

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL BUZÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSITAT JAUME I

Año 2011



VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I QUALITAT

Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

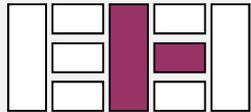
Abril 2012

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO TEÓRICO	4
3. OBJETIVOS	6
4. METODOLOGÍA	7
5. RESULTADOS	19
6. COMPARACIONES	35
7. CONCLUSIONES	36
8. MEJORA CONTINUA	37

1. INTRODUCCIÓN

La realización de la Encuesta de Satisfacción con el Buzón UJI viene marcada por su implicación en:



La evaluación de la Universitat Jaume I según el **MODELO EFQM DE EXCELENCIA** (vers. 2010)



Los procesos de certificación de la Biblioteca y el Servicio de Deportes según la **NORMA UNE-EN ISO 9001:2008**



La implantación en la Universitat Jaume I de los distintos programas de calidad de la ANECA

2. MARCO TEÓRICO

CALIDAD DE SERVICIO COMO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

La calidad de servicio se produce cuando el servicio es capaz de satisfacer las expectativas de los usuarios.

Parasuraman et al. (1985)

DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

ELEMENTOS TANGIBLES

Instalaciones físicas, materiales y aspecto físico del personal

FIABILIDAD

Capacidad para desarrollar el servicio de una forma seria y exacta

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar un buen servicio

SEGURIDAD

Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza

EMPATÍA

Atención esmerada e individual proporcionada a los usuarios

2. MARCO TEÓRICO

- **Partiendo de este marco teórico, Parasuraman, Zeithaml y Malhotra (2005) realizan una adaptación de la Escala SERVQUAL a los servicios electrónicos que da lugar a la E-S-QUAL.**
- **La escala E-S-QUAL fue definida para abarcar todas las fases en la interacción de los usuarios con una página web.**
- **La escala E-S-QUAL agrupa sus ítems en 4 dimensiones:**

DIMENSIÓN EFICIENCIA

Facilidad y velocidad de acceso y uso de la página web

DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD

Correcto funcionamiento técnico de la página

DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO

Cumplimiento de las órdenes de entrega y disponibilidad del producto/servicio

DIMENSIÓN PRIVACIDAD

Grado en que la página es segura y protege la información de los usuarios

3. OBJETIVOS

La encuesta analizada surge como una necesidad dentro del proceso de certificación de la gestión académica de las titulaciones del ámbito de la informática.

Con posterioridad se ha incluido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de todas las titulaciones impartidas en la UJI, con el principal objetivo de:



**CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO CON EL BUZÓN DE
SUGERENCIAS DE LA PÁGINA WEB DE LA
UNIVERSITAT JAUME I**

**CONOCER LA EVOLUCIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL
BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA PÁGINA
WEB DE LA UNIVERSITAT JAUME I**

4. METODOLOGÍA: Ficha técnica

A fecha 1 enero 2012:

POBLACIÓN: 3.201 usuarios

MUESTRA: 752 respuestas recibidas
(23,49% de la población encuestada)

ÍNDICE DE FIABILIDAD: 97 % (error del 0,03)

ERROR MUESTRAL: 3 %

FECHA DE REALIZACIÓN: año 2011

ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA: on-line

4. METODOLOGÍA: Cuestionario

- ❖ **Total de 20 ítems:**
 - a) 15 ítems sobre aspectos específicos
 - b) 2 ítems sobre valoraciones generales
 - c) 1 ítem sobre satisfacción general
 - d) 1 ítem sobre frecuencia de uso
 - e) 1 ítem para recoger comentarios

- ❖ **Escala de medida utiliza tipo Likert de 5 puntos, donde:**
 - 1 = Muy en desacuerdo / Muy bajo
 - 5 = Muy de acuerdo / Muy alto

- ❖ **Disponible en 3 idiomas: castellano, valenciano e inglés.**

- ❖ **Instrumento de medida utilizado desde la anualidad 2006.**

4. METODOLOGÍA: Cuestionario

Los 15 ítems sobre aspectos específicos de calidad de servicio electrónico se clasifican como sigue:

DIMENSIÓN EFICIENCIA

- Ha sido fácil encontrar la página del buzón
- He podido completar la transacción rápidamente
- La información de la página está bien organizada
- La página se carga rápido
- La página ha sido fácil de cumplimentar

DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD

- Se navega bien por la página
- La página no ha quedado parada después de introducir la información
- La página ha estado disponible cuando he intentado acceder a ella

DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO

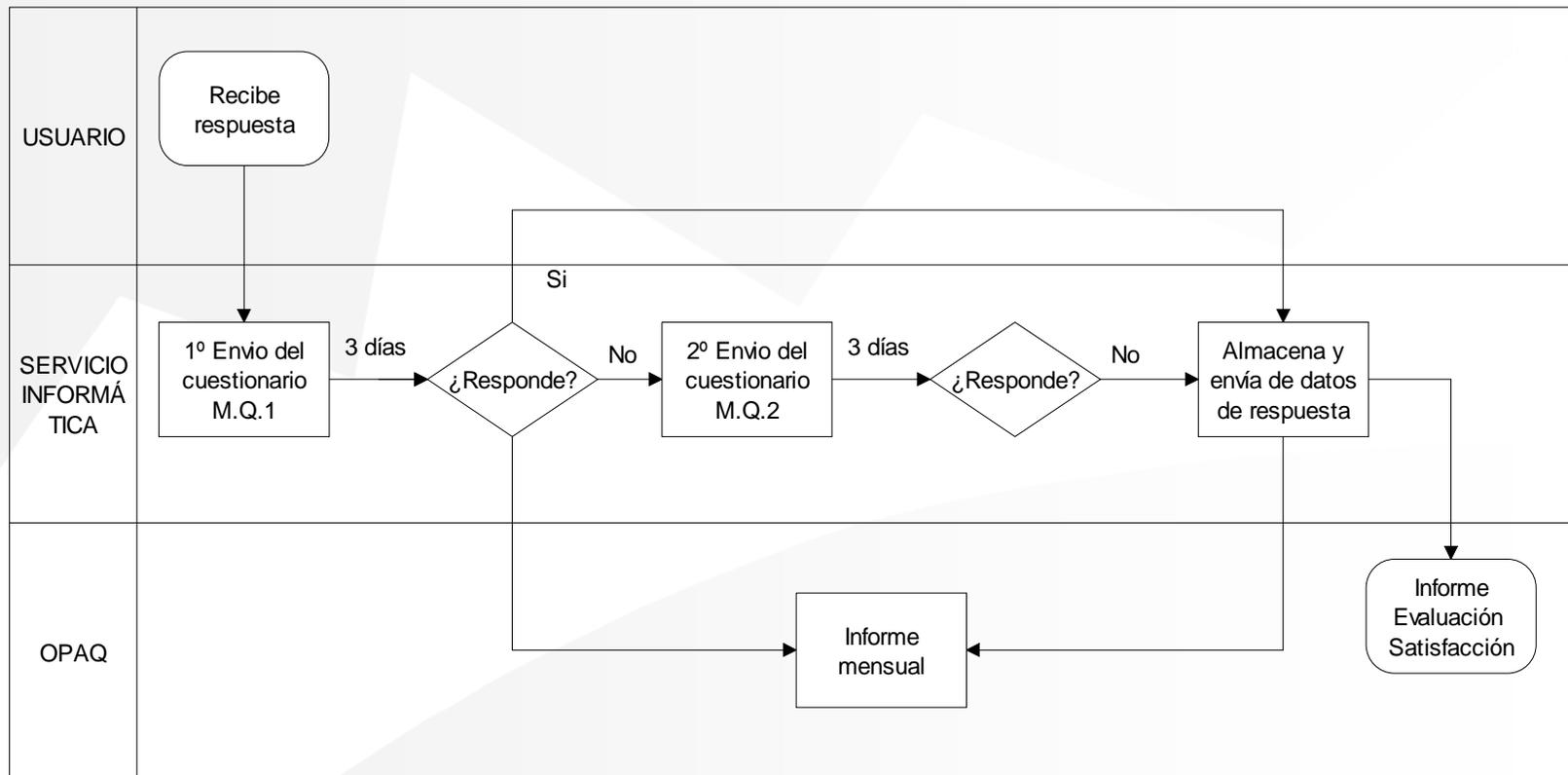
- Me han respondido en el periodo acordado
- El tiempo de respuesta es el adecuado
- Me han respondido rápidamente
- Me han respondido adecuadamente
- La respuesta ha sido sincera
- La respuesta ha sido precisa

DIMENSIÓN PRIVACIDAD

- La confidencialidad de mis datos ha estado garantizada a lo largo de todo el proceso

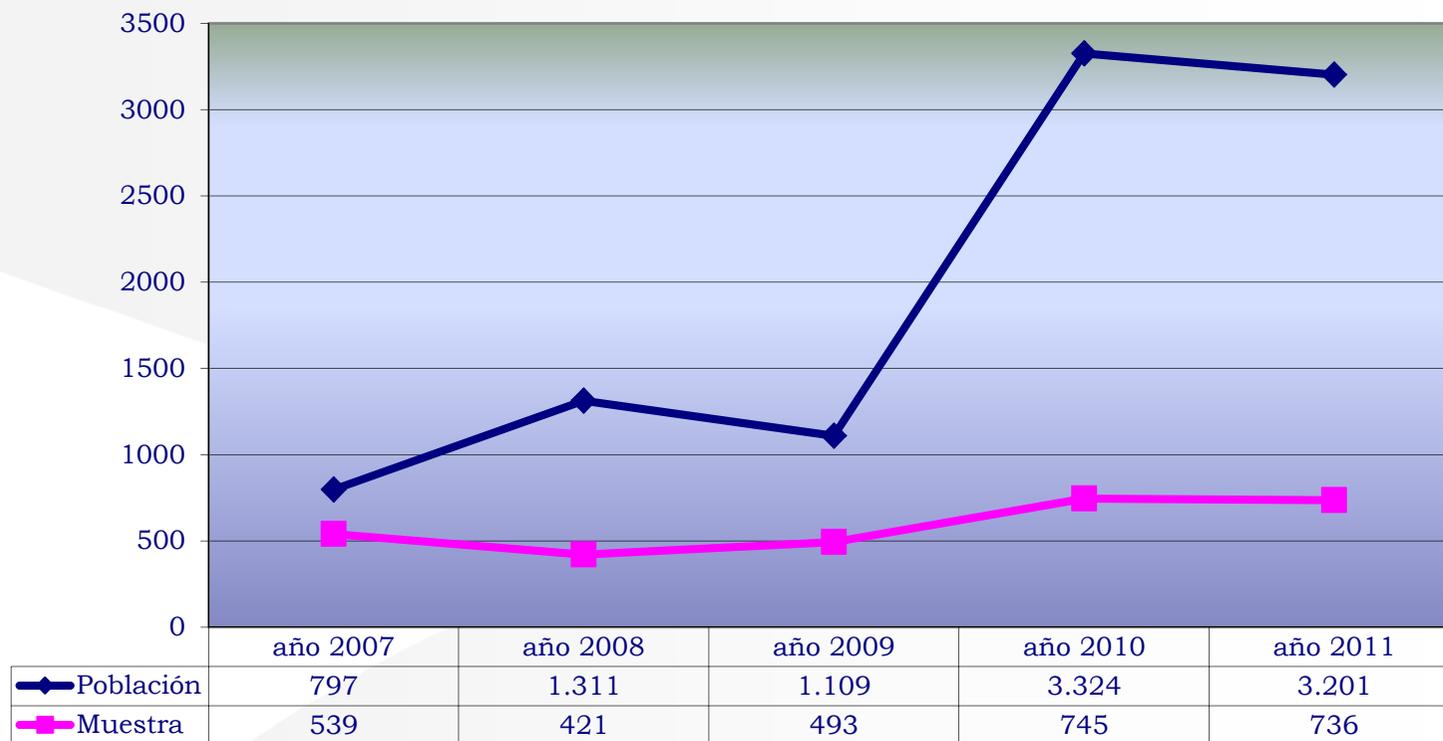
4. METODOLOGÍA: Procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DEL BUZÓN UJI



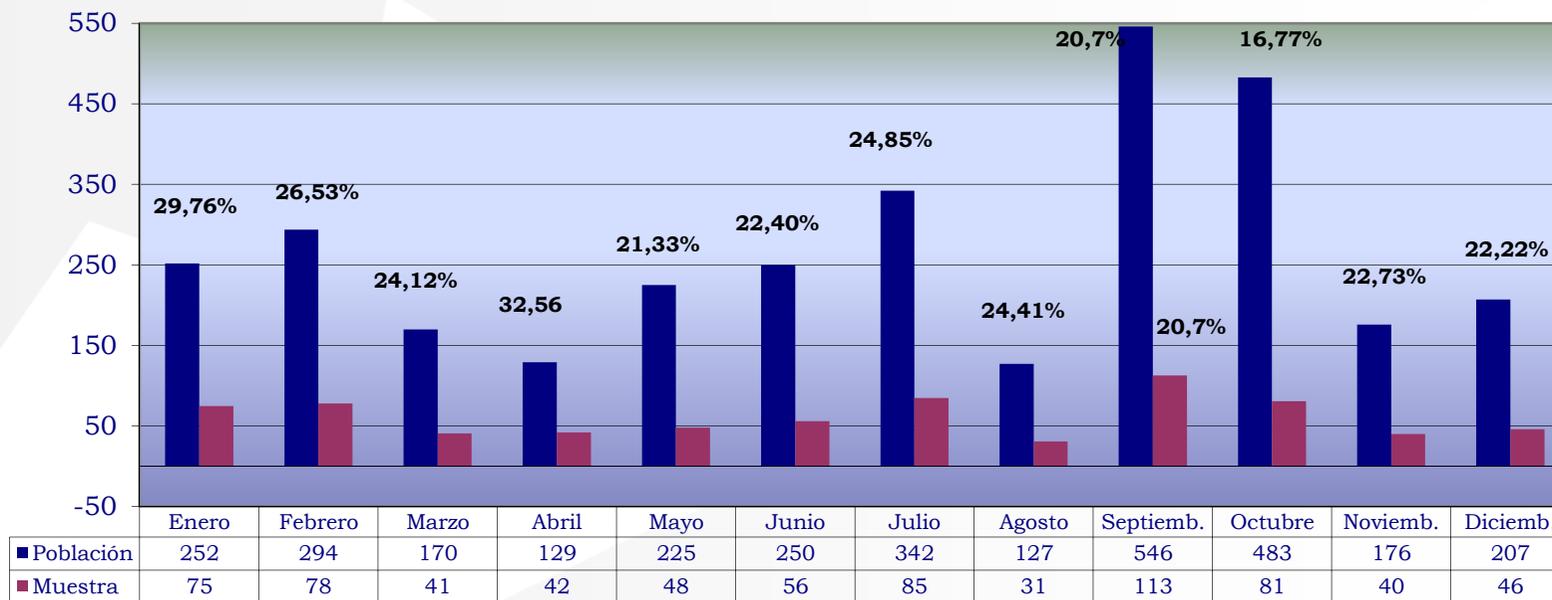
4. METODOLOGÍA: Población y muestra

Evolución de la población y la muestra



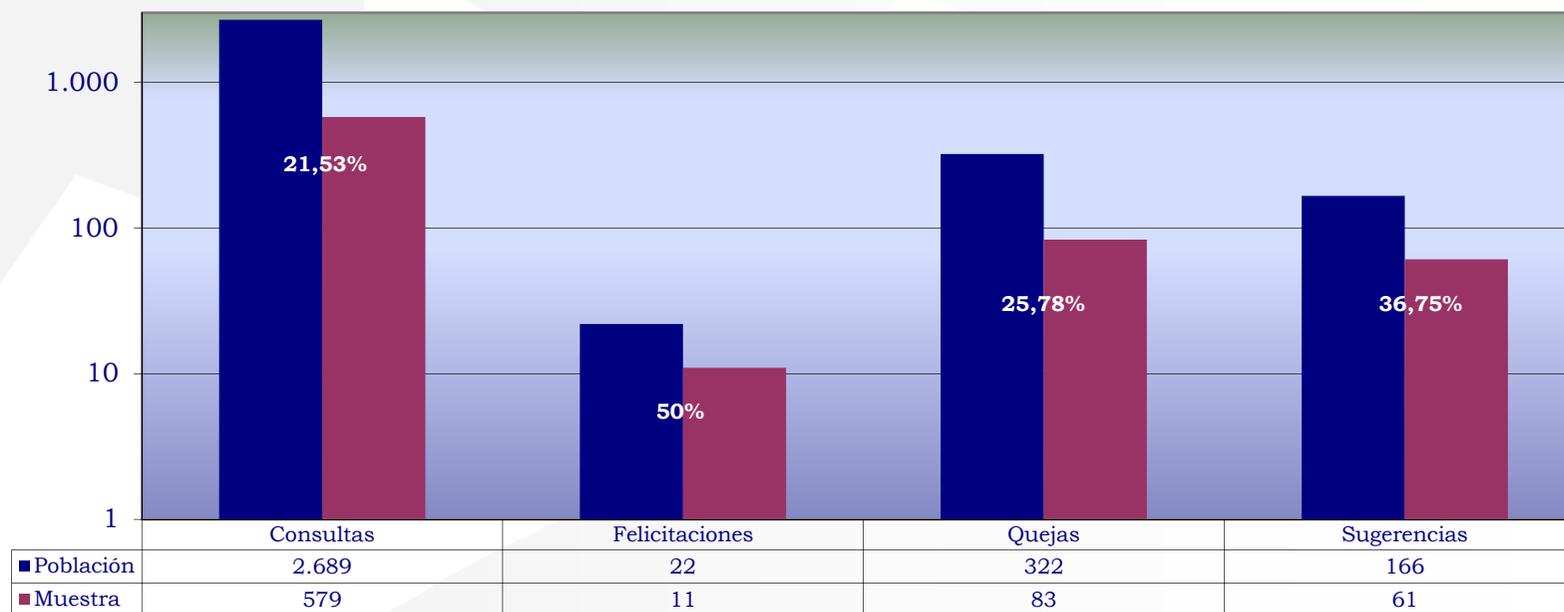
4. METODOLOGÍA: Población y muestra

Distribución de la población y la muestra por meses



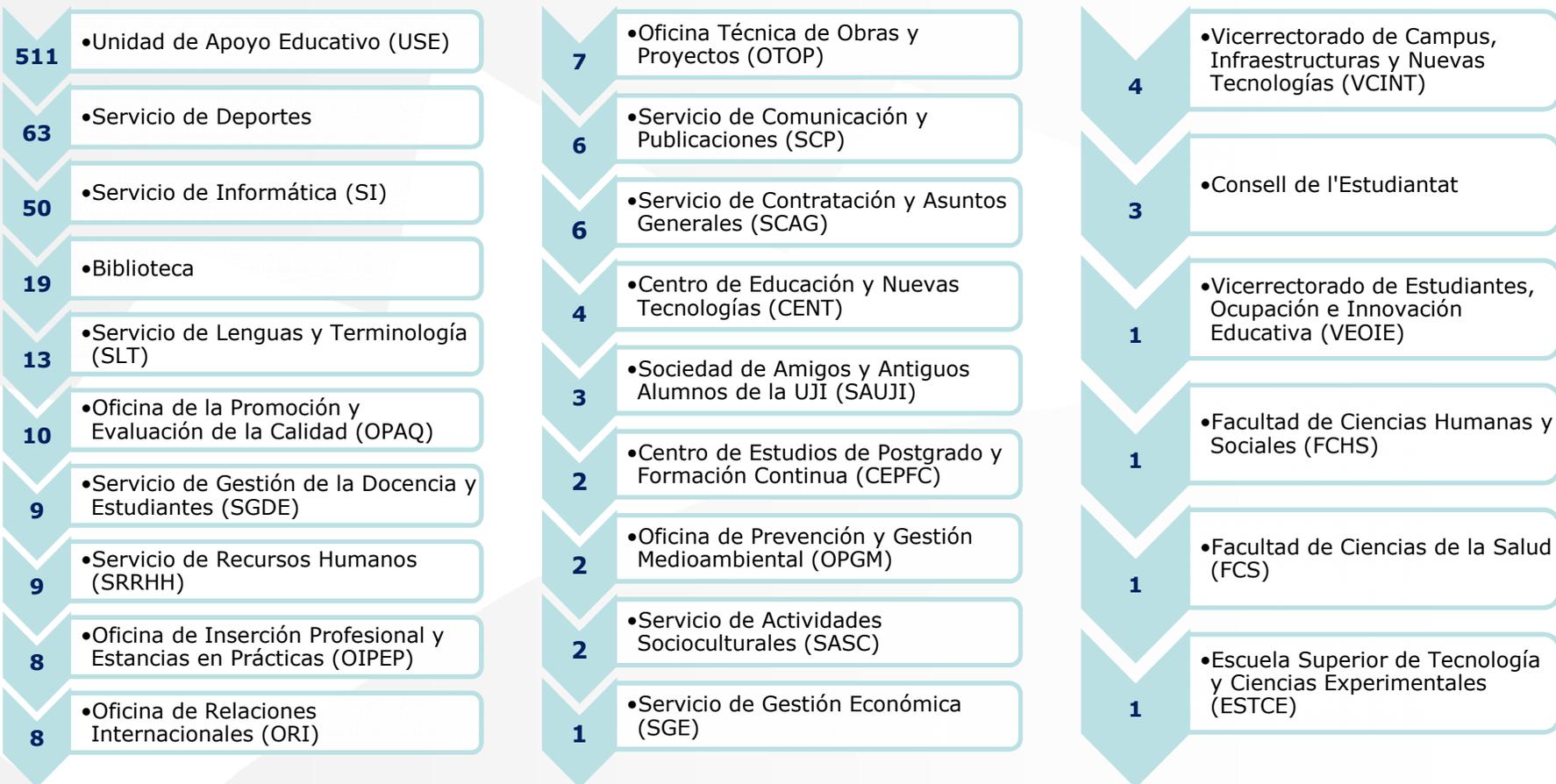
4. METODOLOGÍA: Población y muestra

Distribución de la población y la muestra según el tipo de petición realizada en el Buzón UJI



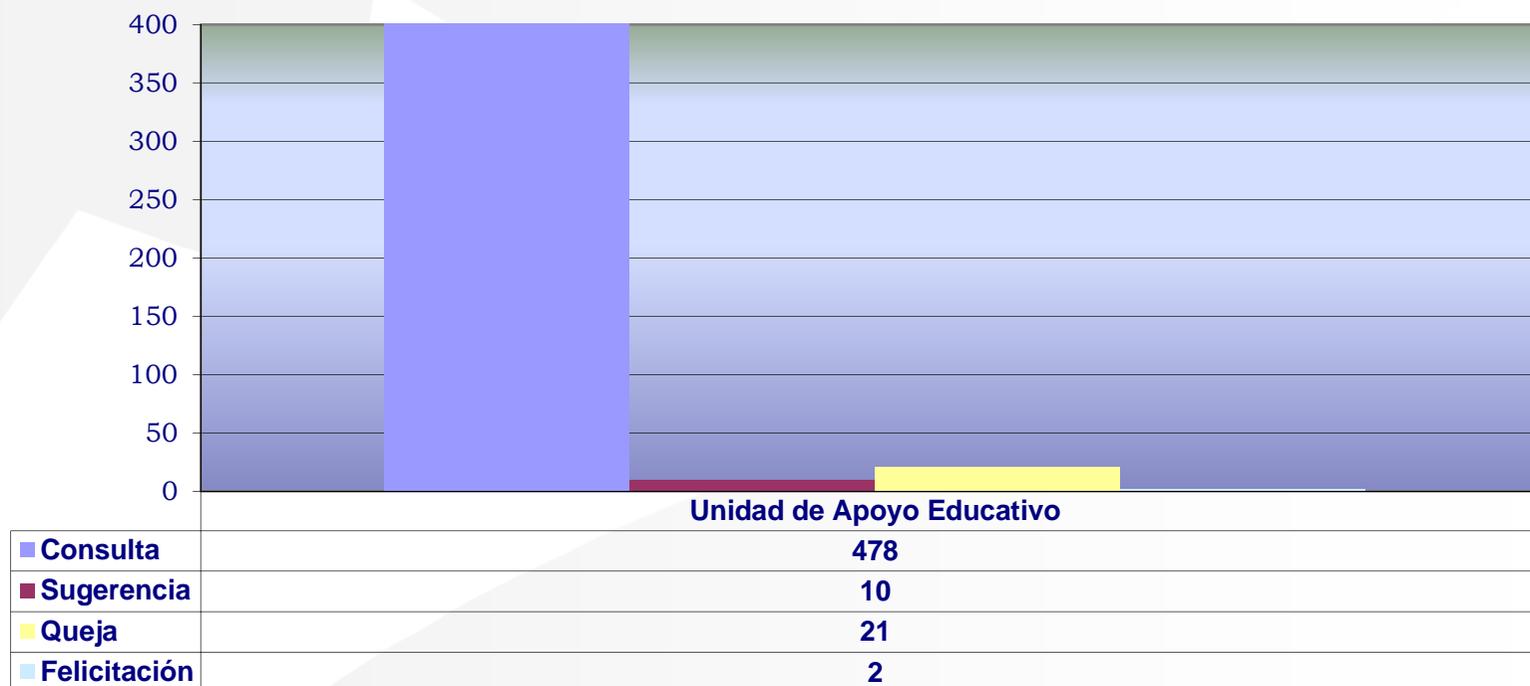
4. METODOLOGÍA: Población y muestra

Número de peticiones recibidas en el servicio/órgano encargado de responder



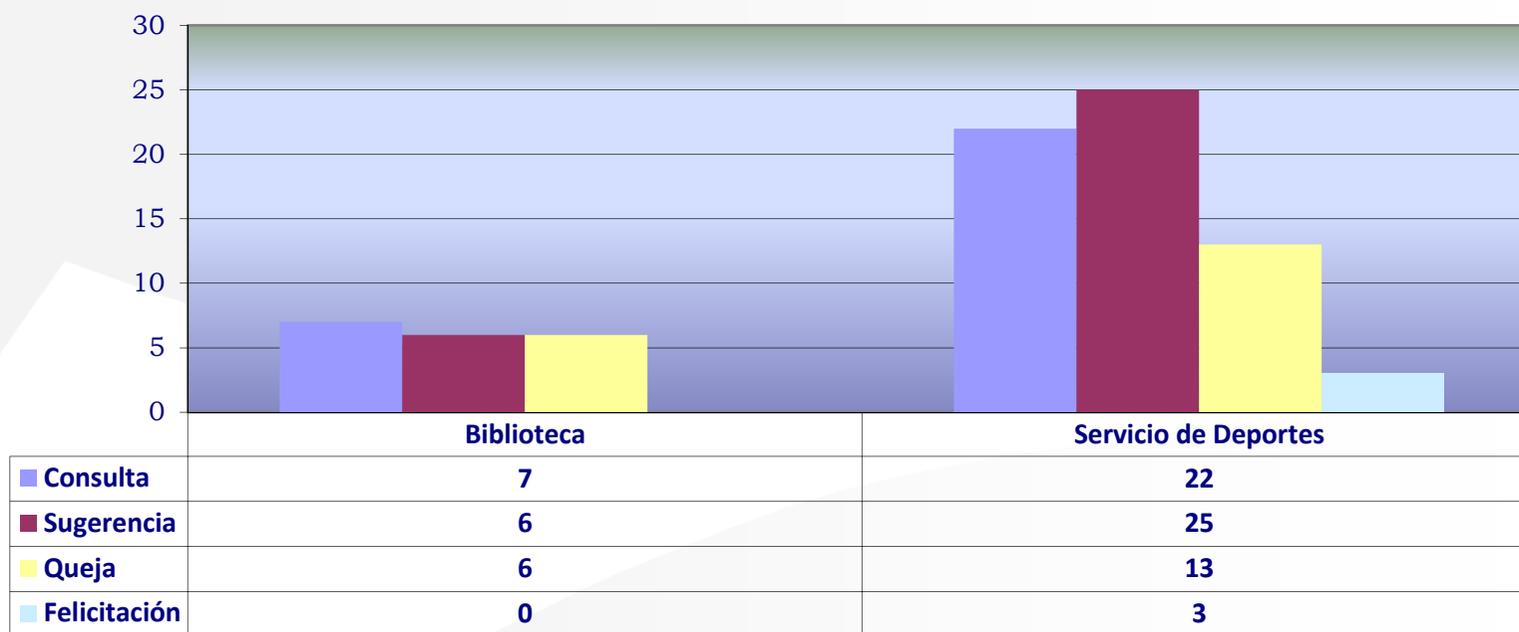
4. METODOLOGÍA: Población y muestra

Tipo de peticiones respondidas a través del Buzón por el servicio encargado de su gestión



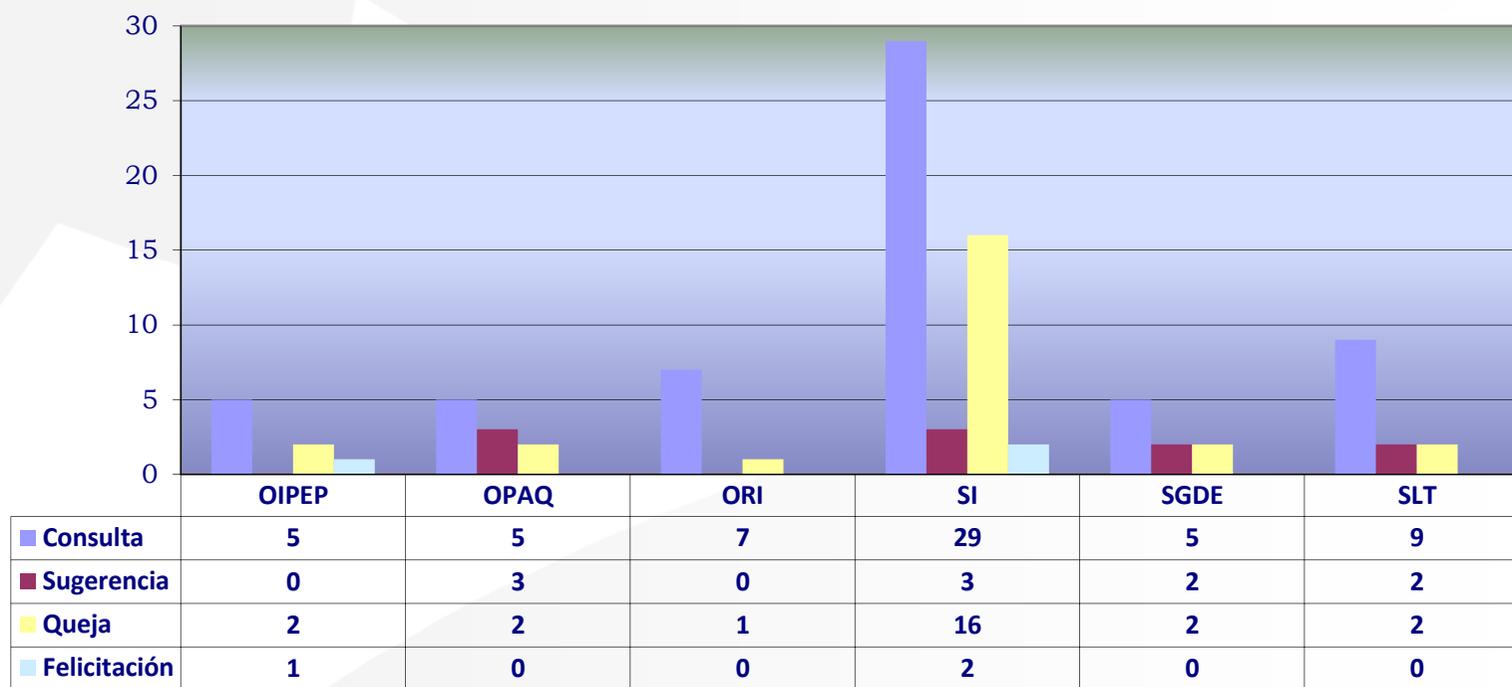
4. METODOLOGÍA: Población y muestra

Tipo de peticiones respondidas a través del Buzón
por los servicios certificados en la norma ISO 9001: 2008



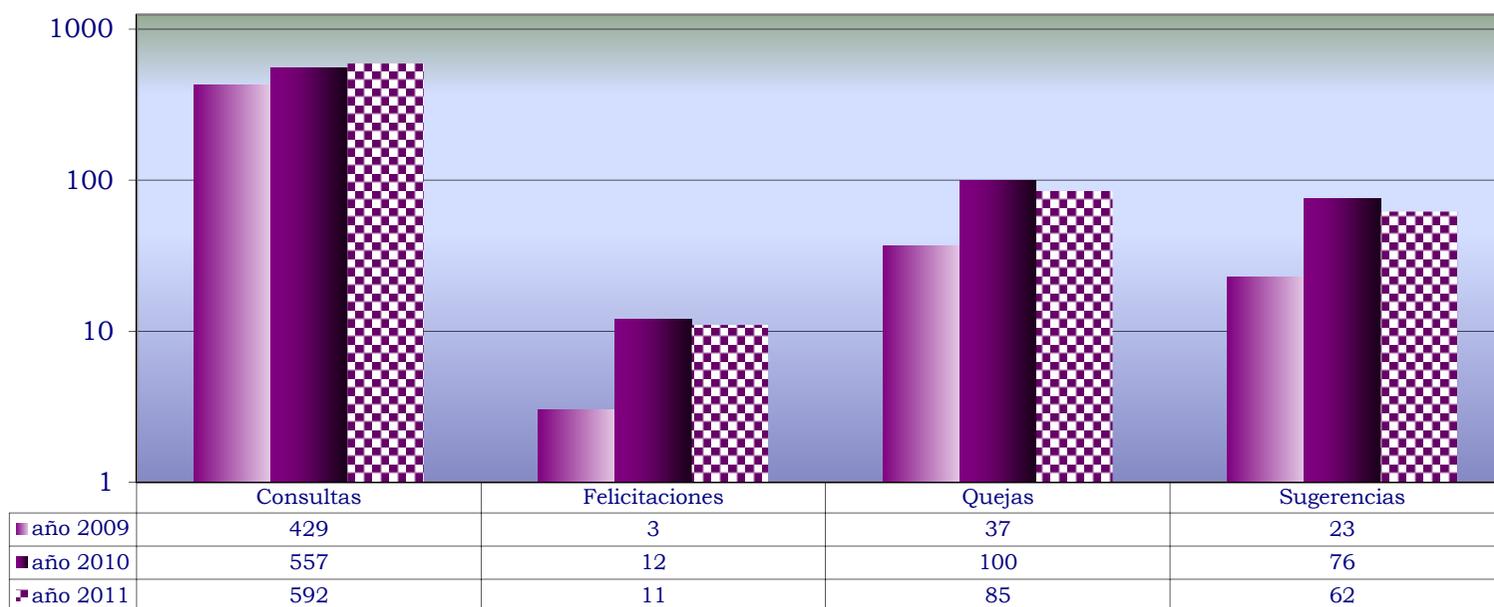
4. METODOLOGÍA: Población y muestra

Tipo de peticiones respondidas a través del Buzón por los servicios con mayor número de interacciones

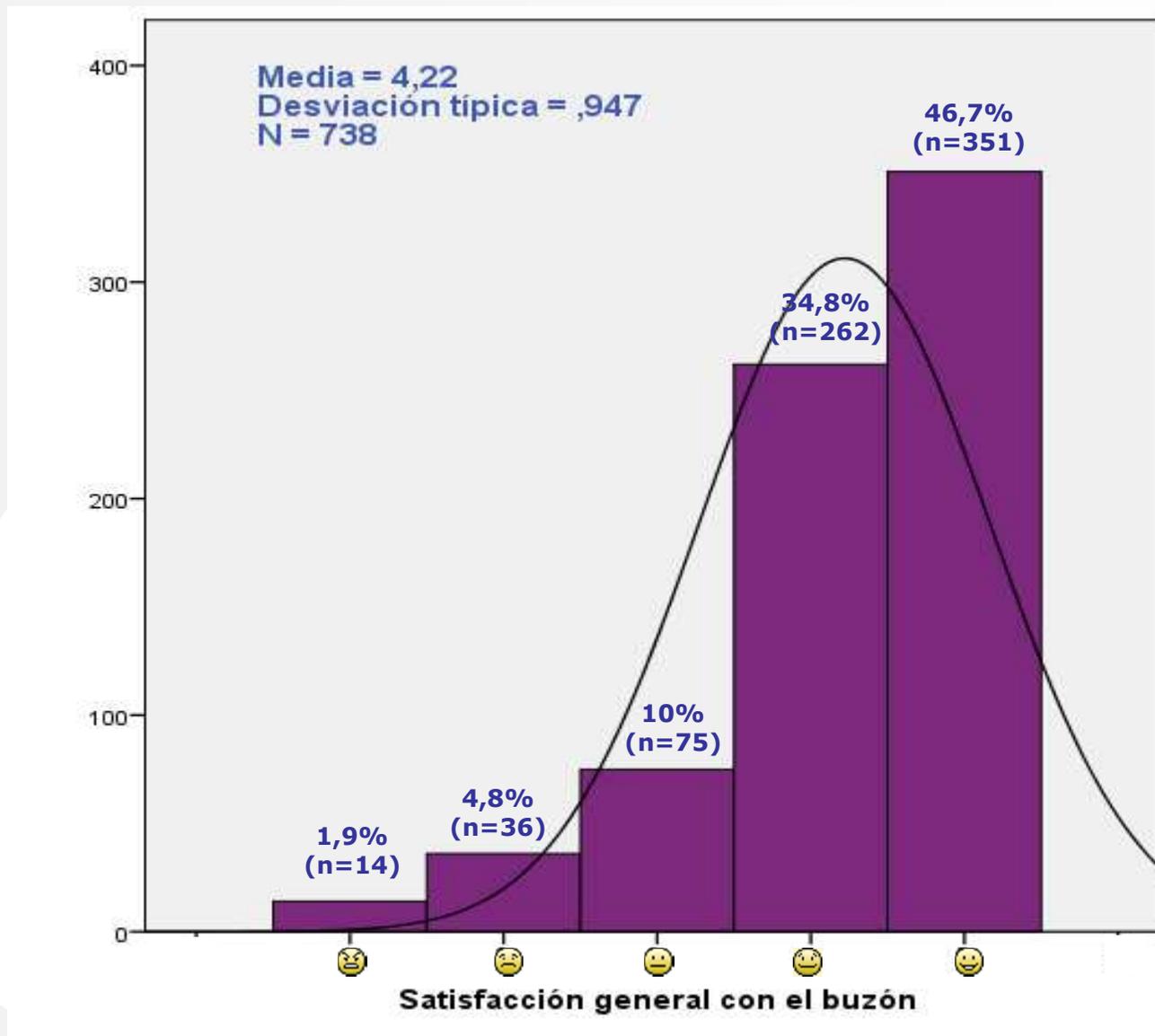


4. METODOLOGÍA: Población y muestra

Evolución de la muestra por tipo de relación con el Buzón UJI



5.RESULTADOS: Satisfacción general



5.RESULTADOS: Satisfacción general

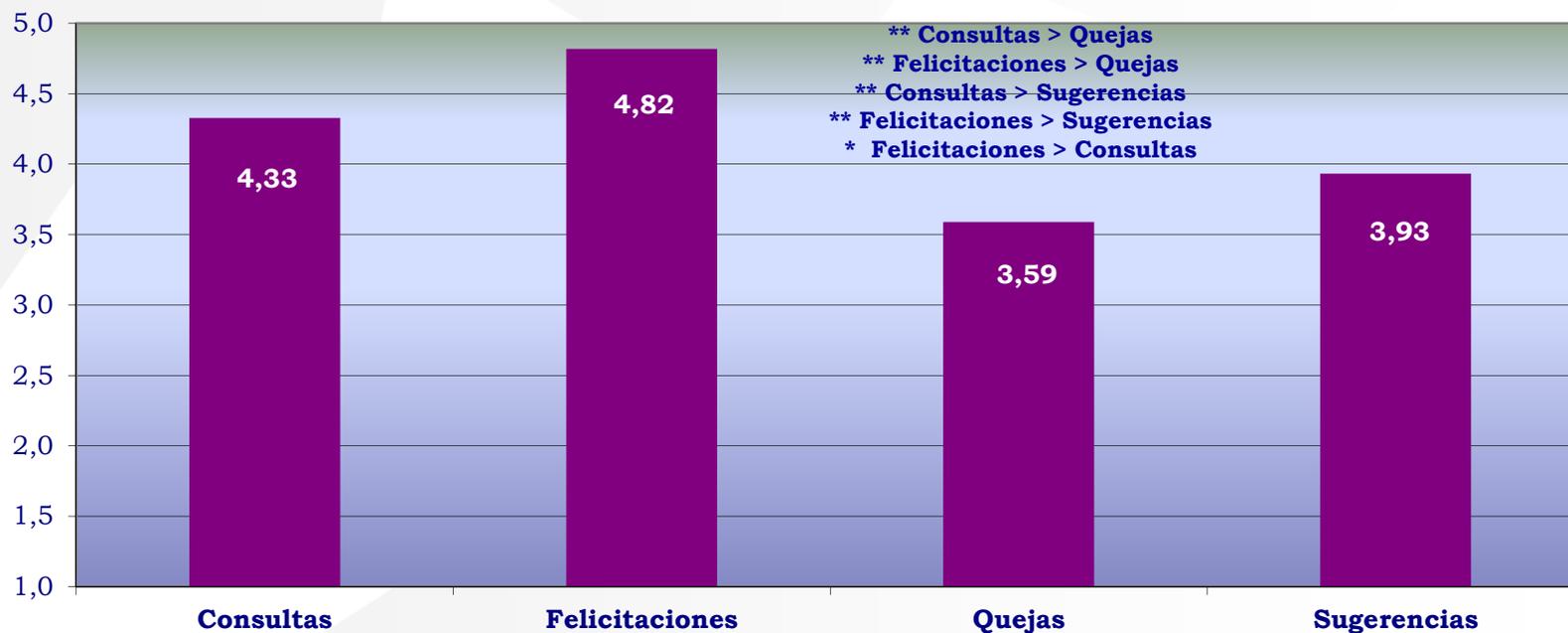
Evolución de la Satisfacción General con el Buzón UJI



No se muestran diferencias significativas con las valoraciones alcanzadas durante el año 2011 y los dos últimos años

5.RESULTADOS: Satisfacción general

Valoración de la Satisfacción General en función del tipo de petición realizada en el Buzón UJI

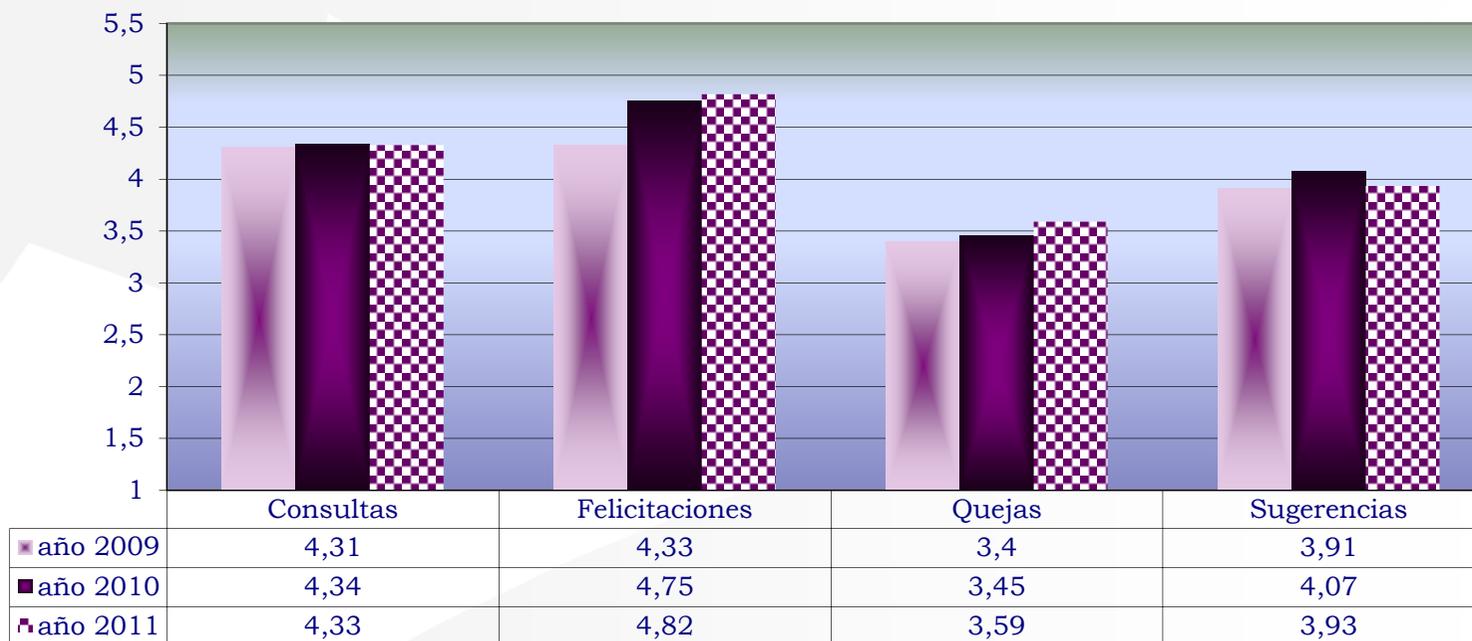


** Nivel de significación del 99% ($p = 0,01$)

* Nivel de significación del 95% ($p = 0,05$)

5.RESULTADOS: Satisfacción general

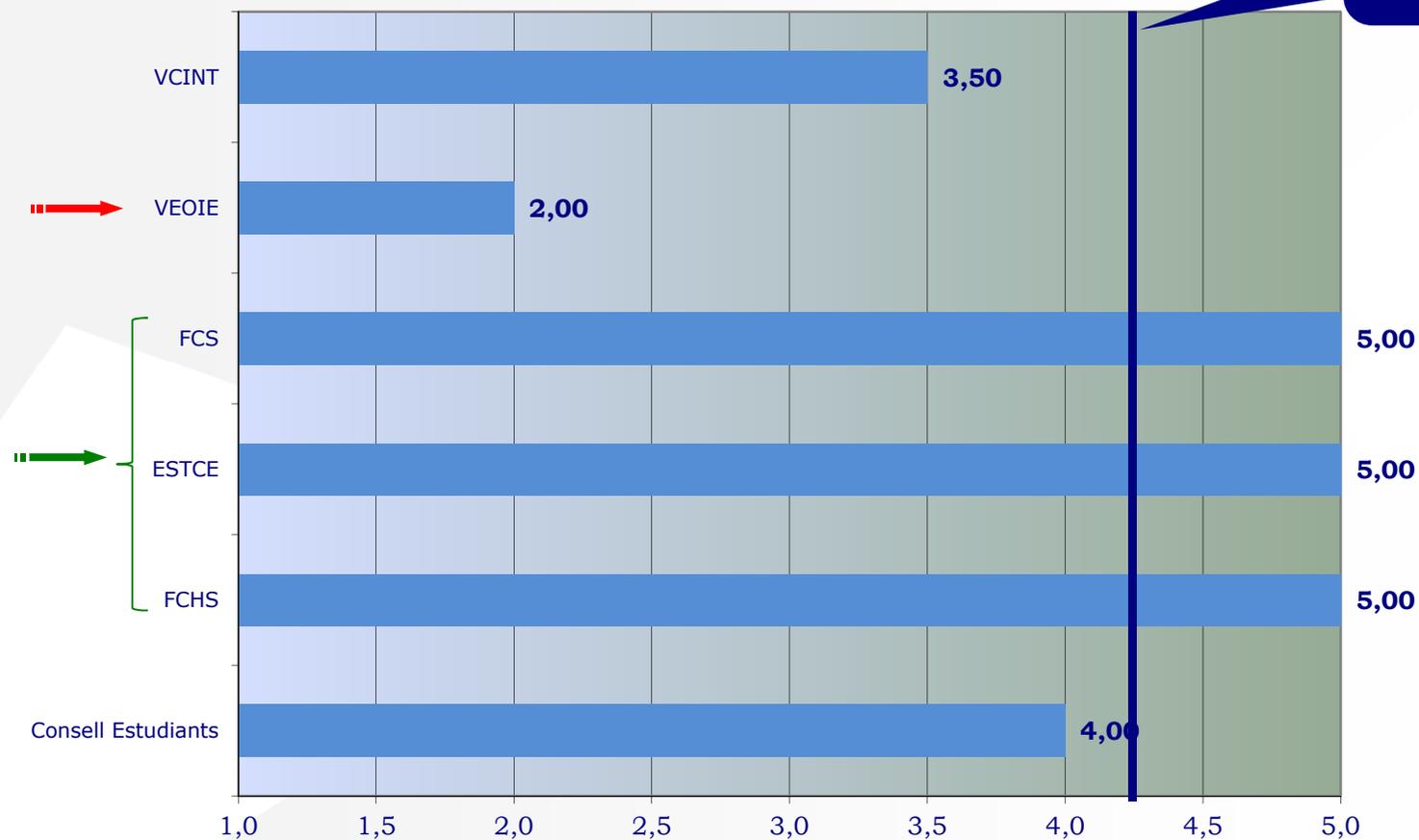
Evolución de la Satisfacción General en función del tipo de petición realizada en el Buzón UJI



No se muestran diferencias significativas con las valoraciones alcanzadas durante el año 2011 y los dos últimos años

5.RESULTADOS: Satisfacción general

Satisfacción general de los usuarios con el Buzón según el órganos encargado de responder



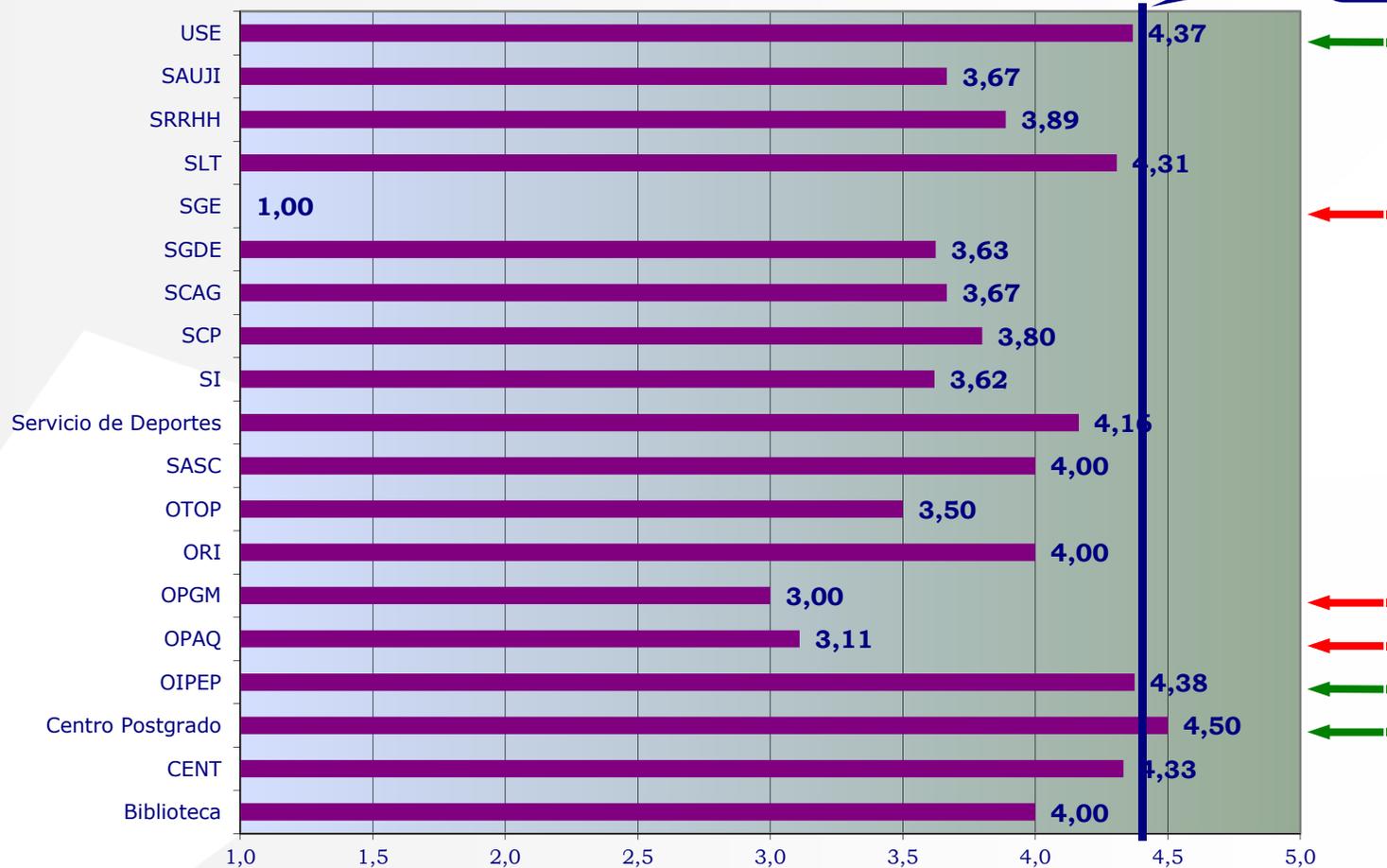
Satisfacción
General
4,22

→ Valoraciones más altas
→ Valoraciones más bajas

5.RESULTADOS: Satisfacción general

Satisfacción general con el Buzón de los usuarios según el servicio de la universidad encargado de responder

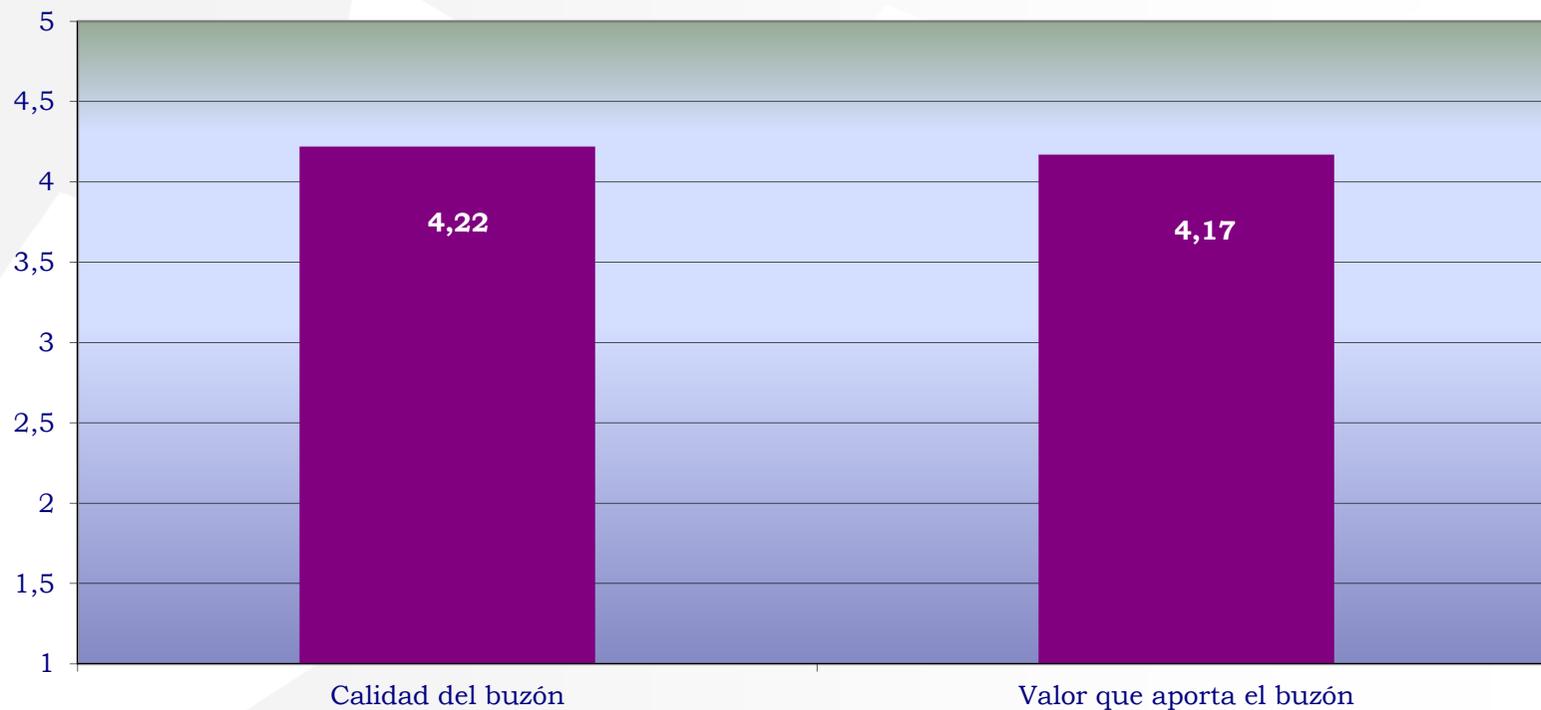
Satisfacción General
4,22



→ Valoraciones más altas
→ Valoraciones más bajas

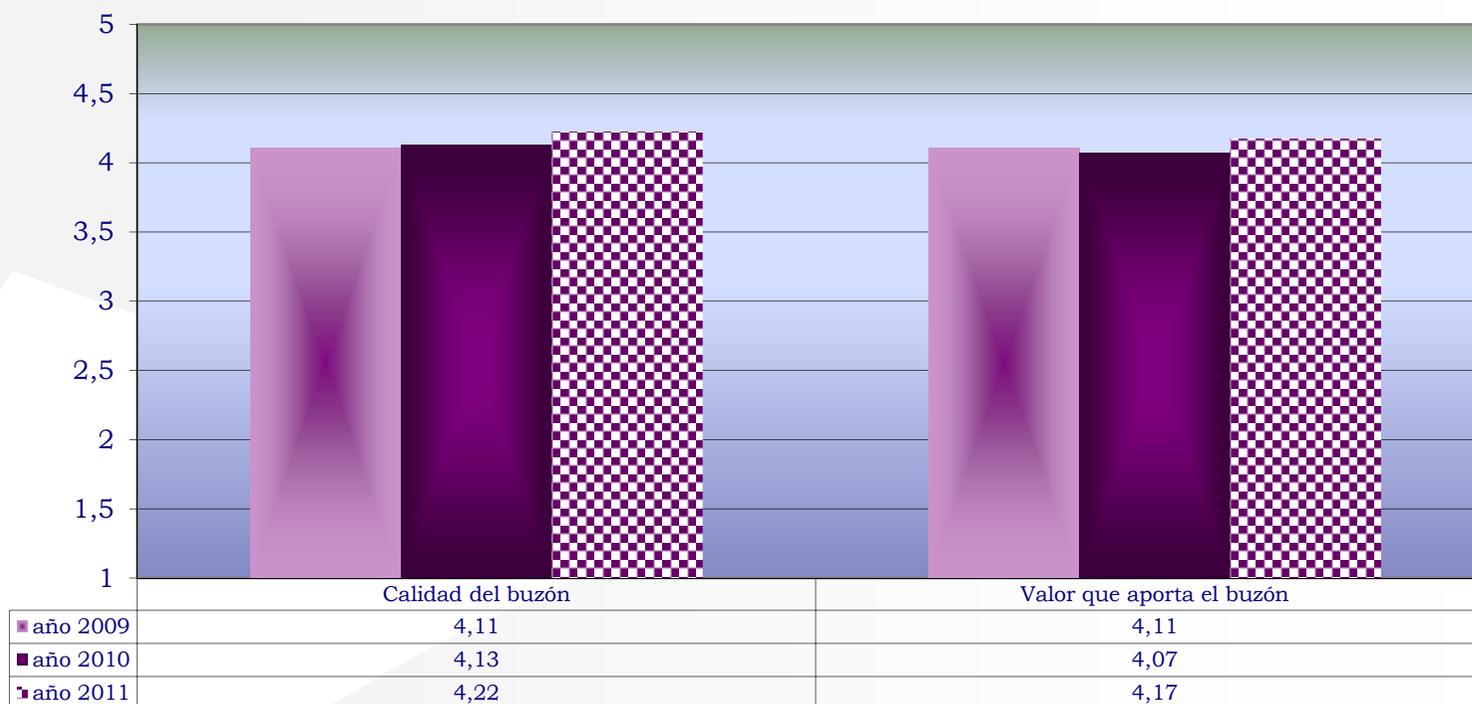
5.RESULTADOS: Otras valoraciones generales

Otras valoraciones generales sobre ...



5.RESULTADOS: Otras valoraciones generales

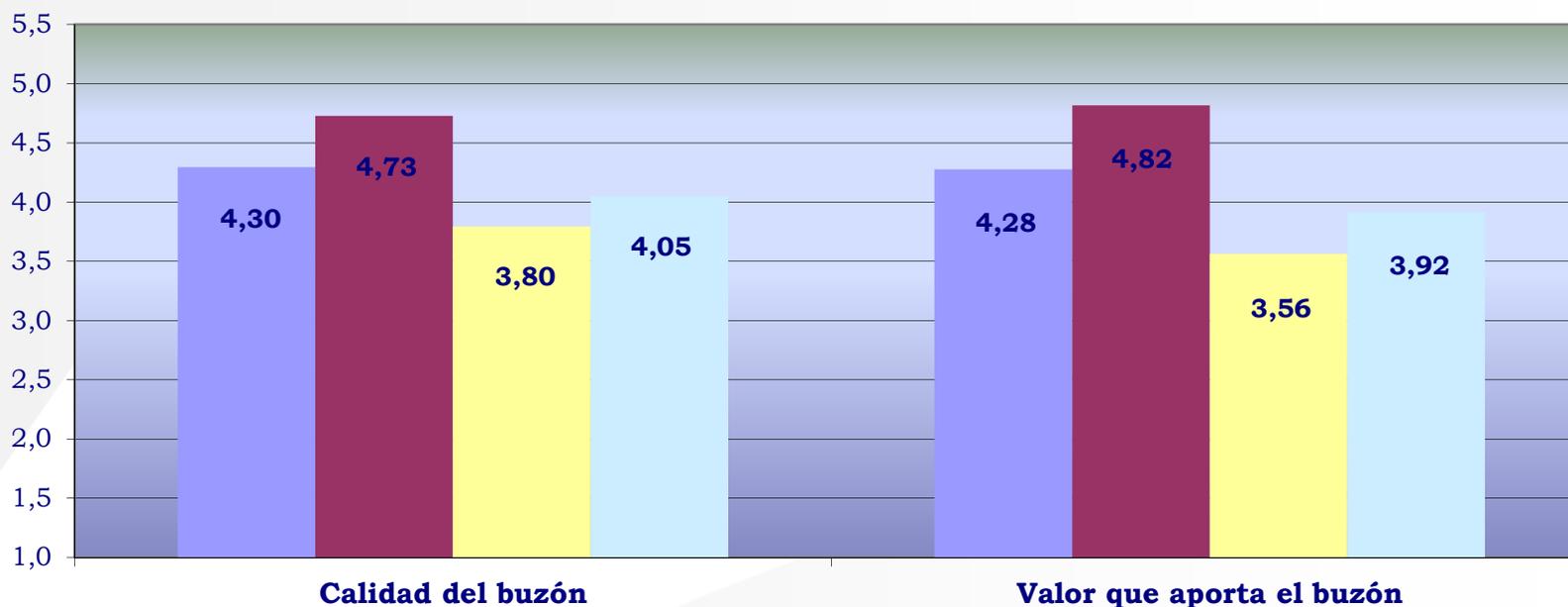
Evolución de la satisfacción con ...



No se muestran diferencias significativas entre las valoraciones alcanzadas en la anualidad 2011 y los dos últimos años (2009 y 2010)

5.RESULTADOS: Otras valoraciones generales

Otras valoraciones en función del tipo de petición realizada en el Buzón



** Consultas > Quejas
** Felicitaciones > Quejas
* Consultas > Sugerencias
* Felicitaciones > Sugerencias

** Consultas > Quejas
** Consultas > Sugerencias
** Felicitaciones > Sugerencias
** Felicitaciones > Quejas
* Felicitaciones > Consultas

■ Consultas ■ Felicitaciones ■ Quejas ■ Sugerencias

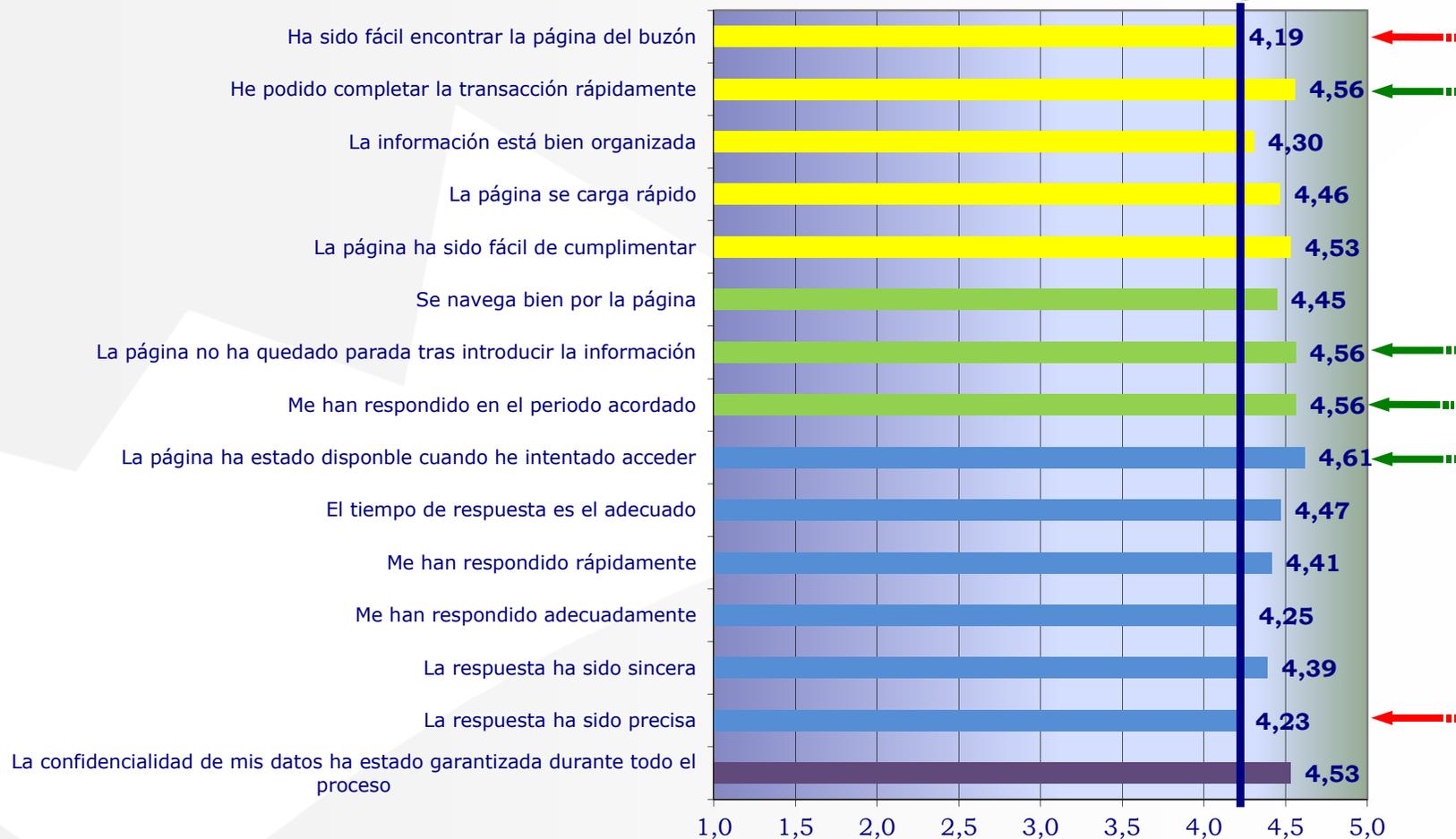
** Nivel de significación del 99% ($p = 0,01$)

* Nivel de significación del 95% ($p = 0,05$)

5.RESULTADOS: Aspectos específicos

Satisfacción
General
4,22

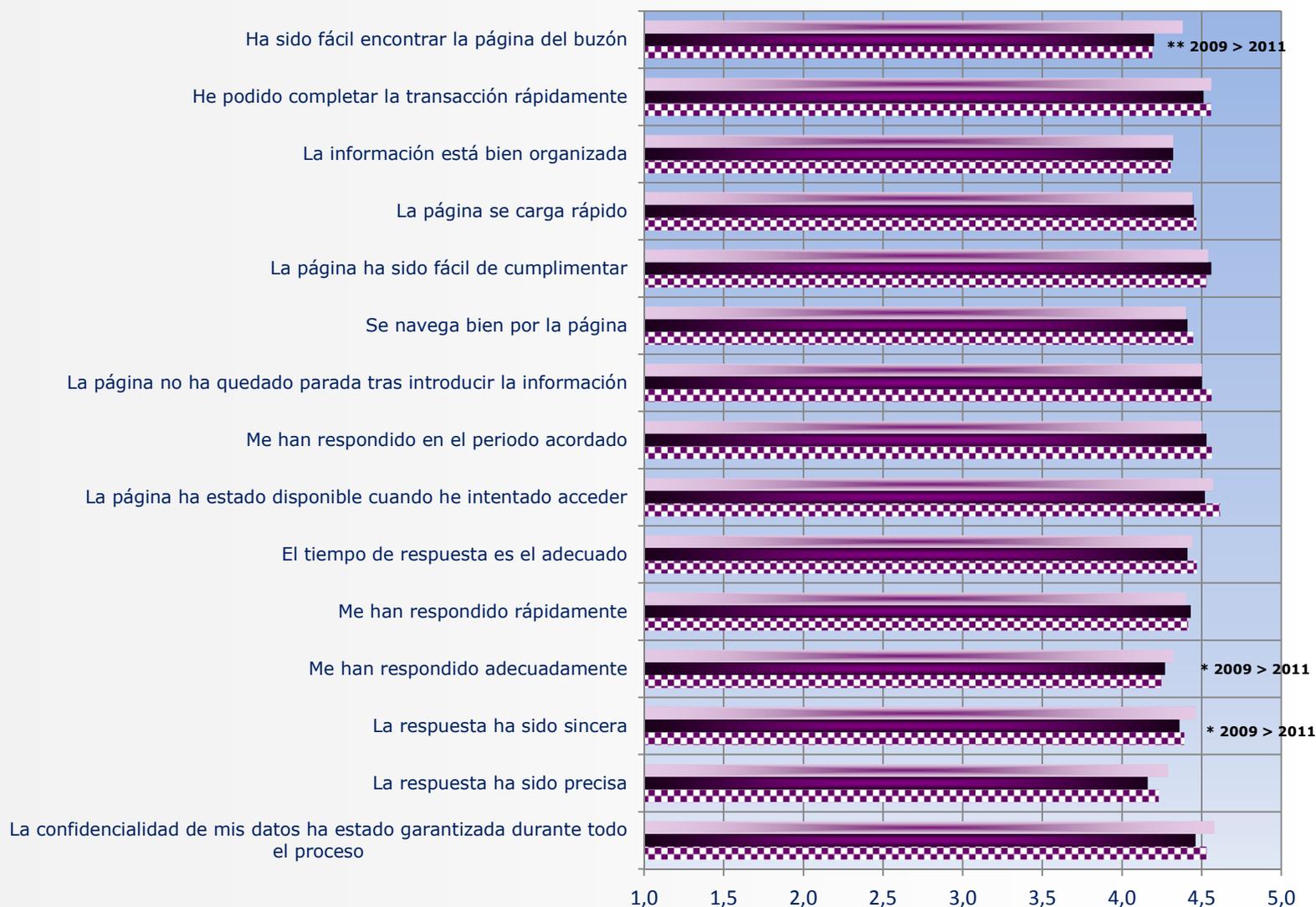
Valoración de los Aspectos Específicos de Calidad



→ Valoraciones más altas
→ Valoraciones más bajas

5.RESULTADOS: Aspectos específicos

Evolución de la valoración de los Aspectos Específicos de Calidad



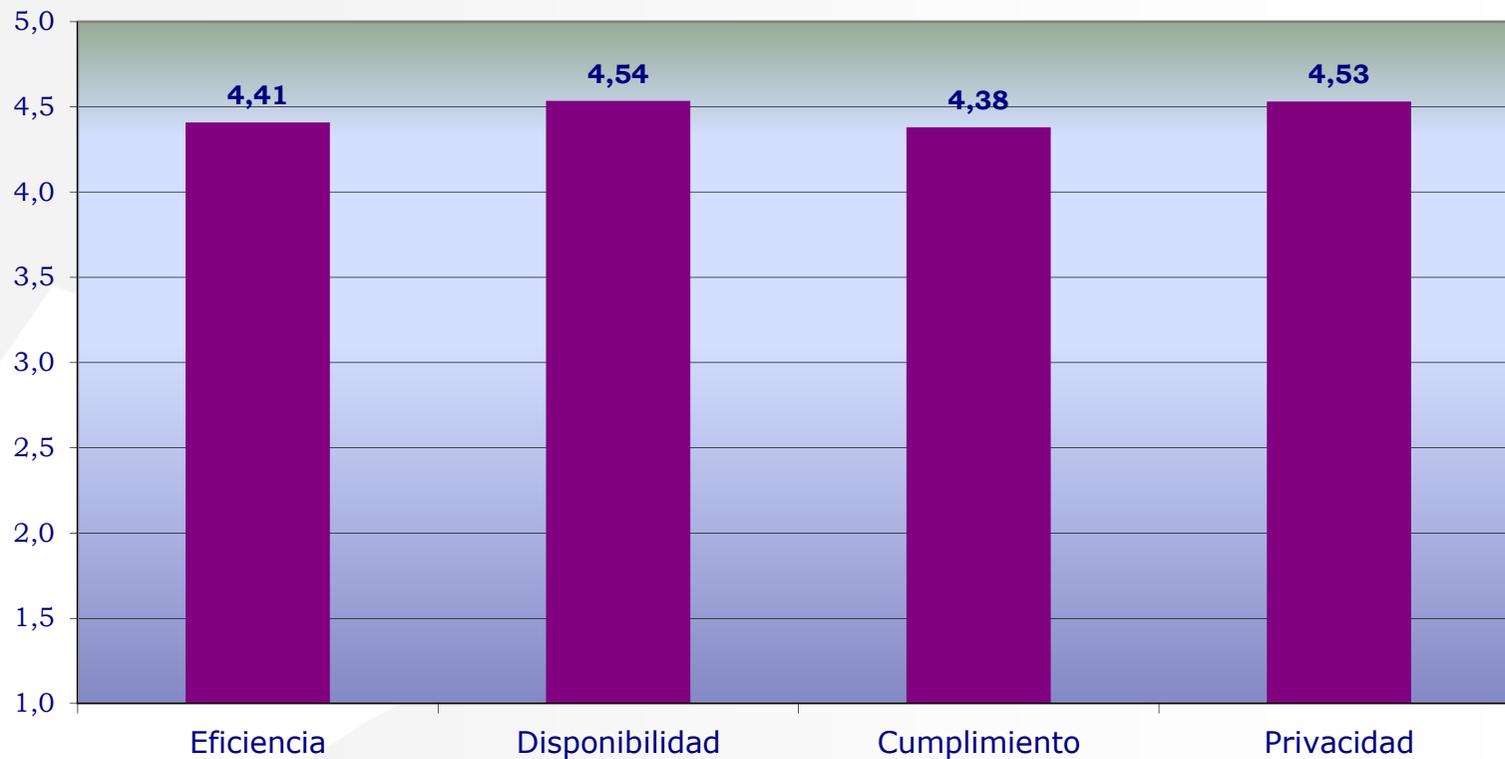
** Nivel de significación del 99% (p = 0,01)

* Nivel de significación del 95% (p = 0,05)

■ Año 2009 ■ Año 2010 ■ Año 2011

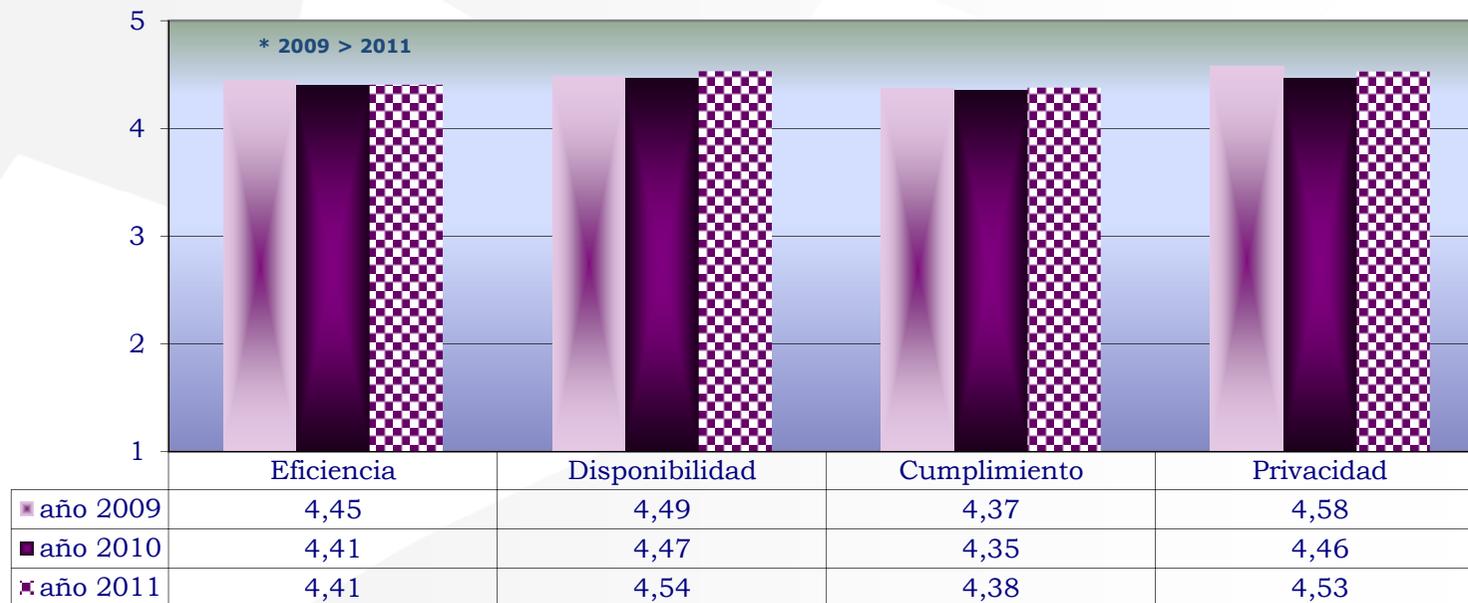
5. RESULTADOS: Dimensiones

Valoración de las Dimensiones de Calidad



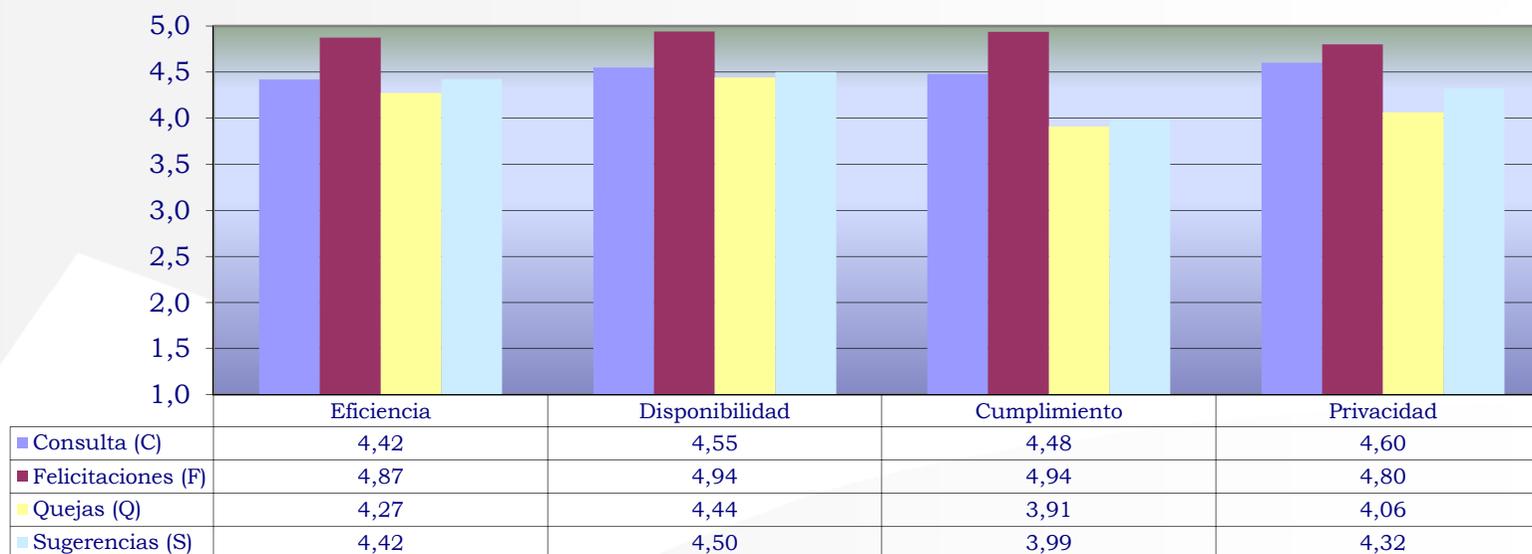
5.RESULTADOS: Dimensiones

Evolución en la valoración de las Dimensiones de Calidad



5.RESULTADOS: Dimensiones

Valoración de las Dimensiones en función del tipo de petición realizada en el Buzón UJI



** F > Q
* F > C
* C > Q
* S < Q

** F > Q
* F > C
* C > Q

** F > Q
** F > C
* F > S
** C > S
** C > Q

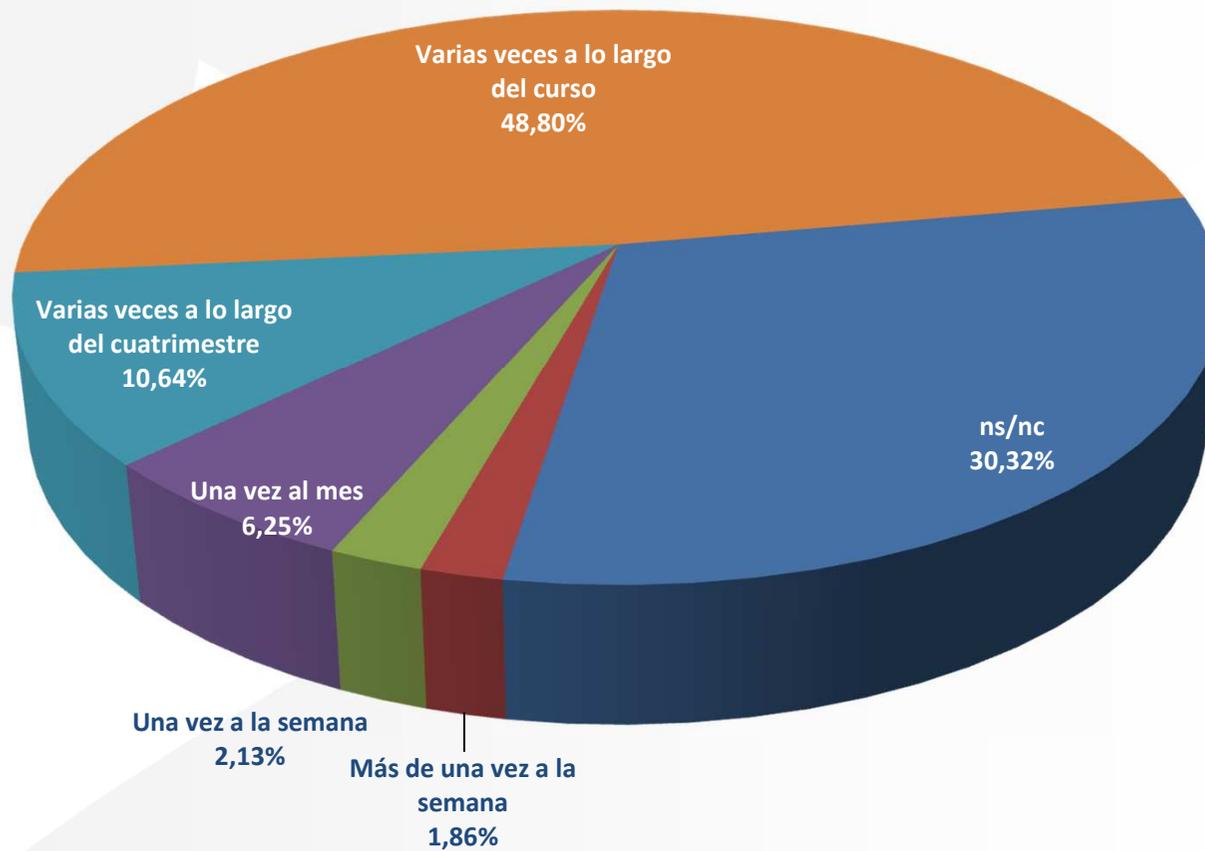
** C > Q

** Nivel de significación del 99% (p = 0,01)

* Nivel de significación del 95% (p = 0,05)

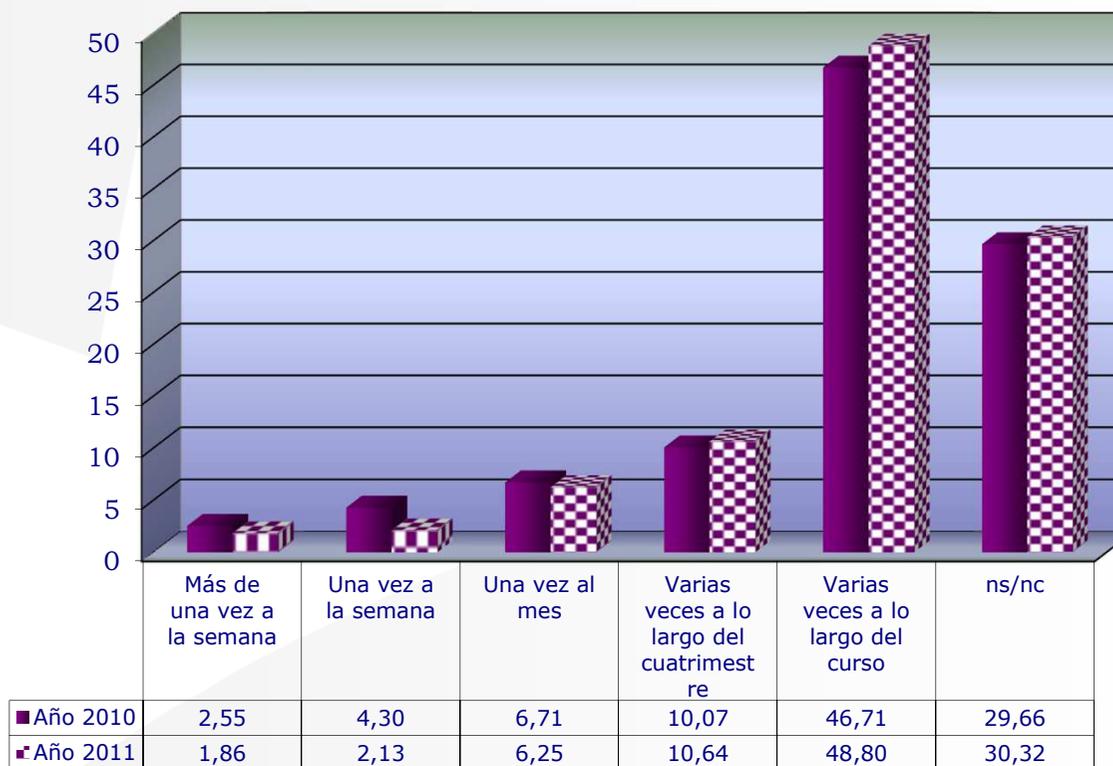
5.RESULTADOS: Frecuencia de uso

Indique la frecuencia con que utiliza el Buzón UJI



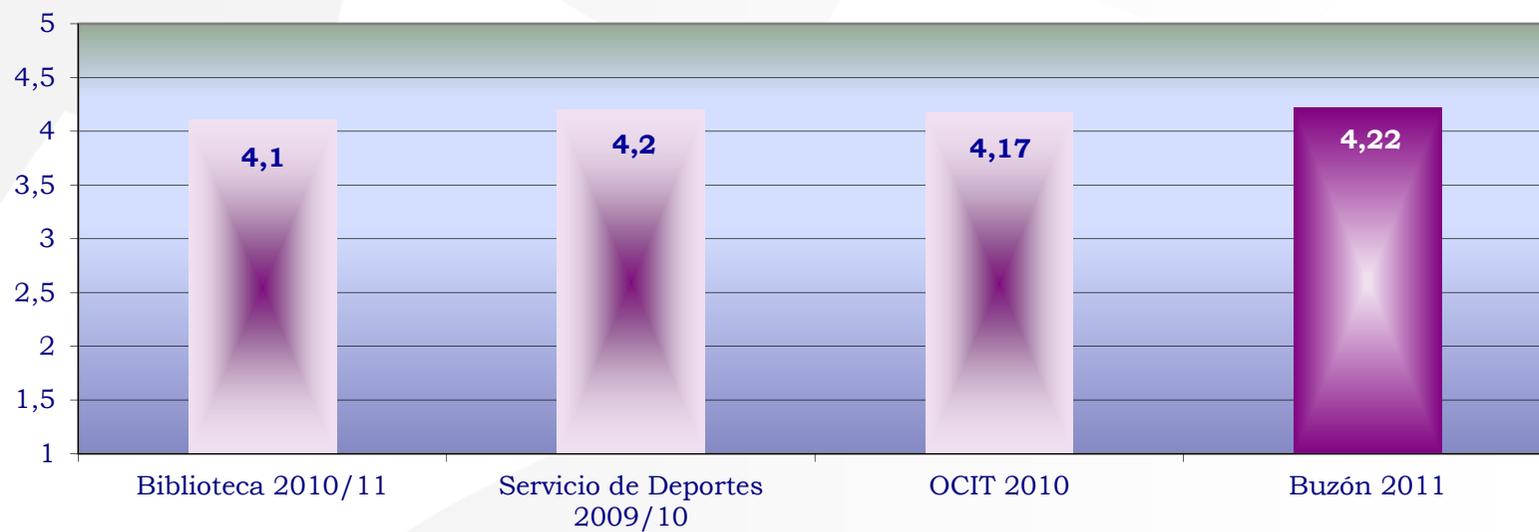
5.RESULTADOS: Frecuencia de uso

Evolución de la frecuencia de uso del Buzón UJI



6. COMPARACIONES

Comparación de los resultados de Satisfacción General obtenidos por el Buzón y otros servicios de la UJ



7. CONCLUSIONES

- Tanto la Satisfacción General del usuario, como el resto de valoraciones generales, son altas (4,22 sobre 5), y se mantienen estables, con mínimas variaciones que no son estadísticamente significativas respecto a las valoraciones realizadas durante los dos años anteriores.
- Según el tipo de petición que el usuario realiza con el Buzón, los que formalizan *Felicitaciones* muestran mayor nivel de satisfacción que el resto (4,82 sobre 5) que los usuarios que realizan otro tipo de peticiones. También los usuarios que plantean *Consultas* presentan mayor nivel de satisfacción (4,33 sobre 5) que los usuarios que realizan quejas o sugerencias, siendo estas diferencias estadísticamente significativas.
- Los Aspectos Específicos que mejor están valorados por el usuario se refieren a la *disponibilidad de la página*, la *rapidez de la transacción*, el hecho de que *la página no quede parada una vez introducida la información* o la *recepción de la respuesta en el periodo acordado*.
- En cuanto a los que presentan una valoración más baja (aunque siempre superior a 4) encontramos la *facilidad para encontrar la página del Buzón* o *precisión de la respuesta*.
- Los ítems referidos a la *facilidad para encontrar la página del buzón*, la *adecuación* y la *sinceridad de la respuesta* alcanzan una valoración significativa más baja respecto a la valoración alcanzada en el año 2009.
- Todas las Dimensiones de Calidad presentan valores superiores a 4. La dimensión eficiencia, presenta valoraciones altas (4,41 sobre 5) y estadísticamente diferentes de los resultados alcanzados en 2009 (promedio de 4,45 sobre 5).

8. MEJORA CONTINUA: Evolución de propuestas

DERIVADAS DEL INFORME DEL AÑO 2008

Trabajar con mayor detalle la parte cualitativa de la encuesta.

Se han analizado los comentarios realizados por los usuarios al completar la encuesta



Realizar un taller formativo sobre el funcionamiento del Buzón UJI.

DERIVADAS DEL INFORME DEL AÑO 2009

Modificar el procedimiento, y posteriormente la aplicación informática, para que la encuesta de satisfacción sea enviada al usuario junto con la respuesta a su consulta.

Modificar los puntos de la escala Likert utilizada para responder (sustituir «poco de acuerdo/en desacuerdo» por «un poco de acuerdo/en desacuerdo»).

Los puntos han sido modificados con fecha 24/01/2011.



Revisar la ortografía de los mensajes que lee el usuario cuando recibe la encuesta de satisfacción.

Esta actuación se realizó en febrero de 2010 pero volverá a revisarse ante uno de los comentarios realizados por los usuarios en relación con la encuesta.



Repetir

Modificar la página enviada por la aplicación informática con la Encuesta de Satisfacción de manera que el usuario pueda optar por «No contestar la encuesta»; en el caso de no marcar esta opción la aplicación seguirá lanzando encuestas tal y como está programada (a los 3 y a los 6 días de realizar la consulta).

Dar mayor difusión a la Normativa del Buzón UJI

Con fecha 21/12/2010 se envió un correo electrónico a toda la comunidad universitaria informando de la existencia del Buzón, donde también se indicaba la existencia de la Normativa y dónde podía ser consultada.



Realizar un seguimiento mensual del número de encuestas lanzadas y respuestas recibidas.

La revisión se viene realizando, de forma mensual todos los primeros miércoles del mes, desde febrero de 2010.



8. MEJORA CONTINUA: Evolución de propuestas

DERIVADAS DEL INFORME DEL AÑO 2010

En la Encuesta, ampliar la capacidad del campo de texto para recoger comentarios y/o sugerencias de los usuarios.

Hablar con los servicios responsables del Buzón para mejorar la accesibilidad de la misma.

Realizar comparaciones de los resultados obtenidos con estudios similares realizados fuera de la UJI.

Se realiza la búsqueda de resultados similares entre universidades. No se encuentra información. Tampoco se dispone de este resultado en el grupo de Benchmarking del Club de Excelencia en Gestión

Incluir en el estudio los objetivos planteados por otros Servicios de la UJI en relación con el Buzón.

Realizar una revisión de los ítems del cuestionario (propuesta en la Subcomisión del Consell de Qualitat del 10/02/2011).

8. MEJORA CONTINUA: Nuevas propuestas

- ⊕ En los comentarios realizados por los usuarios, se encuentran nuevas consultas. Se propone aclarar esta situación en el apartado "comentarios" de la encuesta para prevenir nuevas consultas que quedarán necesariamente sin respuesta.
- ⊕ Revisar el funcionamiento de la aplicación informática con respecto a la selección del perfil: debe ser el paso inicial para no perder la información introducida pero no se hace evidente en la aplicación.
- ⊕ Revisar el funcionamiento de la aplicación informática para facilitar a los usuarios su utilización. Si la persona redacta el motivo de su consulta y luego selecciona el perfil, se pierde todo lo redactado con anterioridad.
- ⊕ Estudiar la forma en que se gestiona el anonimato de las peticiones en el Buzón, pues algunos comentarios sugieren que: 1) puede ser opcional, de forma que los usuarios que lo deseen puedan identificarse y 2) no siempre parece quedar garantizado.
- ⊕ Cuando el usuario realiza una consulta a través del Buzón, la aplicación informática permite avanzar en el registro de la misma sin la obligatoriedad de incluir correo electrónico. En los casos en que no se incluye e-mail, el servicio no puede remitir respuesta a la consulta del usuario y pueden quedar consultas sin responder.
- ⊕ En los comentarios realizados por los usuarios del Buzón, se evidencia que algunas consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones quedan sin respuesta. Se contempla la necesidad de realizar un seguimiento de la respuesta a las mismas.