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 2019

Maig 2020

VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ, COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ

UNIVERSITAT JAUME I

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ 3

2. MARC TEÒRIC 5

3. OBJECTIUS 6

4. METODOLOGIA 7

4.1. Instrument 7

4.2. Fitxa tècnica 8

4.3. Població i mostra 10

5. RESULTATS 12

6. COMPARACIONS 23

7. CONCLUSIONS 24

8. MILLORA CONTÍNUA: propostes de millora 26

9. PRESENTACIÓ DE RESULTATS 27

10. BIBLIOGRAFIA 28

11. ANNEXOS 29

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.

  Amb excepció de la Biblioteca – Centre de Documentació que compta amb la seua pròpia enquesta d'avaluació davant els requisits de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 i materialitzat en el seu sistema de gestió de la qualitat certificat des de 2004.

- **Primera edició** de l'enquesta per avaluar la qualitat de servei i la satisfacció corresponent a l'any **2019**.

- Enquesta realitzada amb caràcter **annual**.

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.

* Amb excepció de la Biblioteca – Centre de Documentació que, fins l'actualitat, compta amb la seua pròpia enquesta de qualitat de servei i satisfacció de l'usuari i usuària.

4. METODOLOGIA: Instrument

CARACTERÍSTIQUES DE L'INSTRUMENT DE MESURAMENT:

- ✓ Opció d'avaluar fins a **47 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

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

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 24/01/2020): 17.160 persones

MOSTRA (02/03/2020): 1.913 respostes (11,15% de la població).

La mostra total recollida va a ser de 2.042 (11,89% de la població) peró van ser vàlides (respostes completes) el total de 1.913 respostes indicades anteriorment.

ÍNDEX DE FIABILITAT: 95%

ERROR MOSTRAL: ± 2,2%

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: 3 febrer – 1 març de 2020

ADMINISTRACIÓ DE L'ENQUESTA: en línia

4. METODOLOGIA: Població i mostra

POBLACIÓ TOTAL: 17.160 membres de la comunitat universitària

MOSTRA: 1.913 respostes

PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR

Població: 1.341 PDI
Mostra: 418 respostes
I.F.: 98,61% (error de ±5%)

TEMPS COMPLET
Població = 789
Mostra = 325

TEMPS PARCIAL
Població = 552
Mostra = 93

HOMES
Població = 722
Mostra = 214

DONES
Població = 619
Mostra = 204

PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS

Població: 656 PAS
Mostra: 454 respostes
I.F.: 99,99% (error de ±5%)

PERSONAL PERMANENT
Població = 622
Mostra = 450

PERS. NO PERMANENT
Població = 34
Mostra = 4

HOMES
Població = 255
Mostra = 155

DONES
Població = 401
Mostra = 299

ESTUDIANTAT

Població: 15.163 estudiants/es
Mostra: 1.041 respostes
I.F.: 99,92% (error de ±5%)

GRAUS
Població = 11.437 Mostra = 750

MÀSTERS OFICIALS
Població = 1.534 Mostra = 106

DOCTORATS
Població = 793 Mostra = 119

UNIV. PER A MAJORS
Població = 1.082 Mostra = 50

TÍTOLS PROPIS
Població = 329 Mostra = 16

HOMES
Població = 6.307 Mostra = 388

DONES
Població = 8.825 Mostra = 651

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Les proves estadístiques realitzades (x^2) indiquen que <u>l'estructura de la població no es manté en la mostra</u> obtinguda en funció de la variable "tipus d'enquestat" (PDI, PAS i Estudiantat):

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

ENTRE EL PDI, les proves estadístiques realitzades (x^2) indiquen que l'estructura de la població ...

- **NO ES MANTÉ en funció de la variable DEDICACIÓ (p_{value}= 0,000)**
- **ES MANTÉ en funció de la variable SEXE (p_{value}= 0,400)**

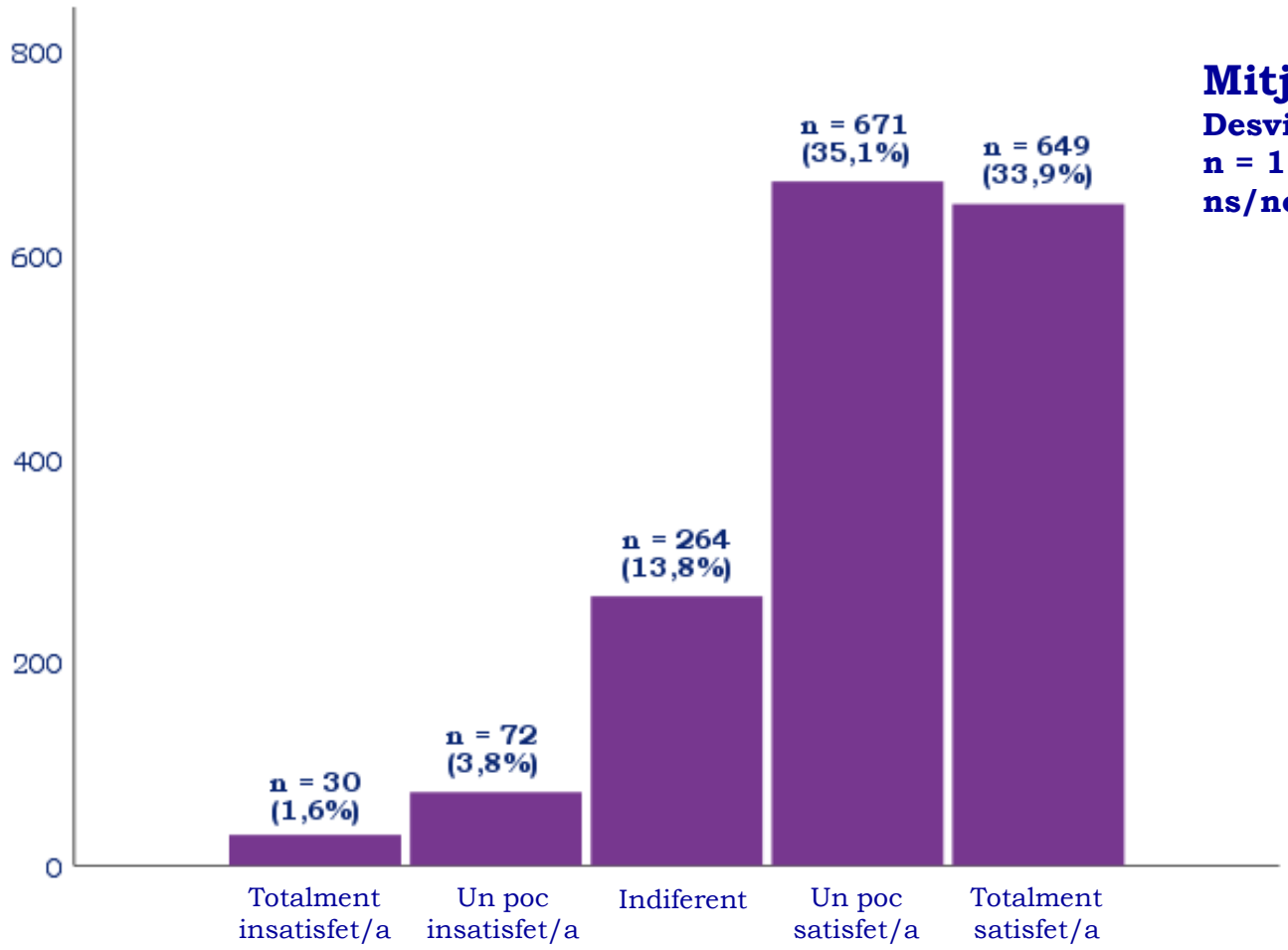
ENTRE EL PAS, les proves estadístiques realitzades (x^2) indiquen que l'estructura de la població ...

- **NO ES MANTÉ en funció de la variable DEDICACIÓ (p_{value}= 0,000)**
- **ES MANTÉ en funció de la variable SEXE (p_{value}= 0,114)**

ENTRE L'ESTUDIANTAT, les proves estadístiques realitzades (x^2) indiquen que l'estructura de la població ...

- **NO ES MANTÉ en funció de la variable DEDICACIÓ (p_{value}= 0,000)**
- **ES MANTÉ en funció de la variable SEXE (p_{value}= 0,114)**

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat

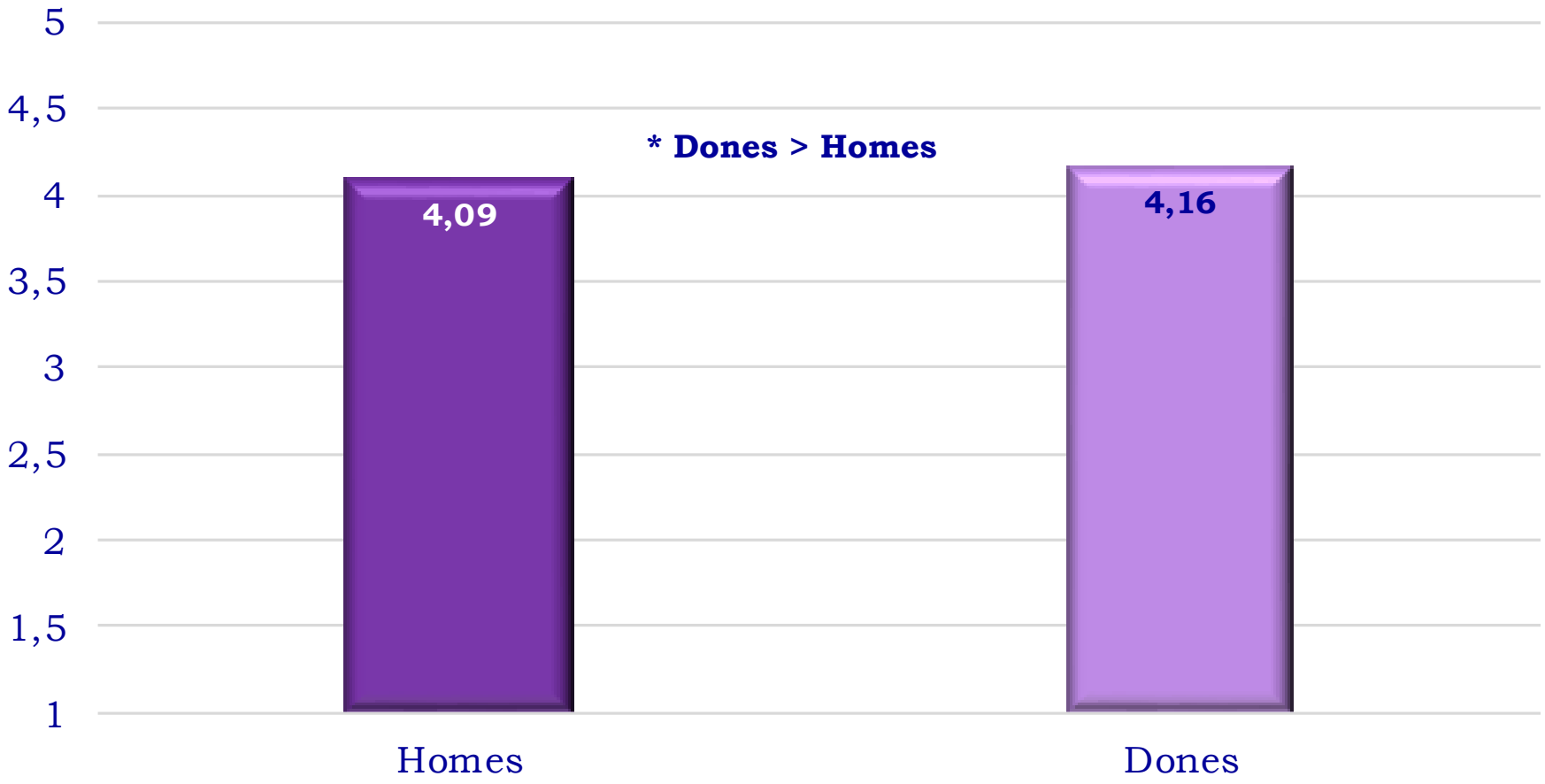


Grau de SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats (d'administració i gestió) de l'UJI

Mitjana = 4,13
Desviació estàndard = 0,886
n = 1.686 (88,1%)
ns/nc = 227 (11,9%)

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat

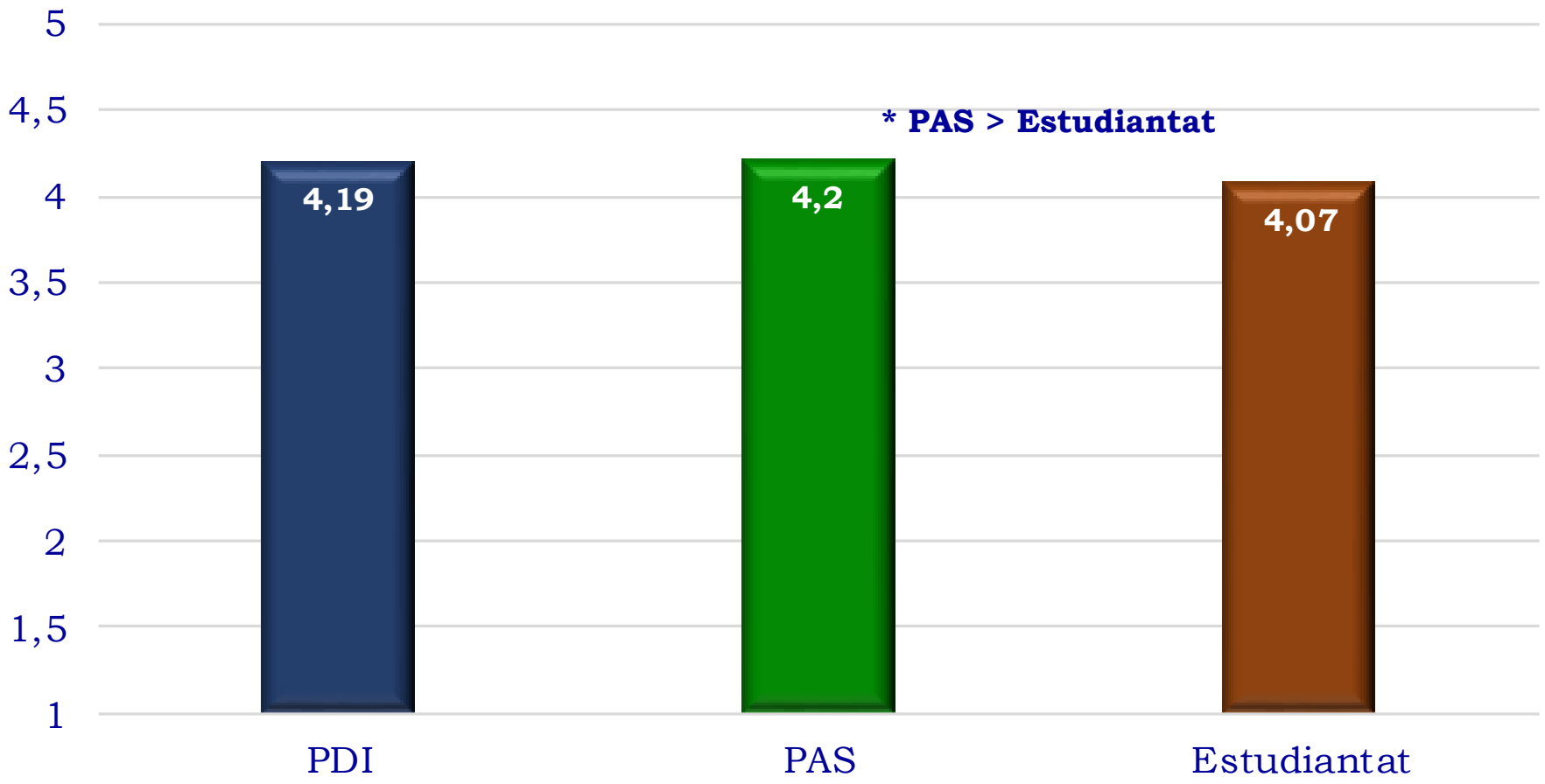
SATISFACCIÓ GENERALS amb les unitats de l'UJI per sexes



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

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat

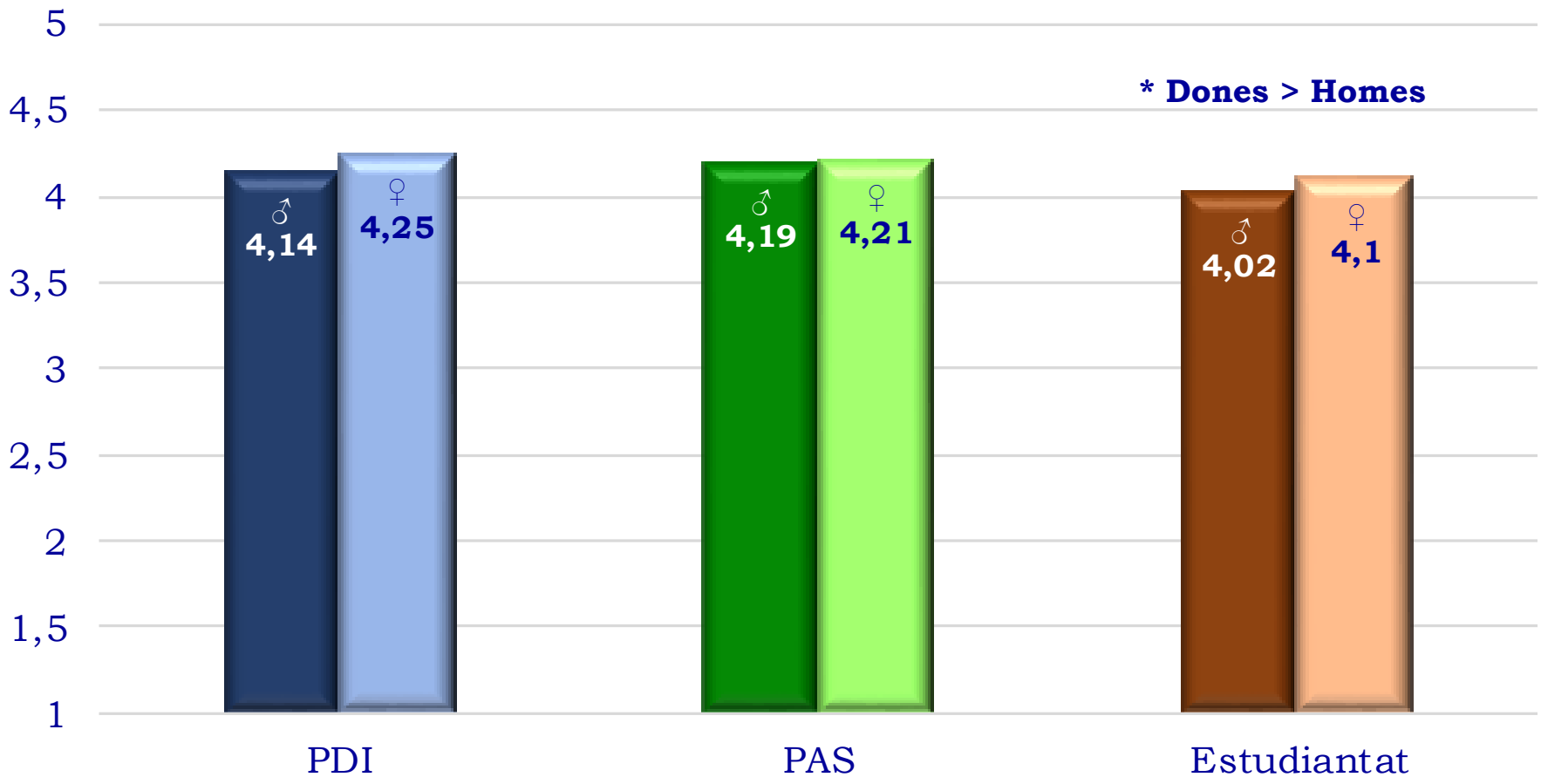
SATISFACCIÓ GENERAL amb les unitats de l'UJI per grup



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

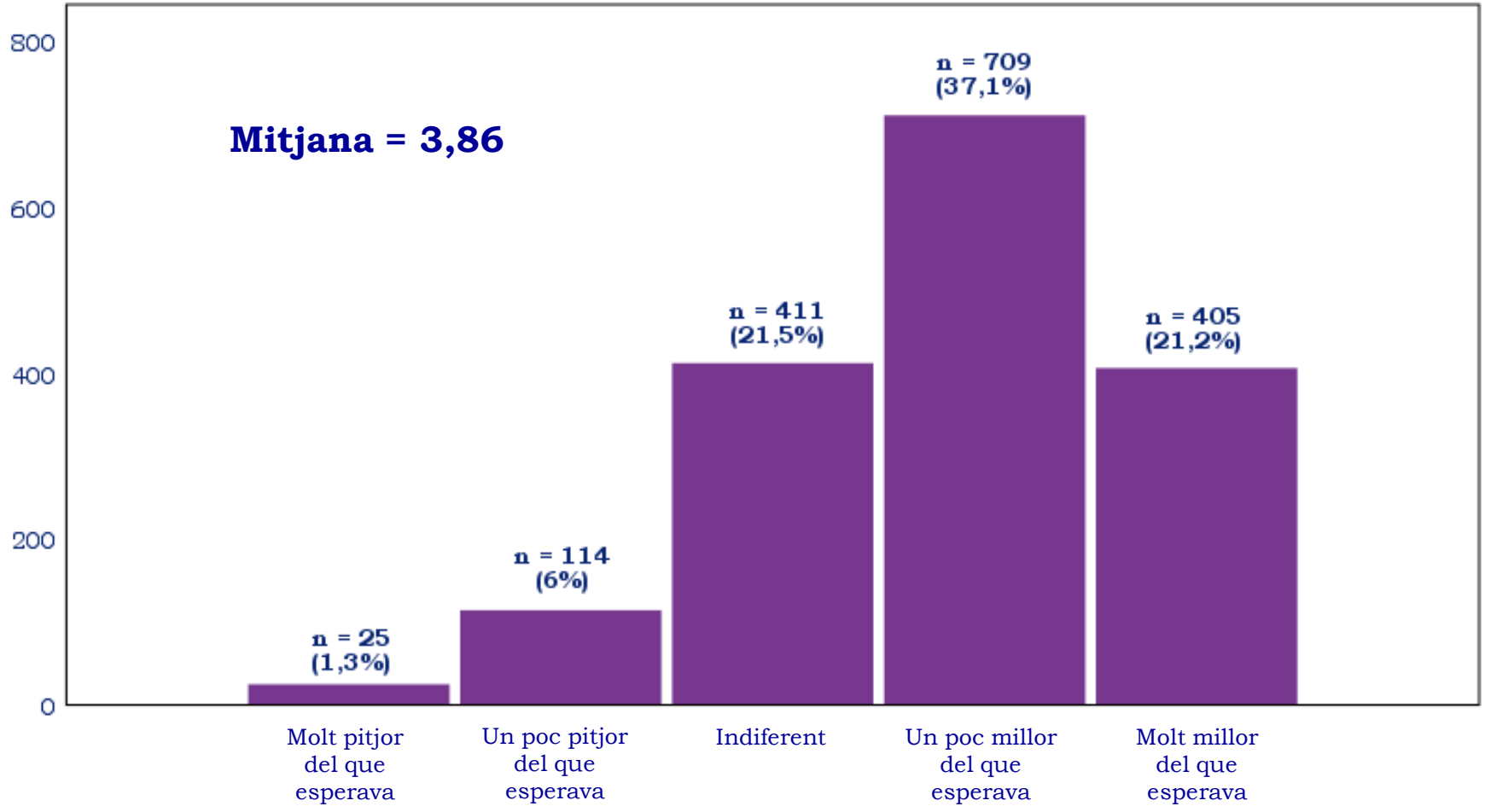
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat

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



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

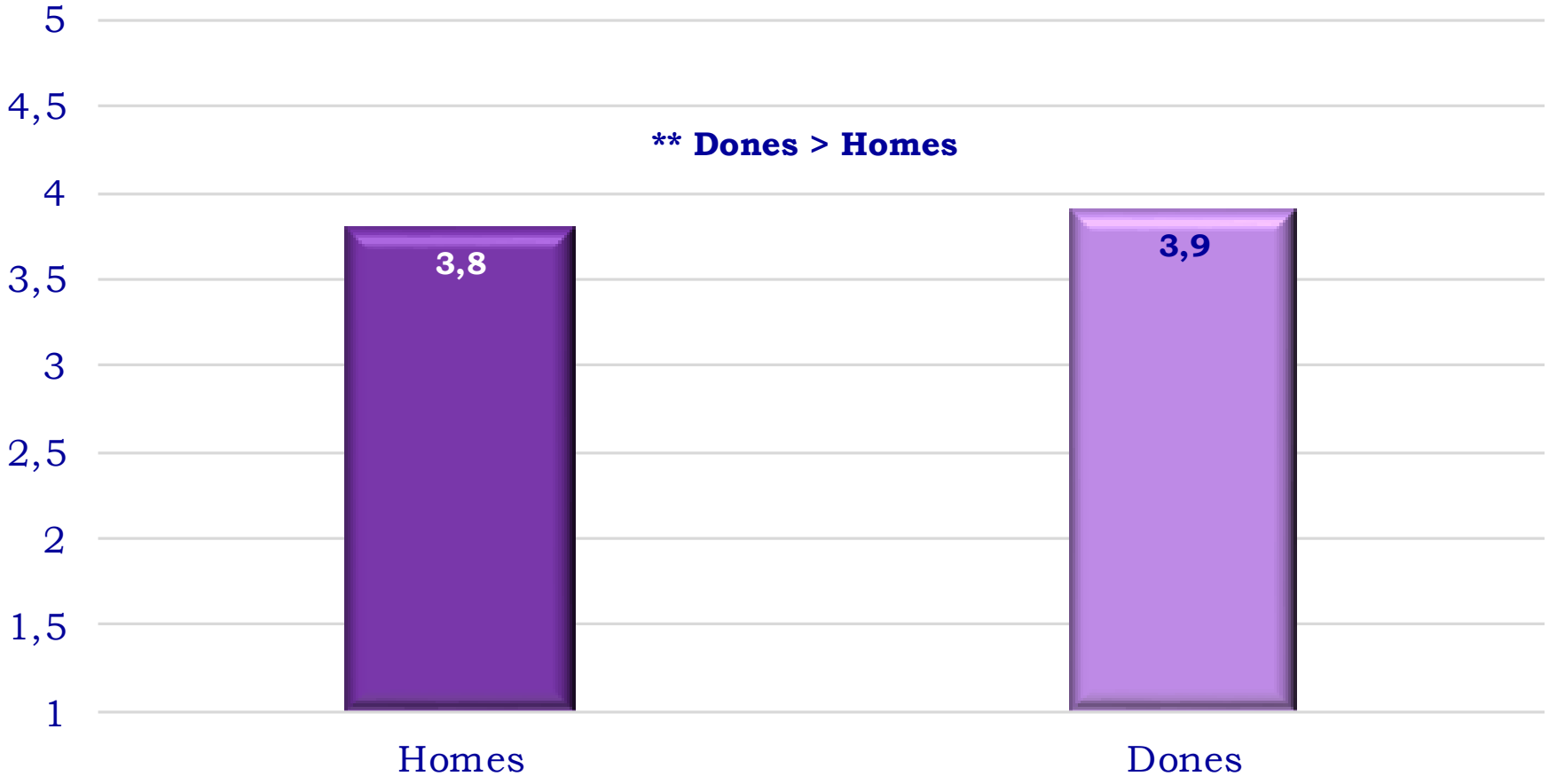
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat



Grau de COMPLIMENT D'EXPECTATIVES de les unitats (d'administració i gestió) de l'UJI

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat

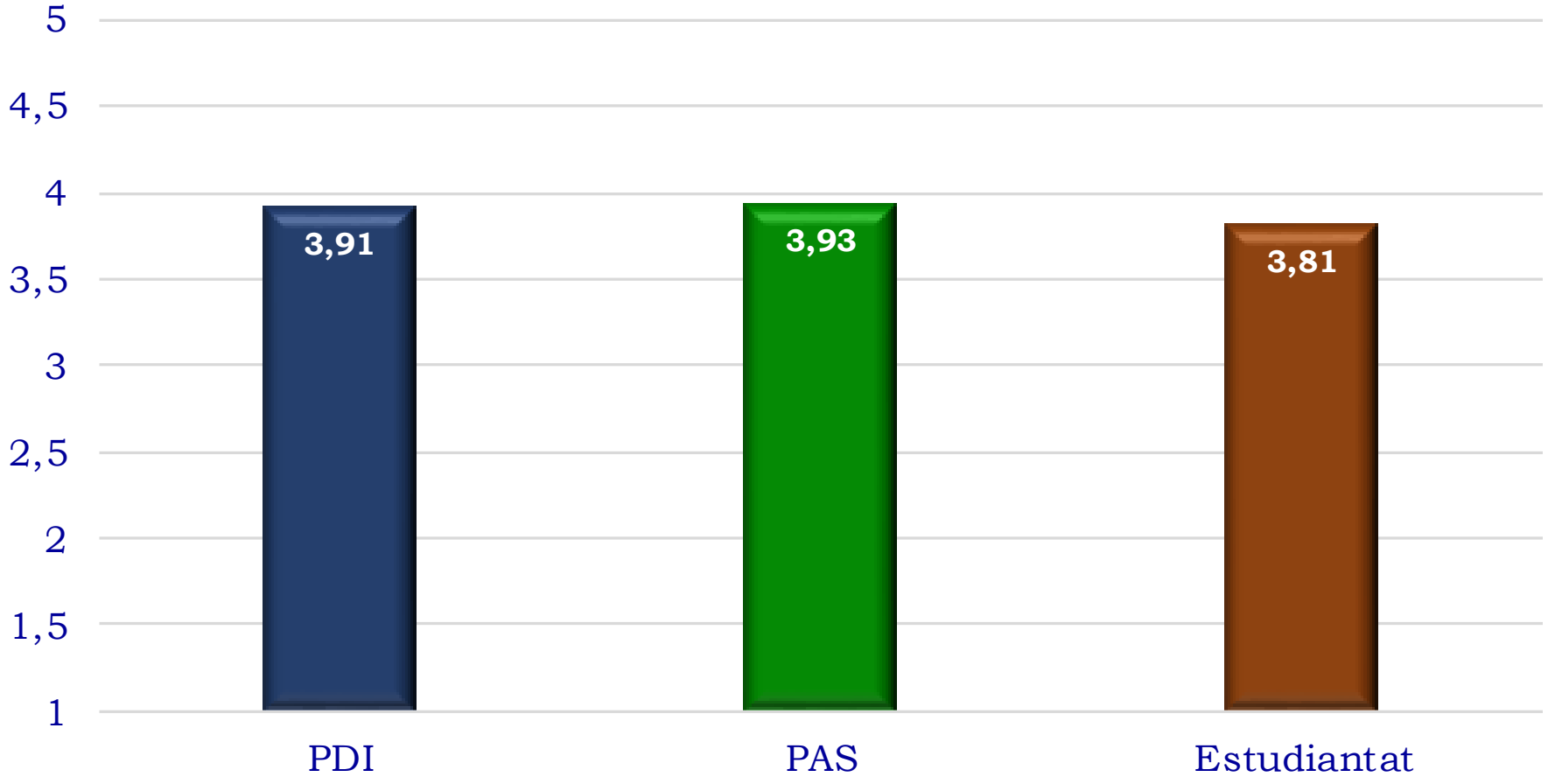
COMPLIMENT D'EXPECTATIVES per part de les unitats de l'UJI per sexes



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

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat

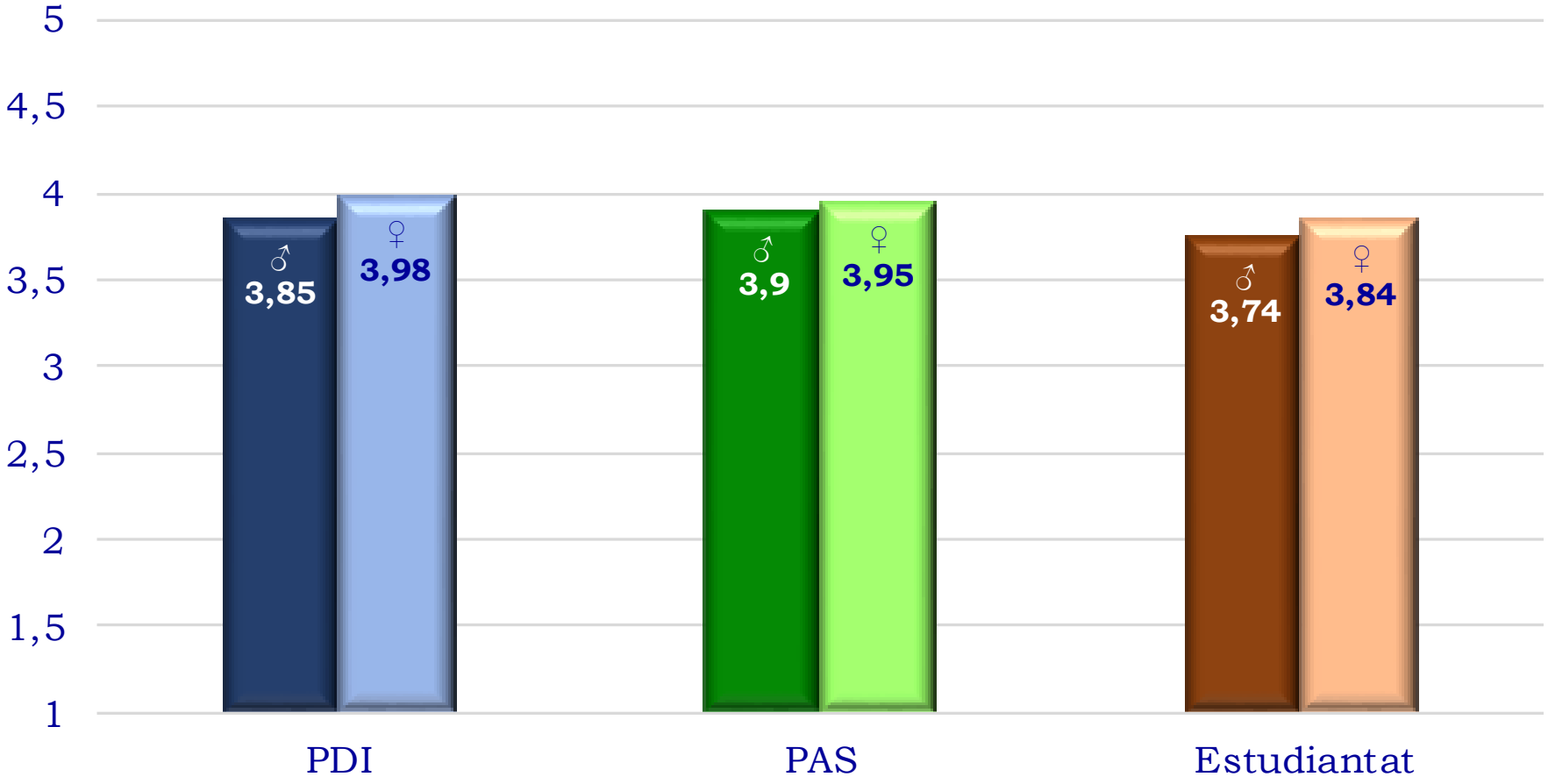
COMPLIMENT D'EXPECTATIVES per part de les unitats de l'UJI per grup



No es mostren diferències significatives per grup

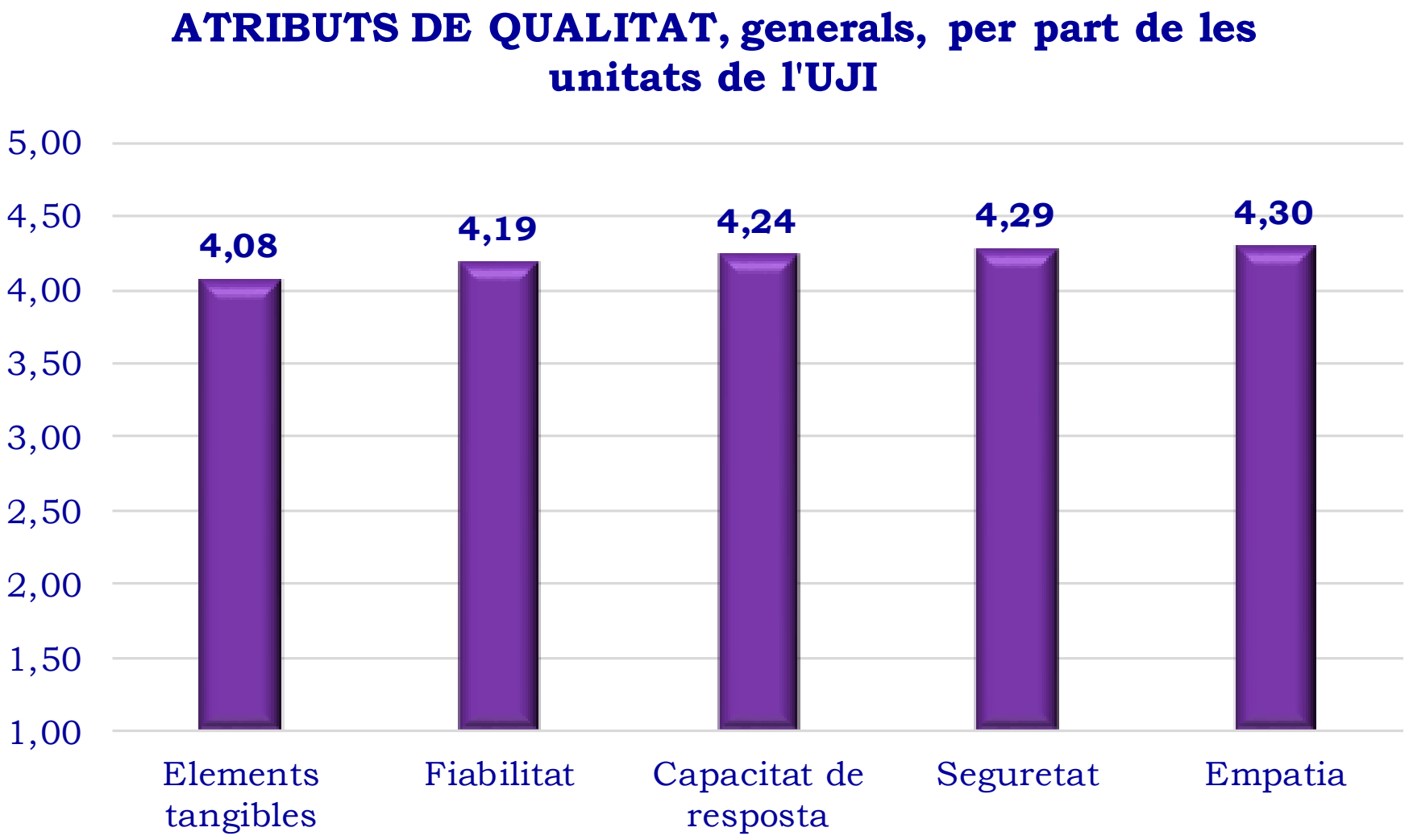
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat

COMPLIMENT D'EXPECTATIVES per part de les unitats de l'UJI per grups i sexes

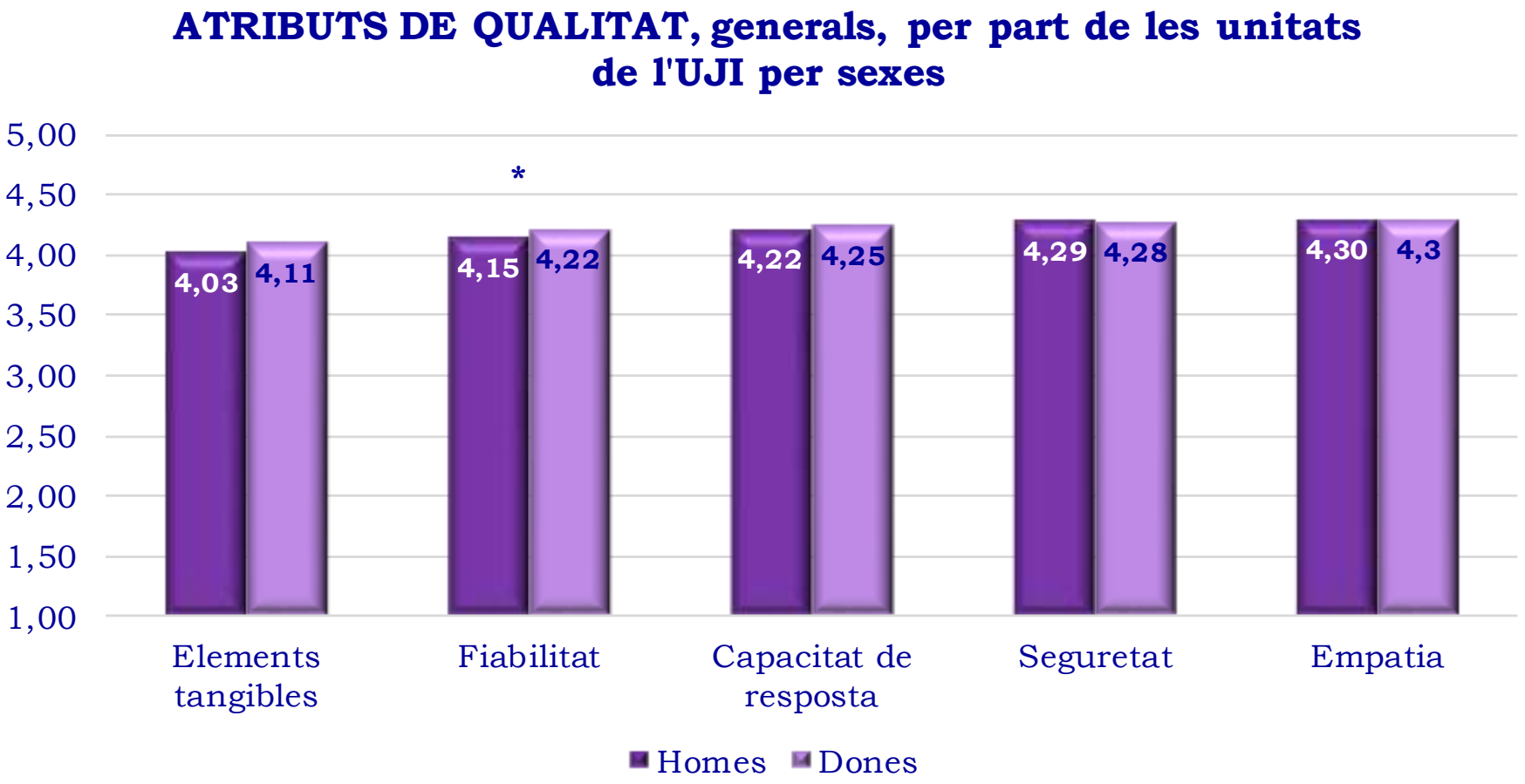


No es mostren diferències significatives per sexes dins de cada grup

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat



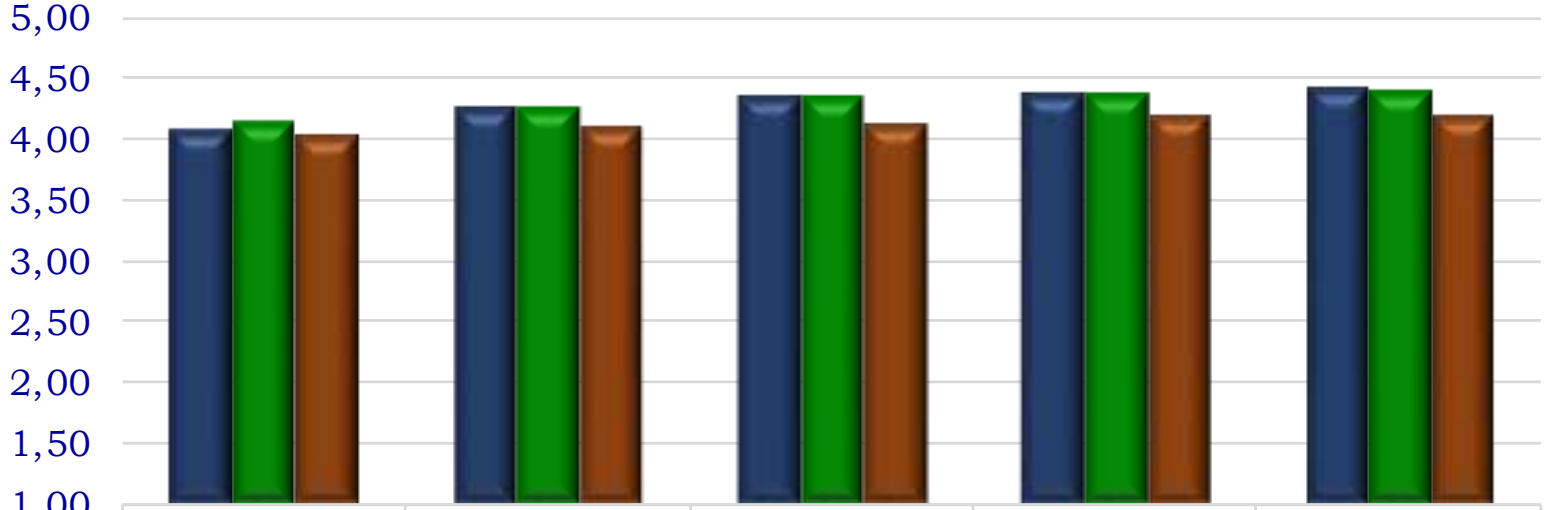
5. RESULTATS: Generals per a la Universitat



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

5. RESULTATS: Generals per a la Universitat

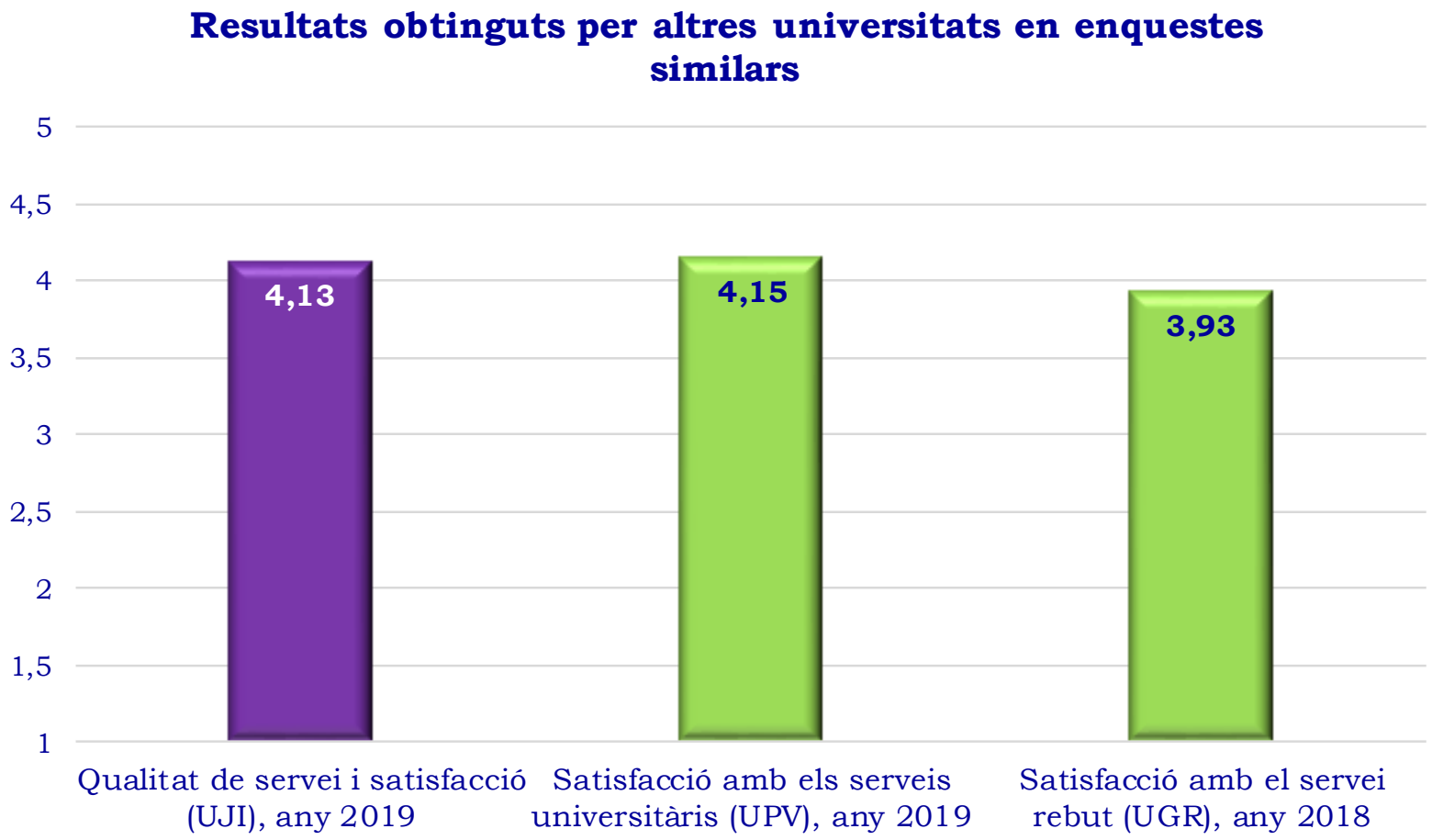
ATRIBUTS DE QUALITAT, generals, per part de les unitats de l'UJI per grups



	Elements tangibles	Fiabilitat	Capacitat de resposta	Seguretat	Empatia
PDI	4,09	4,28	4,36	4,38	4,42
PAS	4,15	4,26	4,35	4,39	4,4
Estudiantat	4,04	4,12	4,13	4,19	4,19
		* PAS > Est.	** PDI > Est. ** PAS > Est.	* PAS > Est.	** PDI > Est. ** PAS > Est.

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

6. COMPARACIONS



UPV: Universitat Politècnica de València (escala de mesura original de 0 a 10).
UGR: Universidad de Granada (escala de mesura original de 1 a 10).

7. CONCLUSIONS

- ✓ La **satisfacció general** assolida per la comunitat universitària en relació als serveis universitaris és alta (mitjana de 4,13 sobre 5).
  - Significativament més alta entre les dones (mitjana de 4,16 davant el 4,09 aconseguit pels homes).
  - Significativament més alta entre el PAS (mitjana de 4,2) en comparació amb l'estudiantat (mitjana de 4,07).
  - I, entre l'estudiantat, significativament més alta entre les dones (mitjana de 4,1) que entre els homes (mitjana de 4,02).

- ✓ En relació al **compliment d'expectatives** respecte als serveis, la mitjana es situa en un nivell mitjà-alt (mitjana de 3,86 sobre 5) equivalent a la valoració "un poc millor del que esperava".
  - Les dones (mitjana de 3,9) indiquen estar significativament més satisfetes que els homes (mitjana de 3.8) en relació a aquest compliment d'expectatives.
  - No es troben diferències d'opinió per grups d'avaluadors i les mitjanes oscil·len entre un 3,93 del PAS i un 3,81 entre l'estudiantat.
  - Tampoc es troben diferències significatives per sexes dins de cadascú dels grups d'avaluadors.

7. CONCLUSIONS

- ✓ Respecte als **atributs de qualitat de servei**, a nivell general, arriben tots a puntuacions molt superiors al punt mitjà de l'escala i, oscil·len entre la mitjana de 4,08 relativa als «elements tangibles» i la mitjana de 4,30 en «empatia».
  - Únicament en el cas de l'atribut referit a «fiabilitat» les dones (mitjana de 4,22) mostren una satisfacció significativament superior a la mostrada pels homes (mitjana de 4,15).
  - En quant a les valoracions aconseguides pels diferents grups d'enquestats:
    1. El PAS es mostra significativament més satisfet que l'estudiantat en relació a «fiabilitat», «capacitat de resposta», «seguretat»« i »«empatia».
    2. El PDI es mostra significativament més satisfet que l'estudiantat en relació a «capacitat de resposta» i «empatia».

8. MILLORA CONTÍNUA: Propostes de millora

- Substituir l'ítem actual de l'enquesta, sobre compliment d'expectatives, per una 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).

9. PRESENTACIÓ DE RESULTATS

27/05/2020	Finalització de l'informe.
27/05/2020	Vicerector Adjunt de Planificació i Qualitat
28/05/2020	Vicerectorat de Planificació, Coordinació i Comunicació
28/05/2020	Gerència
26/06/2020	Publicació en la pàgina web de la Biblioteca

10. BIBLIOGRAFIA

- Aladwani, A.M. & Palvia, P.C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. Information & Management 39, pp. 467-476.
- Hill, N. y Alexander, J. (2001). Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad. Madrid: AENOR.
- 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.
- 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.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL. A multiple-ítem scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Researcho, vol. 7, no. 3, february, pp. 213-233.
- Universidad de Granada. Informe de resultados de la encuesta general de servicios (2018). Document disponible en https://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/docsservicios/encuesta/informeglobal2018def/%21 (últim accés 26/05/2020).
- Universitat Jaume I (2019). Pla d'Acció de Govern de la Universitat Jaume I 2019 – 2022. Document disponible en https://documents.uji.es/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/9c18354c-789f-402c-8465-6be46d4484dd/pg2019-v.pdf?guest=true (últim accés 26/05/2020)
- Universitat Politècnica de València. Encuestas PEGASUS: Satisfacción con los servicios universitarios. Página web https://aplicat.upv.es/pegasus-app/public/index.xhtml (últim accés 26/05/2020).

11. ANEXOS*

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ del PDI (any 2019)

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ del PAS (any 2019)

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ de l'estudiantat (any 2019)

ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ DE LA UNIVERSITAT JAUME I

PESTANYA 1: INTRODUCCIÓ

L'enquesta que us presentem 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'una altra, conèixer la vostra satisfacció general en relació a les dites unitats.

L'enquesta té dues parts:

a) En primer lloc haureu de seleccionar, d'entre les unitats que es presenten, aquelles amb què heu tingut relació durant l'últim curs i de les quals vullgueu realitzar l'avaluació. 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.
b) En segon lloc, i per a cada una de les unitats seleccionades, hi apareixeran els atributs que us permetran realitzar el procés d'avaluació. Es tracta de cinc atributs sobre qualitat de servei, dos atributs de satisfacció genera i un espai perquè pugueu realitzar qualsevol tipus d'observació.

Per a contestar, utilitzeu l'escala de valoració que es presenta en cada cas i marqueu l'opció que millor s'ajuste a la vostra opinió.

El procés de resposta és "d'esquerra a dreta", de manera que no podeu realitzar cap salt de pestanya, però sí que teniu la possibilitat de realitzar canvis en pestanyes anteriors.

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 (964 728 900 / enquestes@uji.es).

L'enquesta es pot contestar en un temps breu, però la duració final del temps de resposta dependrà del nombre d'unitats que hàgeu seleccionat en la pestanya següent.

PESTANYA 2A: SELECCIÓ D'UNITATS QUE VOLEU AVALUAR

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

		PDI	PAS	EST
Assessoria Jurídica i/o Síndic de Greuges		X	X	X
Centre d'Educació i Noves Tecnologies		X		
Centres	ESTCE	X		X
	FCJE	X		X
	FCHS	X		X
	FCS	X		X
	ED	X		X
Consell de l'Estudiantat				X
Departaments		X		X
Fundació General i ESPAITEC		X	X	
Fundació Universitat Jaume I – Empresa		X		X
Gabinet de Rectorat, Vicerectorats, Secretaria General, Gerència i Vicegerència (Equip de direcció)			X	
Instituts Universitàris i Institus Interuniversitaris		X		
Laboratoris d'investigació		X		
Laboratoris docents				X
Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat				X
Oficina de Cooperació en Investigació i Desenvolupament Tecnològic		X		
Oficina d'Estudis		X		
Oficina d'Informació i Registre (Infocampus)[1]			X	X
Oficina d'Innovació i Auditoria TI				
Oficina d'Inserció Professional i Estades en Pràctiques		X		X
Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat		X	X	
Oficina de Planificació i Prospectiva		X	X	
Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental		X	X	X
Oficina de Relacions Internacionals		X		X
Oficina Tècnica d'Obres i Projectes		X	X	
Personal de suport (Conserjeries, Conductor, Xofer)		X	X	X
Servei Central d'Instrumentació Científica		X		
Servei d'Activitats Socioculturals		X	X	X
Servei de Comunicació i Publicacions		X	X	X
Servei de Contractació i Assumptes Generals		X	X	
Servei de Control Intern			X	
Servei d'Esports		X	X	X
Servei d'Experimentació Animal		X		
Servei de Gestió de la Docència i Estudiants		X		X
Servei de Gestió Econòmica			X	
Servei d'Informació Comptable			X	

[11] Inclou als Auxiliars del Servei d'Informació Telefònica (Telefonistes)

Servei d'Informàtica	X	X	X
Servei de Llengües i Terminologia	X	X	X
Servei de Recursos Humans	X	X	
Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament TI	X	X	
Unitat de Suport Educatiu	X		X
Unitat d'Igualtat i Isonomia	X	X	X
Unitats de gestió	X		
Universitat per a Majors	X		X
Altres (Càtedra UNESCO Filosofia per a la Pau, Consell Social, Fundacions)			

Per a cada perfil apareixeran només els serveis marcats i, al final, apareixerà l'opció "Altres unitats no indicades anteriorment".

Cada servei estarà encapçalat per una casella de marcació sense caràcter excloent.

PESTANYA 2B: SELECCIÓ «D'ALTRES UNITATS» (optativa)

Si en la pregunta anterior heu marcat l'opció "Altres unitats no indicades anteriorment" a continuació trobareu la resta d'unitats avaluables perquè marqueu les que considereu oportú.

(Per a cada perfil avaluador apareixeran totes les unitats de la taula anterior que no apareixen marcades amb una X.)

Cada servei estarà encapçalat per una casella de marcació sense caràcter excloent.

PESTANYA 3: ATRIBUTS D'AVALUACIÓ

UNITAT SELECCIONADA PER A AVALUAR:

Indiqueu el vostre grau de satisfacció/insatisfacció amb els següents atributs de qualitat en relació amb la unitat avaluada, segons l'escala que es presenta:

Atributs sobre "Qualitat de servei"	1	2	3	4	5
1. Satisfacció amb els recursos amb què compta la unitat avaluada per a prestar el servei (recursos materials, actualització d'equips i material...).					
2. 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…).					
3. 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…).					
4. Satisfacció amb la professionalitat de les persones que us van prestar el servei (confiança transmesa, interacció amb el personal…).					
5. 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…).					

6. Ara indiqueu quin ha sigut el grau de compliment de les vostres expectatives en relació amb aquesta unitat:
   ❍ ❍ ❍ ❍ ❍

7. Finalment, indiqueu el vostre nivell de satisfacció/insatisfacció general amb la unitat seleccionada:

   ❍ ❍ ❍ ❍ ❍

8. Comentaris que desitgeu realitzar sobre la unitat avaluada:
   _____
   _____

L'escala de mesura per als atributs 1, 2, 3, 4, 5 i 7 és la següent:
1 = Totalment insatisfet/a
2 = Un poc insatisfet/a
3 = Indiferent
4 = Un poc satisfet/a
5 = Totalment satisfet/a

L'escala de mesura per a l'atribut 6 és la següent:
1 = Molt pitjor del que esperava
2 = Un poc pitjor del que esperava
3 = Indiferent
4 = Un poc millor del que esperava
5 = Molt millor del que esperava

PESTANYA 4: FINAL

Heu arribat al final de l'enquesta i les vostres respostes s'han arreplegat correctament.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració en aquest procés de mesurament. La informació arreplegada ens permetrà conèixer la situació de les distintes unitats de la Universitat i posar en marxa accions que ens permeten millorar de forma contínua.

Us recordem que la informació, una vegada elaborada i emès el corresponent informe, podreu trobar-la en la pàgina web de l'OPAQ https://www.uji.es/serveis/opaq/base/gestio-qualitat/mesurament-resultats/, on també podreu trobar les últimes edicions de tots els processos de mesurament realitzats fins al moment.