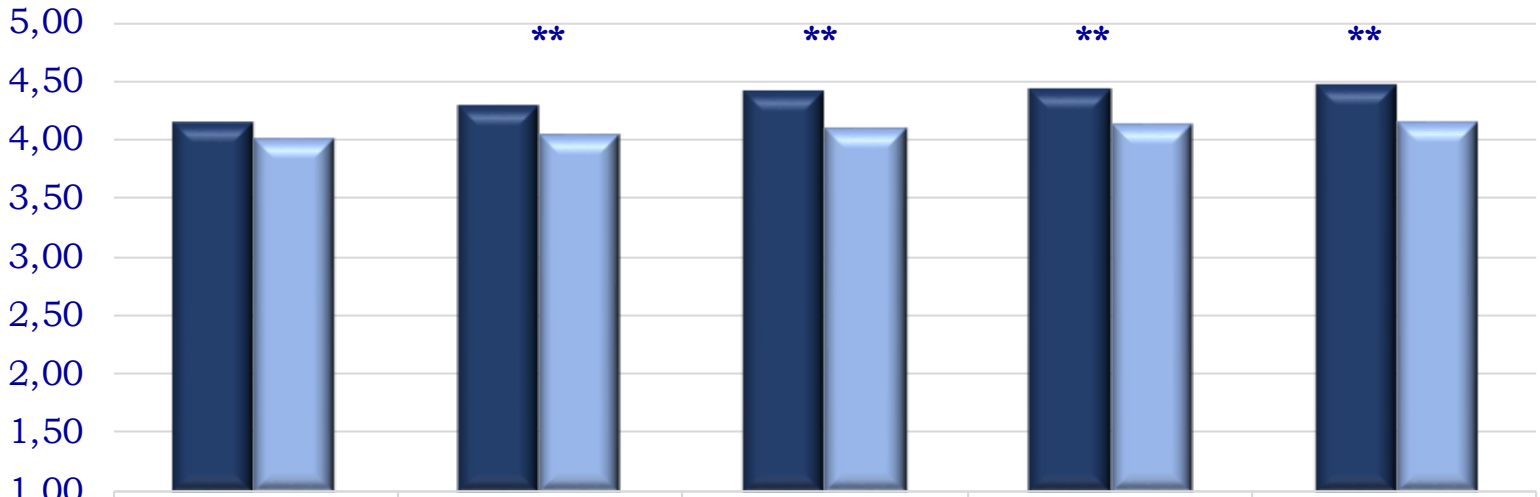
	Elements tangibles	Fiabilitat	Capacitat de resposta	Seguretat	Empatia
PDI	4,14	4,26	4,38	4,39	4,42
PAS	4,28	4,35	4,45	4,49	4,49
Estudiantat	4,2	4,22	4,26	4,3	4,28
	* Estud. > PDI		** PDI > Estud. ** PAS > Estud.	* PDI > Estud. ** PAS > Estud.	** PDI > Estud. ** PAS > Estud.

**** 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 mitjantçant la correcció de Bonferoni per a varies probes.

5. RESULTATS: Dimensions de qualitat

ATRIBUTS DE QUALITAT generals de les unitats de l'UJI per grups, per al PDI segons la seua dedicació

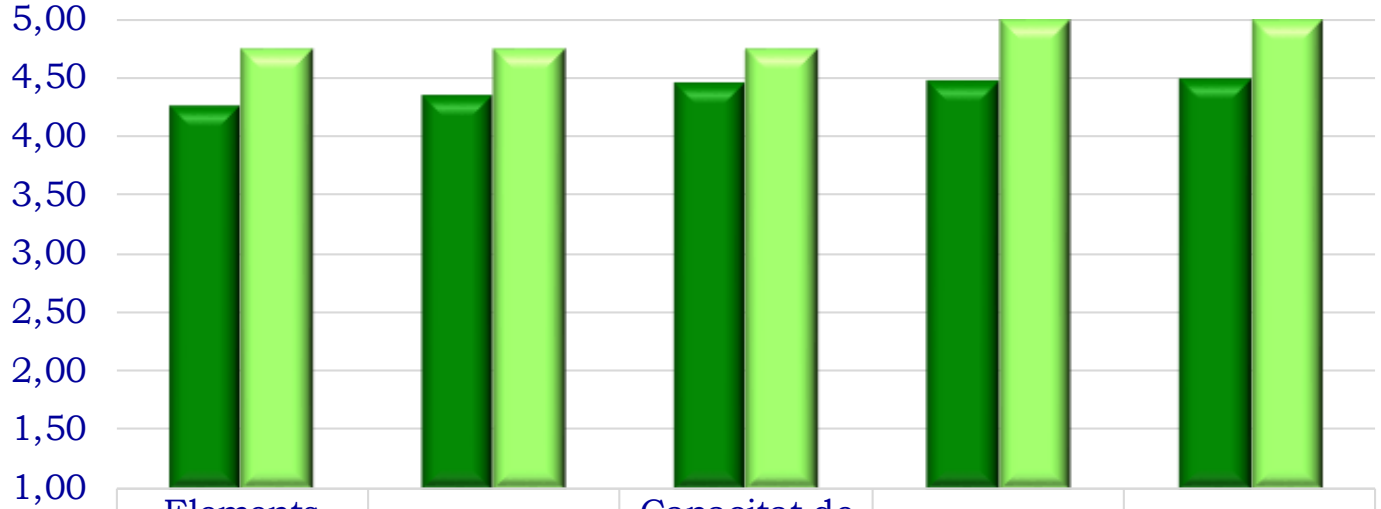


	Elements tangibles	Fiabilitat	Capacitat de resposta	Seguretat	Empatia
PDI a TC	4,16	4,30	4,42	4,43	4,47
PDI a TP	4,02	4,04	4,11	4,14	4,15

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

5. RESULTATS: Dimensions de qualitat

ATRIBUTS DE QUALITAT generals de les unitats de l'UJI per grups, per al PAS segons el tipus de contracte

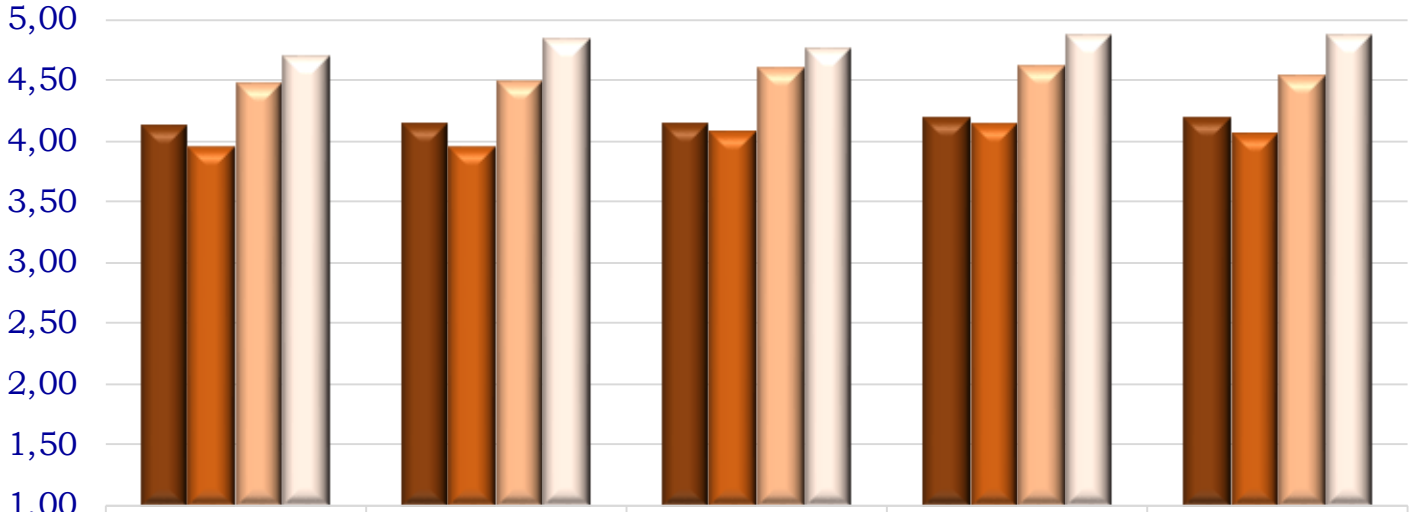


	Elements tangibles	Fiabilitat	Capacitat de resposta	Seguretat	Empatia
PAS permanent	4,27	4,35	4,45	4,48	4,49
PAS no permanent	4,75	4,75	4,75	5	5

No es mostren diferències significatives entre la valoració del PAS permanent i la valoració del PAS no permanent

5. RESULTATS: Dimensions de qualitat

ATRIBUTS DE QUALITAT generals de les unitats de l'UJI per grups, per a l'estudiantat segons els estudis realitzats



	Elements tangibles	Fiabilitat	Capacitat de resposta	Seguretat	Empatia
Grau	4,13	4,14	4,15	4,20	4,19
Màster	3,95	3,96	4,09	4,14	4,07
Doctorat	4,48	4,49	4,6	4,62	4,55
Universitat per a Majors	4,7	4,85	4,76	4,87	4,87
	** Doctorat > Grau ** Doctorat > Màster ** Majors > Grau ** Majors > Màster	** Doctorat > Grau ** Doctorat > Màster ** Majors > Grau ** Majors > Màster	** Doctorat > Grau ** Doctorat > Màster ** Majors > Grau ** Majors > Màster	** Doctorat > Grau ** Doctorat > Màster ** Majors > Grau ** Majors > Màster	** Doctorat > Grau ** Doctorat > Màster ** Majors > Grau ** Majors > Màster

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

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

6. CONCLUSIONS

- ✓ La **satisfacció general** assolida per la comunitat universitària en relació als serveis universitaris és alta (mitjana de 4,27 sobre 5) lleugerament més baixa que l'any 2020 (mitjana de 4,31) però sense mostrar diferències significatives.
  - Significativament més alta entre les dones (mitjana de 4,35 davant el 4,16 aconseguit pels homes).
  - Significativament més alta entre el PDI (mitjana de 4,27) i el PAS (mitjana de 4,33) en comparació amb l'estudiantat (mitjana de 4,17).
  - Entre el PDI i el PAS, significativament més alta entre les dones (mitjanes de 4,39 i 4,42 respectivament) que entre els homes (mitjanes de 4,17 i 4,13 respectivament).
  - Entre el PDI significativament més alta entre el PDI a TC (mitjana de 4,31 davant la mitjana de 4,05 del PDI a TP).
  - Entre el PAS, encara que sense mostrar diferències significatives, més alta entre el PAS no permanent (mitjana de 4,88 davant la mitjana de 4,33 del PAS permanent).
  - Entre l'estudiantat significativament més alta entre els doctorands/des (mitjana de 4,43) i entre l'estudiantat de la Universitat per a majors (mitjana de 4,78) davant l'estudiantat de grau (mitjana de 4,1) o de màster (mitjana de 3,95).

6. CONCLUSIONS

- ✓ En relació al **compliment d'expectatives** respecte als serveis, la mitjana es situa en un nivell mitjà-alt (mitjana de 3,7 sobre 5) equivalent a la valoració entre "el que esperava" i "un poc millor del que esperava". Es tracta d'una valoració significativament més alta que l'assolida durant l'any 2020 (mitjana de 3,68).
  - Significativament més alta entre les dones (mitjana de 3,74 davant la mitjana de 3,65 dels homes).
  - Significativament més alta entre el PDI (mitjana de 3,72) i l'estudiantat (mitjana de 3,74) respecte de l'opinió del PAS (mitjana de 3,66).
  - Significativament més alta entre el PDI dona (mitjana de 3,8) que entre el PDI home (mitjana de 3,65).
  - Entre el PDI no es mostren diferències significatives segons la dedicació d'aquest a TC (mitjana de 3,74) o a TP (mitjana de 3,59).
  - Entre el PAS tampoc es mostren diferències significatives entre l'opinió del personal permanent (mitjana de 3,66) i el personal no permanent (mitjana de 4).
  - Entre l'estudiantat significativament més alta entre els doctorands/des (mitjana de 3,99) i entre l'estudiantat de la Universitat per a majors (mitjana de 4,17) davant l'estudiantat de grau (mitjana de 3,68) o de màster (mitjana de 3,51).

6. CONCLUSIONS

- ✓ Respecte als **atributs de qualitat de servei**, a nivell general, els cinc mantenen valoracions molt similars a les aconseguides en l'avaluació de l'any 2020 i oscil·len entre la mitjana de 4,41 relativa a l'atribut «empatia» i la mitjana de 4,21 en l'atribut «elements tangibles» (repetint-se la mateixa situació des de l'any 2019). Per tant, no s'aprecien diferències significatives.

  - Per a tots els atributs s'obtenen valoracions significativament més altes entre les dones que entre els homes.

  - Respecte a les valoracions dels grups d'enquestats en tots els atributs, amb l'excepció de l'atribut referent a la «fiabilitat» (on no es mostren cap tipus de diferències significatives) la situació és la següent:

    a) en relació als «elements tangibles» l'estudiantat es mostra significativament més satisfet que el PDI;

    b) en relació a la «capacitat de resposta», la «seguretat» i «empatia» tant el PDI com el PAS es mostren significativament més satisfets que l'estudiantat.

  - Entre el PDI la satisfacció és sempre major entre el personal a TC que entre el personal a TP però, a més, és significativament major en els atributs relatius a «fiabilitat», «capacitat de resposta», «seguretat» i «empatia»

  - Entre el PAS la satisfacció és sempre major entre el personal no permanent sense que es mostren, en cap cas, diferències significatives.

  - Entre l'estudiantat significativament més alta entre els doctorands/des i entre l'estudiantat de la Universitat per a majors davant l'estudiantat de grau o de màster.

7. MILLORA CONTÍNUA: Estat de les propostes de millora

ANY D'AVALUACIÓ	PROPOSTA DE MILLORA	ESTAT
2019	**Substituir l'ítem de l'enquesta, sobre compliment d'expectatives, per un altre sobre el valor atorgat per l'usuari i usuària a la unitat avaluada. L'actual ítem no ofereix molta informació, i els comentaris recollits indiquen que ha creat malestar entre els enquestats; d'altra banda, el nou ítem permetrà establir una relació entre la importància del servei (valor atorgat) i la satisfacció aconseguida. (proposta de l'OPAQ).** Per a l'avaluació de l'any 2020 s'ha pres la decisió de modificar els punts d'ancoratge de l'escala de mesurament utilitzada, donat que va ser el principal motiu en els comentaris dels enquestats, amb l'objectiu de veure si continuaven sorgint els mateixos problemes. Davant l'experiència adquirida, i els comentaris recollits també durant l'edició corresponent a l'any 2021, la proposta és de substituir l'escala de mesurament tipus Likert per una barra continua.	
2020	**Aprofitant les utilitats de la plataforma Qualtrics, dissenyar les tres enquestes (PDI, PAS i estudiantat) com una única enquesta (proposta de l'OPAQ).** Aquesta proposta no es va a posar en marxa per a l'avaluació de l'any 2021 però atès la proposta sorgida en l'actual edició (veure diapositiva següent), per a la pròxima edició si es portarà a terme un nou disseny de l'enquesta.	
2020	**Plantejar l'avaluació de l'Assessoria Jurídica i del Síndic de Greuges com a serveis separats (proposta del Síndic de Greuges).**	FET

7. MILLORA CONTÍNUA: Noves propostes de millora

- Valorar la possibilitat de realitzar canvis en el qüestionari utilitzat atès que veure una pantalla plena de serveis porta a l'enquestat a interpretacions incorrectes de com s'ha de realitzar el procés d'avaluació (proposta de l'OPAQ).
- A l'hora de treballar la població del PAS corresponent als departaments, incloure informació que permeta identificar al PAS del departament amb tasques en laboratoris docents o laboratoris d'investigació, amb l'objectiu de poder calcular amb major eficiència l'indicador sobre percentatge de participació en enquestes institucional recollit en el document sobre el Complement d'Activitat Professional del PAS (proposta de l'OPAQ).

8. ANEXOS

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ del PDI (any 2021)

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ del PAS (any 2021)

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ de l'estudiantat (any 2021)

Català

Introducción

ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS DE LA UNIVERSITAT

Aquesta enquesta té com a objectiu, d'una banda, arreplegar informació relativa a la qualitat de servei oferida per les unitats de la Universitat i percebuda pels usuaris i usuàries d'aquestes i, d'altra, conèixer la vostra satisfacció general en relació a les dites unitats. L'enquesta té dues parts:

1. En primer lloc haureu de seleccionar, d'entre les unitats que es presentem, aquelles amb què heu tingut relació durant l'últim any i de les quals vulgueu avaluar. Al final tindreu l'opció d'ampliar el llistat que us presentem, per si considereu oportú avaluar alguna unitat que, prèviament, no se us ha mostrat.
2. En segon lloc, i per a cada una de les unitats seleccionades, hi apareixeran els atributs que us permetran realitzar el procés d'avaluació.

Si teniu qualsevol problema o voleu fer alguna consulta en relació amb l'enquesta podeu dirigir-vos a Teresa Mora, tècnica d'avaluació de l'OPAQ (964 72 8900 / enquestes@uji.es). L'enquesta es pot contestar en un temps breu, però el temps de resposta final dependrà del nombre d'unitats que hàgeu seleccionat.

Selecció d'unitats a avaluar

SELECCIÓ D'UNITATS QUE VOLEU AVALUAR.

Per favor, pensant en l'últim any (any 2021), assenyaleu totes aquelles unitats de la Universitat amb què heu tingut algun tipus de relació laboral i sobre les quals vulgueu emetre la vostra opinió:

- ☐ Assessoria Jurídica i/o Síndic de Greuges
- ☐ Biblioteca - Centre de Documentació
- ☐ Centre d'Educació i Noves Tecnologies (CENT)
- ☐ Centre: Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals (ESTCE)
- ☐ Centre: Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques (FCJE)
- ☐ Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental (OPGM)
- ☐ Oficina de Relacions Internacionals (ORI)
- ☐ Oficina Tècnica d'Obres i Projectes (OTOP)
- ☐ Personal de Suport (Consergeries, Conductor, Xofer)
- ☐ Servei Central d'Instrumentació Científica (SCIC) i/o Servei d'Experimentació Animal (SEA)

- [ ] Centre: Facultat de Ciències Humanes i Socials (FCHS)
- [ ] Centre: Facultat de Ciències de la Salut (FCS)
- [ ] Centre: Escola de Doctorat (ED)
- [ ] Departament/s
- [ ] Fundació General i Parc Científic Tecnològic i Empresarial (ESPAITEC)
- [ ] Fundació Universitat Jaume I - Empresa (FUE)
- [ ] Instituts Universitaris io Instituts Interuniversitaris
- [ ] Laboratoris d'Investigació
- [ ] Oficina de Cooperació en investigació i Desenvolupament Tecnològic (OCIT)
- [ ] Oficina d'Estudis (OE)
- [ ] Oficina d'Inserció Professional i Estades en Pràctiques (OIPEP)
- [ ] Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ)
- [ ] Oficina de Planificació i Prospectiva (OPP)
- [ ] Servei d'Activitats Socioculturals (SASC)
- [ ] Servei de Comunicació i Publicacions (SCP)
- [ ] Servei de Contractació i Assumptes Generals (SCAG)
- [ ] Servei d'Esports (SE)
- [ ] Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (SGDE)
- [ ] Servei d'Informàtica (SI)
- [ ] Servei de Llengües i Terminologia (SLT)
- [ ] Servei de Recursos Humans (RRHH)
- [ ] Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament TI (UADTI)
- [ ] Unitat de Suport Educatiu (USE)
- [ ] Unitat d'Igualtat i/o Isonomia
- [ ] Unitats de Gestió (UG)
- [ ] Universitat per a Majors

Necessiteu veure altres unitats no indicades anteriorment?

- ○ Sí
- ○ No

Selecció d'altres unitats a avaluar

A continuació trobareu la resta d'unitats avaluables perquè marqueu les que considereu oportú.

- [ ] Gabinet de Rectorat, Vicerectorats, Secretaria General, Gerència i Vicegerència
- [ ] Laboratoris Docents
- [ ] Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat (OCDS)
- [ ] Oficina d'Informació i Registre (InfoCampus) i Servei d'Informació Telefònica (telefonistes)
- [ ] Oficina d'Innovació i Auditoria TI (OIATI)
- [ ] Servei de Control Intern (SCI)
- [ ] Servei de Gestió Econòmica (SGE)
- [ ] Servei d'Informació Comptable (SIC)
- [ ] Altres unitats (Càtedra UNESCO Filosofia per a la Pau, Consell Social, Consell d'Estudiantat, Fundacions, ...)

Atributs d'avaluació

ATRIBUTS PER AVALUAR A LA UNITAT

${lm://Field/1}

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

	Totalment insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Totalment satisfet/a
Satisfacció amb els recursos amb què compta la unitat avaluada per a prestar el servei (recursos materials, actualització d'equips i material, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la disposició del personal de la unitat avaluada per a la prestació del servei (voluntat i predisposició del personal, immediatesa de l'ajuda, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la professionalitat de les persones que us van prestar el servei (confiança transmesa, interacció amb el personal, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○

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

Molt pitjor del que m'esperava

○

Un poc pitjor del que m'esperava

○

Tal com m'esperava

Un poc millor del que m'esperava

Molt millor del que m'esperava

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

Totalment insatisfet/a

Un poc insatisfet/a

Indiferent

Un poc satisfet/a

Totalment satisfet/a

Comentaris que desitgeu realitzar sobre la unitat avaluada:

Atributs d'avaluació d'altres unitats

ATRIBUTS PER AVALUAR A LA UNITAT

${lm://Field/1}

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

	Totalment insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Totalment satisfet/a

	Totalment insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Totalment satisfet/a
Satisfacció amb els recursos amb què compta la unitat avaluada per a prestar el servei (recursos materials, actualització d'equips i material, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la disposició del personal de la unitat avaluada per a la prestació del servei (voluntat i predisposició del personal, immediatesa de l'ajuda, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la professionalitat de les persones que us van prestar el servei (confiança transmesa, interacció amb el personal, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○

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

Molt pitjor del que m'esperava

○

Un poc pitjor del que m'esperava

○

Tal com m'esperava

○

Un poc millor del que m'esperava

Molt millor del que m'esperava

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

Totalment insatisfet/a

Un poc insatisfet/a

Indiferent

Un poc satisfet/a

Totalment satisfet/a

Comentaris que desitgeu realitzar sobre la unitat avaluada:

Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ)

Powered by Qualtrics

UNIVERSITAT JAUME I

Català

Introducción

ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS DE LA UNIVERSITAT

Aquesta enquesta té com a objectiu, d'una banda, arreplegar informació relativa a la qualitat de servei oferida per les unitats de la Universitat i percebuda pels usuaris i usuàries d'aquestes i, d'altra, conèixer la vostra satisfacció general en relació a les dites unitats. L'enquesta té dues parts:

1. En primer lloc haureu de seleccionar, d'entre les unitats que es presentem, aquelles amb què heu tingut relació durant l'últim any i de les quals vulgueu avaluar. Al final tindreu l'opció d'ampliar el llistat que us presentem, per si considereu oportú avaluar alguna unitat que, prèviament, no se us ha mostrat.
2. En segon lloc, i per a cada una de les unitats seleccionades, hi apareixeran els atributs que us permetran realitzar el procés d'avaluació.

Si teniu qualsevol problema o voleu fer alguna consulta en relació amb l'enquesta podeu dirigir-vos a Teresa Mora, tècnica d'avaluació de l'OPAQ (964 72 8900 / enquestes@uji.es). L'enquesta es pot contestar en un temps breu, però el temps de resposta final dependrà del nombre d'unitats que hàgeu seleccionat.

Selecció d'unitats a avaluar

SELECCIÓ D'UNITATS QUE VOLEU AVALUAR.

Per favor, pensant en l'últim any (any 2021), assenyaleu totes aquelles unitats de la Universitat amb què heu tingut algun tipus de relació laboral i sobre les quals vulgueu emetre la vostra opinió:
(per favor, si formes part d'una unitat avaluable, no la tries)

- ☐ Assessoria Jurídica i/o Síndic de Greuges
- ☐ Fundació General i Parc Científic Tecnològic i Empresarial (ESPAITEC)
- ☐ Gabinet de Rectorat, Vicerectorats, Secretaria General, Gerència i Vicegerència
- ☐
- ☐ Servei de Contractació i Assumptes Generals (SCAG)
- ☐ Servei de Control Intern (SCI)
- ☐ Servei d'Esports (SE)
- ☐ Servei de Gestió Econòmica (SGE)

- [ ] Oficina d'Informació i Registre (InfoCampus) i Servei d'Atenció Telefònica (telefonistes)
- [ ] Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ)
- [ ] Oficina de Planificació i Prospectiva (OPP)
- [ ] Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental (OPGM)
- [ ] Oficina Tècnica d'Obres i Projectes (OTOP)
- [ ] Personal de Suport (Consergeries, Conductor, Xofer)
- [ ] Servei d'Activitats Socioculturals (SASC)
- [ ] Servei de Comunicació i Publicacions (SCP)
- [ ] Servei d'Informació Comptable (SIC)
- [ ] Servei d'Informàtica (SI)
- [ ] Servei de Llengües i Terminologia (SLT)
- [ ] Servei de Recursos Humans (RRHH)
- [ ] Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament TI (UADTI)
- [ ] Unitat d'Igualtat i/o Isonomia

Necessiteu veure altres unitats no indicades anteriorment?

- ○ Sí
- ○ No

Selecció d'altres unitats a avaluar

A continuació trobareu la resta d'unitats avaluables perquè marqueu les que considereu oportú (per favor, si formes part d'una unitat avaluable, no la tries).

- [ ] Biblioteca - Centre de Documentació
- [ ] Centre d'Educació i Noves Tecnologies (CENT)
- [ ] Centre: Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals (ESTCE)
- [ ] Centre: Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques (FCJE)
- [ ] Centre: Facultat de Ciències Humanes i Socials (FCHS)
- [ ] Centre: Facultat de Ciències de la Salut (FCS)
- [ ] Centre: Escola de Doctorat (ED)
- [ ] Departament/s
- [ ] Fundació Universitat Jaume I - Empresa (FUE)
- [ ] Instituts Universitaris i/o Instituts Interuniversitaris
- [ ] Laboratoris d'Investigació
- [ ] Laboratoris Docents
- [ ] Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat (OCDS)
- [ ] Oficina de Cooperació en Investigació i Desenvolupament Tecnològic (OCIT)
- [ ] Oficina d'Estudis (OE)
- [ ] Oficina d'Innovació i Auditoria TI (OIATI)
- [ ] Oficina d'Inserció Professional i Estades en Pràctiques (OIPEP)
- [ ] Oficina de Relacions Internacionals (ORI)
- [ ] Servei Central d'Instrumentació Científica (SCIC) i/o Servei d'Experimentació Animal (SEA)
- [ ] Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (SGDE)
- [ ] Unitat de Suport Educatiu (USE)
- [ ] Unitats de Gestió (UG)
- [ ] Universitat per a Majors
- [ ] Altres unitats (Càtedra UNESCO Filosofia per a la Pau, Consell Social, Consell d'Estudiantat, Fundacions, ...)

Atributs d'avaluació

ATRIBUTS PER AVALUAR A LA UNITAT

${lm://Field/1}

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

	Totalment insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Totalment satisfet/a
Satisfacció amb els recursos amb què compta la unitat avaluada per a prestar el servei (recursos materials, actualització d'equips i material, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la disposició del personal de la unitat avaluada per a la prestació del servei (voluntat i predisposició del personal, immediatesa de l'ajuda, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la professionalitat de les persones que us van prestar el servei (confiança transmesa, interacció amb el personal, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○

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

Molt pitjor del que m'esperava

○

Un poc pitjor del que m'esperava

Tal com m'esperava

Un poc millor del que m'esperava

Molt millor del que m'esperava

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

Totalment insatisfet/a

Un poc insatisfet/a

Indiferent

Un poc satisfet/a

Totalment satisfet/a

Comentaris que desitgeu realitzar sobre la unitat avaluada:

Atributs d'avaluació d'altres unitats

ATRIBUTS PER AVALUAR A LA UNITAT

${lm://Field/1}

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

	Totalment insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Totalment satisfet/a
Satisfacció amb els recursos amb què compta la unitat avaluada per a prestar el servei (recursos materials, actualització d'equips i material, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la disposició del personal de la unitat avaluada per a la prestació del servei (voluntat i predisposició del personal, immediatesa de l'ajuda, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la professionalitat de les persones que us van prestar el servei (confiança transmesa, interacció amb el personal, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○

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

Molt pitjor del que m'esperava

○

Un poc pitjor del que m'esperava

○

Tal com m'esperava

○

Un poc millor del que m'esperava

Molt millor del que m'esperava

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

Totalment insatisfet/a

Un poc insatisfet/a

Indiferent

Un poc satisfet/a

Totalment satisfet/a

Comentaris que desitgeu realitzar sobre la unitat avaluada:

Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ)

Powered by Qualtrics

Català

Introducción

ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS DE LA UNIVERSITAT

Aquesta enquesta té com a objectiu, d'una banda, arreplegar informació relativa a la qualitat de servei oferida per les unitats de la Universitat i percebuda pels usuaris i usuàries d'aquestes i, d'altra, conèixer la vostra satisfacció general en relació a les dites unitats. L'enquesta té dues parts:

1. En primer lloc haureu de seleccionar, d'entre les unitats que es presentem, aquelles amb què heu tingut relació durant l'últim any i de les quals vulgueu avaluar. Al final tindreu l'opció d'ampliar el llistat que us presentem, per si considereu oportú avaluar alguna unitat que, prèviament, no se us ha mostrat.
2. En segon lloc, i per a cada una de les unitats seleccionades, hi apareixeran els atributs que us permetran realitzar el procés d'avaluació.

Si teniu qualsevol problema o voleu fer alguna consulta en relació amb l'enquesta podeu dirigir-vos a Teresa Mora, tècnica d'avaluació de l'OPAQ (964 72 8900 / enquestes@uji.es). L'enquesta es pot contestar en un temps breu, però el temps de resposta final dependrà del nombre d'unitats que hàgeu seleccionat.

Selecció d'unitats a avaluar

SELECCIÓ D'UNITATS QUE VOLEU AVALUAR.

Per favor, pensant en l'últim any (any 2021), assenyaleu totes aquelles unitats de la Universitat amb què heu tingut algun tipus de relació laboral i sobre les quals vulgueu emetre la vostra opinió:

- ☐ Biblioteca - Centre de Documentació
- ☐ Centre: Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals (ESTCE)
- ☐ Centre: Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques (FCJE)
- ☐ Centre: Facultat de Ciències Humanes i Socials (FCHS)
- ☐ Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental (OPGM)
- ☐ Oficina de Relacions Internacionals (ORI)
- ☐ Personal de Suport (Consergeries, Conductor, Xofer)
- ☐ Servei d'Activitats Socioculturals (SASC)

- [ ] Centre: Facultat de Ciències de la Salut (FCS)
- [ ] Centre: Escola de Doctorat (ED)
- [ ] Departament/s
- [ ] Laboratoris Docents
- [ ] Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat (OCDS)
- [ ] Oficina d'Informació i Registre (InfoCampus) i Servei d'Atenció Telefònica (telefonistes)
- [ ] Oficina d'Inserció Professional i Estades en Pràctiques (OIPEP)
- [ ] Servei de Comunicació i Publicacions (SCP)
- [ ] Servei d'Esports (SE)
- [ ] Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (SGDE)
- [ ] Servei d'Informàtica (SI)
- [ ] Servei de Llengües i Terminologia (SLT)
- [ ] Unitat de Suport Educatiu (USE)
- [ ] Unitat d'Igualtat i/o Isonomia

Necessiteu veure altres unitats no indicades anteriorment?

- ○ Sí
- ○ No

Selecció d'altres unitats a avaluar

A continuació trobareu la resta d'unitats avaluables perquè marqueu les que considereu oportú.

- [ ] Assessoria Jurídica i/o Síndic de Greuges
- [ ] Centre d'Educació i Noves Tecnologies (CENT)
- [ ] Fundació General i Parc Científic Tecnològic i Empresarial (ESPAITEC)
- [ ] Gabinet de Rectorat, Vicerectorats, Secretaria General, Gerència i Vicegerència
- [ ] Fundació Universitat Jaume I - Empresa (FUE)
- [ ] Instituts Universitaris i Instituts Interuniversitaris
- [ ] Laboratoris d'Investigació
- [ ] Oficina de Cooperació en Investigació i Desenvolupament Tecnològic (OCIT)
- [ ] Oficina d'Estudis (OE)
- [ ] Oficina d'Innovació i Auditoria TI (OIATI)
- [ ] Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ)
- [ ] Oficina de Planificació i Prospectiva (OPP)
- [ ] Oficina Tècnica d'Obres i Projectes (OTOP)
- [ ] Servei Central d'Instrumentació Científica (SCIC) i/o Servei d'Experimentació Animal (SEA)
- [ ] Servei de Contractació i Assumptes Generals (SCAG)
- [ ] Servei de Control Intern (SCI)
- [ ] Servei de Gestió Econòmica (SGE)
- [ ] Servei d'Informació Comptable (SIC)
- [ ] Servei de Recursos Humans (RRHH)
- [ ] Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament TI (UADTI)
- [ ] Unitats de Gestió (UG)
- [ ] Universitat per a Majors
- [ ] Altres unitats (Càtedra UNESCO Filosofia per a la Pau, Consell Social, Consell d'Estudiantat, Fundacions, ...)

Atributs d'avaluació

ATRIBUTS PER AVALUAR A LA UNITAT

${lm://Field/1}

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

	Totalment insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Totalment satisfet/a
Satisfacció amb els recursos amb què compta la unitat avaluada per a prestar el servei (recursos materials, actualització d'equips i material, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la disposició del personal de la unitat avaluada per a la prestació del servei (voluntat i predisposició del personal, immediatesa de l'ajuda, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la professionalitat de les persones que us van prestar el servei (confiança transmesa, interacció amb el personal, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○

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

Molt pitjor del que m'esperava

○

Un poc pitjor del que m'esperava

○

Tal com m'esperava

Un poc millor del que m'esperava

Molt millor del que m'esperava

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

Totalment insatisfet/a

Un poc insatisfet/a

Indiferent

Un poc satisfet/a

Totalment satisfet/a

Comentaris que desitgeu realitzar sobre la unitat avaluada:

Atributs d'avaluació d'altres unitats

ATRIBUTS PER AVALUAR A LA UNITAT

${lm://Field/1}

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

	Totalment insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Totalment satisfet/a

	Totalment insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Totalment satisfet/a
Satisfacció amb els recursos amb què compta la unitat avaluada per a prestar el servei (recursos materials, actualització d'equips i material, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la disposició del personal de la unitat avaluada per a la prestació del servei (voluntat i predisposició del personal, immediatesa de l'ajuda, ...)	○	○	○	○	○
Satisfacció amb la professionalitat de les persones que us van prestar el servei (confiança transmesa, interacció amb el personal, ...)	○	○	○	○	○
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, ...)	○	○	○	○	○

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

Molt pitjor del que m'esperava

○

Un poc pitjor del que m'esperava

○

Tal com m'esperava

○

Un poc millor del que m'esperava

Molt millor del que m'esperava

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

Totalment insatisfet/a

Un poc insatisfet/a

Indiferent

Un poc satisfet/a

Totalment satisfet/a

Comentaris que desitgeu realitzar sobre la unitat avaluada:

Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ)

Powered by Qualtrics