

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

Any 2016
(desena edició)



Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, QUALITAT I IGUALTAT

Maig de 2017

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Marc teòric	5
3. Objectius	7
4. Metodologia	8
4.1. Fitxa tècnica	8
4.2. Qüestionari	9
4.3. Població i mostra	11
5. Resultats	15
5.1. Satisfacció general	15
5.2. Altres valoracions generals	19
5.3. Dimensions	23
5.4. Aspectes específics	27
6. Comparacions	29
7. Conclusions	31
8. Millora contínua	33
8.1. Estat de propostes de millora anteriors	33
8.2. Noves propostes de millora	34
9. Annexos	35

1. INTRODUCCIÓ

CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ:

- **Motiu de creació:** l'enquesta sorgeix com a una necessitat dins del procés de certificació de la gestió administrativa de les titulacions de l'àmbit de la informàtica, segons la Norma ISO 9001:2000.

Amb posterioritat s'ha integrat en el SGIQ de tots els títols impartits a l'UJI.

- **Periodicitat:** anual
- **Primera edició de l'enquesta:** any 2007
- **Modificacions de l'enquesta:** fins a l'edició corresponent a l'any 2015 s'ha utilitzat el mateix qüestionari amb el qual es va iniciar el procés d'avaluació.

Posteriorment, durant el curs 2014-15 es va a portar a terme una revisió estadística de l'instrument que va a donar lloc a un qüestionari, utilitzat per primera vegada per a recollir les dades corresponent a l'any 2016, en el qual s'ha vist reduït el nombre d'ítems utilitzats.

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 3)

1. INTRODUCCIÓ



Enquesta de satisfacció amb la bústia de l'UJI i el model EFQM d'excel·lència (versió 2013)

- Subcriteri 5e. Les relacions amb la clientela es gestionen i milloren
- Subcriteri 6a. Percepcions (de resultats en la clientela)
- Subcriteri 6b. Indicadors de rendiment (de resultats en la clientela)



Enquesta de satisfacció amb la bústia de l'UJI i la Norma UNE EN-ISO 9001:2008

- Requisit 7.2.3. Comunicació amb el client
- Requisit 8.2.1 Satisfacció del client



Enquesta de satisfacció amb la bústia de l'UJI i el sistema de gestió interna de la qualitat de l'UJI

- Procediment PTI-00006 «Gestió de notificacions»
- Procediment AUD20 «Mesura de la satisfacció i la qualitat de servei»

Enquesta de satisfacció amb la bústia de l'UJI i el programa Docentia-UJI

- Manual d'avaluació docent de la Universitat Jaume I



Enquesta de satisfacció amb la bústia de l'UJI i el programa de seguiment

- Criteri 5. Valoració de la implantació del sistema de gestió interna de qualitat (SGIQ)

Enquesta de satisfacció amb la bústia de l'UJI i el programa Reacredita

- Criteri 3. Sistema de gestió interna de qualitat (SGIQ)

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 4)

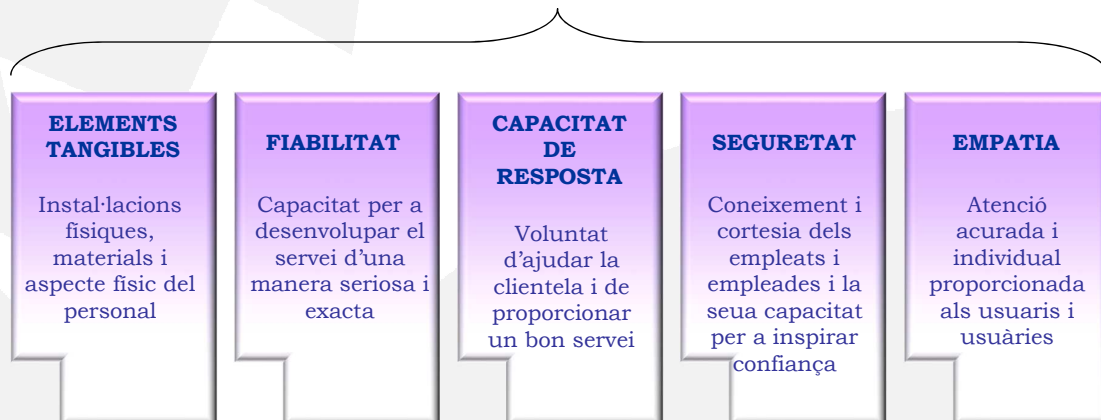
2. MARC TEÒRIC

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



BÚSTIA, any 2016 (diapo. 5)

2. 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 dona 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:

DIMENSÍO EFICIÈNCIA

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

DIMENSÍO COMPLIMENT

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

DIMENSÍO DISPONIBILITAT DEL SISTEMA

Correcte funcionament tècnic del lloc web.

DIMENSÍO PRIVACITAT

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

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 6)

3. 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.

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 7)

4. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

Població: 1.843 enquestes enviades

Mostra: 322 respostes (17,47% de la població)

Índex de fiabilitat: 95,12%

Error mostral: $\pm 5\%$

Data de realització: any 2016

Administració de l'enquesta: en línia

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 8)

4. METODOLOGIA: Qüestionari

❖ Total de 19 ítems:

- a) 13 ítems sobre *aspectes específics* (vegeu la diapositiva següent).
- b) 2 ítems sobre *valoracions generals*.
- c) 1 ítem sobre *satisfacció general*.
- d) 1 ítem sobre *frequència d'ús*.
- e) 1 ítem sobre *sexe* de l'enquestat
- f) 1 ítem per a recollir *comentaris*.

NOVETAT

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



❖ Disponible en tres idiomes: castellà, valencià i anglès.

❖ Per a la totalitat de l'escala $\alpha = 0,974$.

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 9)

4. METODOLOGIA: Qüestionari

Dimensió **Eficiència** ($\alpha = 0,920$)

- 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 ha estat fàcil d'emplenar.

Dimensió **Disponibilitat** ($\alpha = 0,861$)

- Ítem 05 Es navega bé per la pàgina.
- Ítem 06 La pàgina no s'ha bloquejat després d'introduir-hi la informació.
- Ítem 08 La pàgina ha estat disponible quan he intentat accedir-hi.

Dimensió **Compliment** ($\alpha = 0,921$)

- Ítem 07 M'han respost en el període acordat.
- Ítem 09 M'han respost ràpidament.
- Ítem 10 M'han respost adequadament.

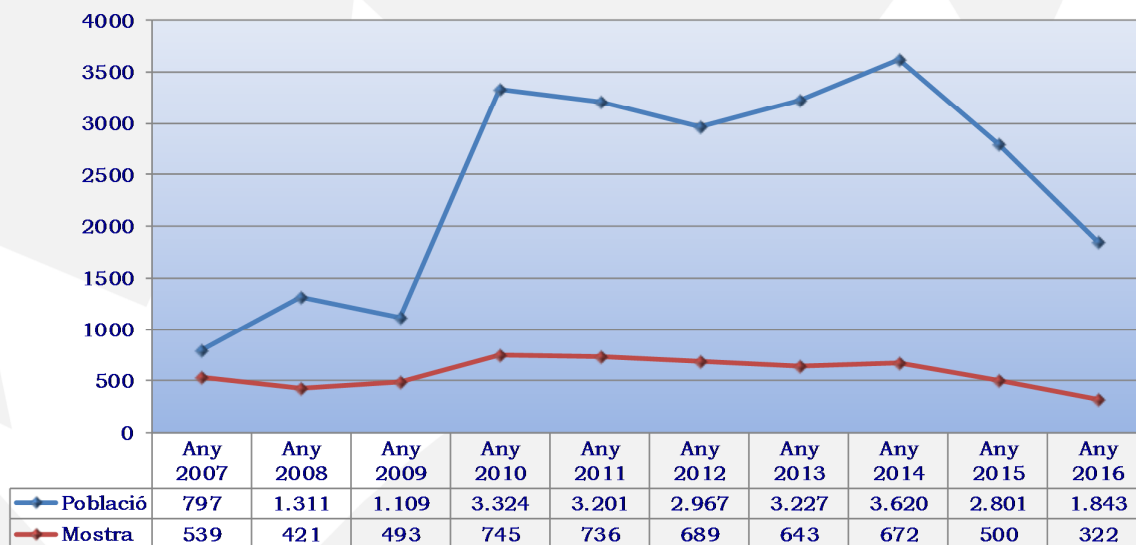
Dimensió **Privacitat** ($\alpha = 0,971$)

- Ítem 11 La confidencialitat de les meues dades ha estat garantida al llarg de tot el procés.
- Ítem 12 El procediment de seguiment de la mostra consultada ha estat segur.
- Ítem 13 El mecanisme utilitzat per a donar resposta a la vostra consulta ha mantingut la vostra privacitat.

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 10)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

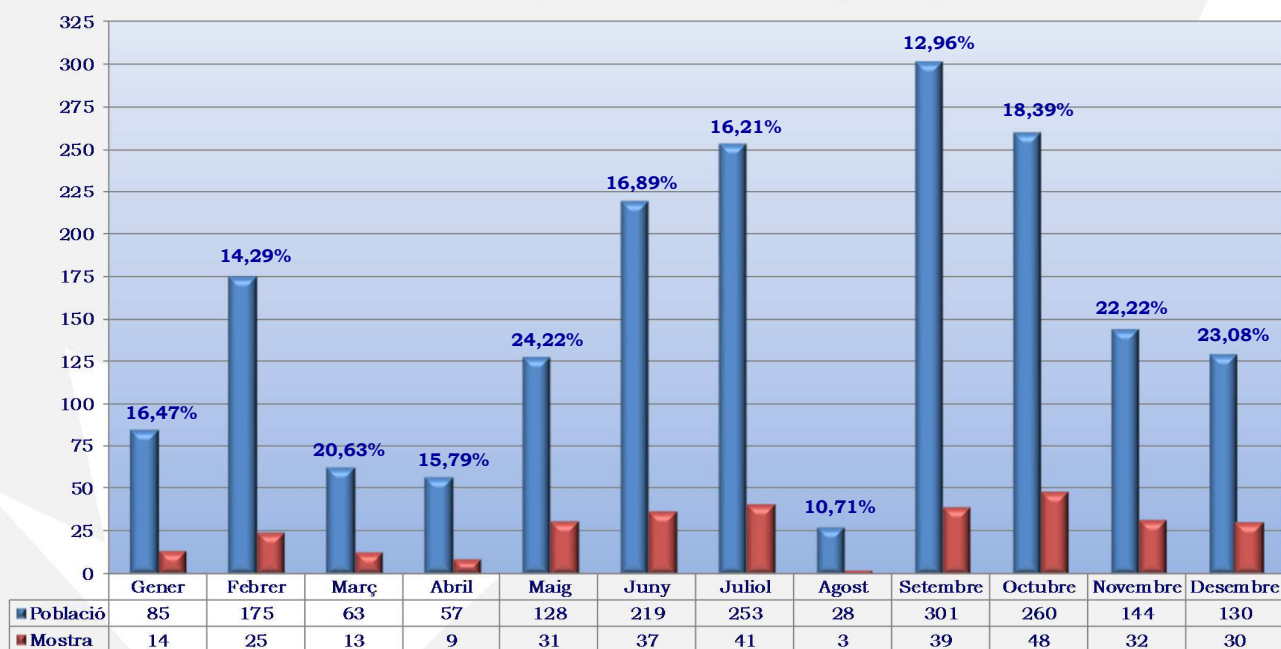
Evolució de la població i la mostra



BÚSTIA, any 2016 (diapo. 11)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra al llarg de l'any

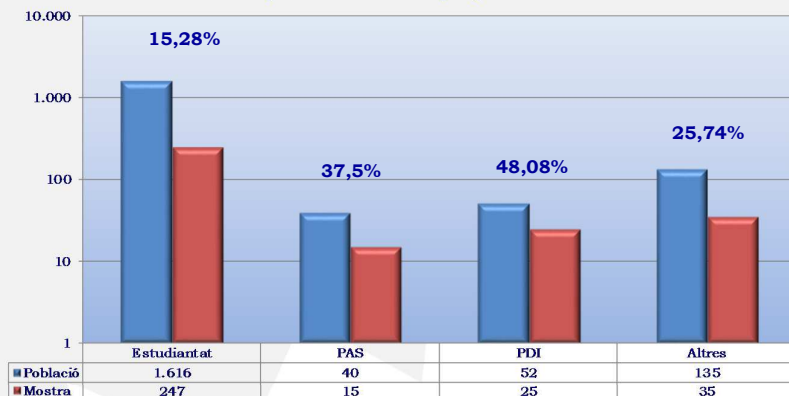


Nota: els percentatges fan referència a la relació entre població i mostra de cada mes en concret.

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 12)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

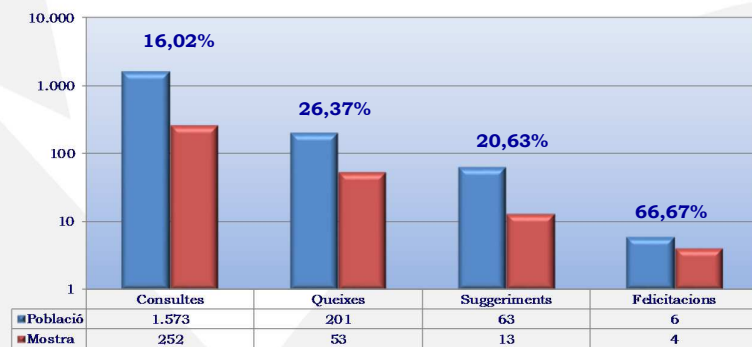
Distribució de la població i la mostra per perfil d'accés a la bústia



Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura presentada per la població NO es manté en la mostra aconseguida en funció de la variable "tipus d'accés":

PERFIL D'ACCÉS ($p_{\text{value}} = 0,000$).

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



Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura presentada per la població NO es manté en la mostra aconseguida en funció de la variable "tipus d'entrada":

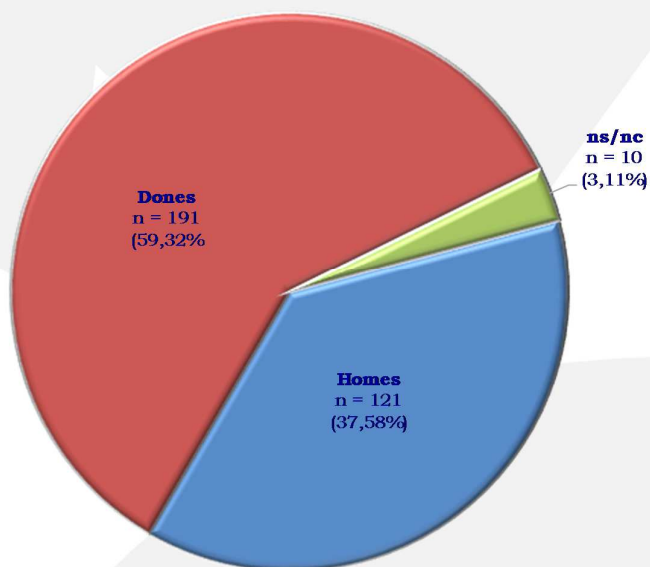
TIPUS D'ENTRADA ($p_{\text{value}} = 0,003$).

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

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 13)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la mostra segons el seu sexe

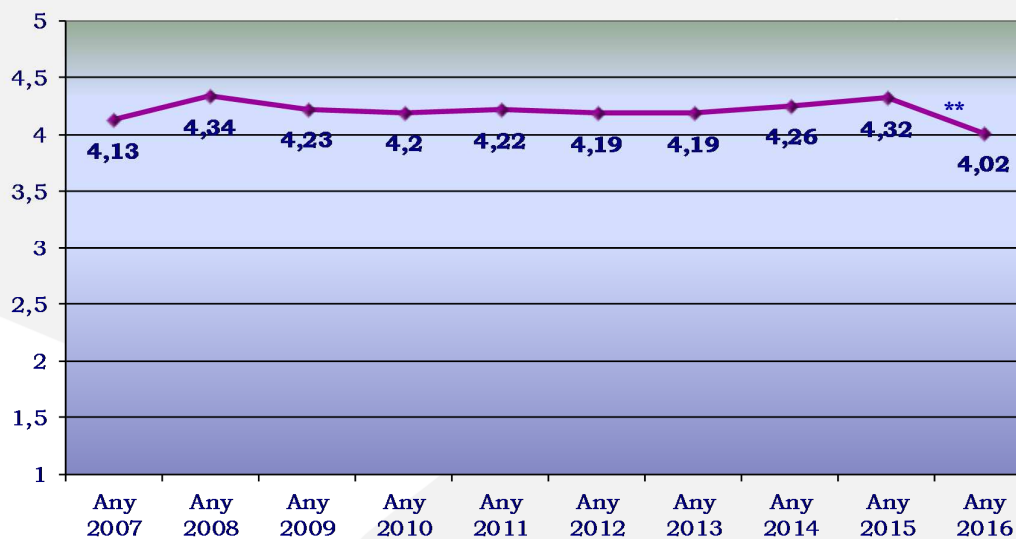


NOTA: per les característiques de l'enquesta no es disposa d'informació relativa al sexe de la població enquestada.

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 14)

5. RESULTATS: Satisfacció general

Evolució de la satisfacció general amb la bústia

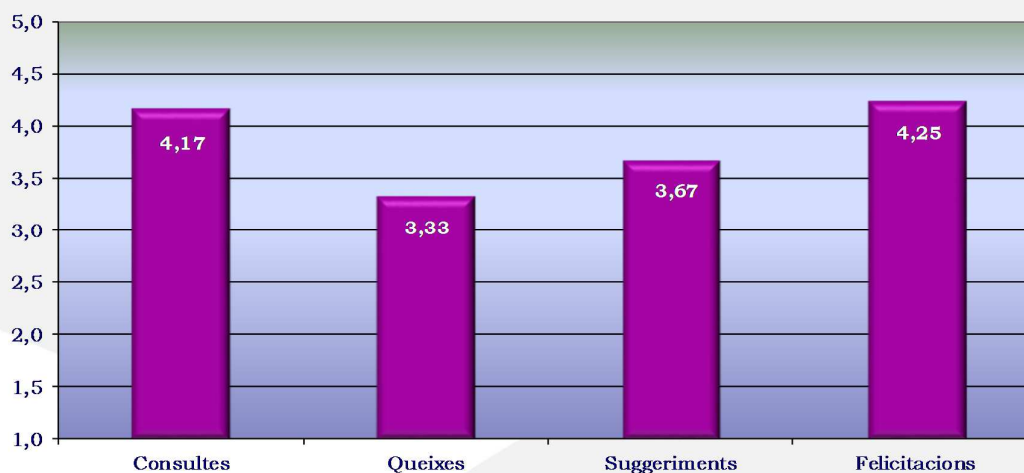


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 15)

5. RESULTATS: Satisfacció general

Satisfacció general amb la bústia segons el tipus d'entrada



**** Consultes > Queixes**
*** Consultes > Suggestiments**

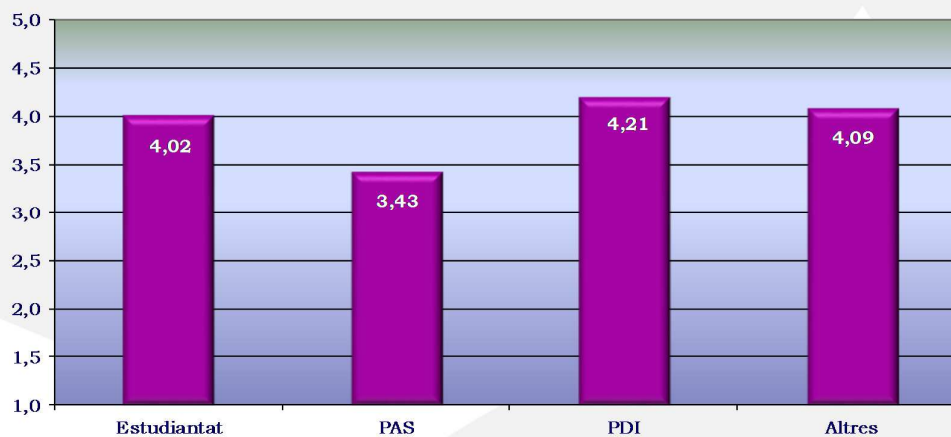
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

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

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 16)

5. RESULTATS: Satisfacció general

Satisfacció general amb la bústia segons el perfil d'accés



* Estudiantat > PAS

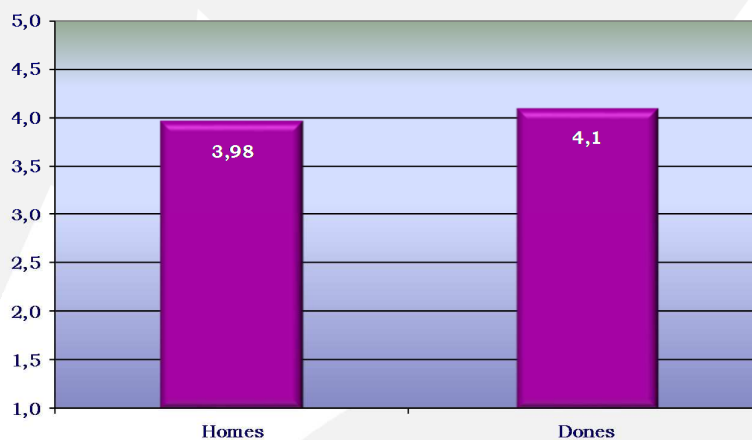
* PDI > PAS

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

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 17)

5. RESULTATS: Satisfacció general

Satisfacció general amb la bústia segons el sexe

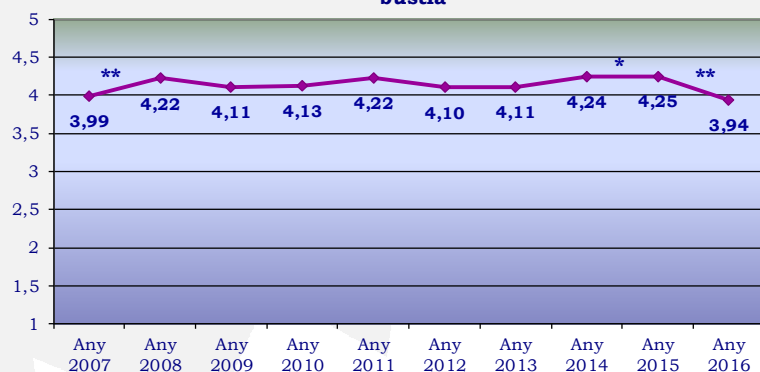


No es mostren diferències significatives entre els homes i les dones

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 18)

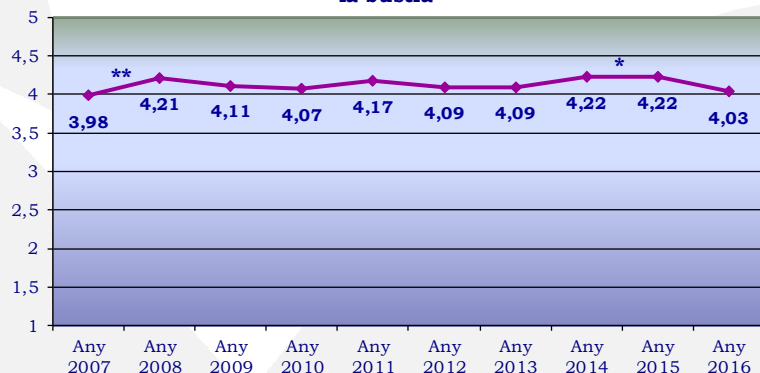
5. RESULTATS: Valoracions generals

Evolució de la valoració general sobre la qualitat de la bústia



* 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% ($p = 0,01$)

Evolució de la valoració general sobre el valor que aporta la bústia

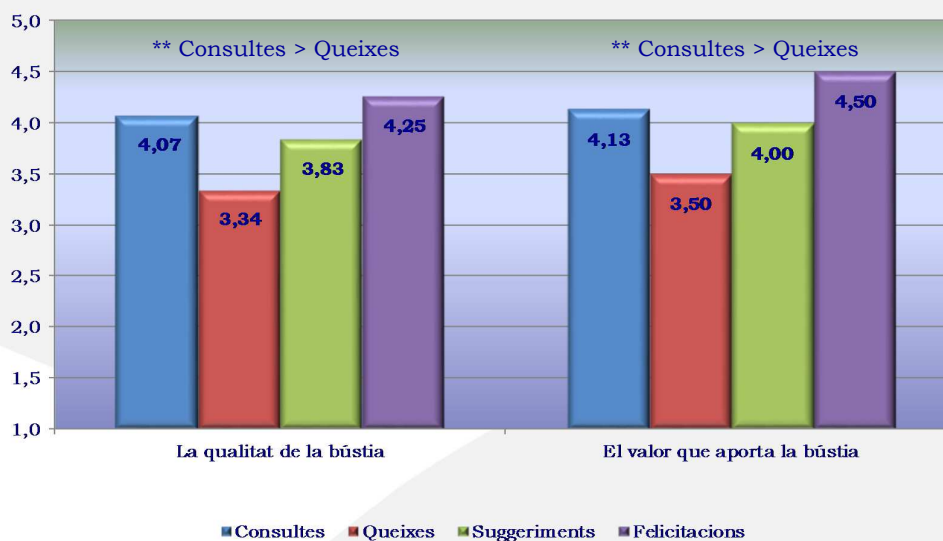


No es mostren diferències significatives amb les valoracions realitzades durant l'any 2015

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 19)

5. RESULTATS: Valoracions generals

Altres valoracions generals de la bústia segons el tipus d'entrada

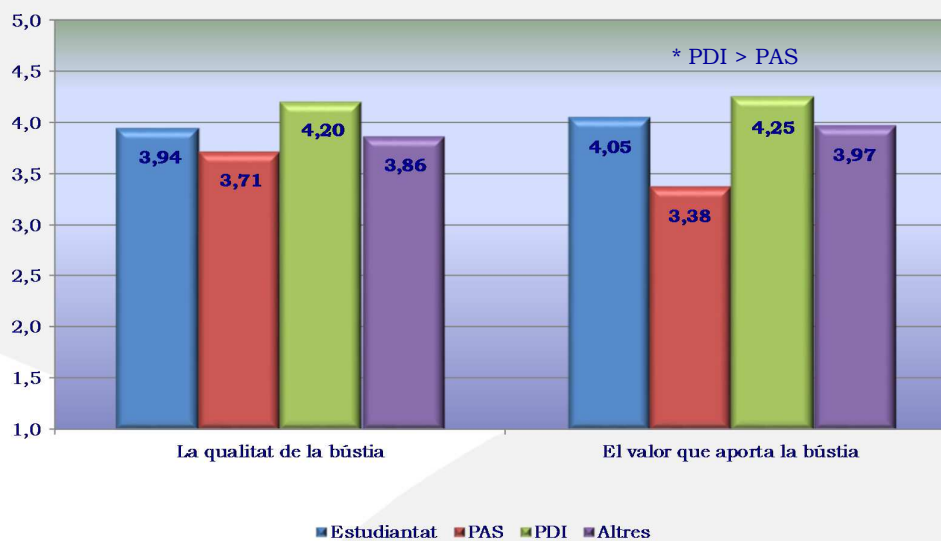


** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 20)

5. RESULTATS: Valoracions generals

Altres valoracions generals de la bústia segons el perfil d'accés

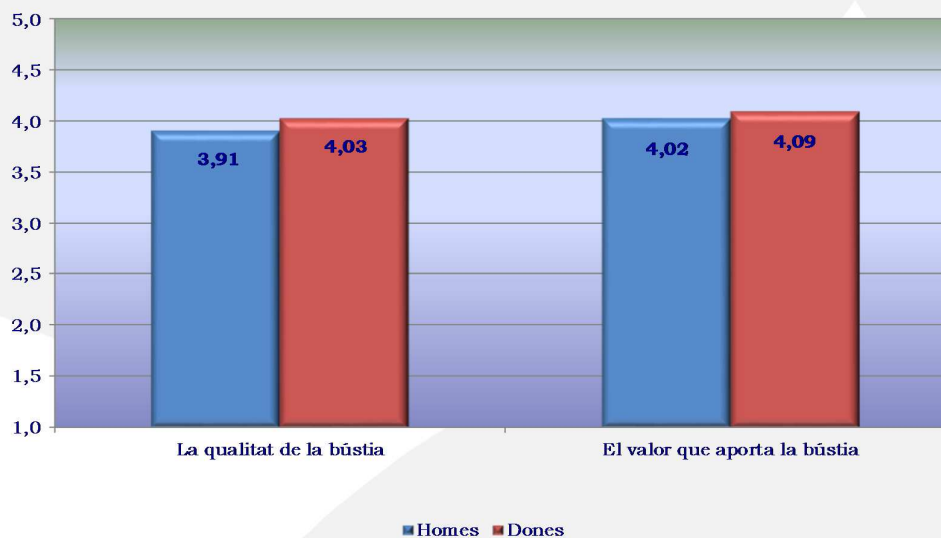


No es mostren diferències significatives entre els perfils d'accés a la bústia

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 21)

5. RESULTATS: Valoracions generals

Altres valoracions generals de la bústia segons el sexe

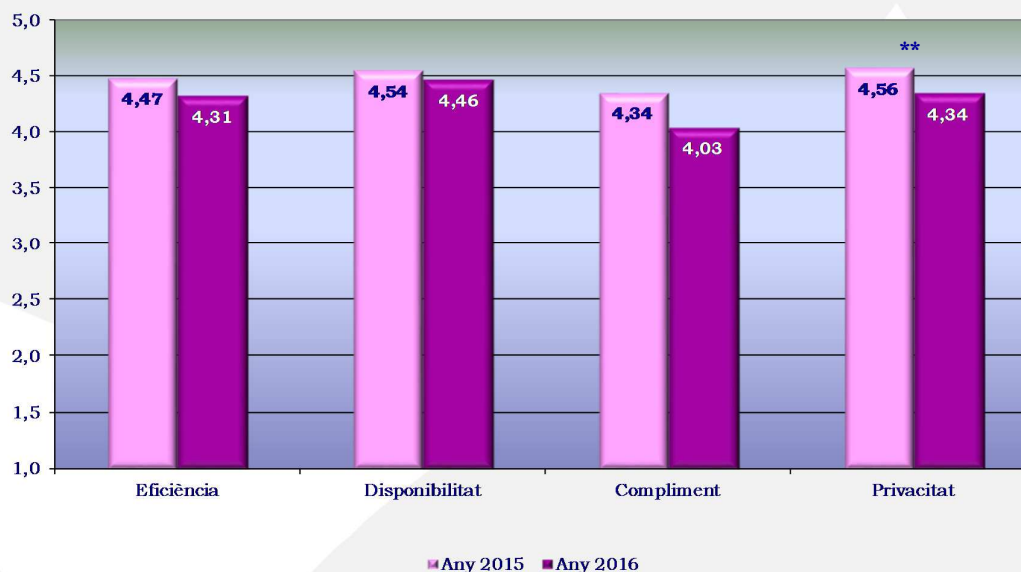


No es mostren diferències significatives entre els sexes

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 22)

5. RESULTATS: Dimensions

Evolució en les valoracions de les dimensions de qualitat de servei

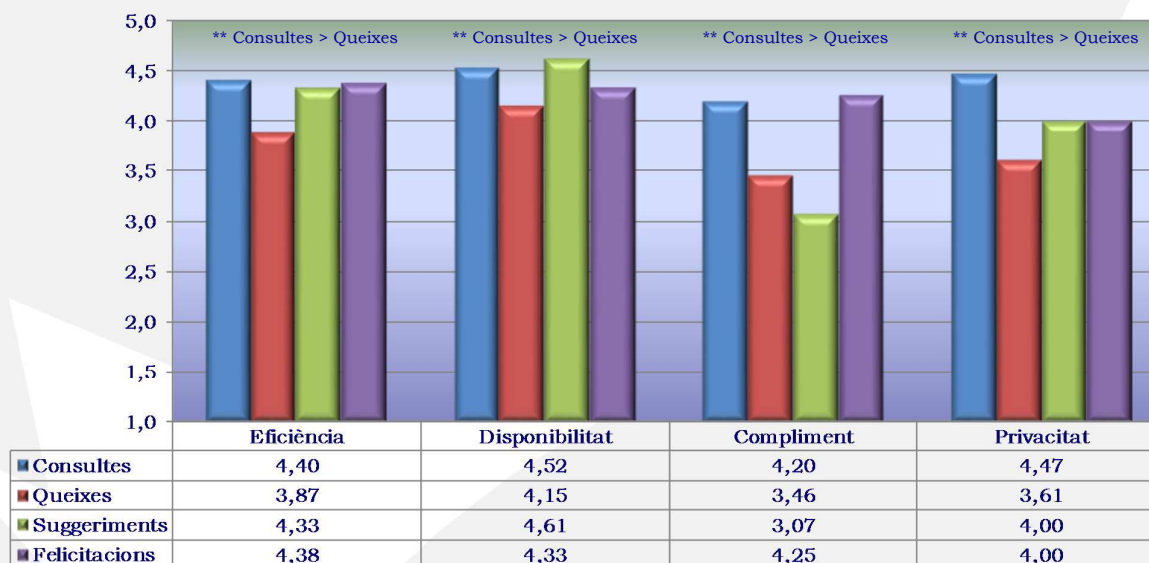


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 23)

5. RESULTATS: Dimensions

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

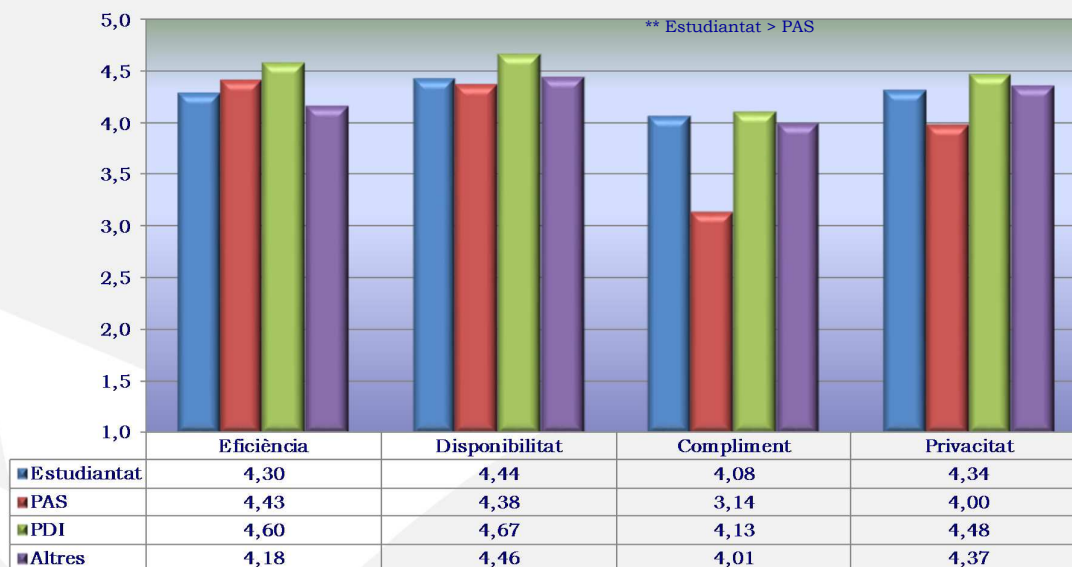


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 24)

5. RESULTATS: Dimensions

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

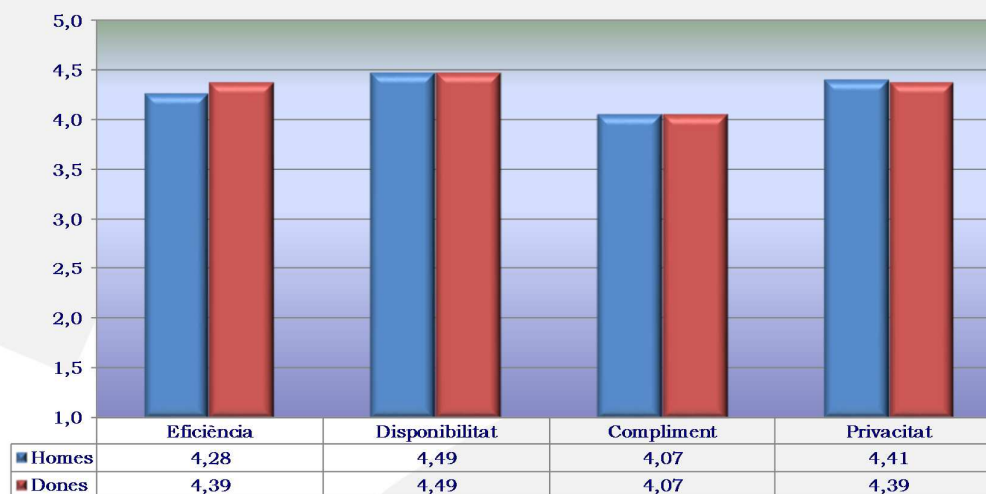


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 25)

5. RESULTATS: Dimensions

Valoracions en les dimensions de qualitat de servei segons el sexe



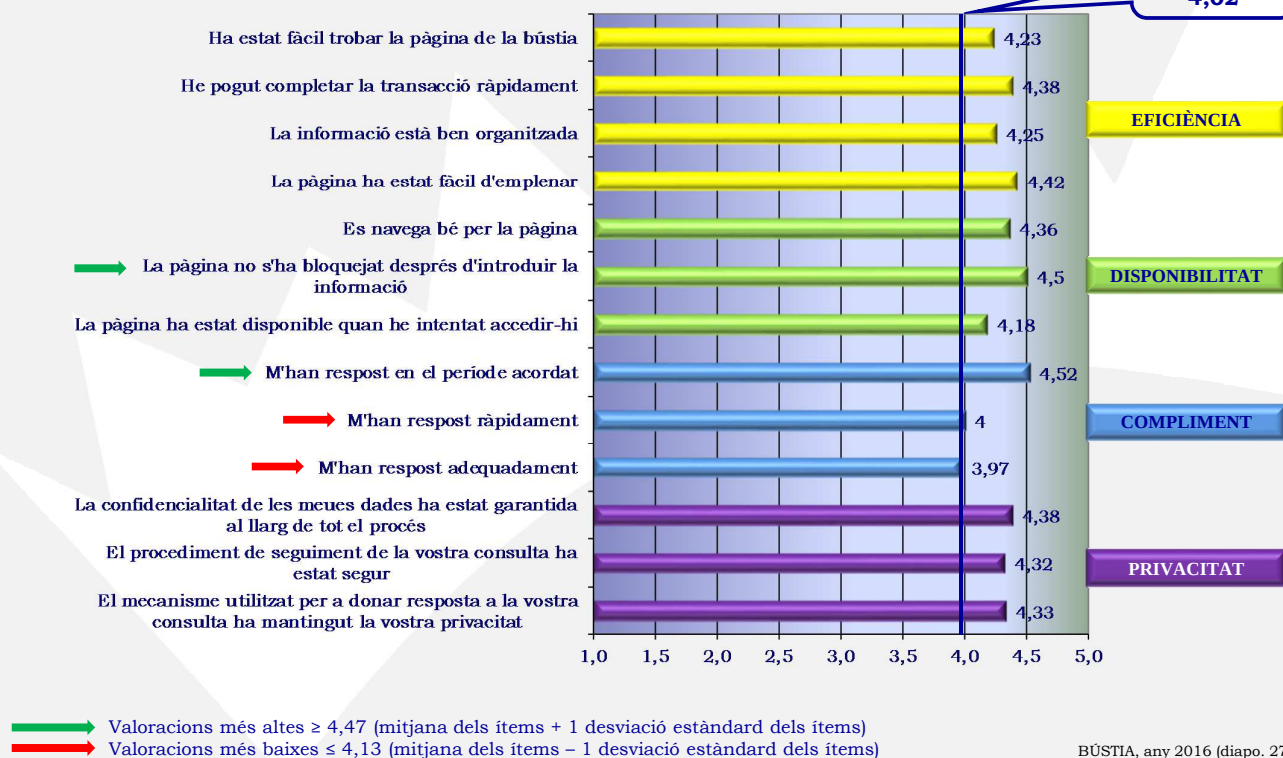
No es mostren diferències significatives entre els sexes

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 26)

5. RESULTATS: Aspectes específics

Aspectes específics de qualitat de servei

Satisfacció general
4,02



5. RESULTATS: Aspectes específics

Evolució dels aspectes específics de qualitat de servei

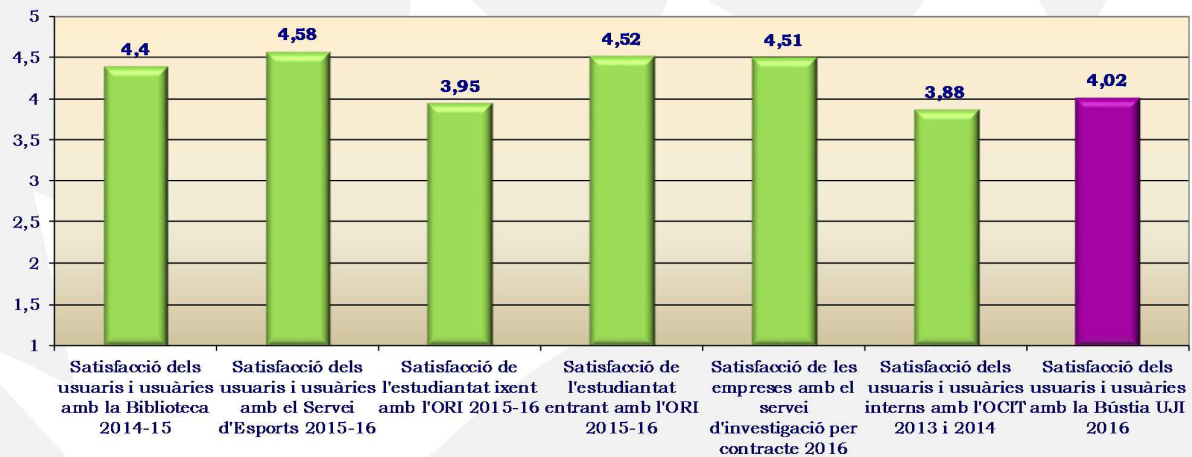


* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

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

6. COMPARACIONS

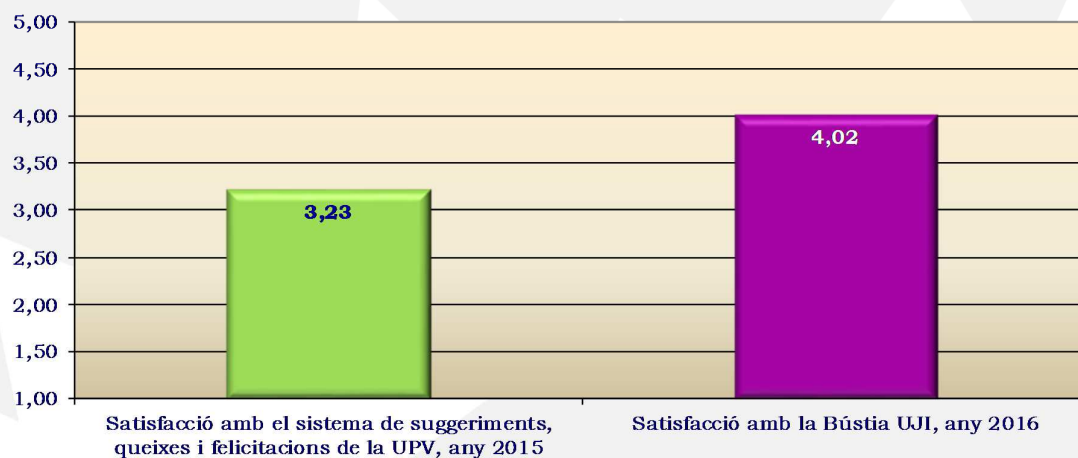
Comparació dels resultats de satisfacció general obtinguts per la bústia i altres serveis de l'UJI (últimes edicions)



BÚSTIA, any 2016 (diapo. 29)

6. COMPARACIONS

Comparació amb resultats obtinguts per altres universitats (últimes edicions trobades)



UPV = Universitat Politècnica de València

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 30)

7. CONCLUSIONS

- ✓ La **satisfacció general** dels usuaris i usuàries de la bústia és alta (mitjana de 4,02 sobre 5) encara que l'avaluació de l'any 2016 presenta un descens significatiu respecte de l'any anterior.
 - La satisfacció, en funció del tipus d'entrada a la bústia, oscil·la entre la mitjana de 4,25, quan s'accedeix per a realitzar-hi una felicitació, i la mitjana de 3,33 quan ho fa per a realitzar-hi una queixa. Això mostra que la valoració realitzada per les persones que accedeixen per a realitzar una consulta és significativament major que en el cas d'accedir a realitzar una queixa o un suggeriment.
 - Segons el perfil d'accés, la satisfacció general més alta correspon al perfil «PDI», amb una mitjana de satisfacció de 4,21, i la més baixa al perfil «PAS», amb una mitjana de 3,43. A més, la satisfacció del PAS és significativament més baixa que l'assolida per l'estudiantat i pel PDI.
 - En funció del servei que emet la resposta, cal destacar els serveis amb una mitjana de satisfacció igual o superior a 4,76, com són l'OPAQ, SAUJI, el SGE i la Biblioteca. Per contra, el CEPFC, el Consell d'Estudiantat, l'ESTCE i la FCHS són els àmbits on es presenten satisfaccions més baixes, iguals o inferiors a 3,12.
 - Per últim, la satisfacció de les dones (mitjana de 4,1) és major que la dels homes (mitjana de 3,98) sense que es mostren diferències significatives entre ells.
- ✓ En el cas de les **valoracions generals** de la bústia en relació a la seua qualitat (mitjana de 3,94) i al seu valor (mitjana de 4,03), cal indicar que s'ha produït un empitjorament en la satisfacció dels enquestats en ambdós casos, encara que només al valorar la qualitat de la bústia la satisfacció assolida és significativament més baixa que la satisfacció mostrada en l'edició anterior.
- ✓ Les **dimensions de qualitat** en què s'agrupen els aspectes específics de qualitat de servei presenten valors que varien entre la mitjana 4,46 de la dimensió «disponibilitat» i la mitjana 4,03 de la dimensió «compliment». Totes les dimensions presenten valoracions més baixes que les assolides en l'edició anterior però, únicament en el cas de la dimensió «privacitat» aquestes diferències són estadísticament significatives.

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 31)

7. CONCLUSIONS

- ✓ Per últim, els ítems relatius als **aspectes específics de qualitat de servei** oscil·len entre la mitjana de 4,52 de l'ítem «M'han respost en el període acordat» i la mitjana de 3,97 de l'ítem «M'han respost adequadament». Concretament, els ítems amb valoracions més altes són:
 - M'han respost en el període acordat (mitjana de 4,52)
 - La pàgina no s'ha bloquejat després d'introduir la informació (mitjana de 4,5)Per contra, els ítems amb valoracions més baixes són:
 - M'han respost ràpidament (mitjana de 4)
 - M'han respost adequadament (mitjana de 3,97)
- ✓ En general, tots els aspectes específics de qualitat de servei presenten valoracions més baixes que l'edició anterior però cal destacar els següents ítems:
 - L'ítem «M'han respost en el període acordat» ha sigut significativament millor valorat que en l'any 2015.
 - Els ítems «M'han respost ràpidament» i «M'han respost adequadament» han sigut significativament pitjor valorats que en 2015.

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 32)

8. MILLORA CONTÍNUA: Estat de PM anteriors

INFORME	PROPOSTA DE MILLORA	ESTAT
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.	
2011	Realitzar un seguiment de la resposta ja que hi ha usuaris que indiquen que els seus comentaris queden sense resposta.	
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.	
2013	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.	
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. Valorar si la informació continguda en la diapositiva 28 de l'informe pot servir per a documentar el Pla estratègic dels serveis.	FET

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 33)

8. MILLORA CONTÍNUA: Noves propostes de millora

- ❖ Revisar amb el SI que el procediment d'enviament de l'enquesta es corresponga amb el procediment dissenyat (proposta de l'OPAQ).
- ❖ S'ha detectat, a través de comentaris amb el PDI, que l'anonimat dels usuaris i usuàries de la Bústia no està garantit; per tant, s'ha de revisar l'eina per assegurar que no es pot visualitzar cap adreça electrònica (proposta de l'OPAQ).
- ❖ Revisar el protocol del procediment per assegurar el tractament de les felicitacions i que aquestes arriben als interessats (proposta de l'OPAQ).

BÚSTIA, any 2016 (diapo. 34)

Enquesta de SATISFACCIÓ AMB LA BÚSTIA de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions de la Universitat Jaume I

L'objectiu d'aquest qüestionari és conèixer el grau de satisfacció de l'usuari de la bústia de suggeriments de la pàgina web de la Universitat Jaume I.

En quina mesura esteu d'acord o en desacord amb les afirmacions següents?

	Molt en desacord (1)	Poc en desacord (2)	Indiferent (3)	Poc d'acord (4)	Molt d'acord (5)	NS/NC
1. Ha estat fàcil trobar la pàgina de la Bústia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. He pogut completar la transacció ràpidament	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. La informació està ben organitzada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. La pàgina ha estat fàcil d'emplenar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Es navega bé per la pàgina	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. La pàgina no s'ha bloquejat després d'introduir la informació	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. M'han respost en el període acordat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. La pàgina ha estat disponible quan he intentat accedir-hi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. M'han respost ràpidament	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. M'han respost adequadament	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. La confidencialitat de les meues dades ha estat garantida al llarg de tot el procés	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. El procediment de seguiment de la vostra consulta ha estat segur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. El mecanisme utilitzat per a donar resposta a la vostra consulta ha mantingut la vostra privacitat	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Quina valoració feu sobre...?

	Molt baixa (1)	Baixa (2)	Mitjana (3)	Alta (4)	Molt alta (5)	NS/NC
14. La qualitat de la Bústia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. El valor que us aporta la Bústia	☐	☐	☐	☐	☐	☐

						NS/NC
16. Satisfacció general amb la Bústia	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Informació complementària

17. Amb quina freqüència utilitzeu la Bústia

- ☐ Una vegada a la setmana
- ☐ Més d'una vegada a la setmana
- ☐ Una vegada al mes
- ☐ Diverses vegades al llarg del quadrimestre
- ☐ Diverses vegades al llarg del curs
- ☐ NS/NC

18. Sexe:

- ☐ Home
- ☐ Dona
- ☐ NS/NC

Voleu realitzar algun tipus de comentari sobre la Bústia de suggeriments?

Polseu "Enviar" si ja heu acabat d'omplir l'enquesta. Ja no podreu modificar-la.

Enviar

Polseu "Guardar" si voleu que els canvis que heu fet es guarden i voleu continuar omplint l'enquesta amb posterioritat.

Guardar

Informació i consultes: [bústia de suggeriments](#) | [Política general de protecció de dades](#)

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