SATISFACCIÓ AMB LA BÚSTIA DE CONSULTES, QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DE L'UJI
Any 2015

UNIVERSITAT JAUME•I

Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

Vicerectorat de Planificació Estratègica, Qualitat i Igualtat

Març de 2016

ÍNDEX

1. Marc teòric **3**

2. Objectius **5**

3. Metodologia **6**

3.1. Fitxa tècnica 6

3.2. Qüestionari 7

3.3. Població i mostra 9

4. Resultats **13**

4.1. Mostra 13

4.2. Satisfacció general 18

4.3. Altres valoracions generals 22

4.4. Dimensions 26

4.5. Aspectes específics 30

4.6. Freqüència d'ús 32

5. Comparacions **33**

6. Conclusions **35**

7. Millora contínua **36**

7.1. Estat de propostes de millora anteriors 36

7.2. Noves propostes de millora 38

1. MARC TEÒRIC

Qualitat de servei com a satisfacció de la clientela:

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

Parasuraman et al. (1985)

Dimensions de qualitat de servei

ELEMENTS TANGIBLES

Instal·lacions físiques, materials i aspecte físic del personal

FIABILITAT

Capacitat per a desenvolupar el servei d'una manera seriosa i exacta

CAPACITAT DE RESPOSTA

Voluntat d'ajudar la clientela i de proporcionar un bon servei

SEGURETAT

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

EMPATIA

Atenció acurada i individual proporcionada als usuaris i les usuàries

1. MARC TEÒRIC

- A partir del concepte de qualitat de servei com a satisfacció del client, Parasuraman, Zeithaml i Malhotra (2005) realitzen una adaptació de l'escala SERVQUAL als serveis electrònics que dóna lloc a l'E-S-QUAL.
- L'escala E-S-QUAL va ser definida per a mesurar la qualitat del servei prestat en els llocs web en els quals els clients realitzen compres en línia.
- L'escala E-S-QUAL agrupa els seus 22 ítems en quatre dimensions:

DIMENSIÓ EFICIÈNCIA

Facilitat i velocitat d'accés i ús del lloc web.

DIMENSIÓ COMPLIMENT

Grau en què les promeses d'entrega i de disponibilitat del producte/servei indicat en el lloc web es compleixen.

DIMENSIÓ DISPONIBILITAT DEL SISTEMA

Correcte funcionament tècnic del lloc web.

DIMENSIÓ PRIVACITAT

Grau en què el lloc web és segur i protegeix la informació dels clients.

2. OBJECTIUS

L'enquesta analitzada sorgeix com a necessitat dins del procés de certificació de la gestió acadèmica de les titulacions de l'àmbit de la informàtica.

Amb posterioritat s'ha integrat en el SGIQ de tots els títols impartits a l'UJI, amb els següents objectius principals:

- Conèixer el **grau de satisfacció** de l'usuari amb la bústia de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions de l'UJI.

- Conèixer l'evolució de la satisfacció de l'usuari amb la bústia de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions de l'UJI.

3. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

Població: 2.801 enquestes enviades

Mostra: 500 respostes rebudes

(17,85% de la població)

Índex de fiabilitat: 98,61%

Error mostral: ± 5%

Data de realització: any 2015

Administració de l'enquesta: en línia

3. METODOLOGIA: Qüestionari

- **Total de 20 ítems:**
  a) 15 ítems sobre *aspectes específics* **(veieu la diapositiva següent).**
  b) 2 ítems sobre *valoracions generals*.
  c) 1 ítem sobre *satisfacció general*.
  d) 1 ítem sobre *freqüència d'ús*.
  e) 1 ítem per a recollir *comentaris*.

- **Escala de mesura utilitzada del tipus Likert de 5 punts, on:**

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Molt en desacord	Un poc en desacord	Indiferent	Un poc d'acord	Molt d'acord
Molt baixa	Baixa	Mitjana	Alt	Molt alt

- **Disponible en tres idiomes: castellà, valencià i anglès.**

- **Instrument de mesura utilitzat des de l'anualitat 2006.**

3. METODOLOGIA: Qüestionari

DIMENSIÓ **EFICIÈNCIA**

- Ítem 01 Ha estat fàcil trobar la pàgina de la bústia.
- Ítem 02 He pogut completar la transacció ràpidament.
- Ítem 03 La informació està ben organitzada.
- Ítem 04 La pàgina es carrega ràpidament.
- Ítem 05 La pàgina ha estat fàcil d'emplenar.

DIMENSIÓ **DISPONIBILITAT**

- Ítem 06 Es navega bé per la pàgina.
- Ítem 07 La pàgina no ha quedat parada després d'introduir-hi la informació.
- Ítem 09 La pàgina ha estat disponible quan he intentat accedir-hi.

DIMENSIÓ **COMPLIMENT**

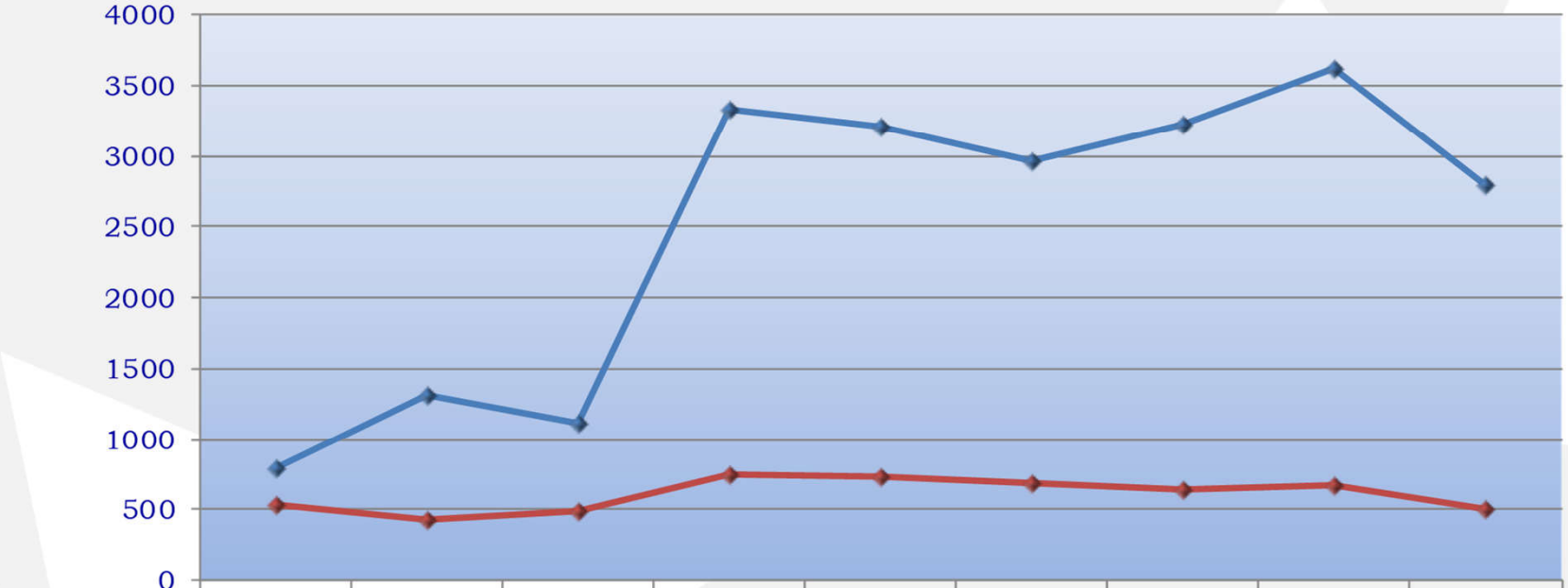
- Ítem 08 M'han respost en el període acordat.
- Ítem 10 El temps de resposta és l'adequat.
- Ítem 11 M'han respost ràpidament.
- Ítem 12 M'han respost adequadament.
- Ítem 13 La resposta ha estat sincera.
- Ítem 14 La resposta ha estat precisa.

DIMENSIÓ **PRIVACITAT**

- Ítem15 La confidencialitat de les meues dades ha estat garantida al llarg de tot el procés.

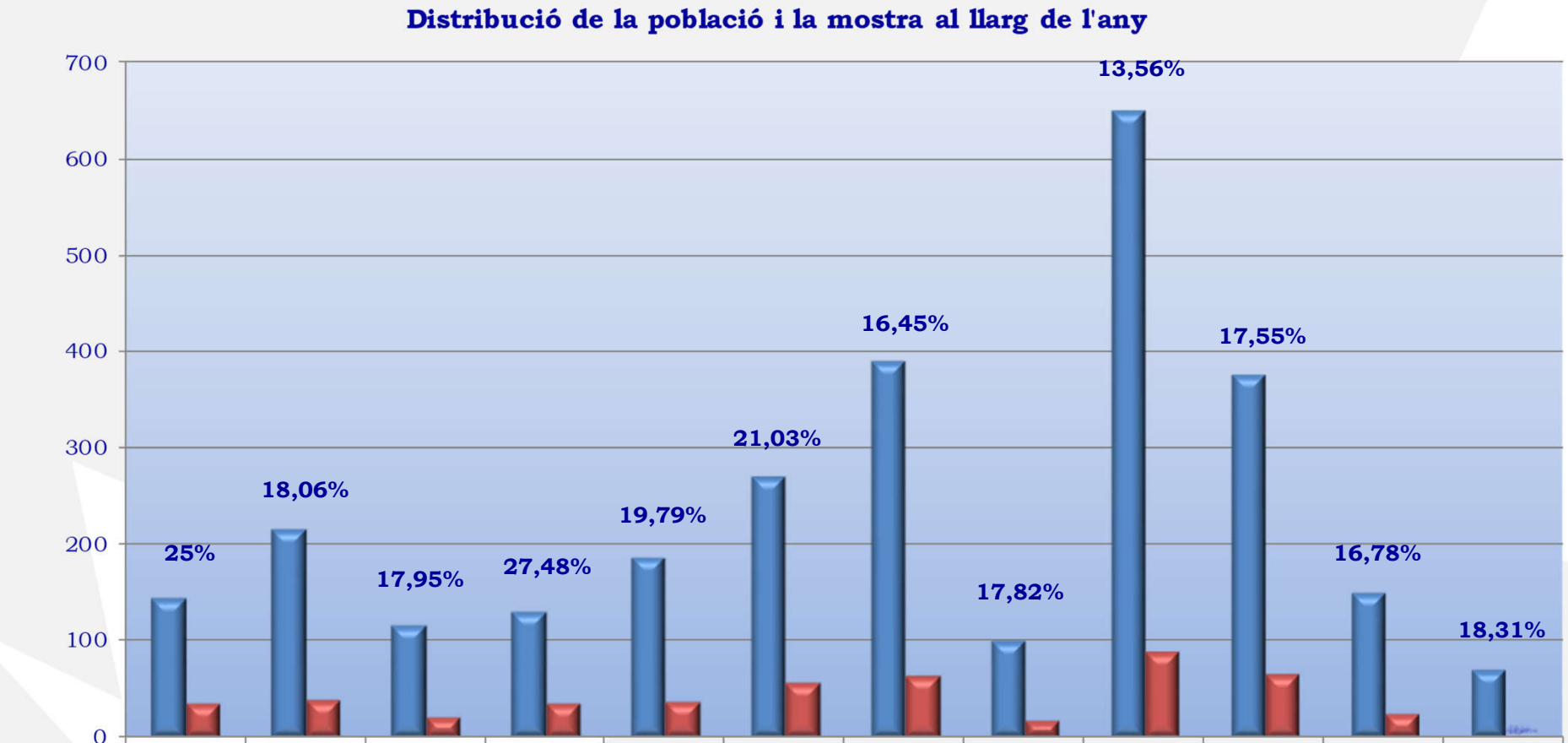
3. METODOLOGIA: Població i mostra

Evolució de la població i la mostra



	Any 2007	Any 2008	Any 2009	Any 2010	Any 2011	Any 2012	Any 2013	Any 2014	Any 2015
Població	797	1.311	1.109	3.324	3.201	2.967	3.227	3.620	2.801
Mostra	539	421	493	745	736	689	643	672	500

3. METODOLOGIA: Població i mostra

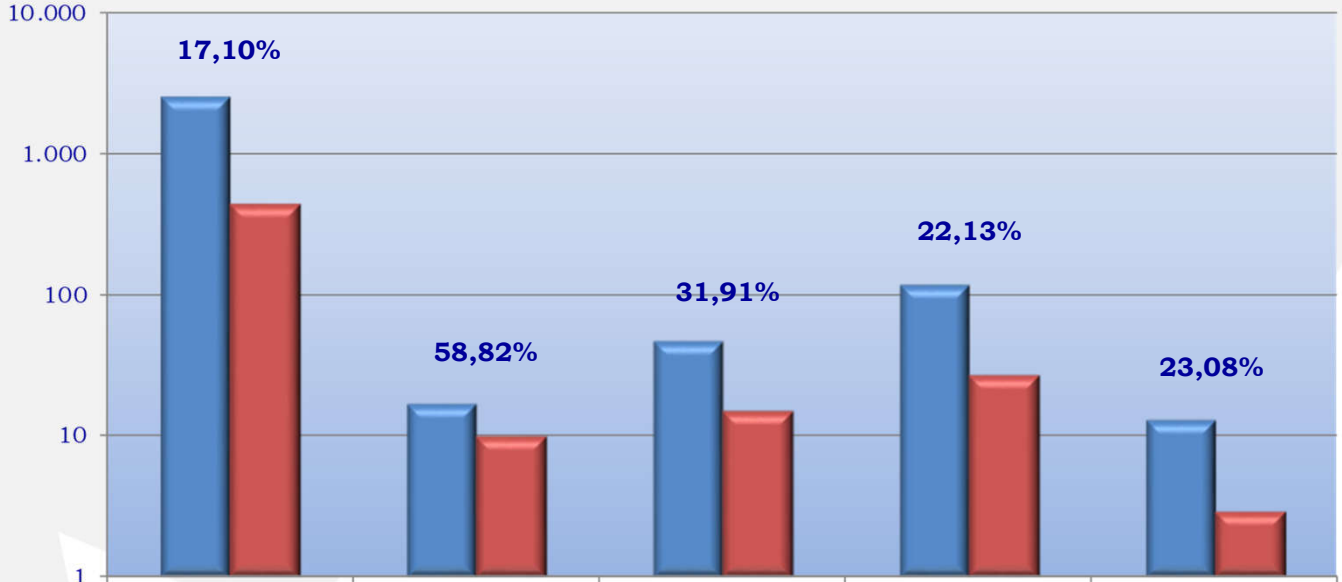


	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Població	144	216	117	131	187	271	389	101	649	376	149	71
Mostra	36	39	21	36	37	57	64	18	88	66	25	13

Nota: Els percentatges fan referència a la relació entre població i mostra de cada mes en concret.

3. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra per perfil d'accés a la bústia



	Estudiantat	PAS	PDI	Altres	ns/nc
Població	2.602	17	47	122	13
Mostra	445	10	15	27	3

NOTA: Els percentatges fan referencia a la relació entre població i mostra en cada tipus de perfil d'accés a la bústia.

Pruebas de chi-cuadrado

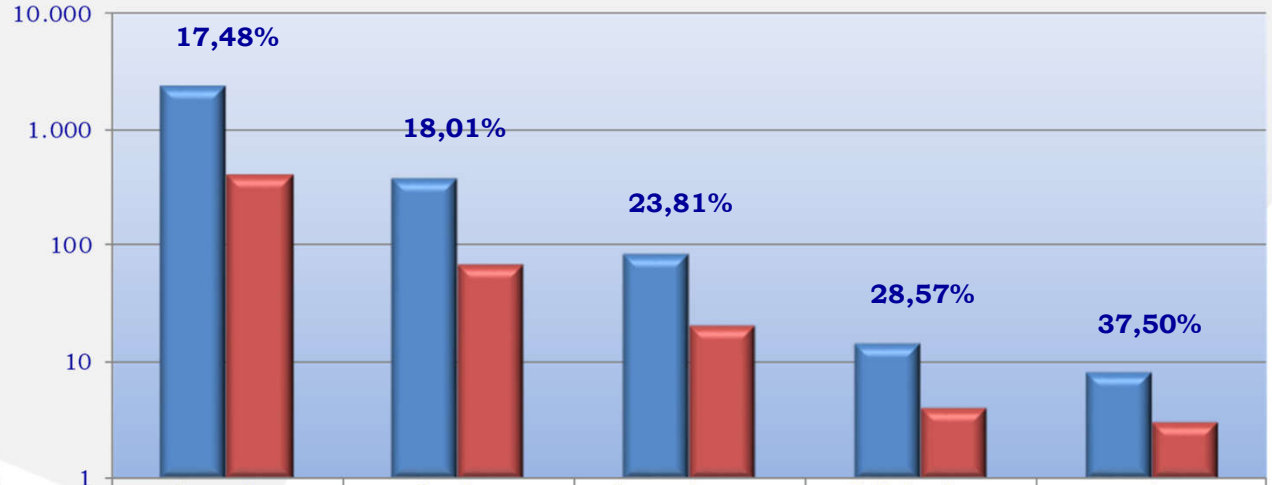
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,751[a]	3	,001
Razón de verosimilitud	12,868	3	,005
Asociación lineal por lineal	4,814	1	,028
N de casos válidos	3285		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,08.

Les proves realitzades (x^2) indiquen que <u>l'estructura presentada per la població no es manté en la mostra aconseguida</u> en funció del perfil d'accés a la bústia.

3. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra segons el tipus d'entrada a la bústia



	Consultes	Queixes	Suggeriments	Felicitacions	ns/nc
Població	2.323	372	84	14	8
Mostra	406	67	20	4	3

NOTA: Els percentatges fan referència a la relació entre població i mostra en cada tipus d'entrada a la bústia.

Pruebas de chi-cuadrado

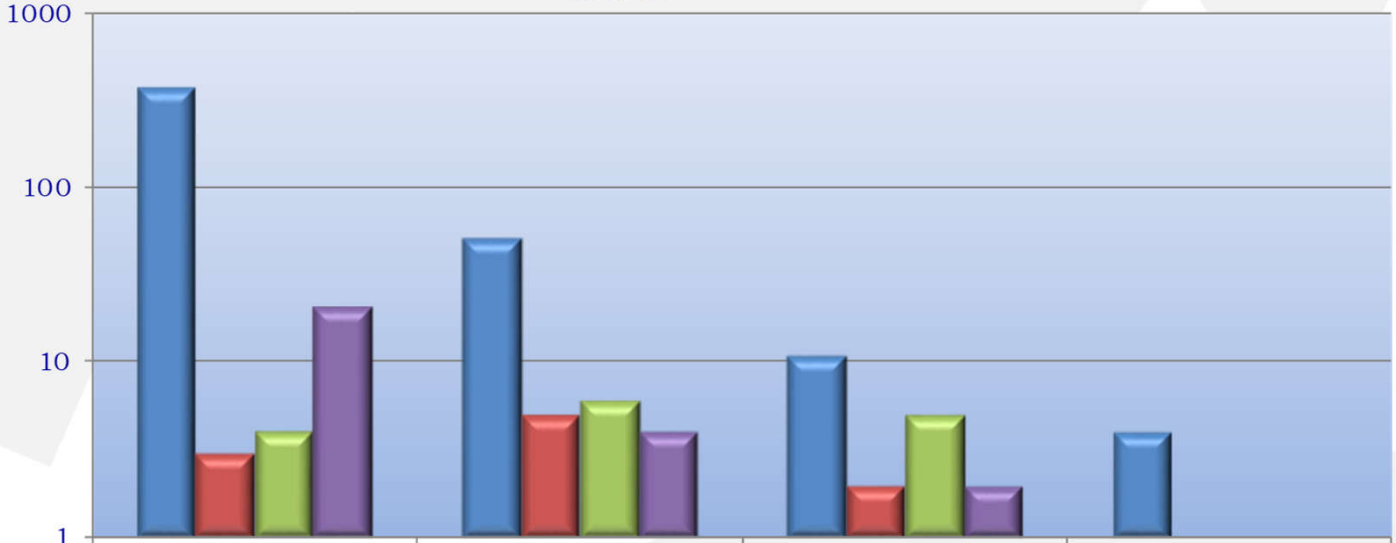
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,210[a]	3	,530
Razón de verosimilitud	2,046	3	,563
Asociación lineal por lineal	1,543	1	,214
N de casos válidos	3290		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,72.

Les proves realitzades (x^2) indiquen que <u>l'estructura presentada per la població sí que es manté en la mostra aconseguida</u> en funció del tipus d'entrada a la bústia.

4. RESULTATS: Mostra

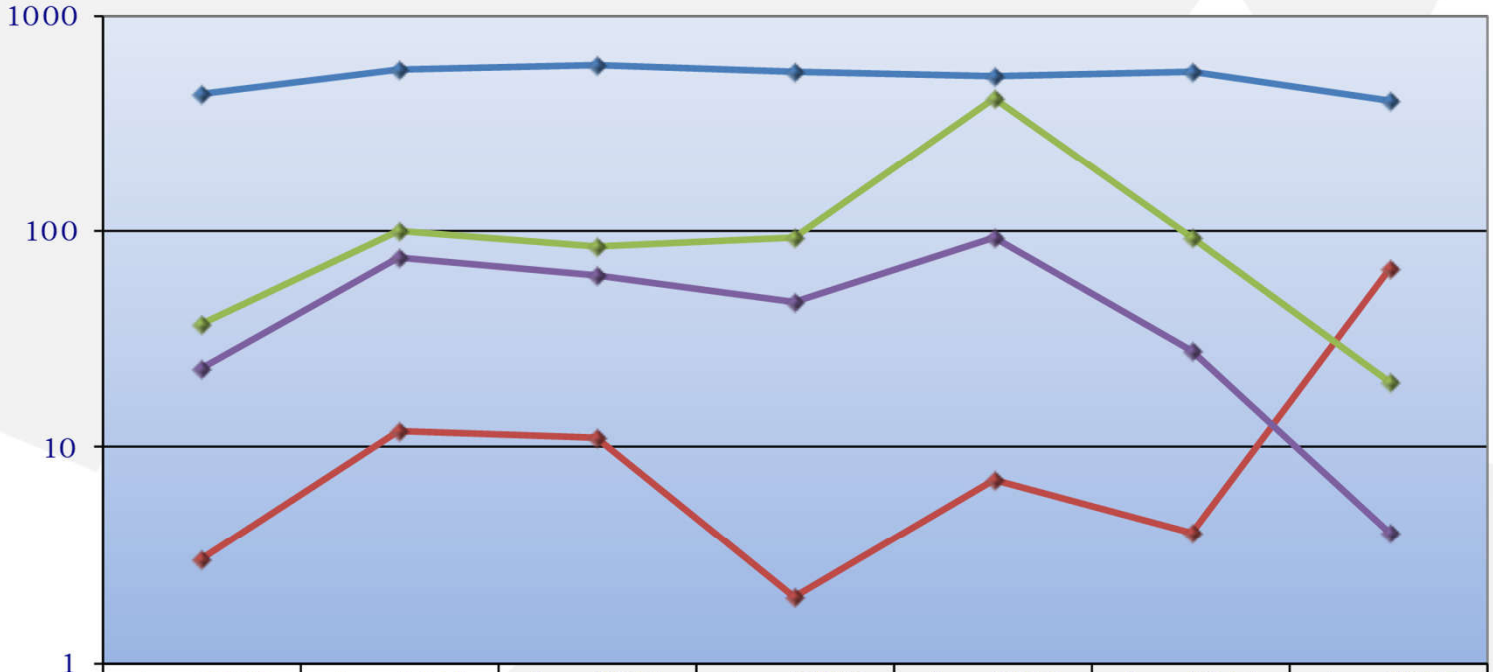
Distribució de la mostra segons el perfil d'accés i el tipus d'entrada a la bústia



	Consultes	Queixes	Suggeriments	Felicitacions
Estudiantat	378	52	11	4
PAS	3	5	2	
PDI	4	6	5	
Altres	21	4	2	

4. RESULTATS: Mostra

Evolució de la mostra per tipus d'entrada a la bústia



	Any 2009	Any 2010	Any 2011	Any 2012	Any 2013	Any 2014	Any 2015
Consultes	429	557	592	546	528	544	406
Queixes	3	12	11	2	7	4	67
Suggeriments	37	100	85	93	411	92	20
Felicitacions	23	76	62	47	92	28	4

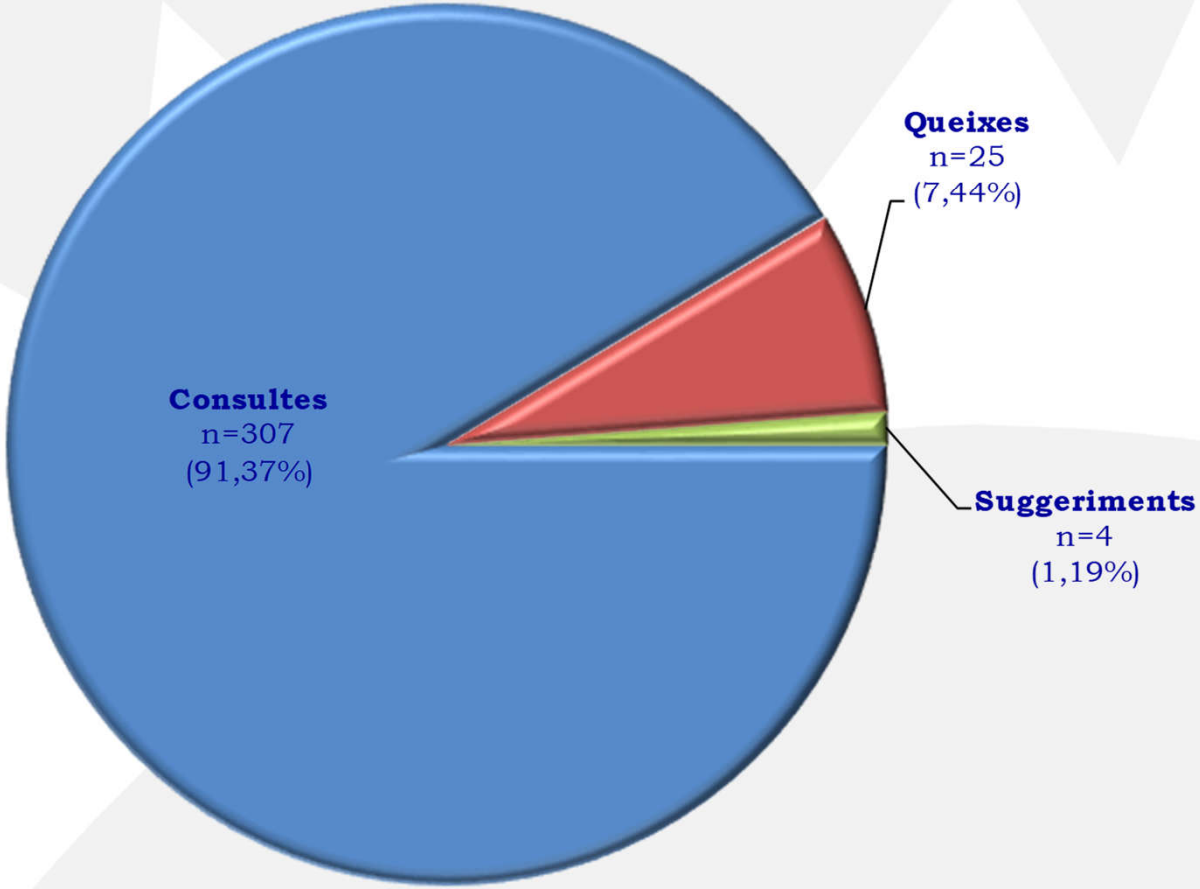
4. RESULTATS: Mostra

Distribució de la mostra segons el nombre de peticions rebudes al servei/unitat encarregat de respondre a les mateixes

- 336 – Unitat de Suport Educatiu (USE) ***(veieu la diapositiva següent)***
- 30 – Servei de Llengües i Terminologia (SLT)
- 29 – Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (SGDE)
- 21 – Servei d'Esports (SE)
- 13 – Biblioteca – Centre de Documentació
- 11 – Servei d'Informàtica (SI)
- 7 – Oficina d'Inserció Professional i Estades en Pràctiques (OIPEP)
- 6 – Servei de Comunicació i Publicacions (SCP)
- 4 – Escola Superior de Tecnologies i Ciències Experimentals (ESTCE)
- 4 – Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques (FCJE)
- 4 – Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat (OCDS)
- 4 – Servei d'Activitats Socioculturals (SASC)
- 4 – Servei de Contractació i Assumptes Generals (SCAG)
- 3 – Centre d'Educació i Noves Tecnologies (CENT)
- 3 – Societat d'Amics i Antics Alumnes de l'UJI (SAUJI)
- 2 – Facultat de Ciències de la Salut (FCS)
- 2 – Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ)
- 2 – Oficina Tècnica d'Obres i Projectes (OTOP)
- 1 – Centre d'Estudis de Postgrau i Formació Continuada (CEPFC)
- 1 – Facultat de Ciències Humanes i Socials (FCHS)
- 1 – Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental (OPGM)
- 1 – Oficina de Relacions Internacionals (ORI)
- 1 – Oficina per a la Cooperació en Investigació i Desenvolupament Tecnològic (OCIT)
- 1 – Servei de Recursos Humans (RRHH)
- 1 – Vicerectorat de Campus, Infraestructures i Noves Tecnologies

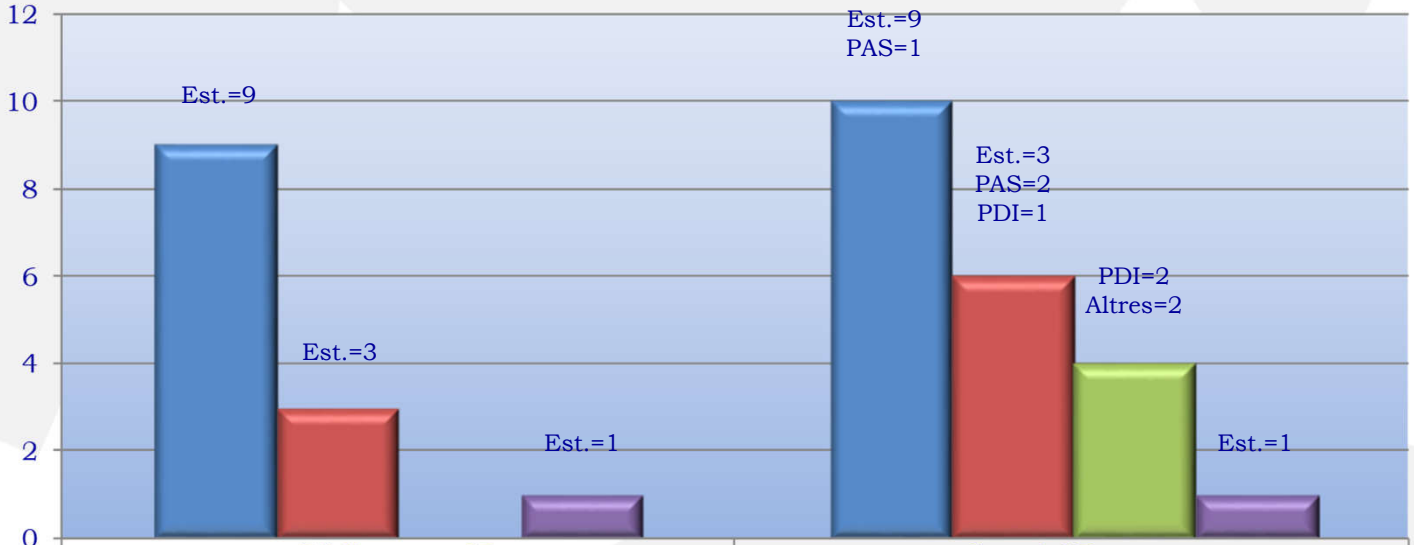
4. RESULTATS: Mostra

Distribució de la mostra segons el tipus de peticions rebudes per l'USE a través de la bústia



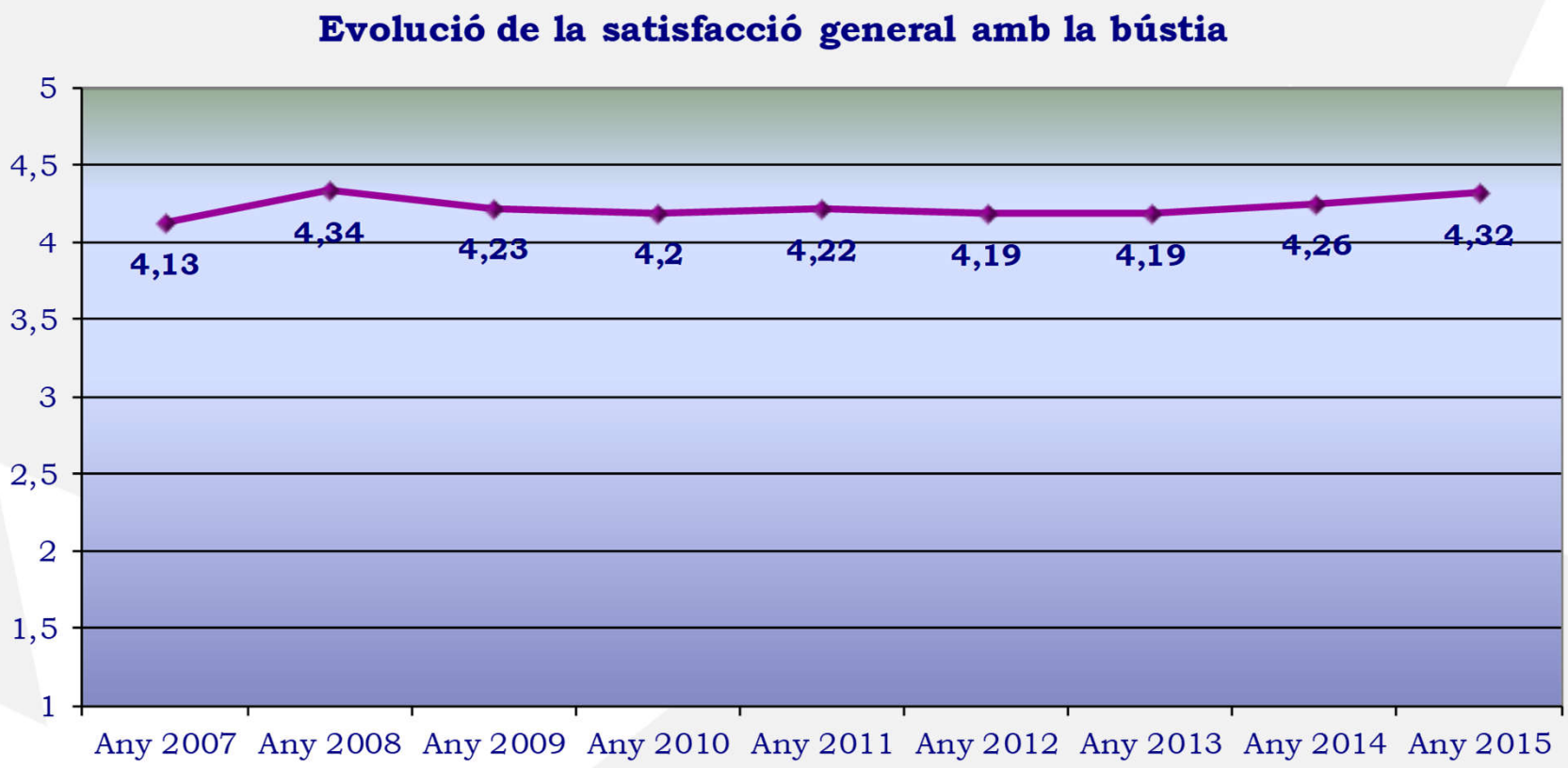
4. RESULTATS: Mostra

Distribució de la mostra segons el pefil d'accés i el tipus d'entrada a la bustia i dirigides als serveis certificats segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2008



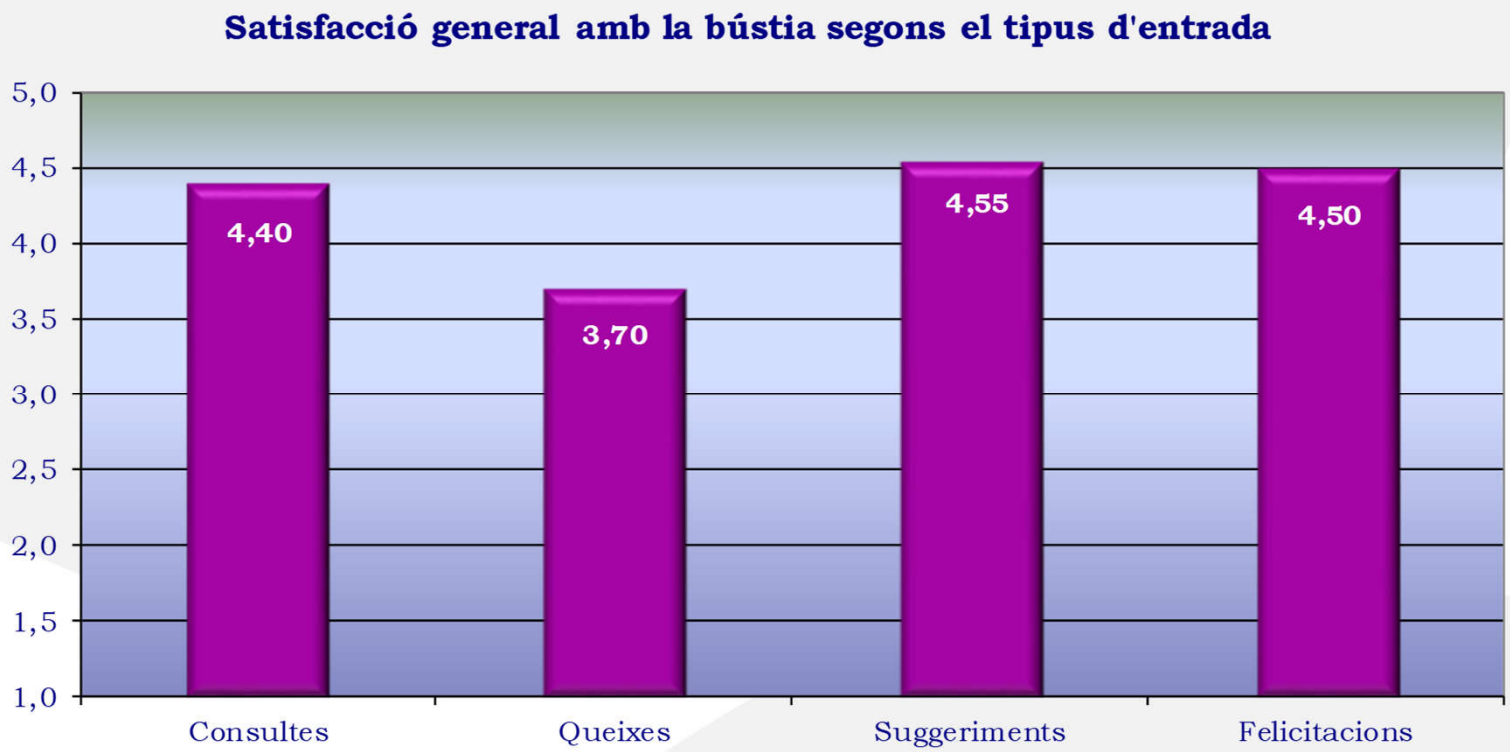
	Biblioteca - CD	Servei d'Esports
Consultes	9	10
Queixes	3	6
Suggeriments		4
Felicitacions	1	1
TOTAL	13	21

4. RESULTATS: Satisfacció general



No es mostren diferències significatives amb les valoracions realitzades durant l'any 2014

4. RESULTATS: Satisfacció general

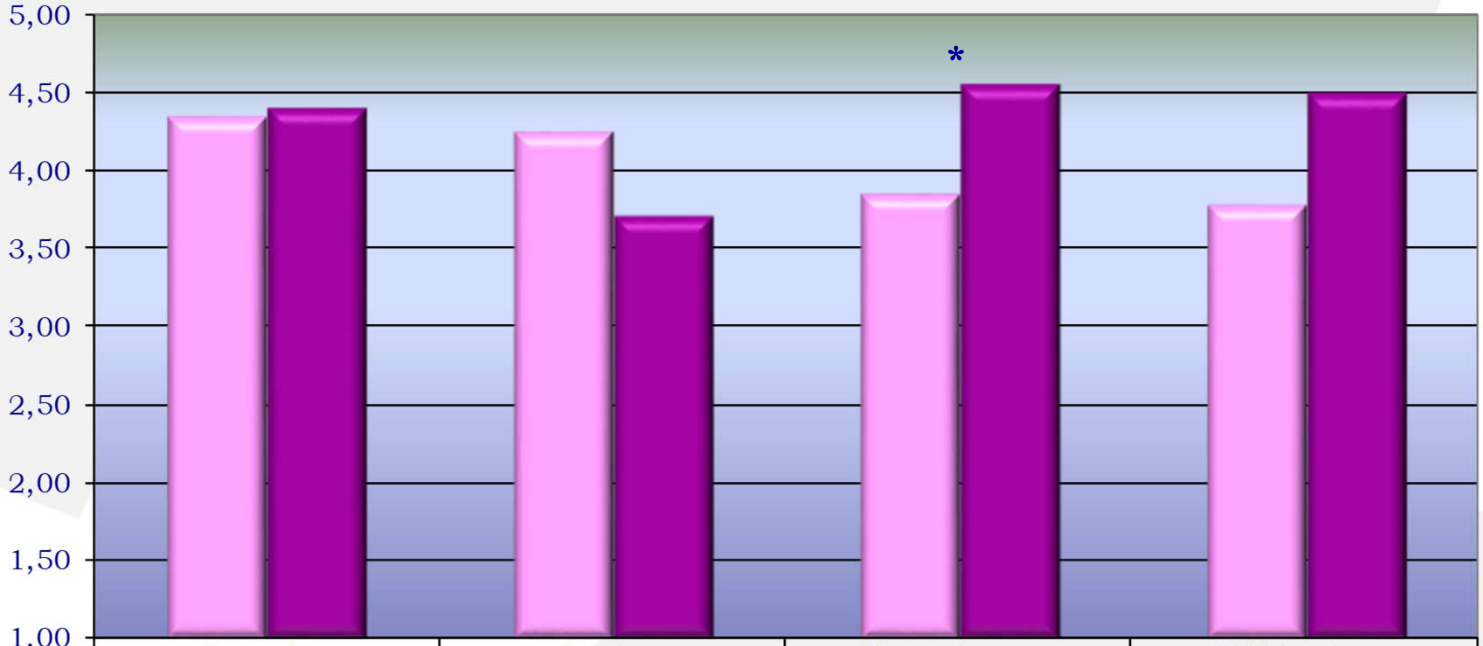


** Consultes > Queixes
** Suggeriments > Queixes

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

4. RESULTATS: Satisfacció general

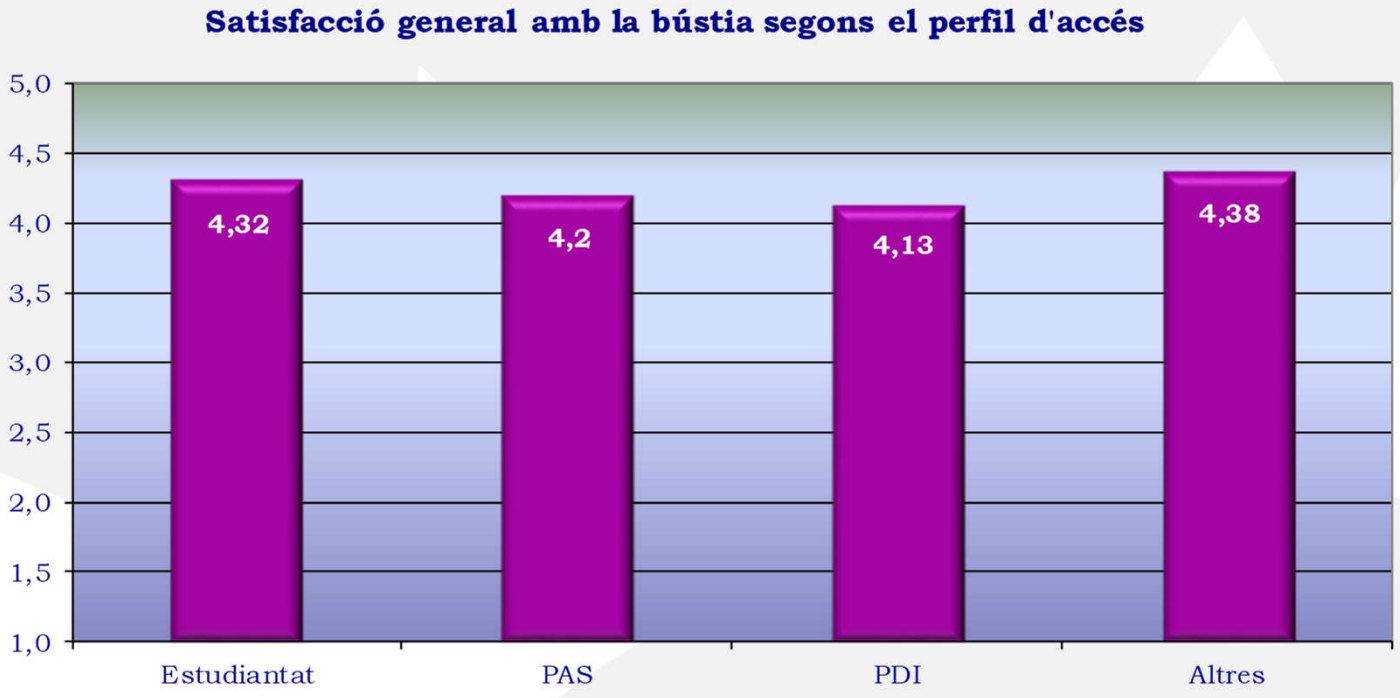
Evolució de la satisfacción general amb la bústia segons el tipus d'entrada



	Consultes	Queixes	Suggeriments	Felicitacions
Any 2014	4,35	4,25	3,84	3,78
Any 2015	4,40	3,70	4,55	4,50

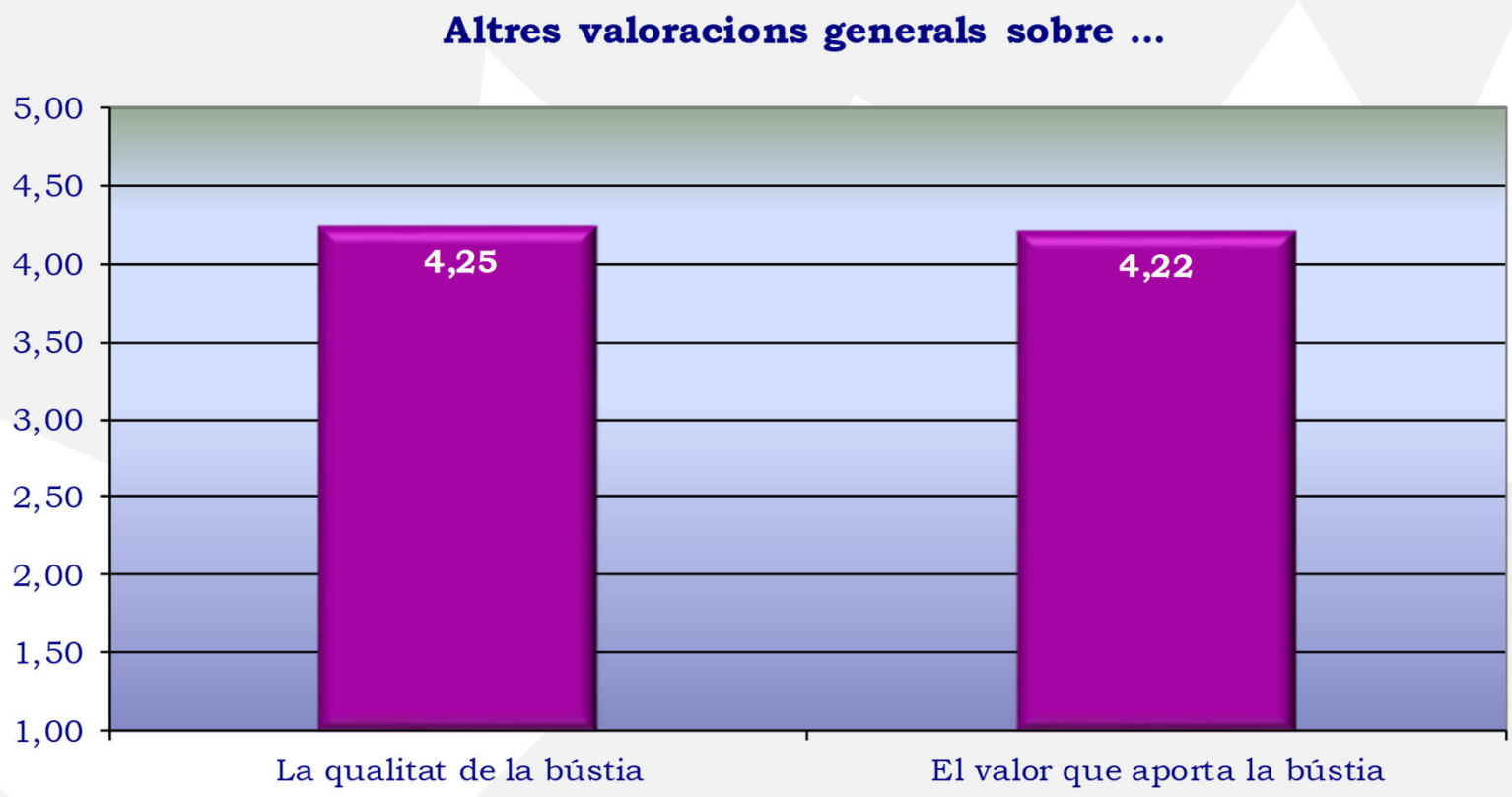
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**

4. RESULTATS: Satisfacció general



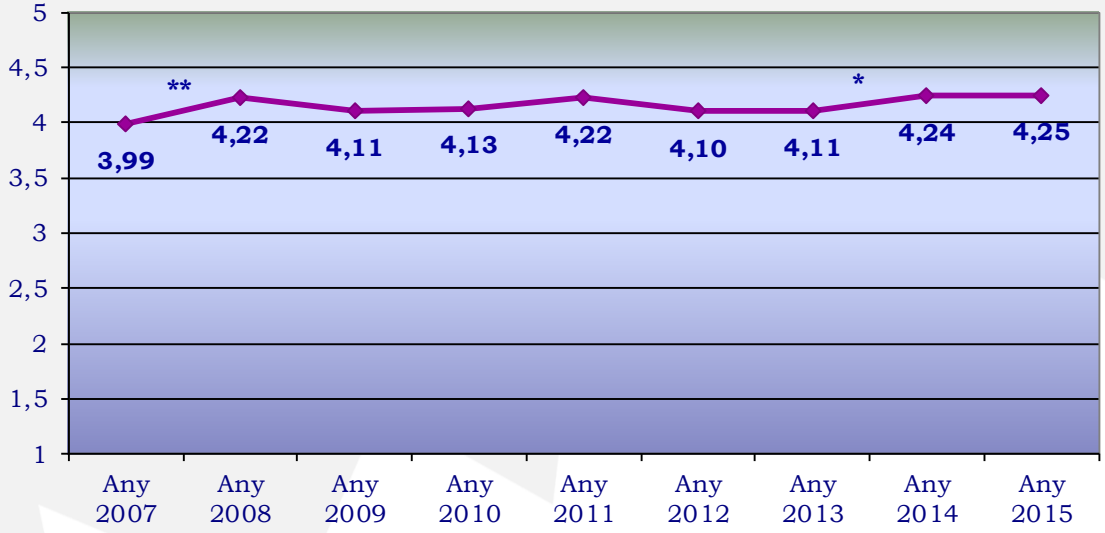
No es mostren diferències significatives entre els perfils d'accés a la bústia

4. RESULTATS: Valoracions generals

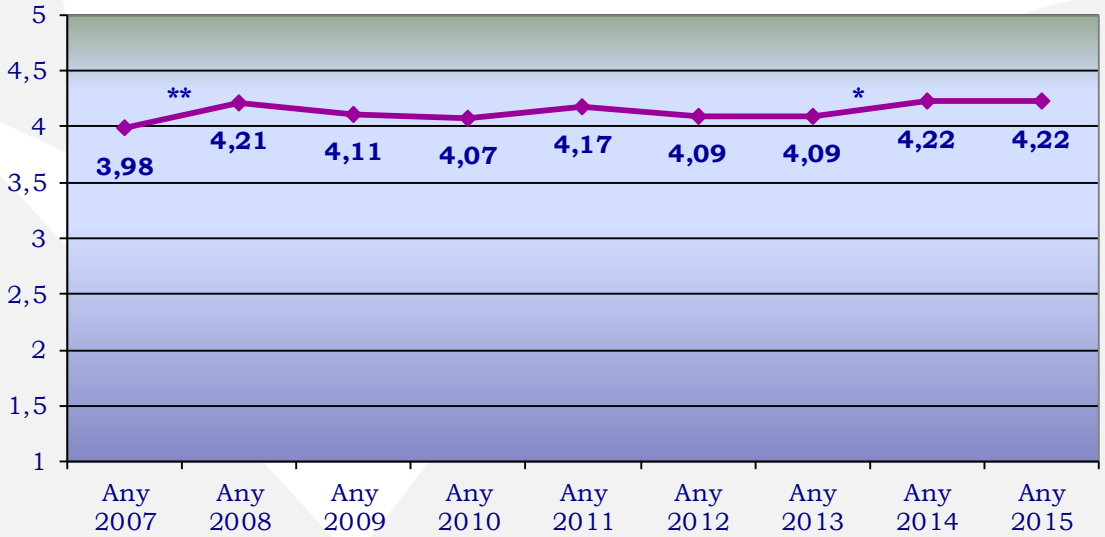


4. RESULTATS: Valoracions generals

Evolució de la valoració general sobre ... "La qualitat de la bústia"



Evolució de la valoració general sobre ... "El valor que aporta la bústia"

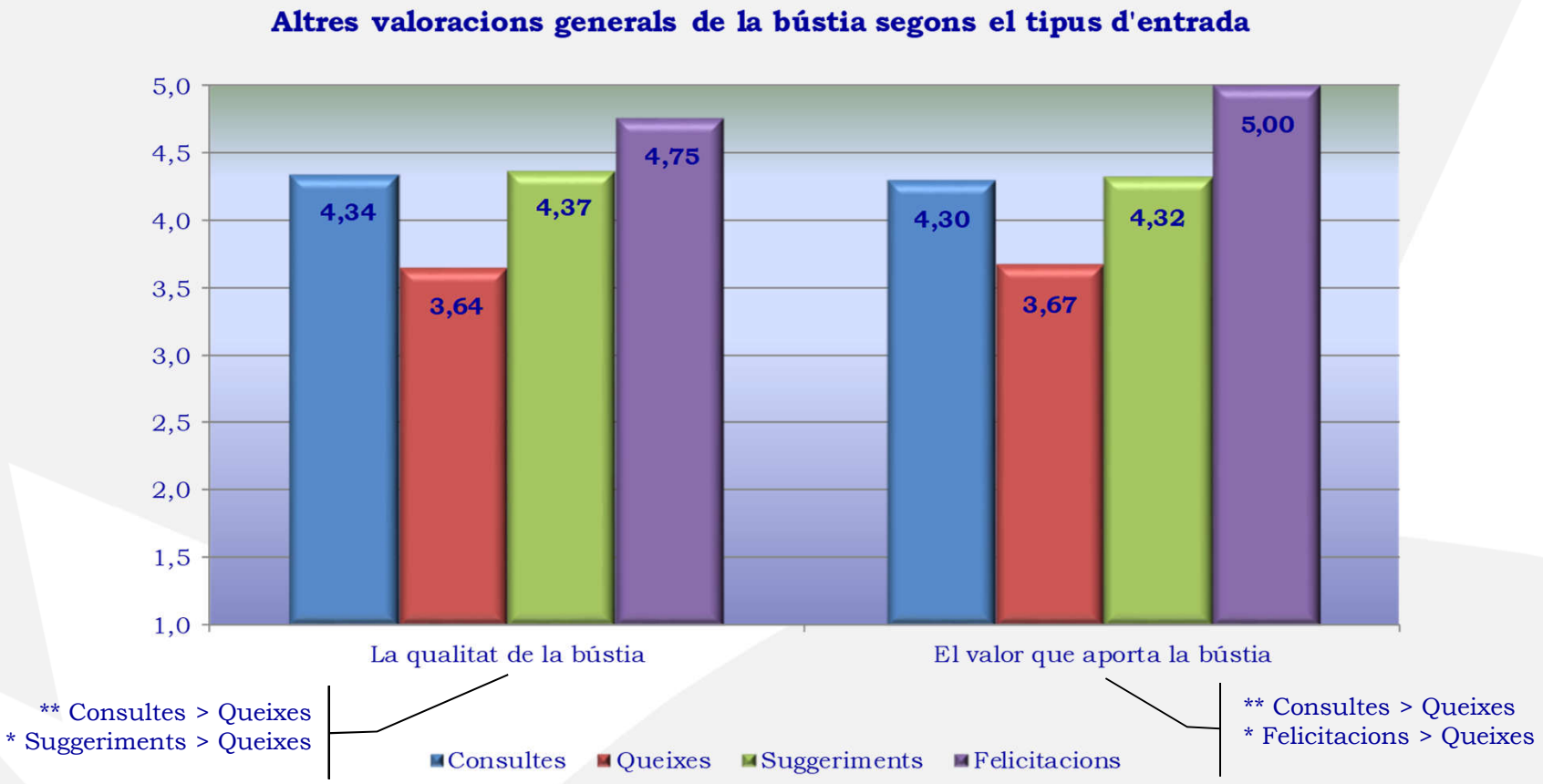


No es mostren diferències significatives amb les valoracions realitzades durant l'any 2014

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

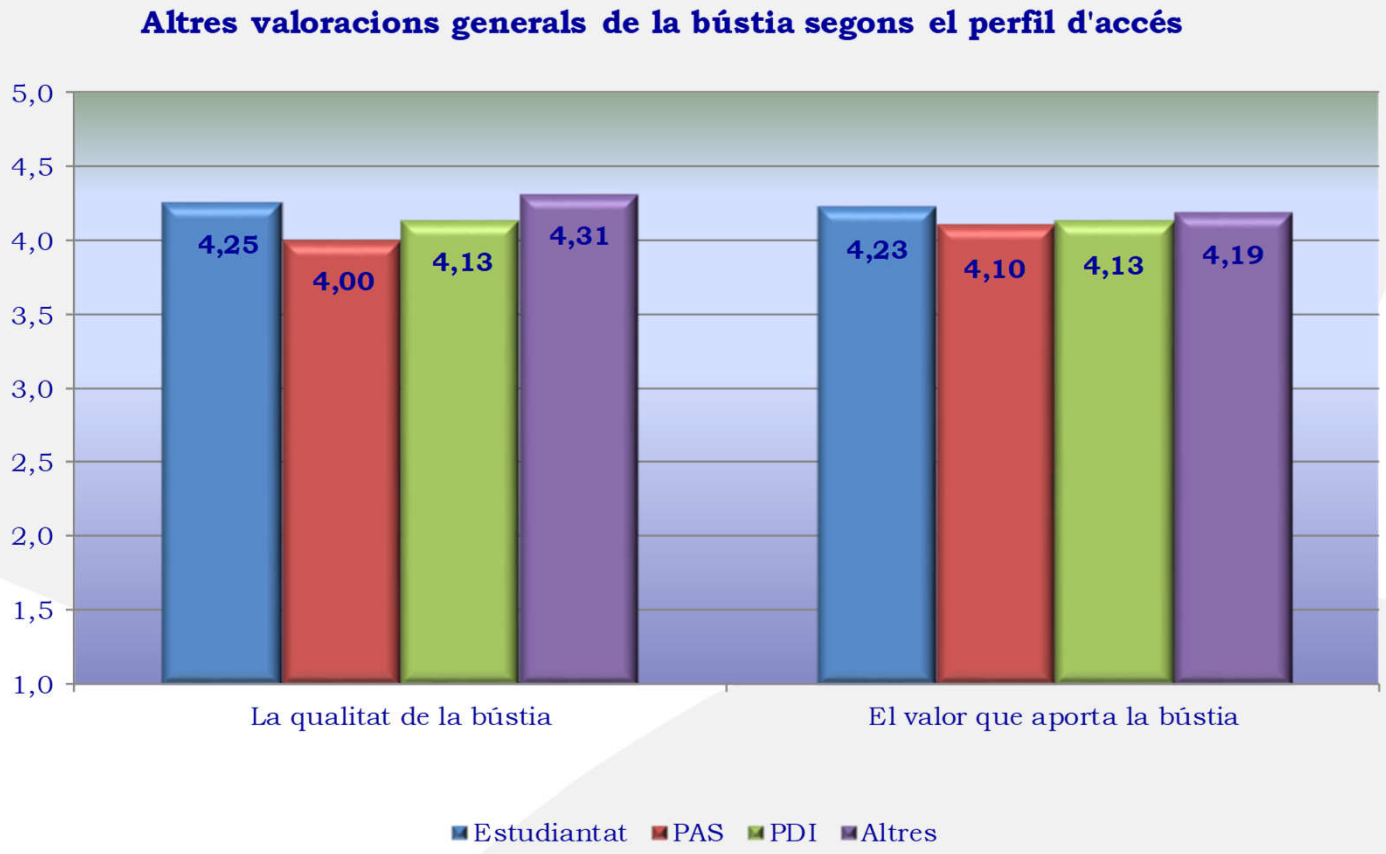
** **Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

4. RESULTATS: Valoracions generals



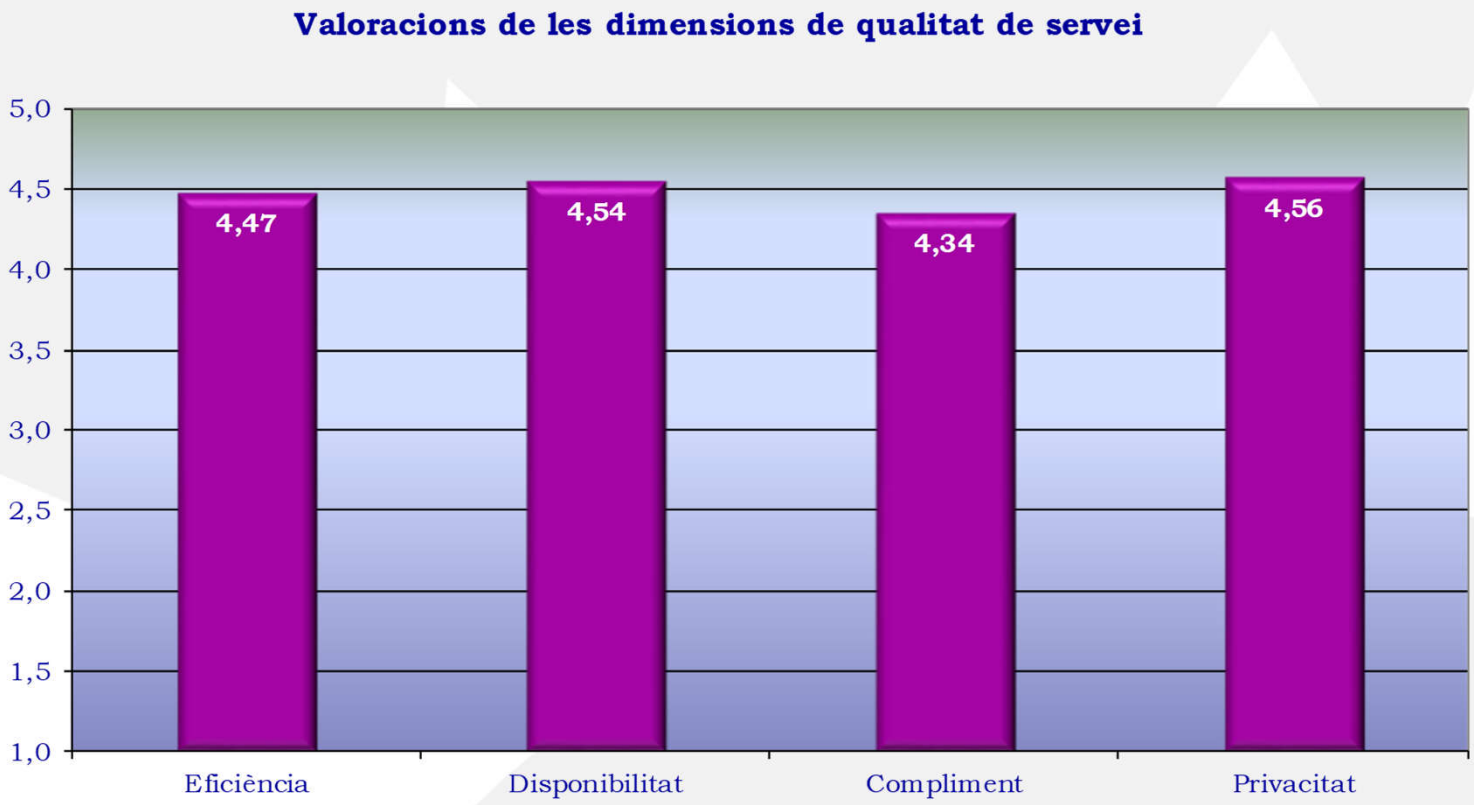
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

4. RESULTATS: Valoracions generals

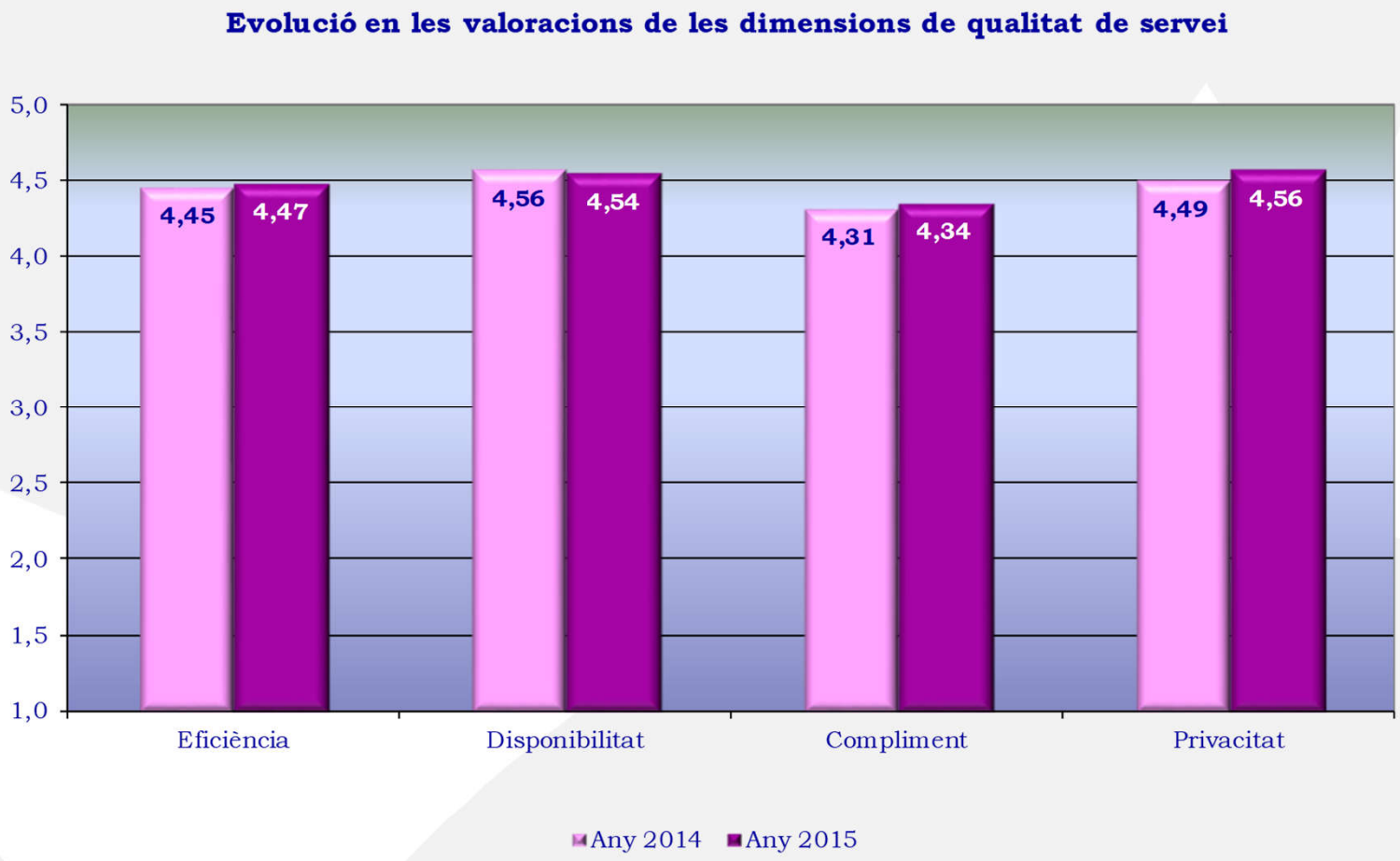


No es mostren diferències significatives entre els perfils d'accés a la bústia

4. RESULTATS: Dimensions



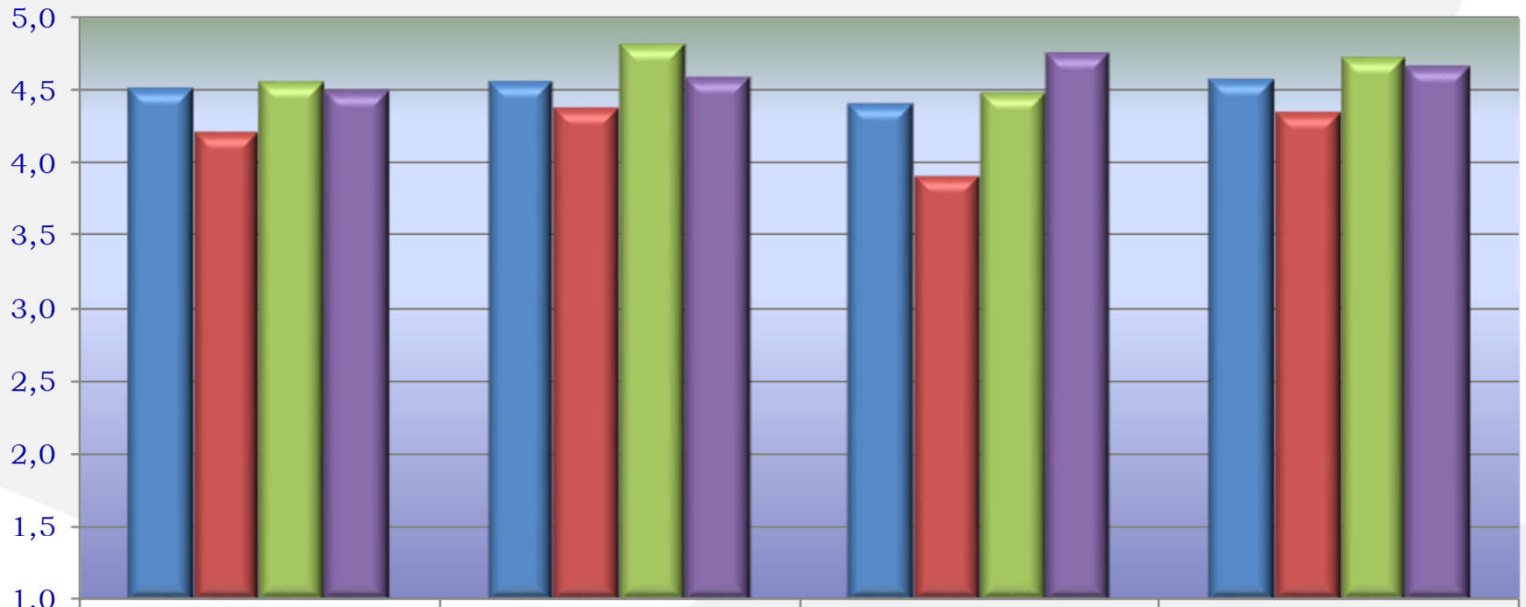
4. RESULTATS: Dimensions



No es mostren diferències significatives amb les valoracions realitzades durant l'any 2014

4. RESULTATS: Dimensions

Valoracions en les dimensions de qualitat de servei segons el tipus d'entrada

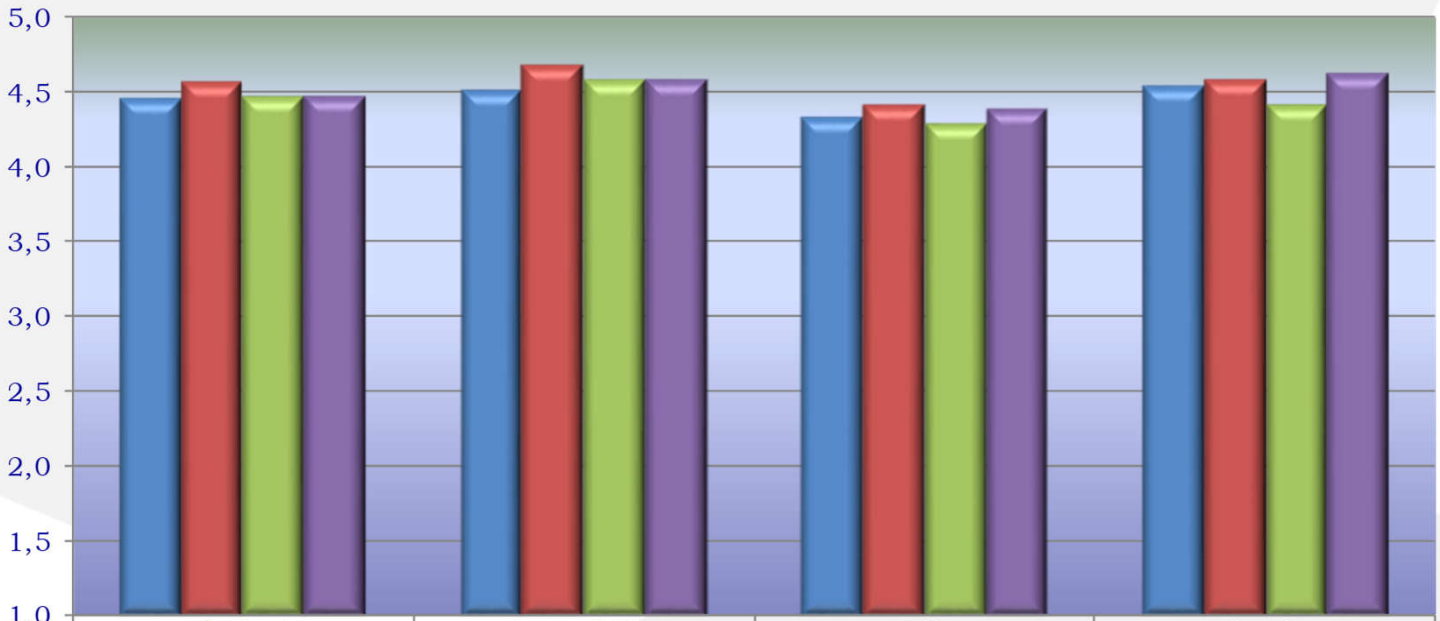


	Eficiència	Disponibilitat	Compliment	Privacitat
Consultes	4,51	4,55	4,40	4,58
Queixes	4,20	4,38	3,90	4,34
Suggeriments	4,55	4,82	4,48	4,73
Felicitacions	4,50	4,58	4,75	4,67
	** Consultes > Queixes	* Suggeriments > Queixes	** Consultes > Queixes	

*** 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)**

4. RESULTATS: Dimensions

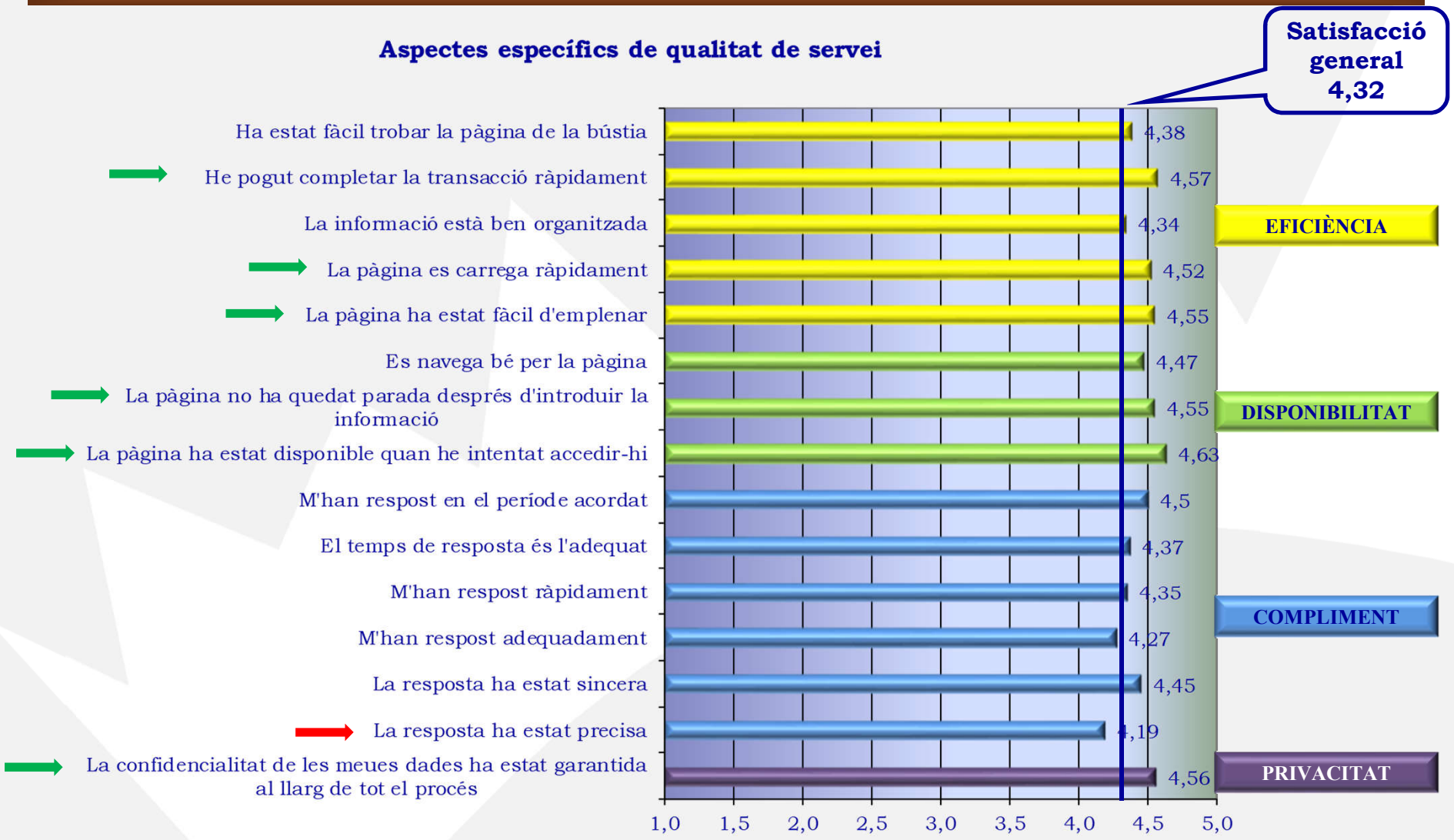
Valoracions en les dimensions de qualitat de servei segons el perfil d'accés



	Eficiència	Disponibilitat	Compliment	Privacitat
Estudiantat	4,47	4,53	4,34	4,56
PAS	4,58	4,70	4,44	4,60
PDI	4,48	4,60	4,30	4,43
Altres	4,49	4,59	4,40	4,63

No es mostren diferències significatives entre els perfils d'accés a la bústia

4. RESULTATS: Aspectes específics



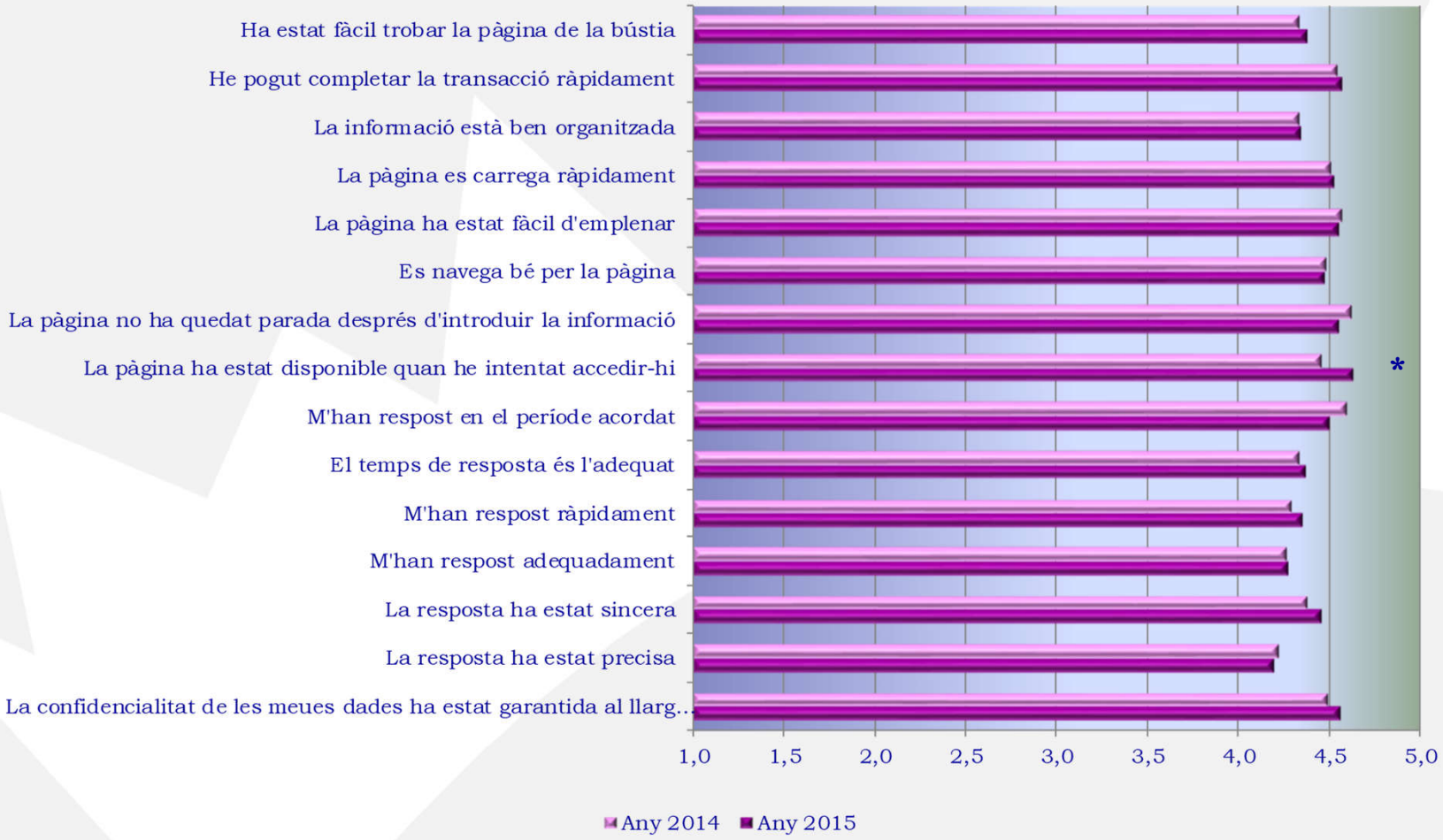
Valoracions més altes

Valoracions més baixes

BÚSTIA, any 2015 (diap. 30)

4. RESULTATS: Aspectes específics

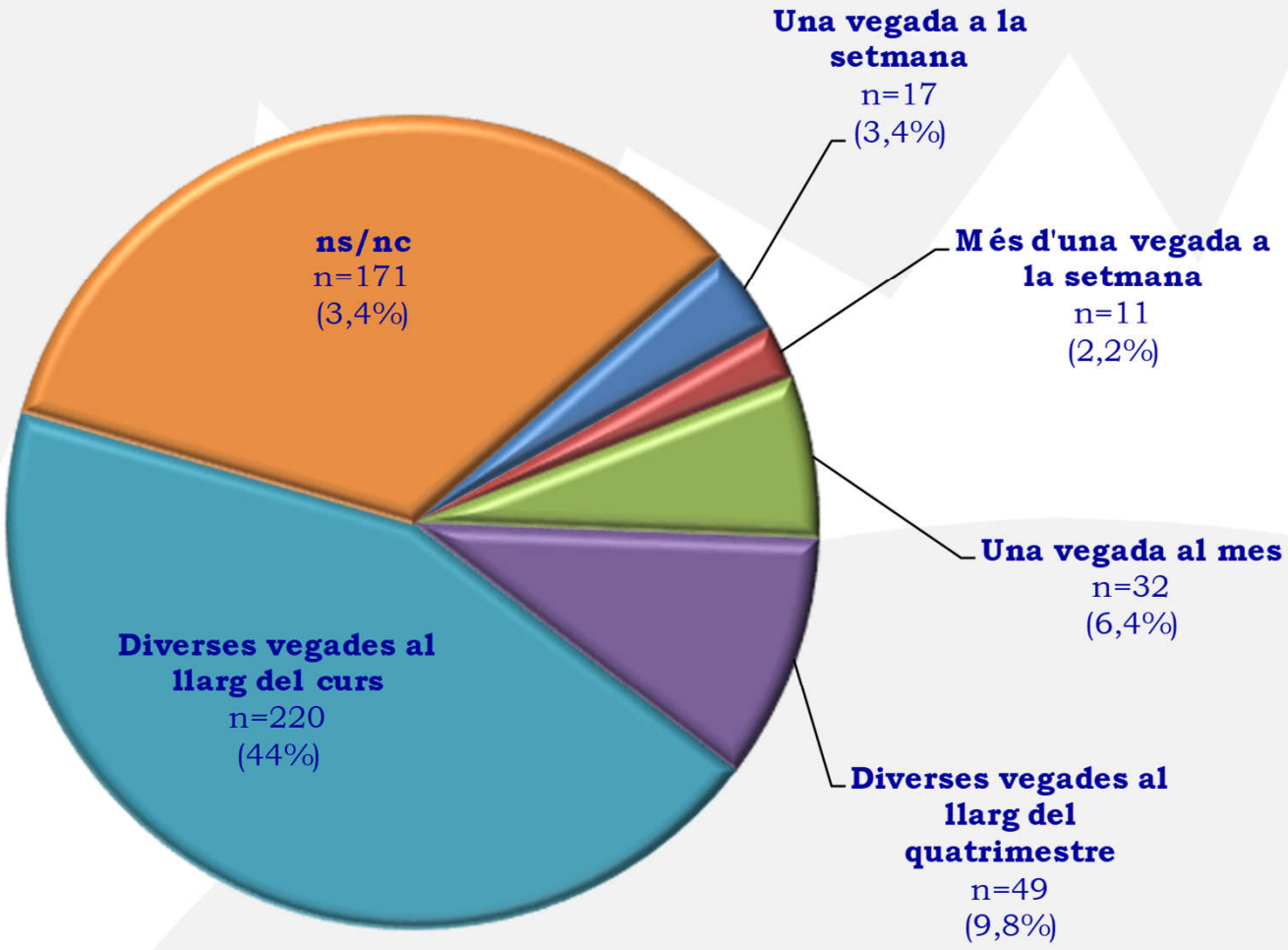
Evolució dels aspectes específics de qualitat de servei



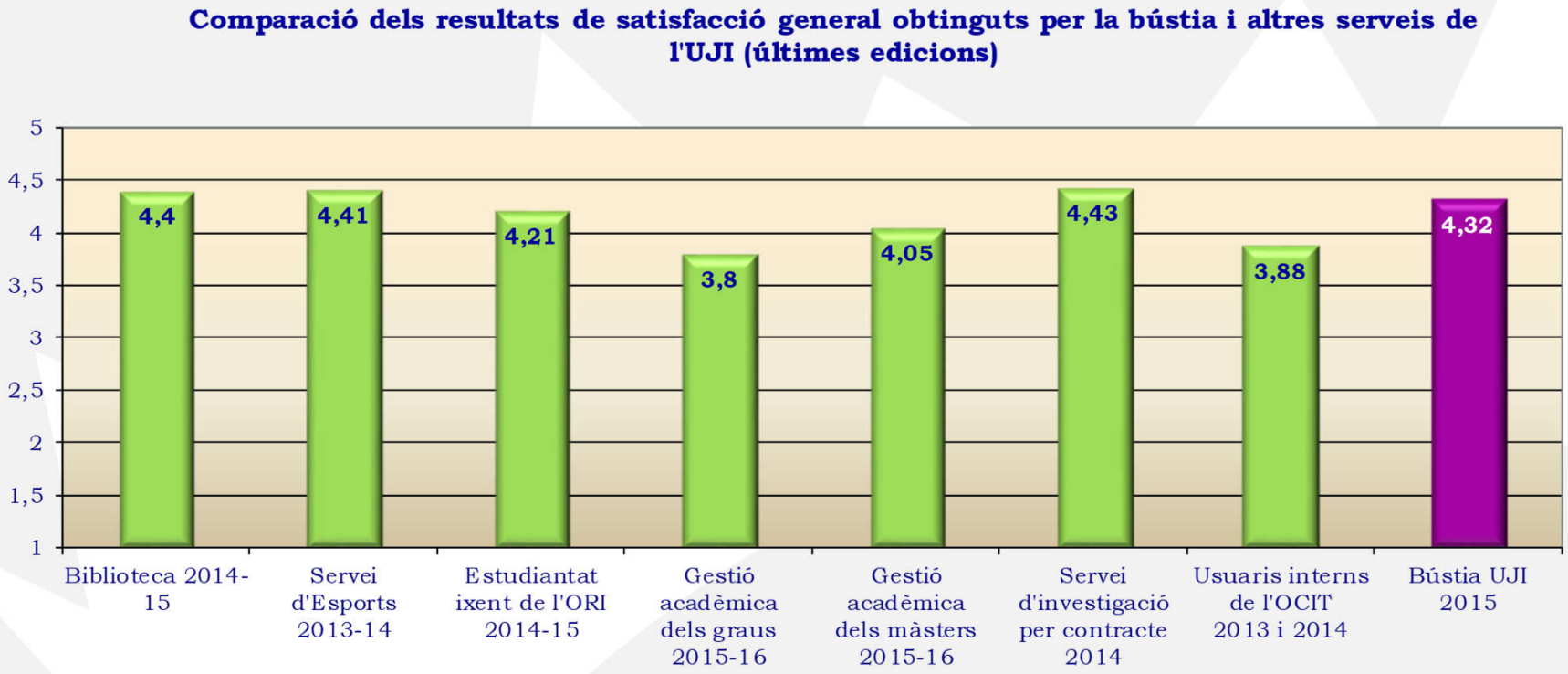
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% (p = 0,05)**

4. RESULTATS: Freqüència d'ús

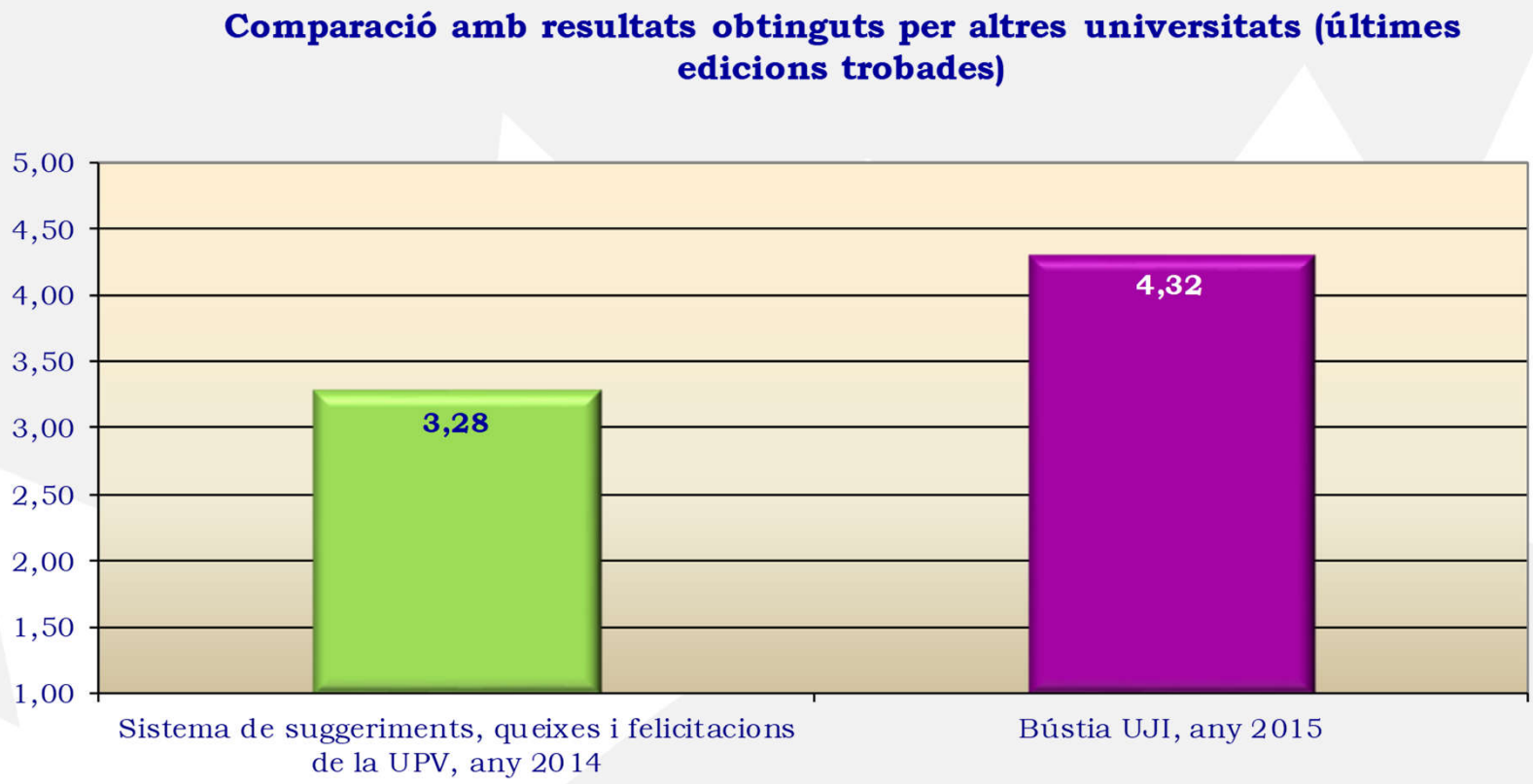
Freqüència d'ús de la bústia UJI



5. COMPARACIONS



5. COMPARACIONS



UPV = Universitat Politècnica de València

6. CONCLUSIONS

- ✓ La **satisfacció general** de l'usuariat de la bústia és alta (4,32 sobre 5) i ha experimentat un augment respecte de l'any 2014, encara que sense presentar diferències significatives.
- ✓ La satisfacció, en funció del tipus d'entrada a la bústia, oscil·la entre 4,55, quan l'usuari o la usuària accedeix per a realitzar-hi un suggeriment, i 3,70 quan ho fa per a realitzar-hi una queixa. I en comparació amb els resultats aconseguits durant l'any 2014 cal destacar que:
  - Tret de la satisfacció dels usuaris que accedeixen per a realitzar-hi una queixa (que passen d'una mitjana de 4,25 fins a una mitjana de 3,70), totes les valoracions presenten una satisfacció millor l'any 2015.
  - A més, en el cas dels usuaris que accedeixen per a presentar-hi un suggeriment, es produeix d'una millora significativa (mitjana de 3,84 a l'any 2014 i de 4,55 a l'any 2015).
- ✓ Segons el perfil d'accés de l'usuari de la bústia, la satisfacció general més alta correspon al perfil «altres», amb una mitjana de 4,38, i la més baixa al perfil «PDI», amb una mitjana de 4,13.
- ✓ En funció del servei que emet la resposta, la satisfacció més alta es presenta amb la FCHS, la FCS, l'OPAQ, l'ORI, l'OCDS i la SAUJI amb mitjanes superiors a 4,5. Per contra, el SCAG, el CEPFC, la FCJE i el VCINNTT són els àmbits on l'usuariat presenta satisfaccions més baixes, per sota de 3,5.
- ✓ En el cas de les **valoracions generals** de la bústia en relació a la seua qualitat i al seu valor, en ambdós casos les valoracions són estables i assoleixen mitjanes de 4,25 i 4,22, respectivament.
- ✓ Les **dimensions de qualitat** en què s'agrupen els aspectes específics de qualitat de servei presenten valors que varien entre la mitjana 4,56 de la dimensió «privacitat» i la mitjana 4,34 de la dimensió «compliment». Aquestes valoracions són pràcticament iguals a les aconseguides durant l'any 2014 i, per tant, no s'hi mostren diferències significatives.
- ✓ Per últim, els ítems relatius als **aspectes específics de qualitat de servei** presenten tots valoracions superiors a 4 i oscil·len entre la mitjana de 4,63 de l'ítem «La pàgina ha estat disponible quan he intentat accedir-hi» i la mitjana de 4,19 de l'ítem «La resposta ha estat precisa».
- ✓ D'altra banda, les valoracions aconseguides no presenten diferències significatives amb les valoracions de l'any 2014, tret de l'ítem «La pàgina ha estat disponible quan he intentat accedir-hi», en què la valoració és significativament millor que l'aconseguida l'any anterior.

7. MILLORA CONTÍNUA: Estat de PM anteriors

INFORME	PROPOSTA DE MILLORA	ESTAT
2008	**Realitzar un taller formatiu sobre el funcionament de la bústia UJI.** Durant l'any 2012 es van impartir dos cursos de gestió de les reclamacions i, actualment, la formació es fa de manera contínua i personalitzada des de l'USE.	FET
2009	**Modificar el procediment, i posteriorment l'aplicació informàtica, perquè l'enquesta de satisfacció siga enviada a l'usuari o a la usuària junt amb la resposta a la seua consulta.** Amb els canvis proposats, cada usuari o usuària sols ha de respondre a l'enquesta una vegada a l'any, i l'enquesta li serà enviada amb la resposta a la primera consulta realitzada.	EN ELABORACIÓ
2010	**Parlar amb els serveis responsables de la bústia per a millorar l'accessibilitat a la mateixa.** En l'actualitat, la bústia es accessible des de qualsevol lloc de la web de la Universitat.	FET
	Incloure en l'estudi els objectius plantejats per altres serveis de l'UJI en relació amb la bústia.	FET
	Realitzar una revisió dels ítems del qüestionari (proposta de la Subcomissió del Consell de Qualitat del 10/02/2011). Durant el curs 2014-15 es va a fer una revisió del qüestionari. El nou qüestionari s'ha posat en funcionament en 2016.	FET
2011	**Revisar el funcionament de l'aplicació informàtica respecte a la selecció del perfil, ja que ha de ser el pas inicial per a no perdre la informació introduïda, i que no es fa evident en l'aplicació.** Actualment la bústia permet accedir des de quatre perfils diferents: estudiantat, PDI, PAS i altres.	FET
	Estudiar la manera en què es gestiona l'anonimat. Des del Servei d'Informàtica confirmen que l'anonimat del procediment està totalment garantit.	FET
	Realitzar un seguiment de la resposta ja que hi ha usuaris que indiquen que els seus comentaris queden sense resposta.	EN ELABORACIÓ
2012	**Modificar l'escala de resposta de l'ítem sobre freqüència d'ús de la bústia per adaptar-la a una freqüència d'ús més lògica.** S'ha sol·licitat al SI assignar una ID al correu electrònic que s'ha d'incloure en qualsevol consulta a la bústia. D'aquesta manera seria possible analitzar la freqüència d'ús comptabilitzant el nombre de peticions associades a cada usuari per període de temps.	EN ELABORACIÓ
	Estudiar la possibilitat d'identificar la resposta que han de rebre els usuaris amb el nom i/o càrrec de la persona que emet la resposta per a donar major confiança a l'usuari sobre la resposta rebuda. Hi ha casos en què no es considera apropiat donar aquesta informació.	DESESTIMADA
	Proporcionar informació als serveis implicats en la millora del funcionament de l'aula virtual i de la web de l'UJI en general. Es tracta d'un tema que es troba fora de l'àmbit de la bústia.	DESESTIMADA

7. MILLORA CONTÍNUA: Estat de PM anteriors

INFORME	PROPOSTA DE MILLORA	ESTAT
2013	**Reactivació del grup de millora de la bústia, el qual no es reuneix des del 7 de desembre de 2011 i del qual depèn la posada en funcionament d'algunes de les propostes de millora indicades en el present apartat.** El grup de millora torna a estar en funcionament i s'elaboren algunes de les propostes anteriors.	FET
	Valoració, pel grup de millora, dels suggeriments fets pels usuaris en l'enquesta de satisfacció (veieu la diapositiva 38 de l'informe de l'any 2013). Es tracta de suggeriments dels usuaris que en cap moment han estat reflectits com a propostes de millora.	DESESTIMADA
	Anàlisi, pel grup de millora, del protocol d'enviament de l'enquesta de satisfacció (terminis i nombre d'enviaments de correus electrònics). Amb els canvis proposats, l'enquesta s'enviarà amb la resposta en la primera consulta realitzada i els recordatoris, en el cas de no haver contestat a l'enquesta, s'hauran d'enviar als sis i nou dies del primer enviament. Així mateix, els usuaris que hagen respost a l'enquesta d'un any concret no la tornaran a rebre en posteriors consultes a la bústia realitzades el mateix any. Mentre que, els usuaris que no hagen respost a l'enquesta en un any concret, continuaran rebent l'enquesta juntament amb les respostes a les seues consultes fins al moment en què la realitzen.	EN ELABORACIÓ
2014	**Analitzar amb el SI la possibilitat d'enllaçar les entrades de l'estudiantat en la bústia amb el títol concret al qual pertany.** Amb els canvis proposats, una vegada seleccionat el perfil, quan l'usuari siga un estudiant o una estudianta i seleccione un àmbit relacionat amb el seu títol, la aplicació ha de mostrar tots els títols associats a l'estudiant amb la finalitat que «obligatòriament» puga indicar el títol sobre el qual el vol realitzar la seua consulta.	EN ELABORACIÓ
	Analitzar amb el SI la possibilitat de preguntar a l'usuari de la bústia el seu sexe, amb l'objectiu de poder realitzar posteriorment anàlisis segmentades de la mostra. Un dels canvis realitzats en el qüestionari que ha començat a funcionar en 2016 ha estat la inclusió d'aquest ítem ja que, a causa del protocol per a garantir l'anonimat de l'usuari, de moment, no es possible conèixer aquesta informació.	FET
	Analitzar amb el SI la possibilitat de revisar les entrades en la bústia que queden registrades com a «queixa» i veure si es poden enllaçar amb el títol al qual pertany l'usuari que la realitza. Amb els canvis proposats, una vegada seleccionat el perfil, quan l'usuari siga un estudiant o una estudianta i seleccione un àmbit relacionat amb el seu títol, la aplicació ha de mostrar tots els títols associats a l'estudiant o l'estudianta amb la finalitat que obligatòriament puga indicar el títol sobre el qual vol realitzar la seua consulta.	EN ELABORACIÓ
	Valorar si la informació continguda en la diapositiva 28 de l'informe pot servir per a documentar el Pla estratègic dels serveis.	EN ELABORACIÓ

7. MILLORA CONTÍNUA: Noves propostes de millora

- Incloure a l'informe informació sobre la distribució de la població i de la mostra per serveis.