

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

Any 2017

(onzena edició)

Abril 2018

**VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ
ESTRATÈGICA, QUALITAT I IGUALTAT**



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	19
5.1. Satisfacció general	19
5.2. Altres valoracions generals	23
5.3. Dimensions	27
5.4. Aspectes específics	31
5.5. Freqüència d'ús	33
6. Comparacions	34
7. Conclusions	36
8. Millora contínua: Estat de propostes de millora anteriors	37

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 2017 (diapo. 3)

1. INTRODUCCIÓ



EL MODELO EFQM D'EXCEL·LENCIA (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)



LA NORMA UNE EN-ISO 9001-2015

- Requisit 8.2.1. Comunicació amb el client
- Requisit 9.1.2. Satisfacció del client



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DE LA UNIVERSITAT

- Procediment PTI-00006: Gestió de notificacions
- Fitxa de procés AUD20: Mesurament de la satisfacció i qualitat de servei



PROGRAMA SEGUIMENT

- Criteri 4. Valoració de la implantació del Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ)

PROGRAMA REACREDITA

- Criteri 3. Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ)

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 4)

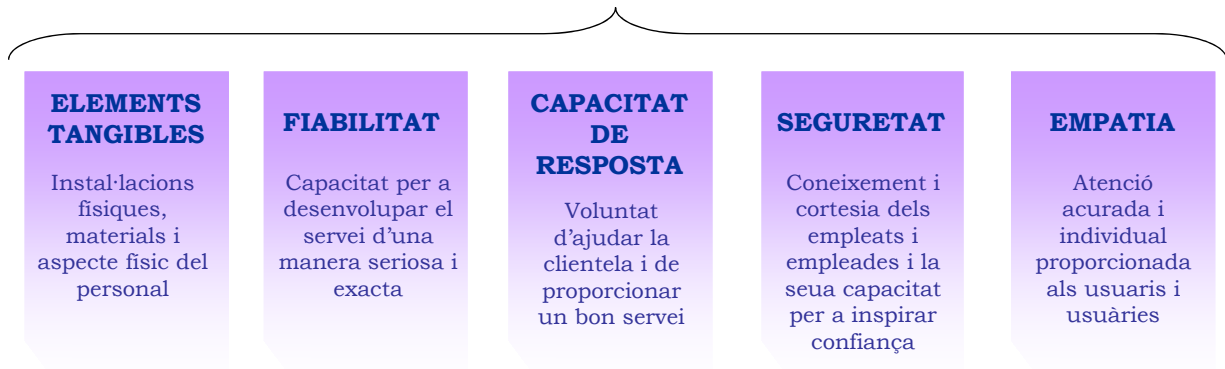
2. MARC TEÒRIC

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 2017 (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 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.

BÚSTIA, any 2017 (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 2017 (diapo. 7)

4. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

Població: 2.808 enquestes enviades

Mostra: 451 respostes (16,06% de la població)

Índex de fiabilitat: 97,91%

Error mostral: $\pm 5\%$

Data de realització: any 2017

Administració de l'enquesta: en línia

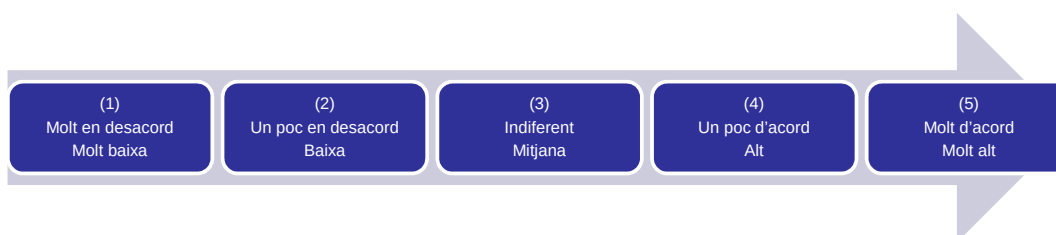
BÚSTIA, any 2017 (diapo. 8)

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*.

❖ 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 $\alpha = 0,972$ (any 2017).

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 9)

4. METODOLOGIA: Qüestionari

Dimensió EFICIÈNCIA ($\alpha = 0,930$)

- **Ítem01** Ha estat fàcil trobar la pàgina de la Bústia
- **Ítem02** He pogut completar la transacció ràpidament
- **Ítem03** La informació està ben organitzada
- **Ítem04** La pàgina ha estat fàcil d'emplenar

Dimensió DISPONIBILITAT ($\alpha = 0,870$)

- **Ítem05** Es navega bé per la pàgina
- **Ítem06** La pàgina no s'ha bloquejat després d'introduir la informació
- **Ítem08** La pàgina ha estat disponible quan he intentat accedir-hi

Dimensió COMPLIMENT ($\alpha = 0,891$)

- **Ítem07** M'han respost en el període acordat
- **Ítem09** M'han respost ràpidament
- **Ítem10** M'han respost adequadament

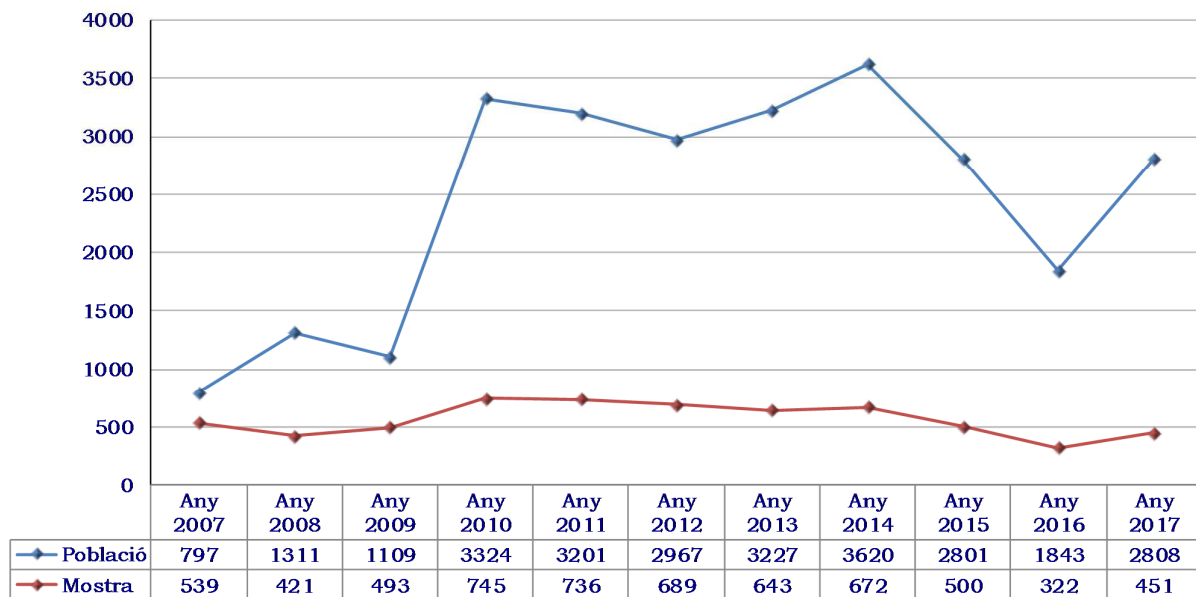
Dimensió PRIVACITAT ($\alpha = 0,976$)

- **Ítem11** La confidencialitat de les meues dades ha estat garantida al llarg de tot el procés
- **Ítem12** El procediment de seguiment de la vostra consulta ha estat segur
- **Ítem13** El mecanisme utilitzat per a donar resposta a la vostra consulta ha mantingut la vostra privacitat

BUSTIA, any 2017 (diapo. 10)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

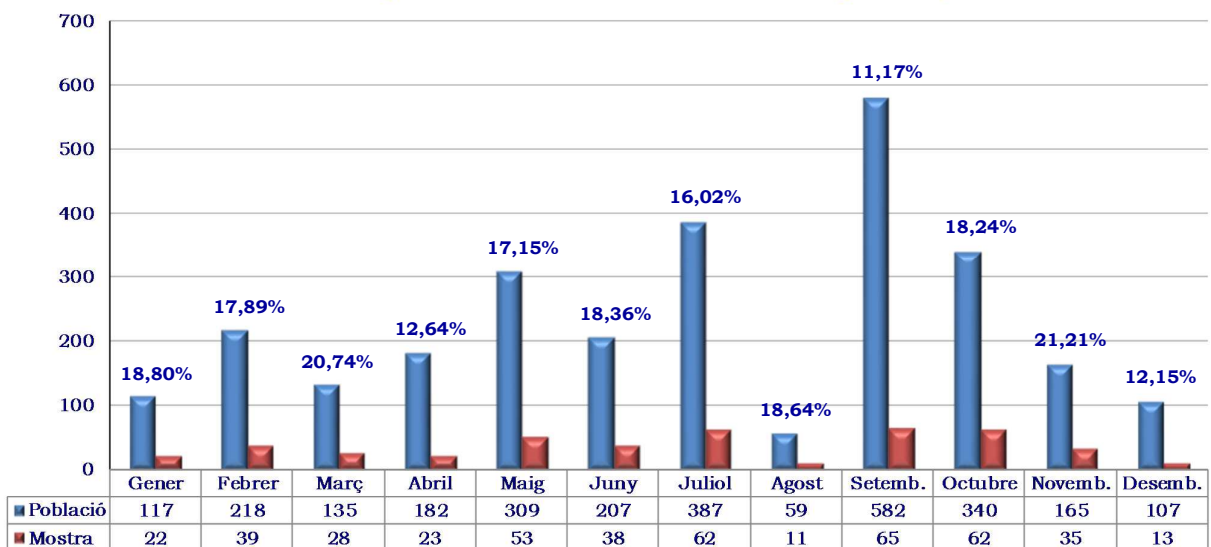
Evolució de la població i la mostra de la Bústia



BÚSTIA, any 2017 (diapo. 11)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

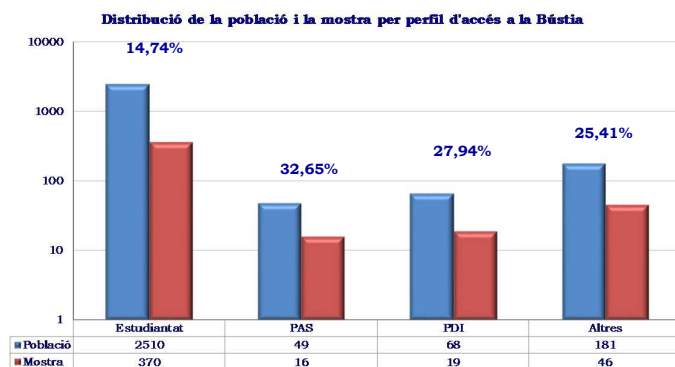
Distribució de la població i la mostra de la Bústia al llarg de l'any 2017



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

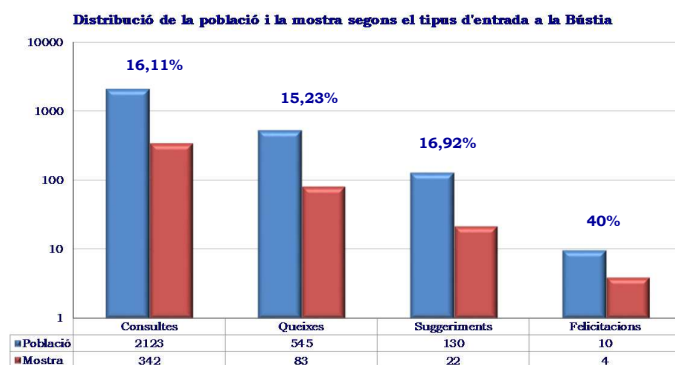
BÚSTIA, any 2017 (diapo. 12)

4. METODOLOGIA: Població i mostra



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 ($p_{\text{value}} = 0,000$).



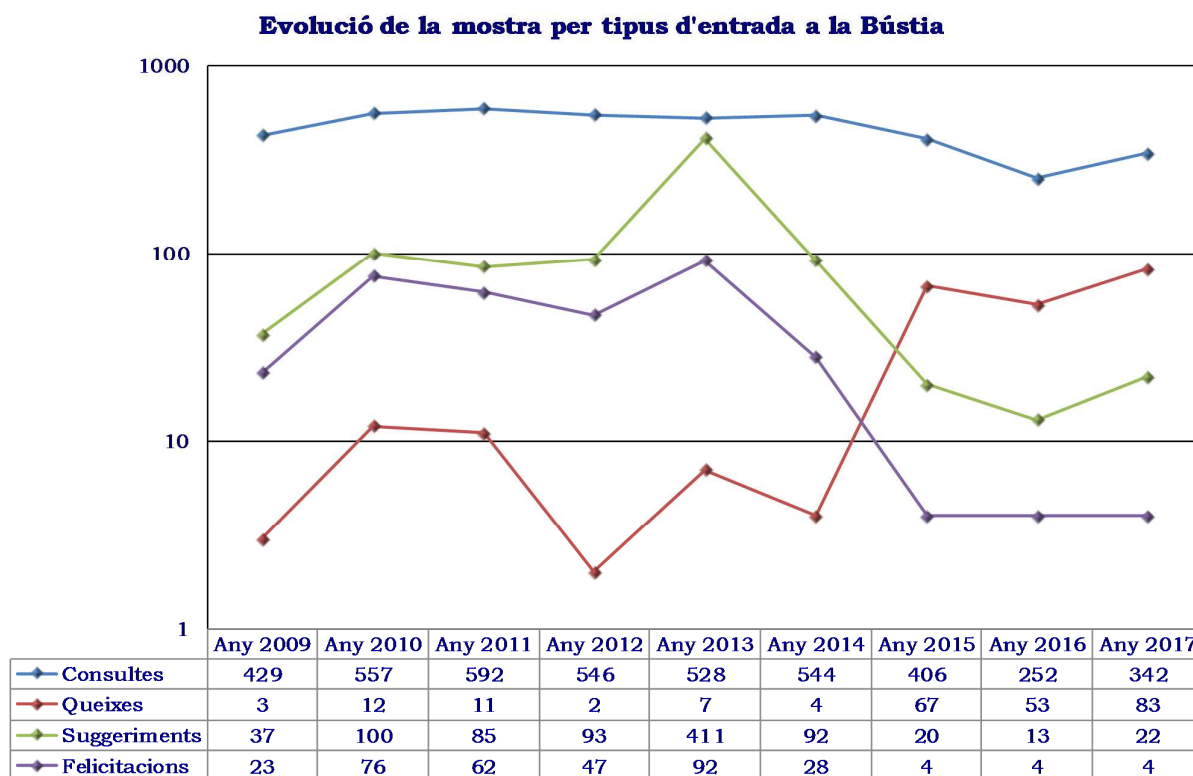
Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura presentada per la població SI es manté en la mostra aconseguida en funció de la variable "tipus d'entrada":

TIPUS D'ENTRADA ($p_{\text{value}} = 0,422$).

NOTA: els percentatges fan referència a la relació entre població i mostra en cada subgrup per a cada variable de la bústia.

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 13)

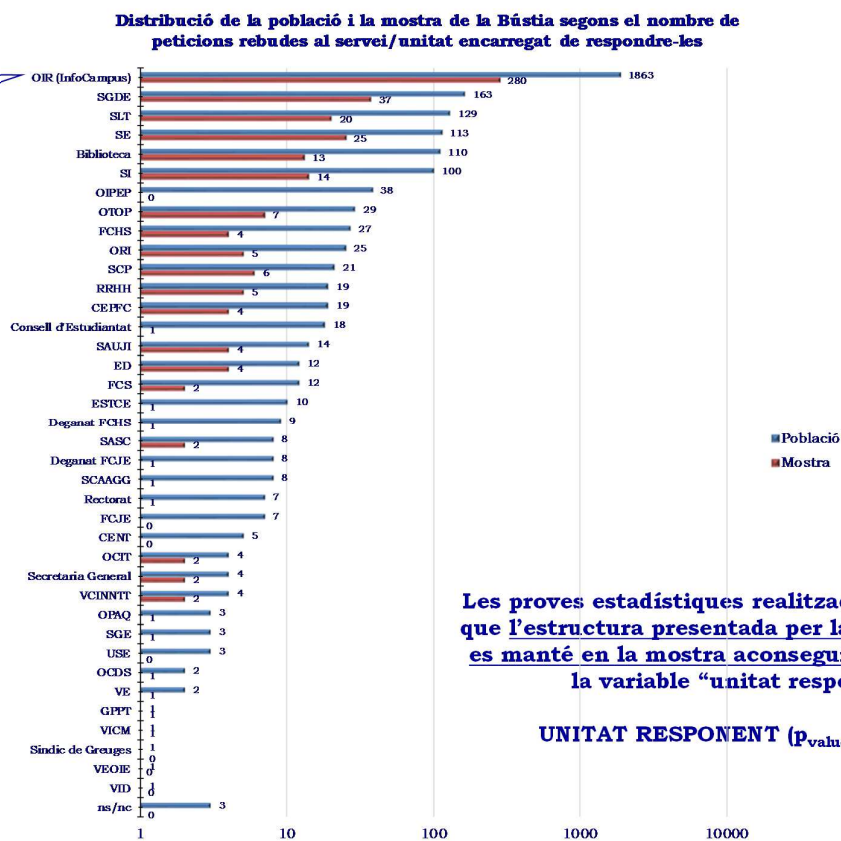
4. METODOLOGIA: Població i mostra



BÚSTIA, any 2017 (diapo. 14)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Vegeu la diapositiva següent

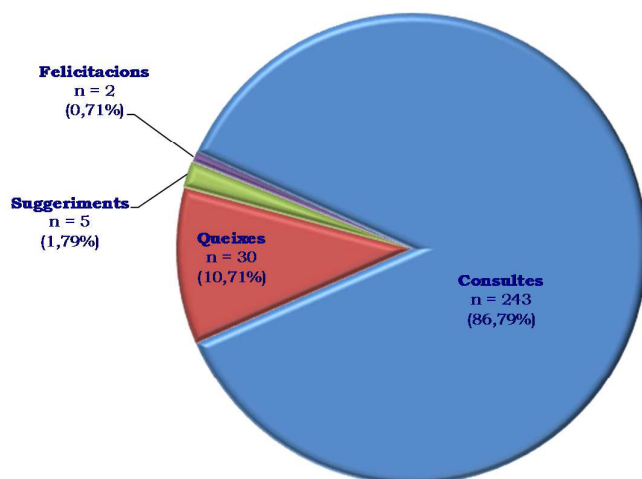


BÚSTIA, any 2017 (diapo. 15)

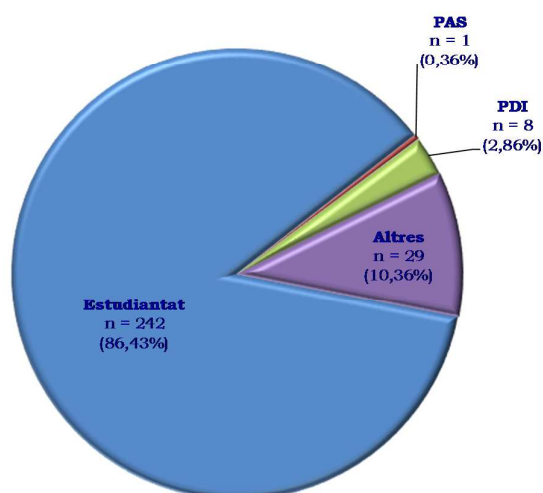
4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la mostra de peticions arribades a l'Oficina d'Informació i Registre (InfoCampus) ...

... segons el tipus d'entrada a la Bústia



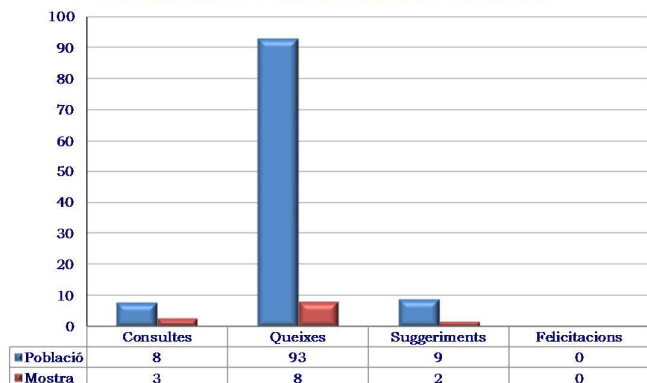
... segons el perfil d'accés a la Bústia



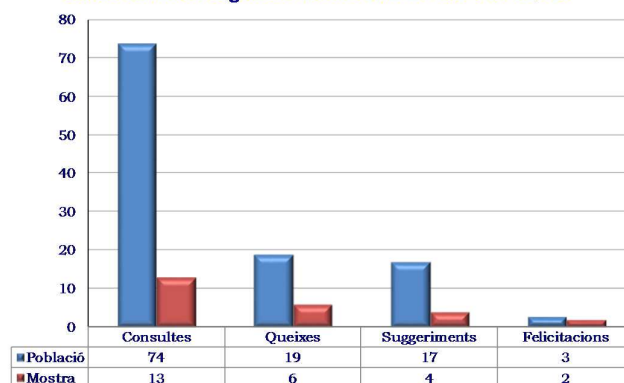
BÚSTIA, any 2017 (diapo. 16)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra segons el tipus d'entrada a la Bústia dirigides a la Biblioteca, com a servei certificat segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2015



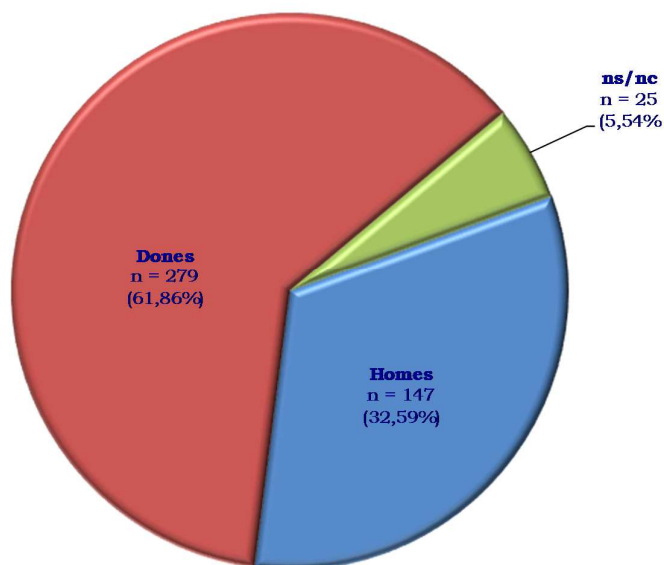
Distribució de la població i la mostra segons el tipus d'entrada a la Bústia dirigides al Servei d'Esports, com a servei certificat segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2015



BÚSTIA, any 2017 (diapo. 17)

4. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la mostra segons el seu sexe

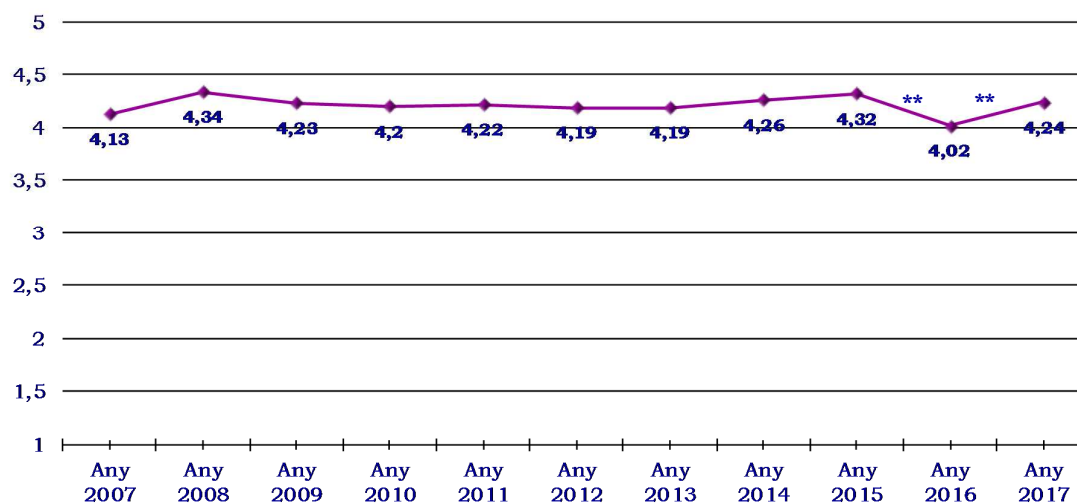


NOTA: per les característiques de l'enquesta no es disposa d'informació relativa al sexe de la població enquestada.

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 18)

5. RESULTATS: Satisfacció general

Evolució de la satisfacció general amb la Bústia

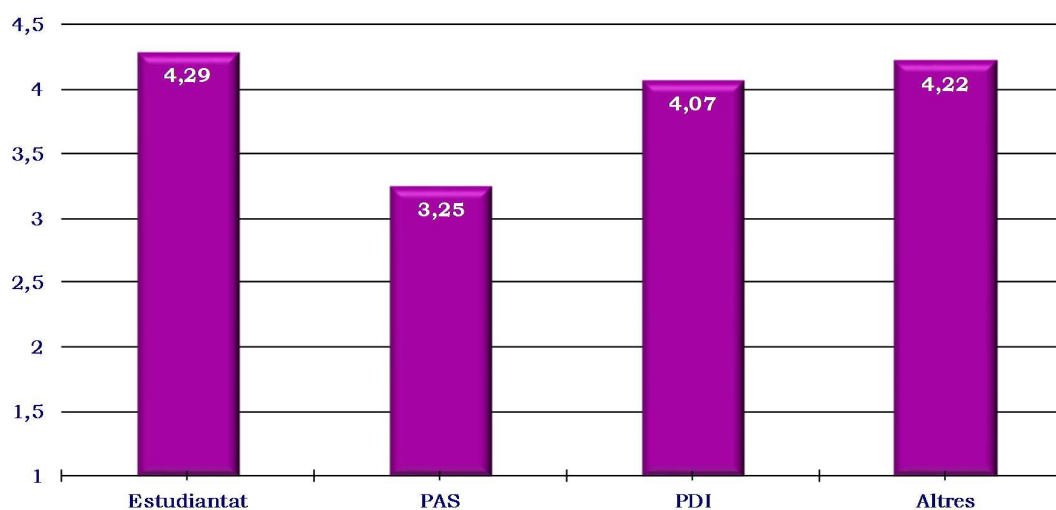


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 19)

5. RESULTATS: Satisfacció general

Satisfacció general amb la Bústia segons el perfil d'accés



**** Estudiantat > PAS**

*** Altres > PAS**

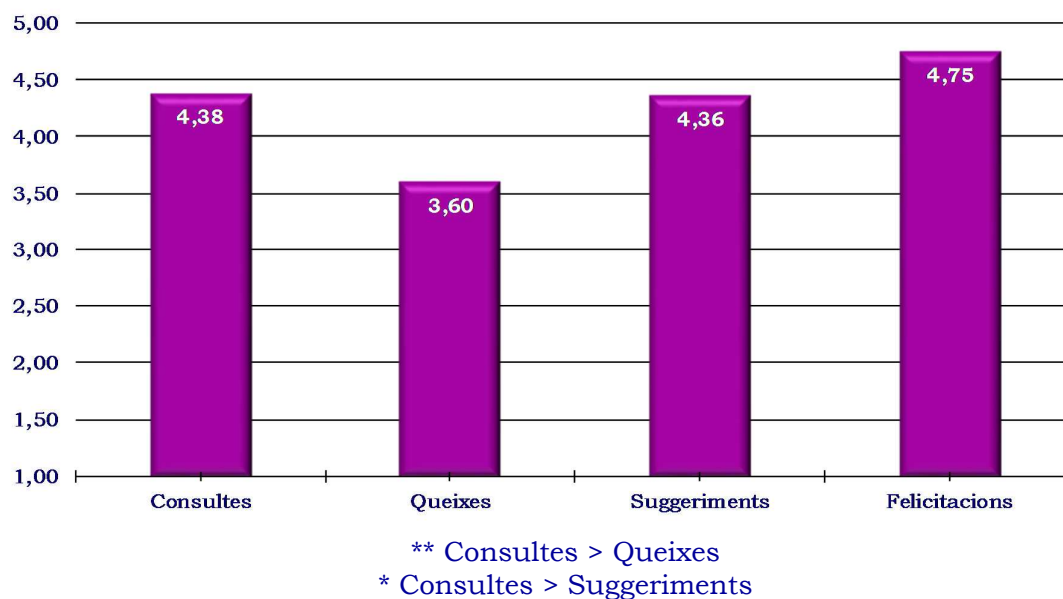
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

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

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 20)

5. RESULTATS: Satisfacció general

Satisfacció general amb la Bústia segons el tipus d'entrada



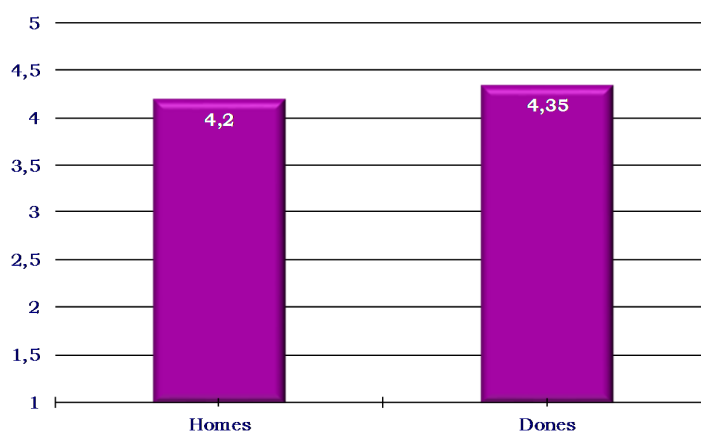
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

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

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 21)

5. RESULTATS: Satisfacció general

Satisfacció general amb la Bústia segons el sexe

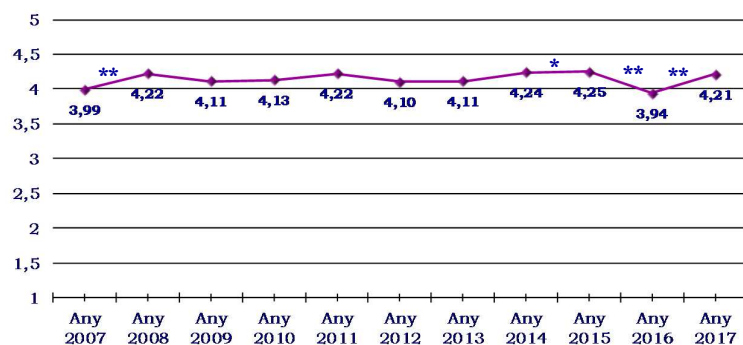


No es mostren diferències significatives entre els homes i les dones

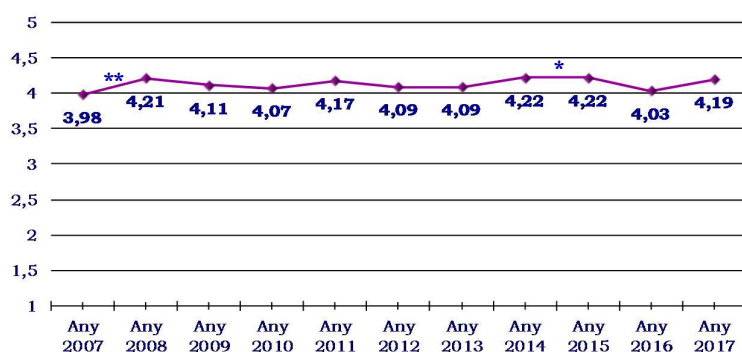
BÚSTIA, any 2017 (diapo. 22)

5. 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

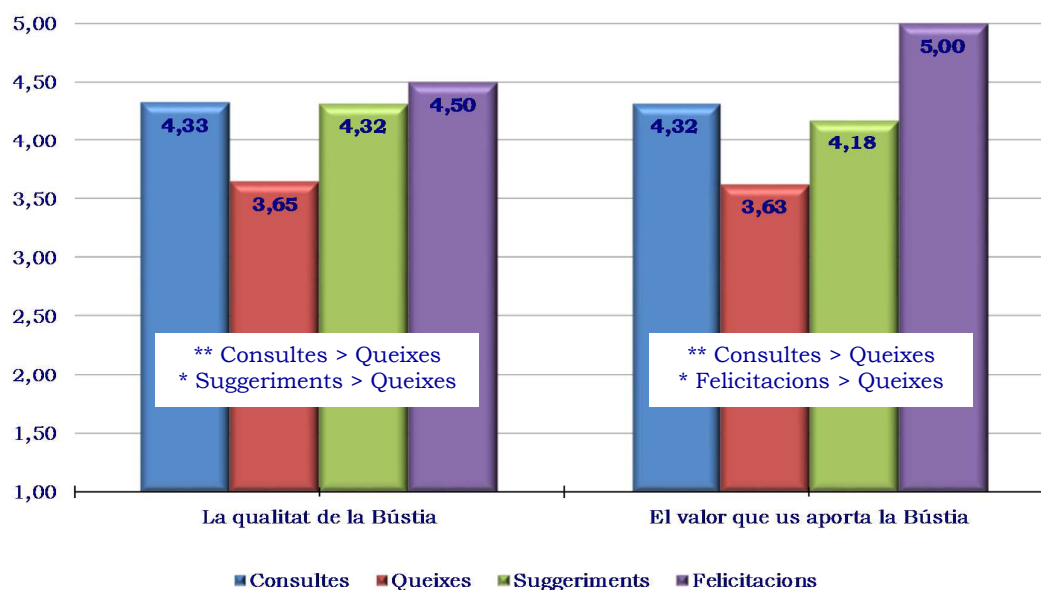


* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)
 ** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 23)

5. RESULTATS: Valoracions generals

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

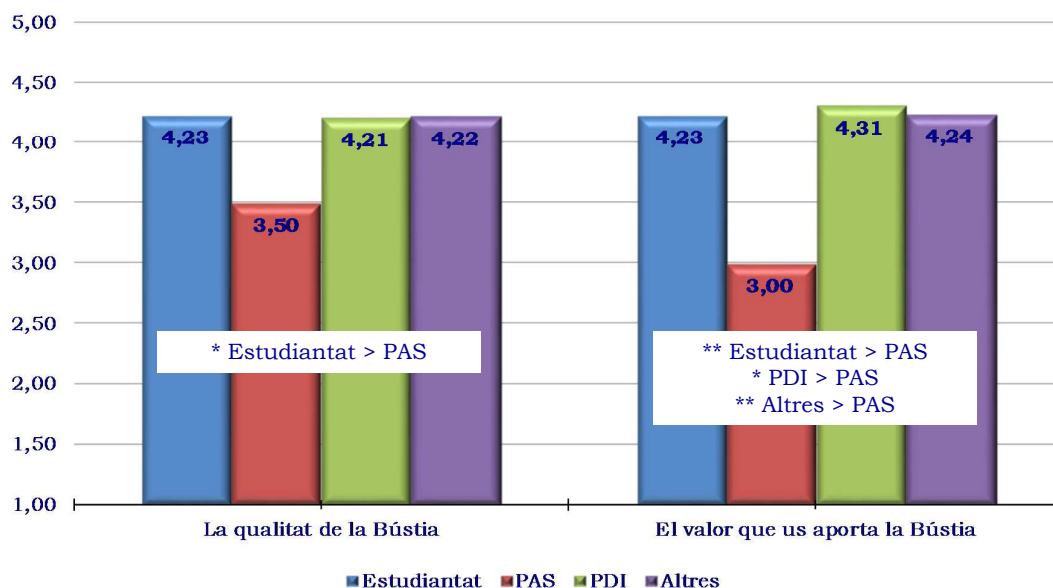


** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)
 * Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 24)

5. RESULTATS: Valoracions generals

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

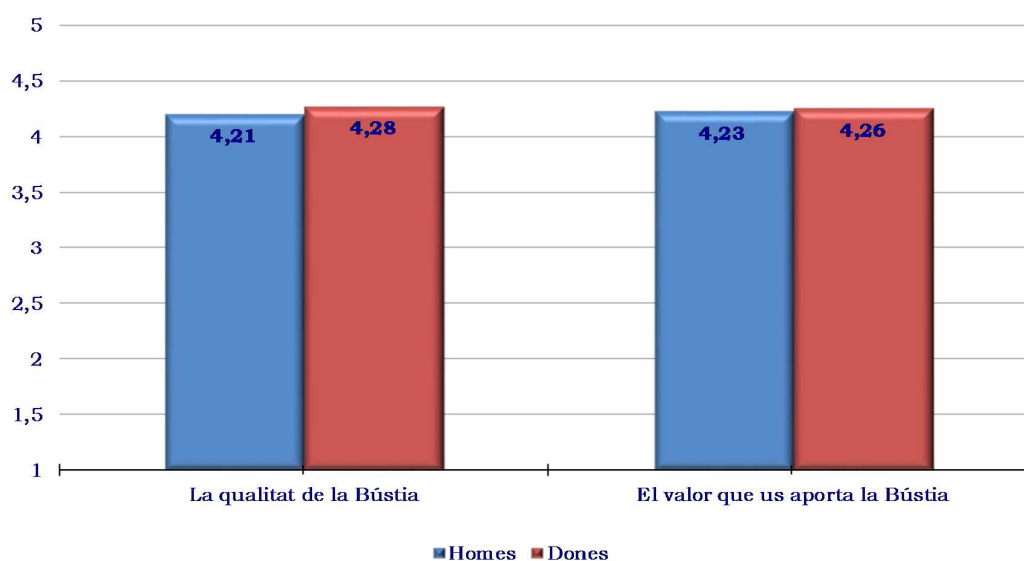


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)**

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 25)

5. RESULTATS: Valoracions generals

Altres valoracions generals de la Bústia segons el sexe

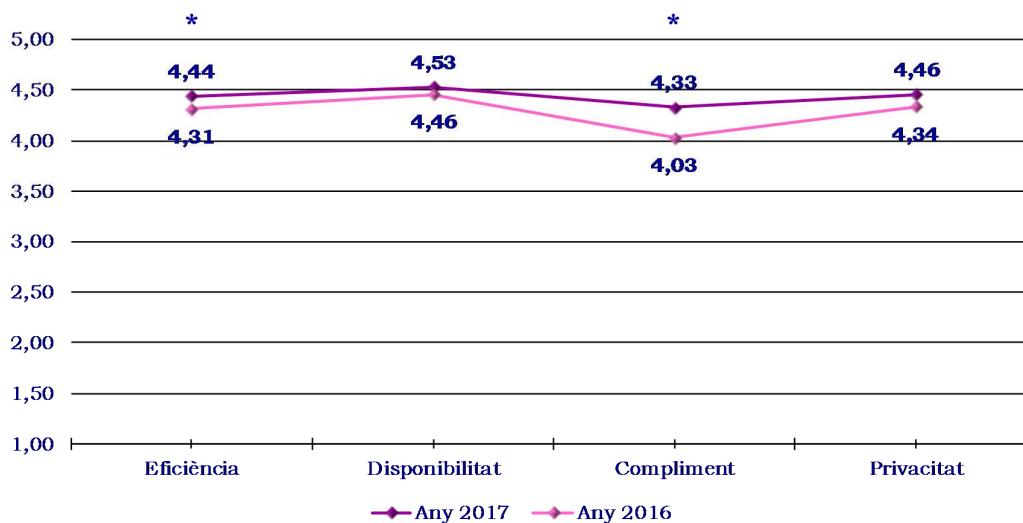


No es mostren diferències significatives entre els homes i les dones

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 26)

5. RESULTATS: Dimensions

Evolució en les valoracions de les dimensions de qualitat de servei

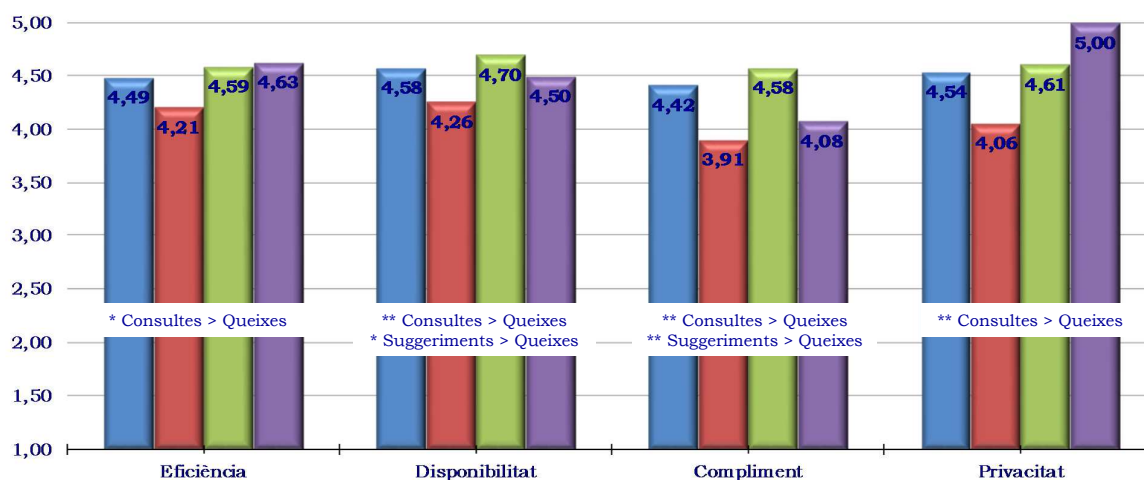


* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 27)

5. RESULTATS: Dimensions

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



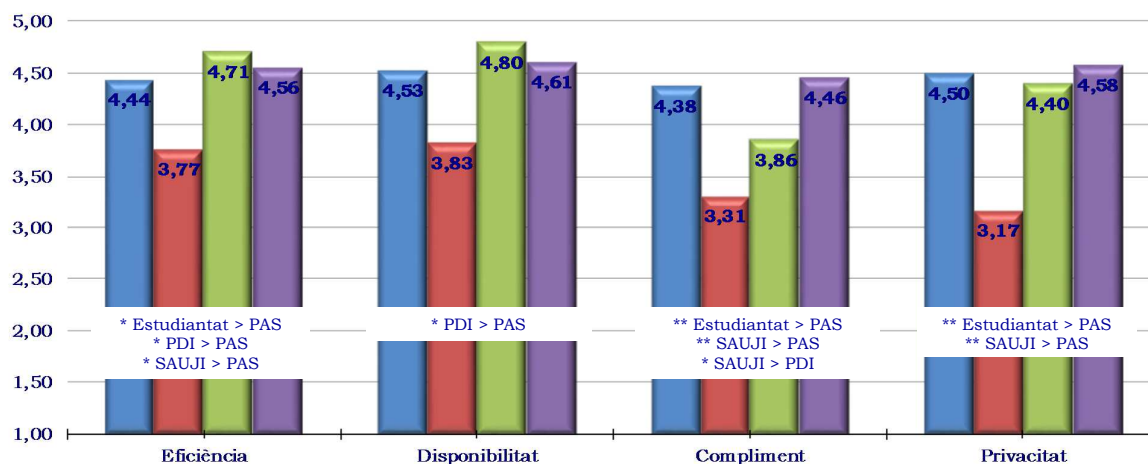
** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

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

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 28)

5. RESULTATS: Dimensions

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



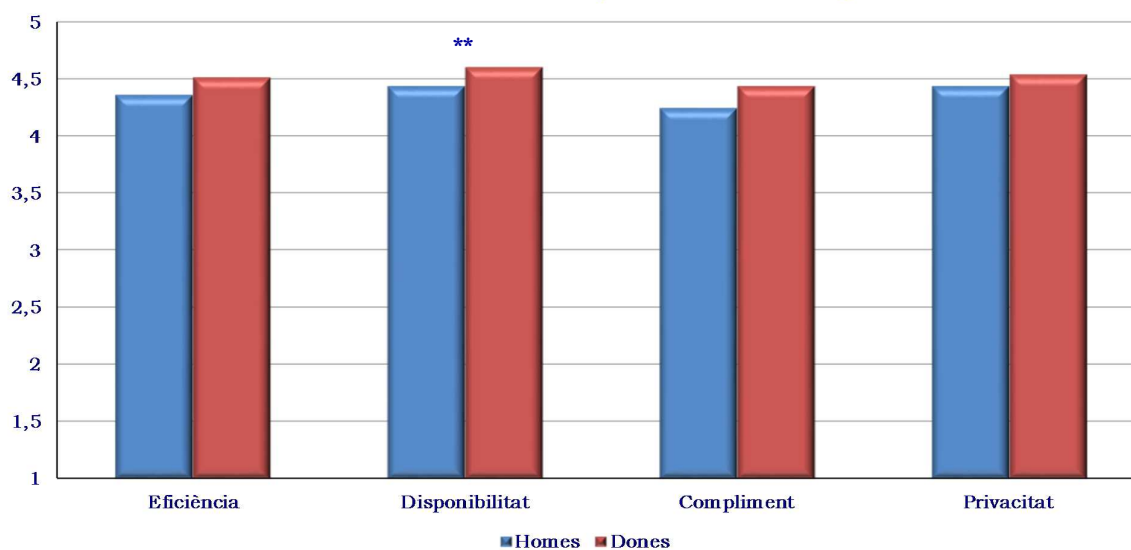
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

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

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 29)

5. RESULTATS: Dimensions

Valoracions en les dimensions de qualitat de servei segons el sexe



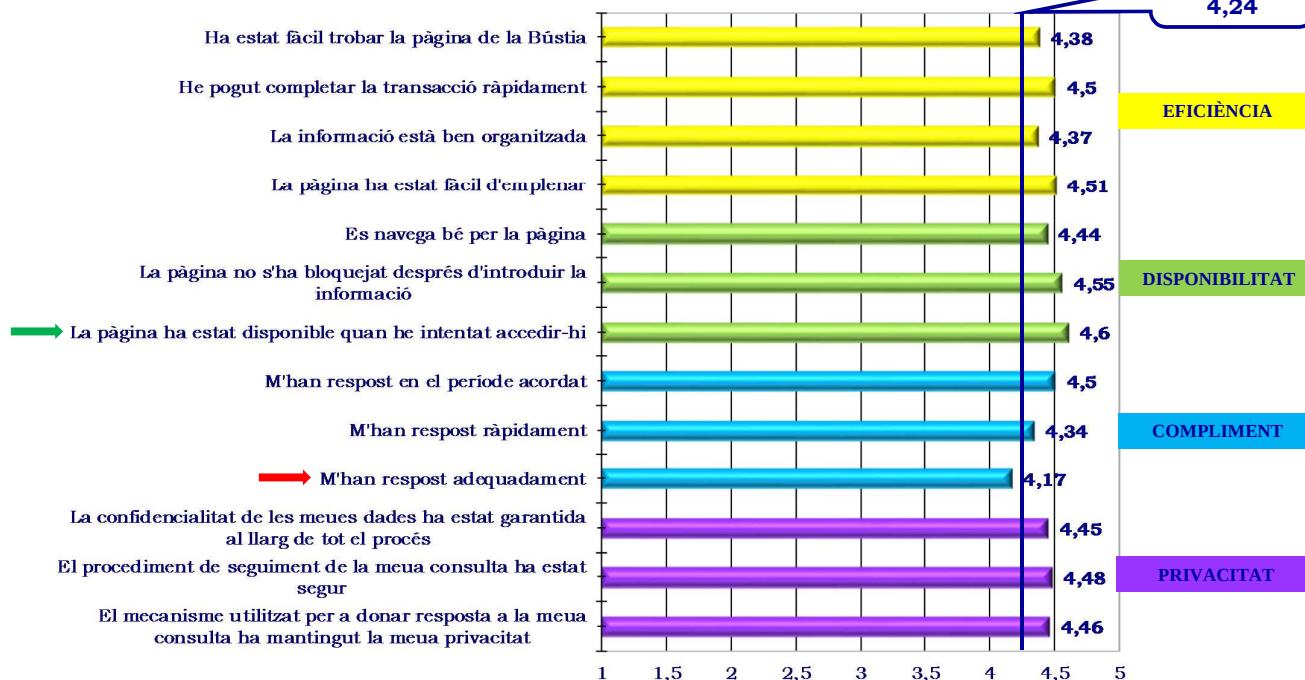
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 30)

5. RESULTATS: Aspectes específics

Aspectes específics de qualitat de servei de la Bústia

Satisfacció general
4,24

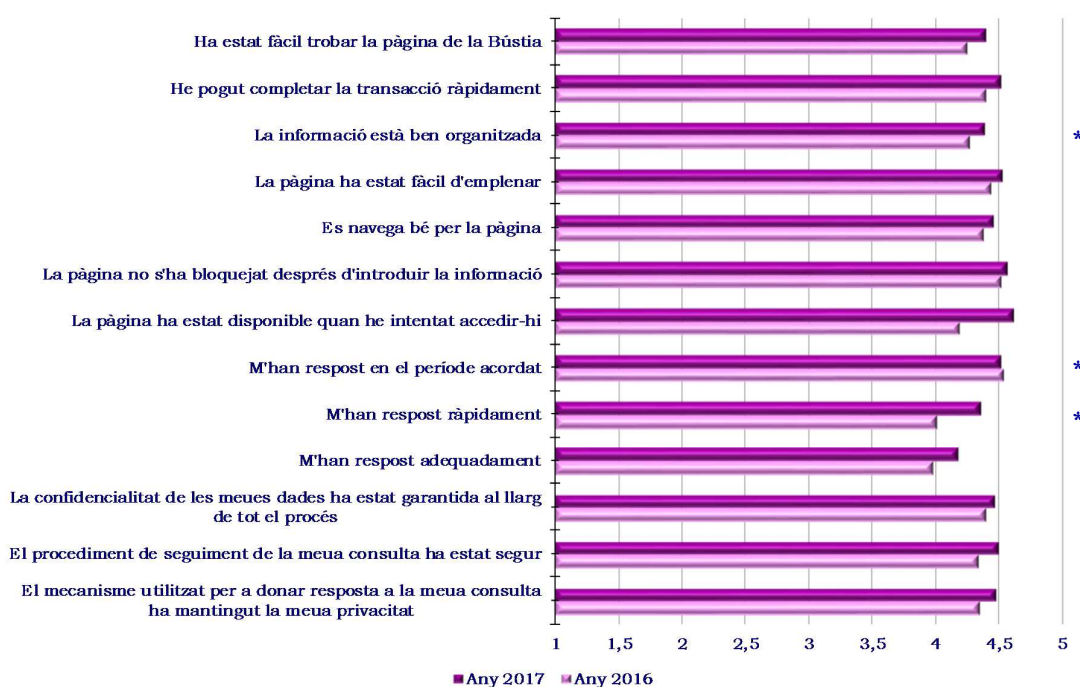


→ Valoracions més altes $\geq 4,55$ (mitjana dels ítems + 1 desviació estàndard dels ítems)
→ Valoracions més baixes $\leq 4,33$ (mitjana dels ítems - 1 desviació estàndard dels ítems)

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 31)

5. RESULTATS: Aspectes específics

Evolució dels aspectes específics de qualitat de servei



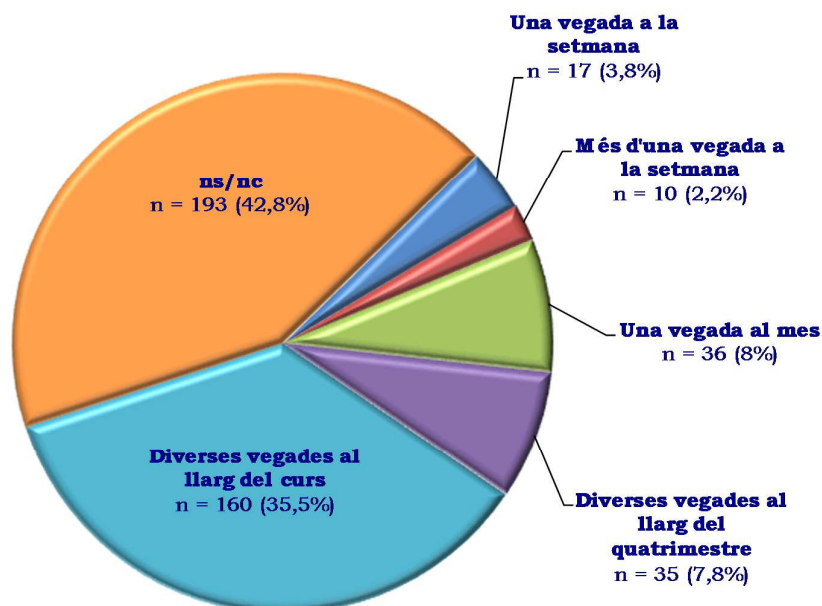
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

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

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 32)

5. RESULTATS: Frequència d'ús

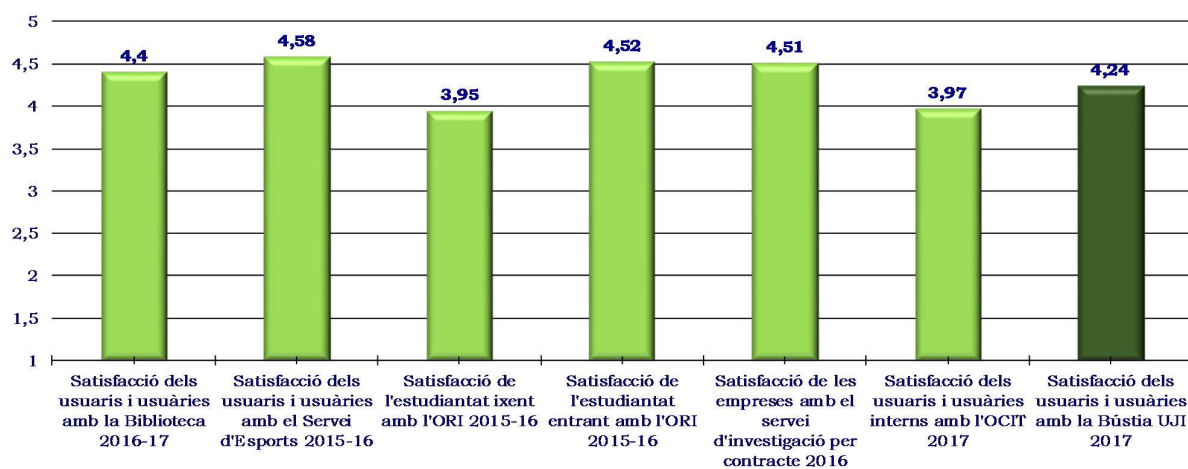
Frequència d'ús de la Bústia UJI



BÚSTIA, any 2017 (diapo. 33)

6. COMPARACIONS

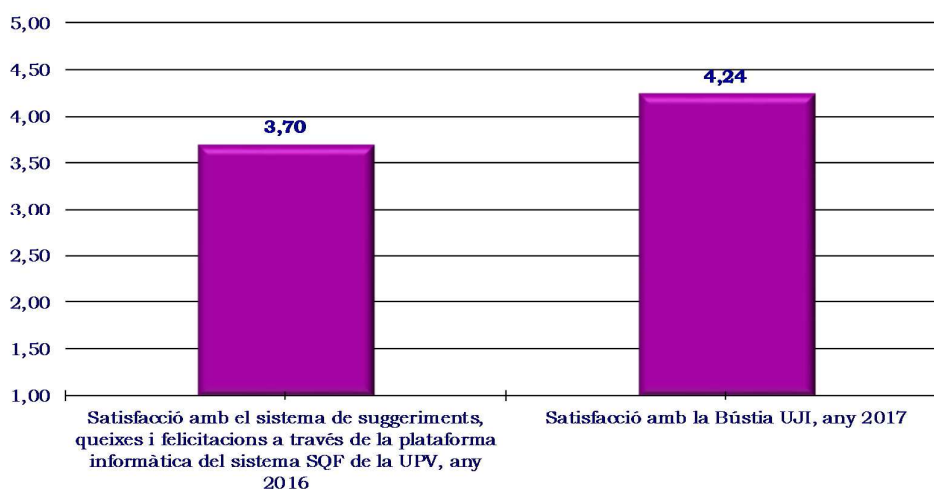
Comparació dels resultats de satisfacció general obtinguts per la bústia i altres serveis de l'UJI (últimes edicions)



BÚSTIA, any 2017 (diapo. 34)

6. COMPARACIONS

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



UPV = Universitat Politècnica de València

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 35)

7. CONCLUSIONS

- ✓ La **satisfacció general** dels usuaris i usuàries de la Bústia és alta (mitjana de 4,24 sobre 5) i significativament millor que l'aconseguida durant l'any 2016 (mitjana de 4,02).
 - En funció del perfil d'accés a la Bústia, la satisfacció més alta correspon al perfil «Estudiantat», amb una mitjana de satisfacció de 4,29, i la més baixa al perfil «PAS», amb una mitjana de 3,25. A més, la satisfacció del PAS és significativament més baixa que l'assolida pels grups «Estudiantat» i «Altres».
 - Segons el tipus d'entrada a la Bústia, la satisfacció oscil·la entre la mitjana de 4,75, quan s'accedeix per a realitzar-hi una «Felicitació», i la mitjana de 3,60 quan ho fa per a realitzar-hi una «Queixa». Així mateix la satisfacció de 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».
 - Per últim, la satisfacció de les dones (mitjana de 4,35 és major que la dels homes (mitjana de 4,2) sense que es mostren diferències significatives entre ells.
- ✓ En el cas de les **valoracions generals** de la Bústia cal indicar, per una banda, que en relació a la seua qualitat (mitjana de 4,21) s'ha produït una millora significativa en la valoració aconseguida respecte a la valoració de l'any anterior (mitjana de 3,94). Per altra banda, en quant al valor aportat per la Bústia la valoració aconseguida (mitjana de 4,19) millora la valoració de l'any anterior (mitjana de 4,03) encara que sense mostrar diferències significatives.
- ✓ Les **dimensions de qualitat** en què s'agrupen els aspectes específics de qualitat de servei presenten valors que varien entre la mitjana 4,53 de la dimensió «Disponibilitat» i la mitjana 4,33 de la dimensió «Compliment». En general, en totes les dimensions s'ha produït una millora en les valoracions però, a més, les dimensions «Eficiència» i «Compliment» presenten valoracions significativament millors que les assolides en l'edició anterior.
- ✓ Per últim, els ítems relatius als **aspectes específics de qualitat de servei** oscil·len entre la mitjana de 4,60 de l'ítem «La pàgina ha estat disponible quan he intentat accedir-hi» i la mitjana de 4,17 de l'ítem «M'han respost adequadament».
 - 3 dels aspectes específics valorats presenten diferències significatives amb les valoracions aconseguides l'any anterior: els ítems «la informació està ben organitzada» i «M'han respost ràpidament» presenten una millora significativa respecte de l'any 2016; d'altra banda, l'ítem «M'han respost en el període acordat» presenta un empitjorament significatiu.

BÚSTIA, any 2017 (diapo. 36)

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	Valorar si la informació continguda en la diapositiva 28 de l'informe pot servir per a documentar el Pla estratègic dels serveis.	
2016	Revisar amb el SI si el procediment d'enviament de l'enquesta es correspon amb el procediment dissenyat. Analitzar amb més detall a què es pot deure el fort descens de la població en els dos últims anys.	

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 trimestre
- ☐ 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 "Envia" si heu acabat d'emplenar l'enquesta.
Ja no podreu modificar-la.

Envia

Polseu "Guarda sense enviar" si voleu que els canvis
que heu fet es guarden i voleu continuar emplenant
l'enquesta més tard.

Guarda sense enviar

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