

SATISFACCIÓ AMB LA BÚSTIA DE CONSULTES, QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DE L'UJI Any 2020

Abril 2021

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	17
5.1. Satisfacció general	17
5.2. Altres valoracions generals	21
5.3. Dimensions	25
5.4. Aspectes específics	29
5.5. Freqüència d'ús	32
6. Comparacions	33
7. Conclusions	34
8. Millora contínua	36

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.

- **Edició actual:** any 2020 (catorzena edició)

1. INTRODUCCIÓ



LA NORMA UNE EN-ISO 9001-2015

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



SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQ)

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



PROGRAMA SEGUIMENT

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

PROGRAMA REACREDITA

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

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

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 usuàries

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.

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 SAIQ 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.

4. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

Població: 1.753 enquestes enviades

Mostra: 321 respostes (18,31% de la població)

Índex de fiabilitat: 95,23%

Error mostral: $\pm 5\%$

Data de realització: any 2020

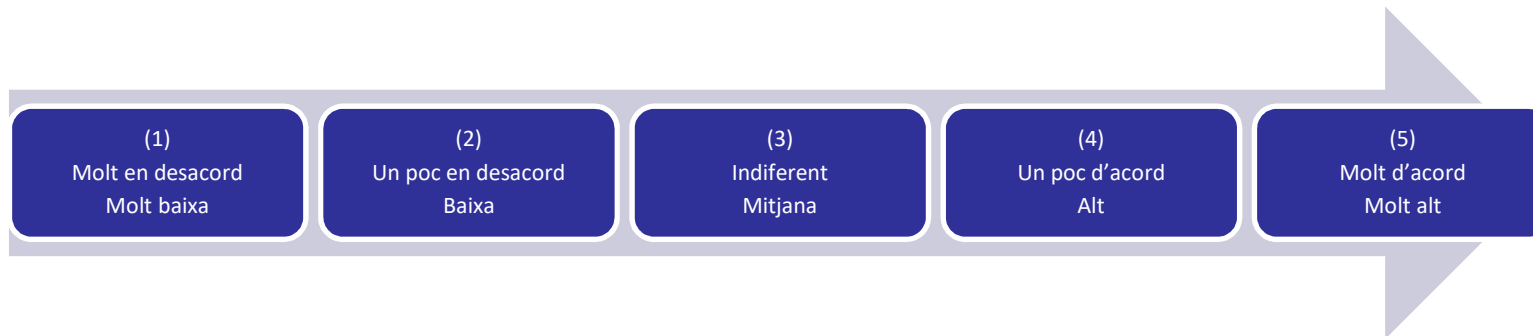
Administració de l'enquesta: en línia

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) 2 ítems sobre *informació complementària* (freqüència d'ús i sexe)
- e) 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 $\alpha = 0,973$ (amb dades de l'any 2020).**

4. METODOLOGIA: Qüestionari

Dimensió EFICIÈNCIA ($\alpha = 0,906$)

- **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 ($\alpha = 0,863$)

- **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 ($\alpha = 0,910$)

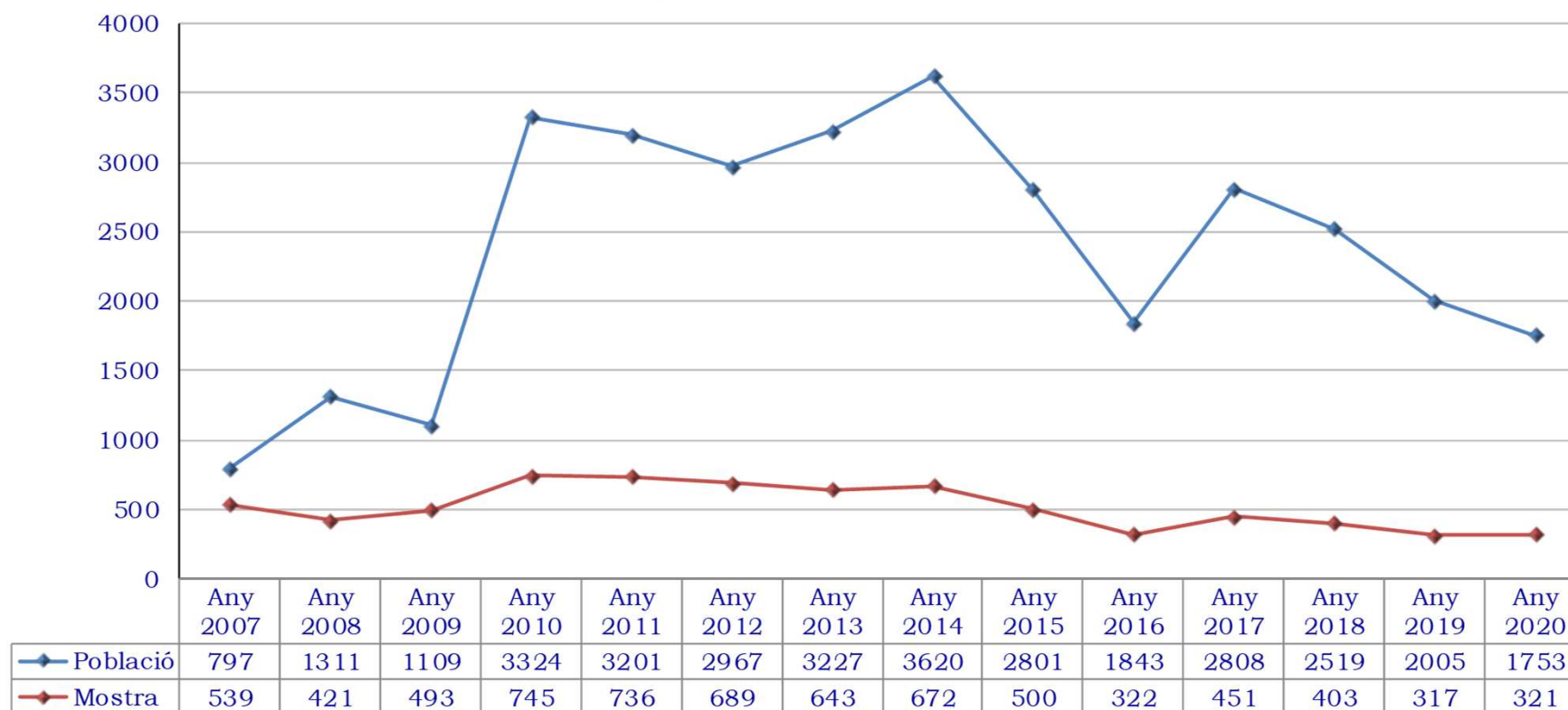
- **Ítem07** M'han respost en el període acordat
- **Ítem09** M'han respost ràpidament
- **Ítem10** M'han respost adequadament

Dimensió PRIVACITAT ($\alpha = 0,957$)

- **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

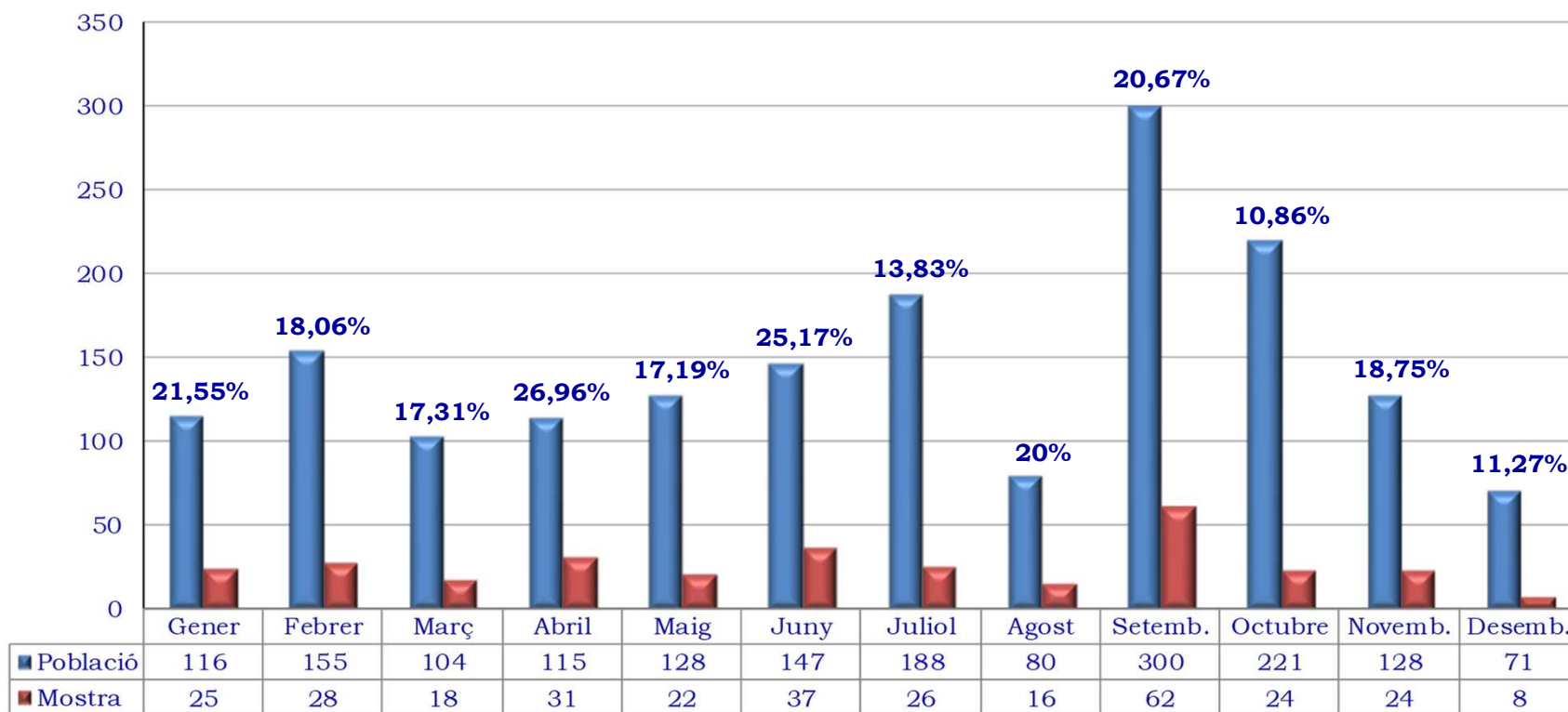
4. METODOLOGIA: Població i mostra

Evolució de la població i la mostra de la Bústia



4. METODOLOGIA: Població i mostra

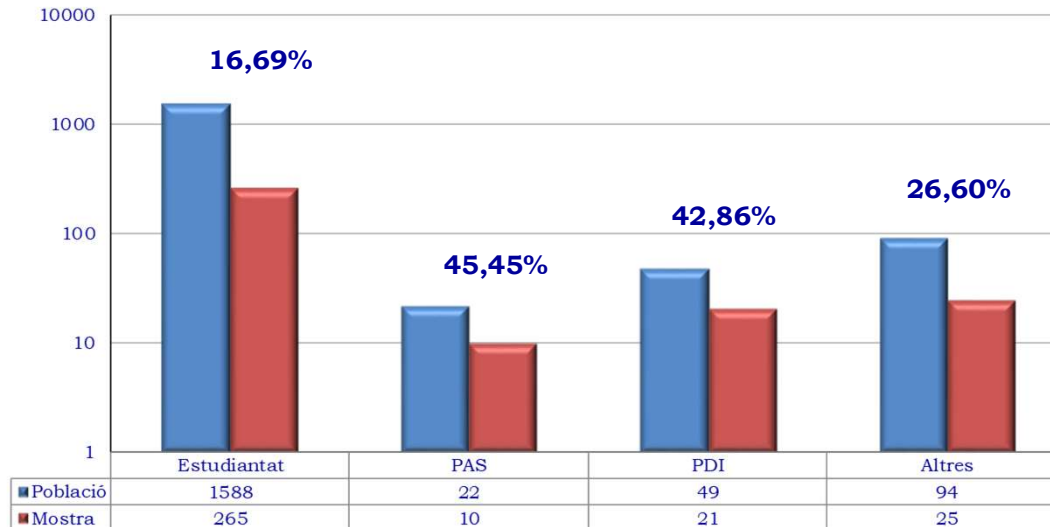
Distribució de la població i la mostra de la Bústia al llarg de l'any 2020



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

4. METODOLOGIA: Població i mostra

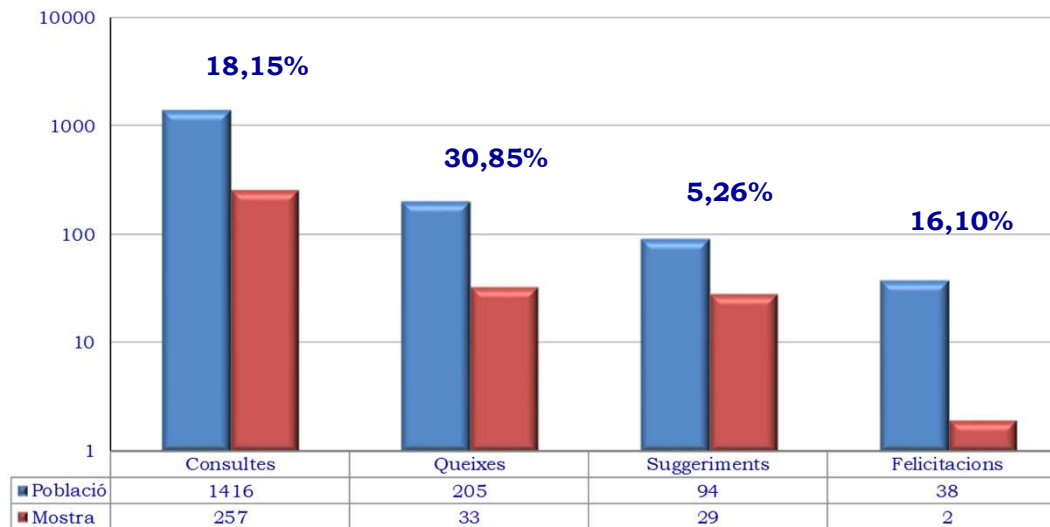
Distribució de la població i la mostra per perfil d'accés a la Bústia



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



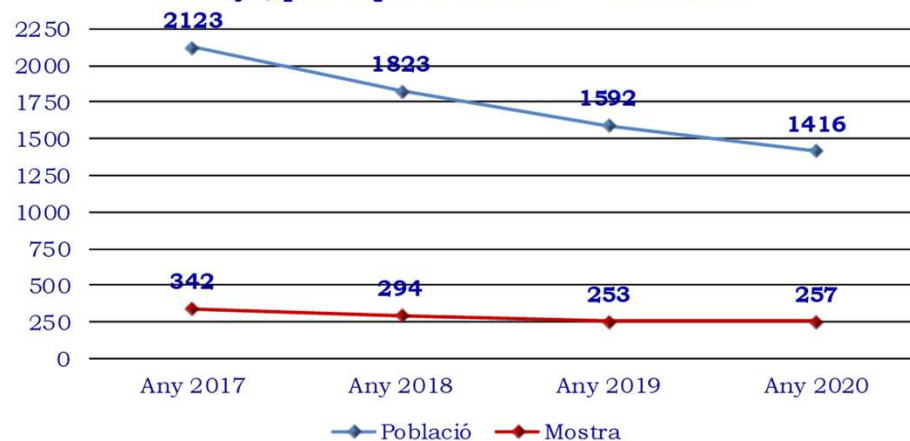
Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura presentada per la població NO es manté en la mostra aconseguida en funció de la variable "tipus d'entrada":

TIPUS D'ENTRADA ($p_{\text{value}} = 0,018$).

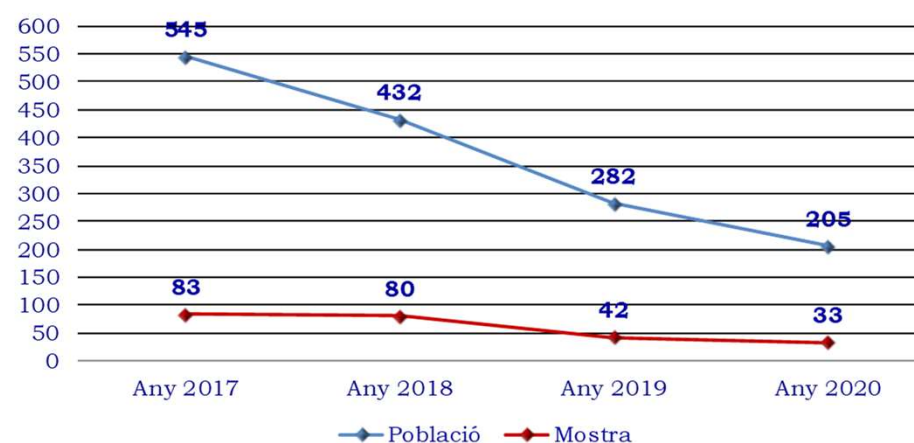
NOTA: els percentatges fan referència a la relació entre població i mostra en cada tipus de perfil d'accés a la bústia.

4. METODOLOGIA: Població i mostra

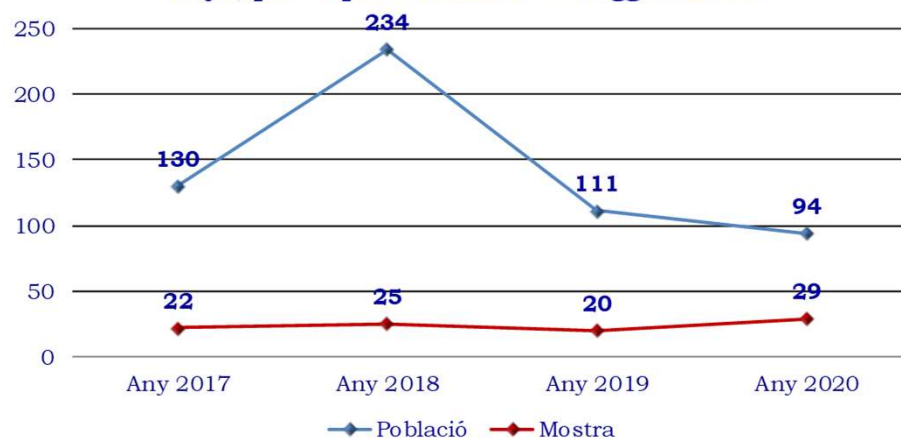
Evolució de la població i la mostra, en els últims anys, per "tipus d'entrada" = Consultes



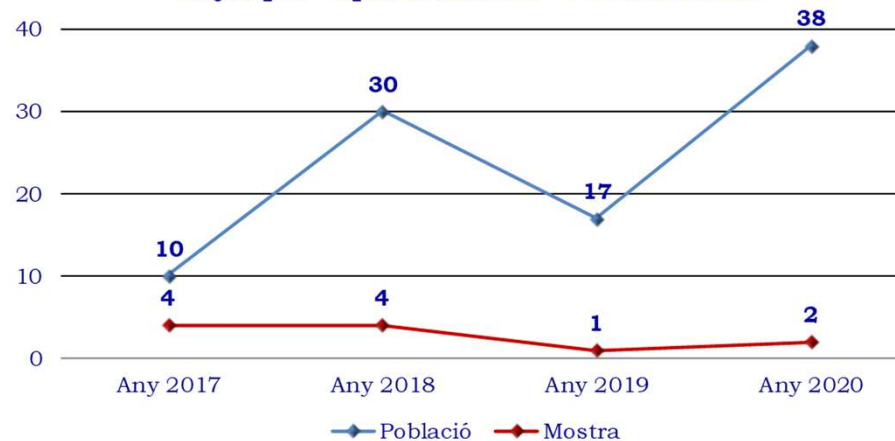
Evolució de la població i la mostra, en els últims anys, per "tipus d'entrada" = Queixes



Evolució de la població i la mostra, en els últims anys, per "tipus d'entrada" = Suggestiments



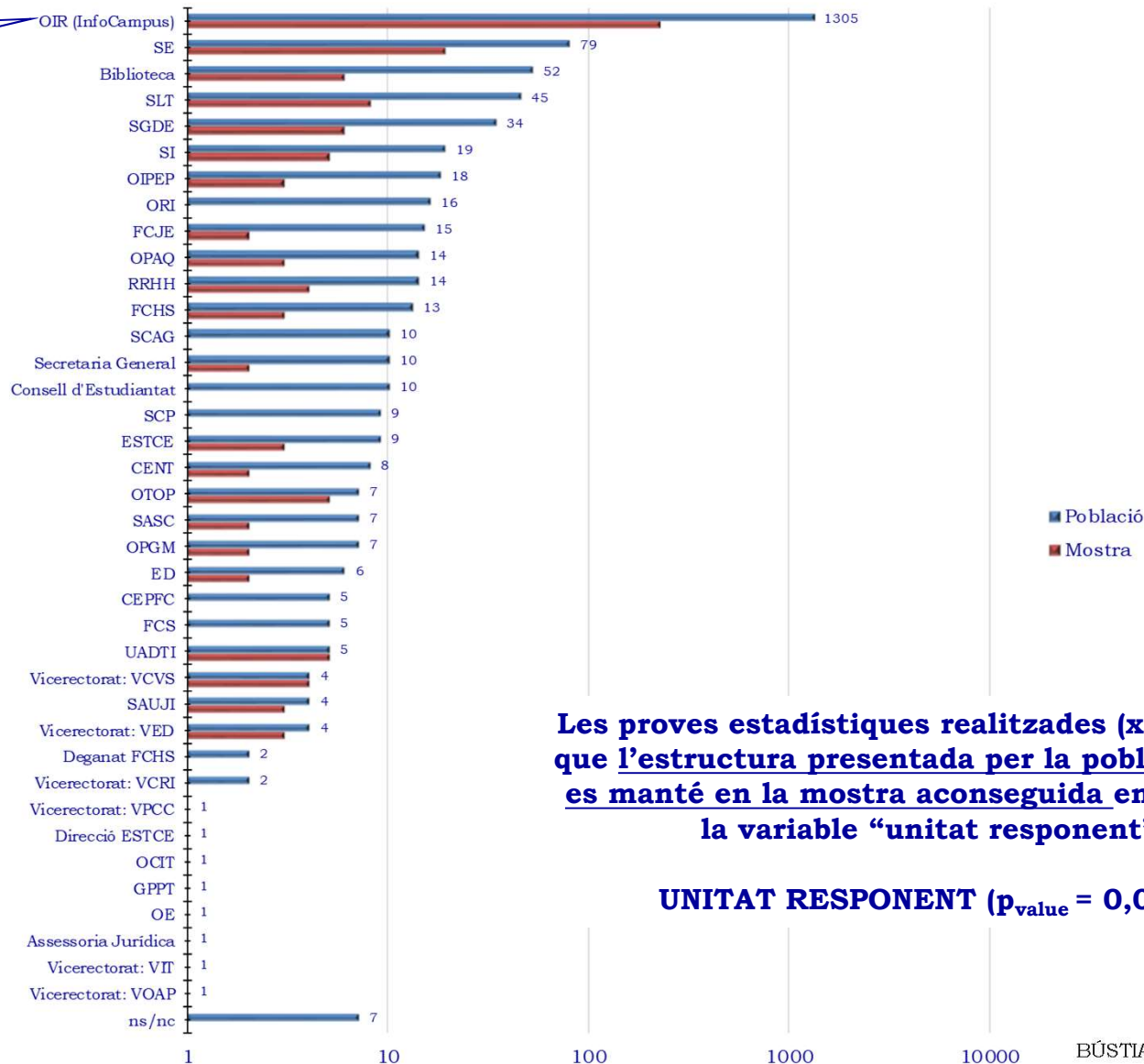
Evolució de la població i la mostra, en els últims anys, per "tipus d'entrada" = Felicitacions



4. METODOLOGIA: Població i mostra

Vegeu la diapositiva següent

Distribució de la població i la mostra de la Bústia segons el nombre de peticions rebudes al servei/unitat encarregat de respondre-les



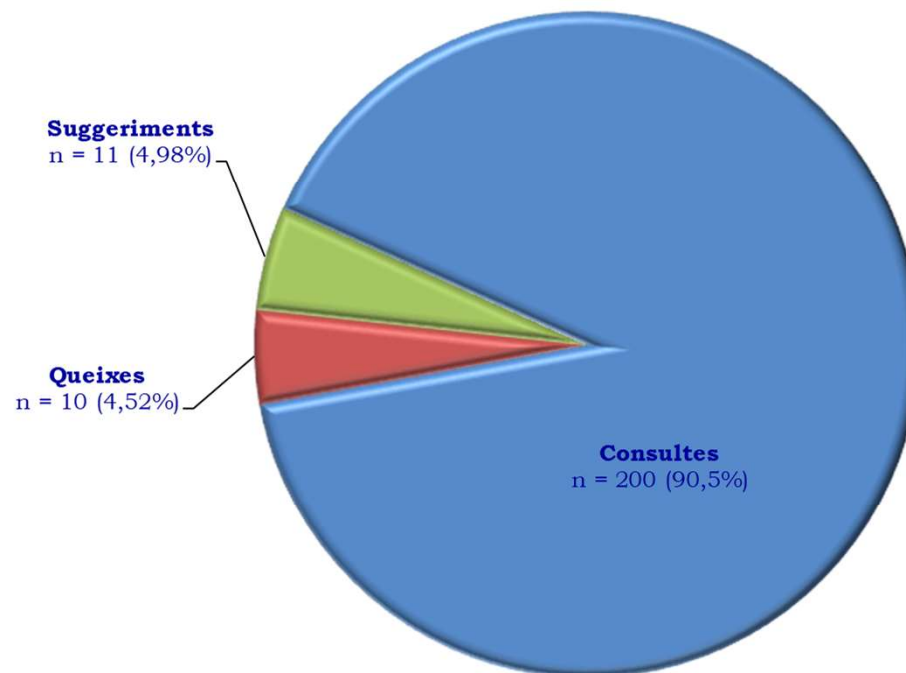
Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura presentada per la població SÍ que es manté en la mostra aconseguida en funció de la variable "unitat responnent":

UNITAT RESPONENT ($p_{\text{value}} = 0,094$).

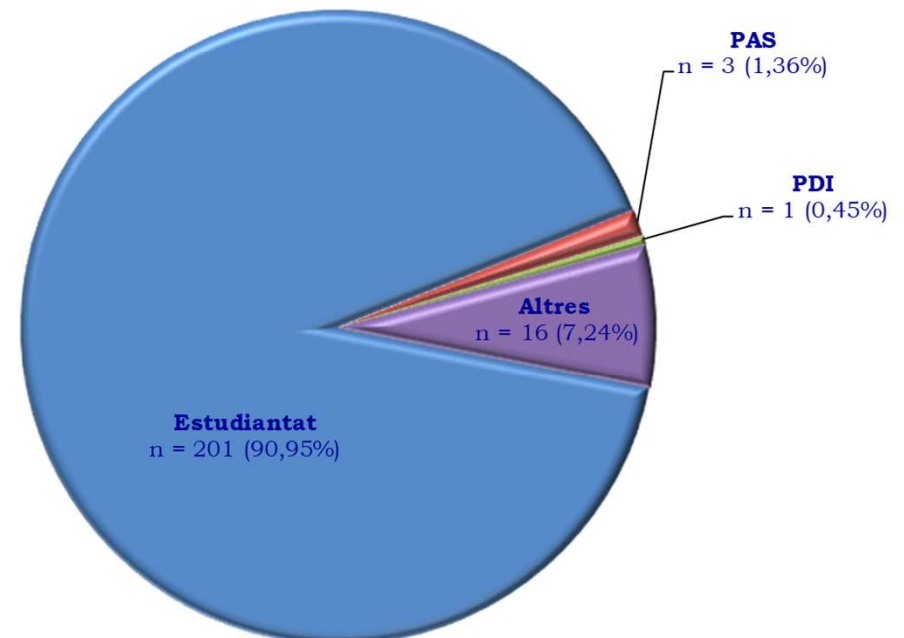
4. METODOLOGIA: Població i mostra

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

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

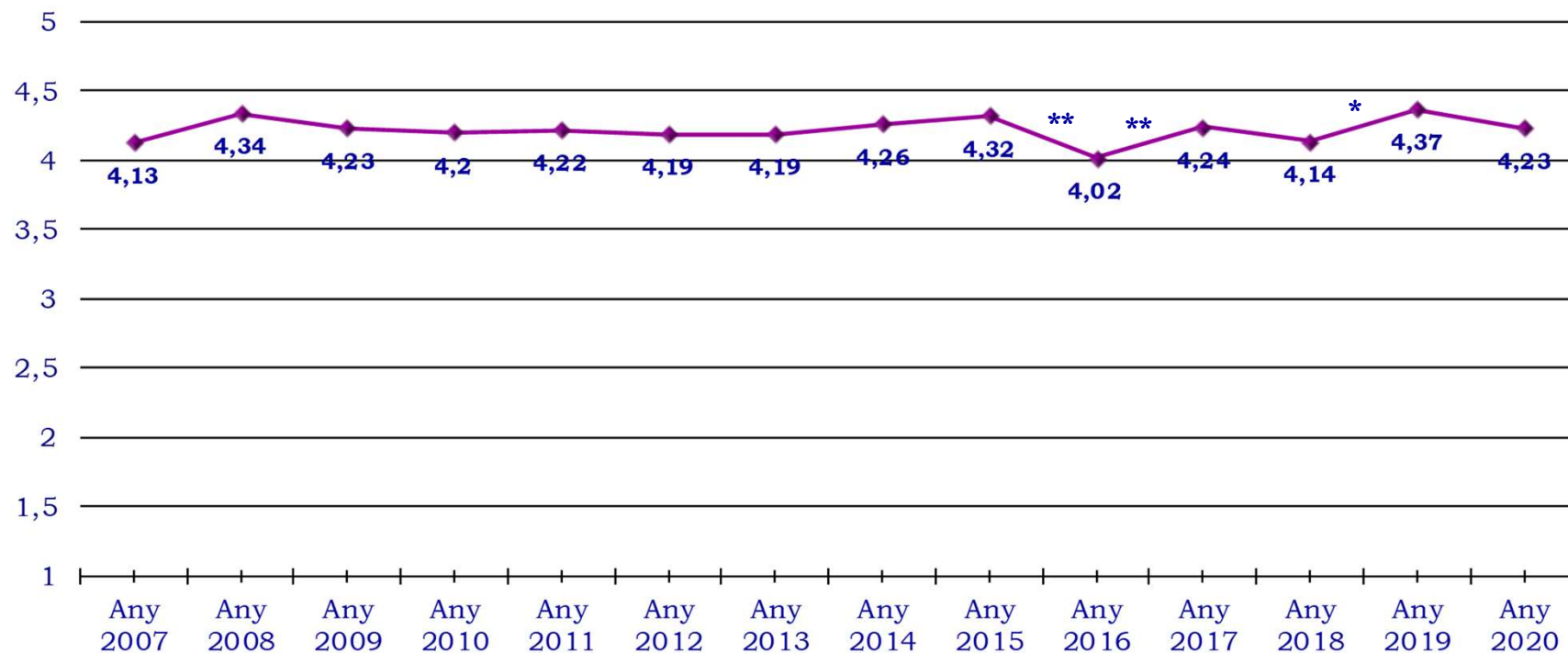


... segons el perfil d'accés a la Bústia



5. RESULTATS: Satisfacció general

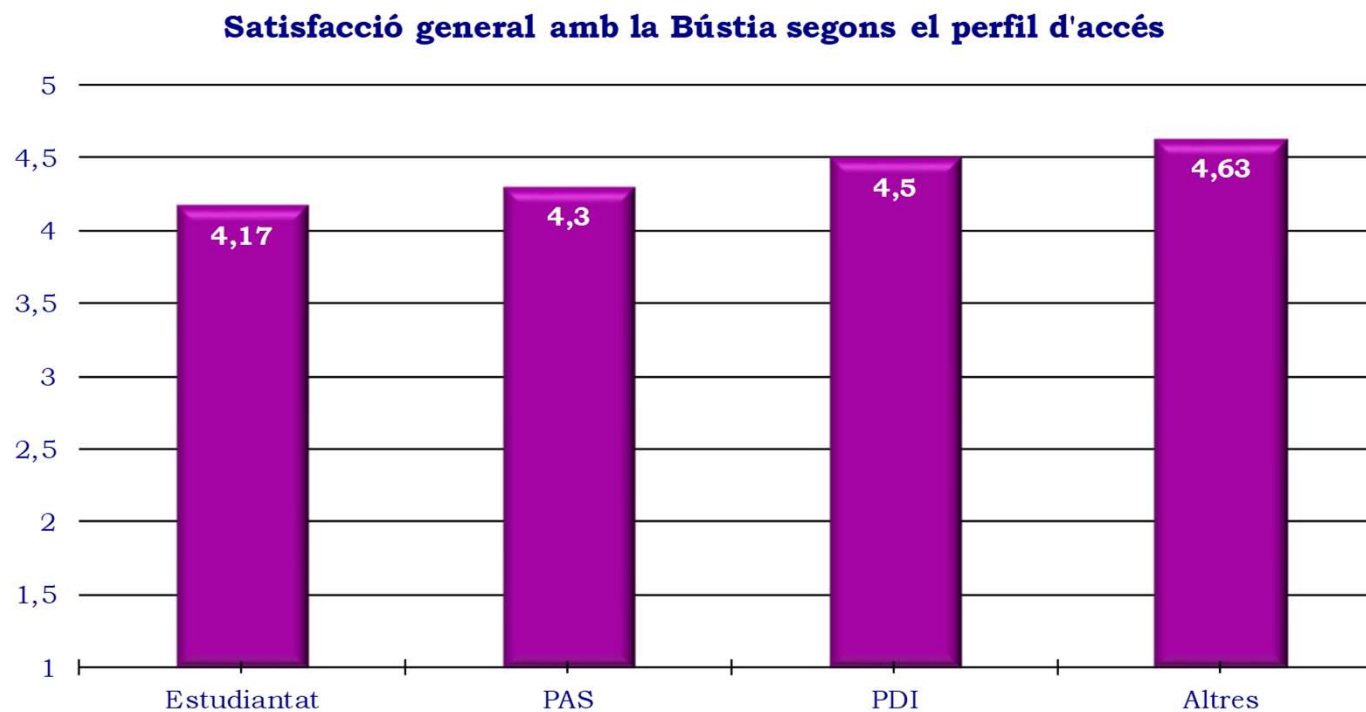
Evolució de la satisfacció general amb la Bústia



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

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

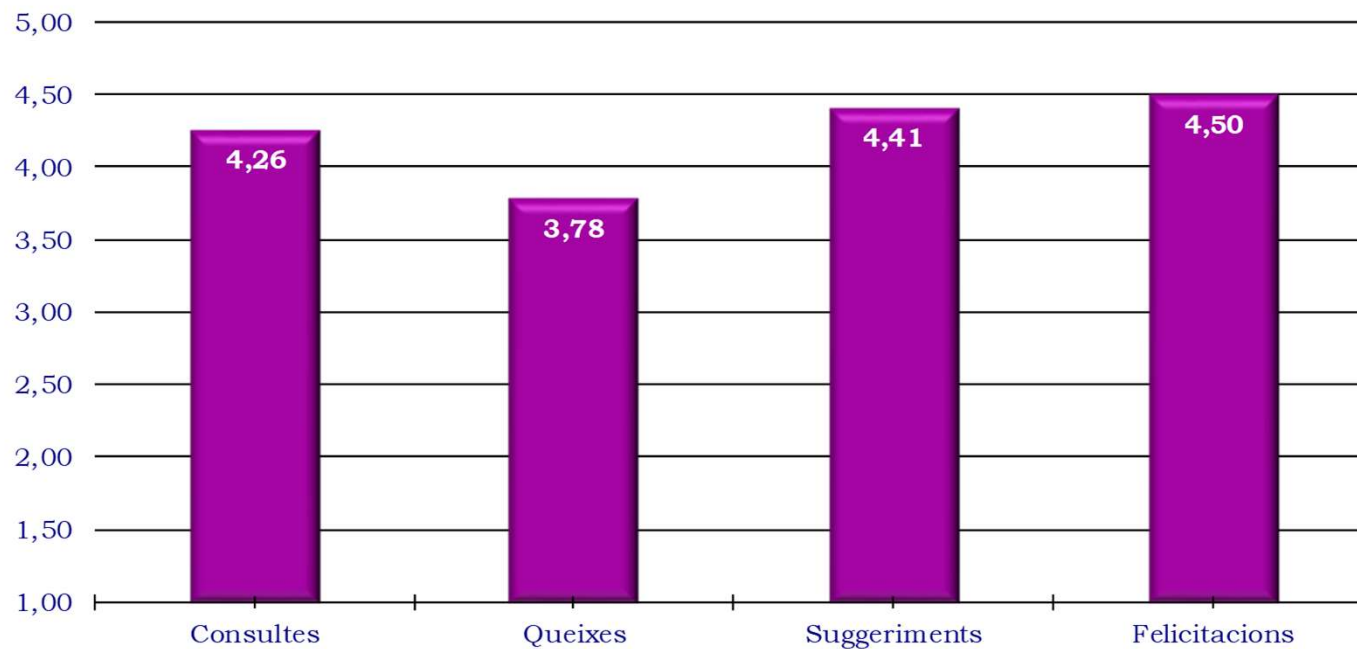
5. RESULTATS: Satisfacció general



No es mostren diferències significatives de satisfacció entre els 4 perfils d'accés a la Bústia

5. RESULTATS: Satisfacció general

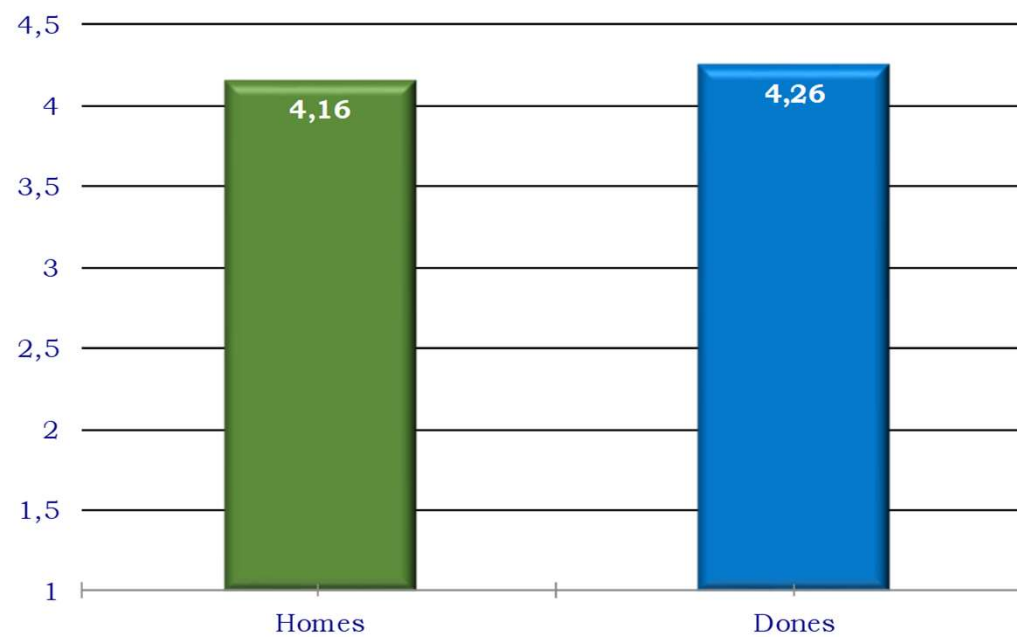
Satisfacció general amb la Bústia segons el tipus d'entrada



No es mostren diferències significatives de satisfacció entre els 4 tipus d'accedir a la Bústia

5. RESULTATS: Satisfacció general

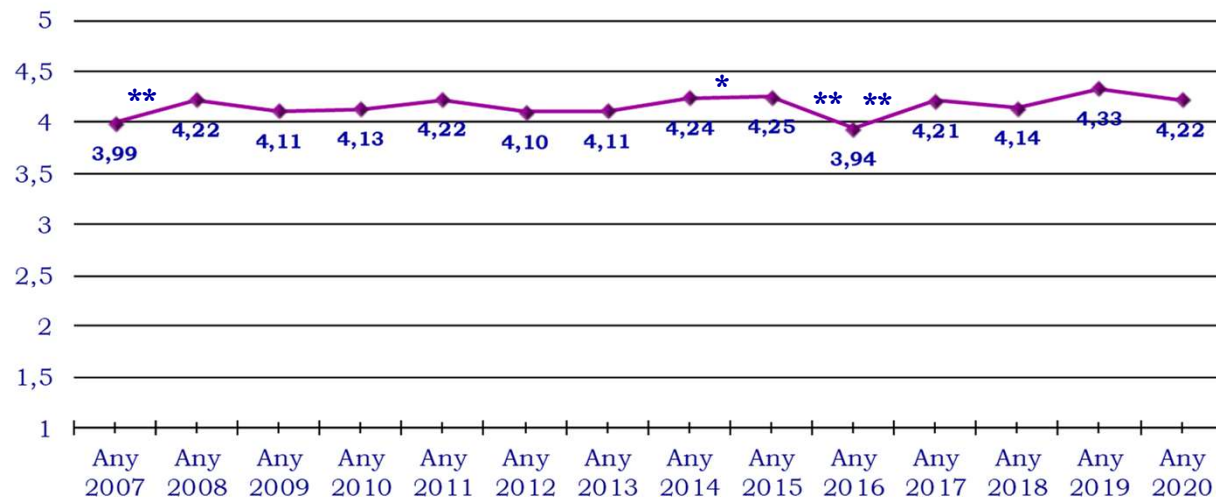
Satisfacció general amb la Bústia segons el sexe



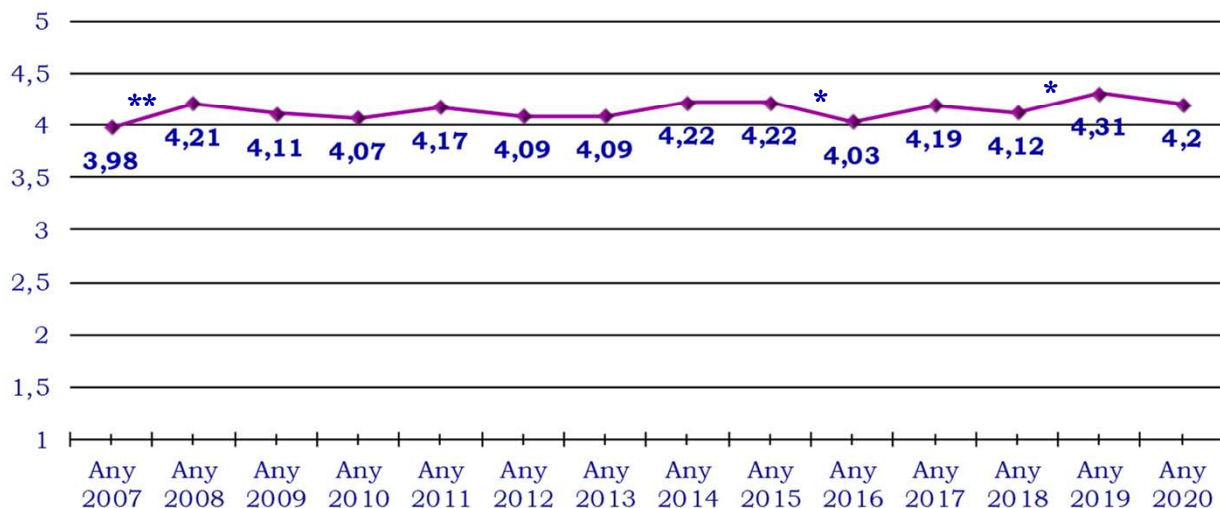
No es mostren diferències significatives de satisfacció per sexes

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

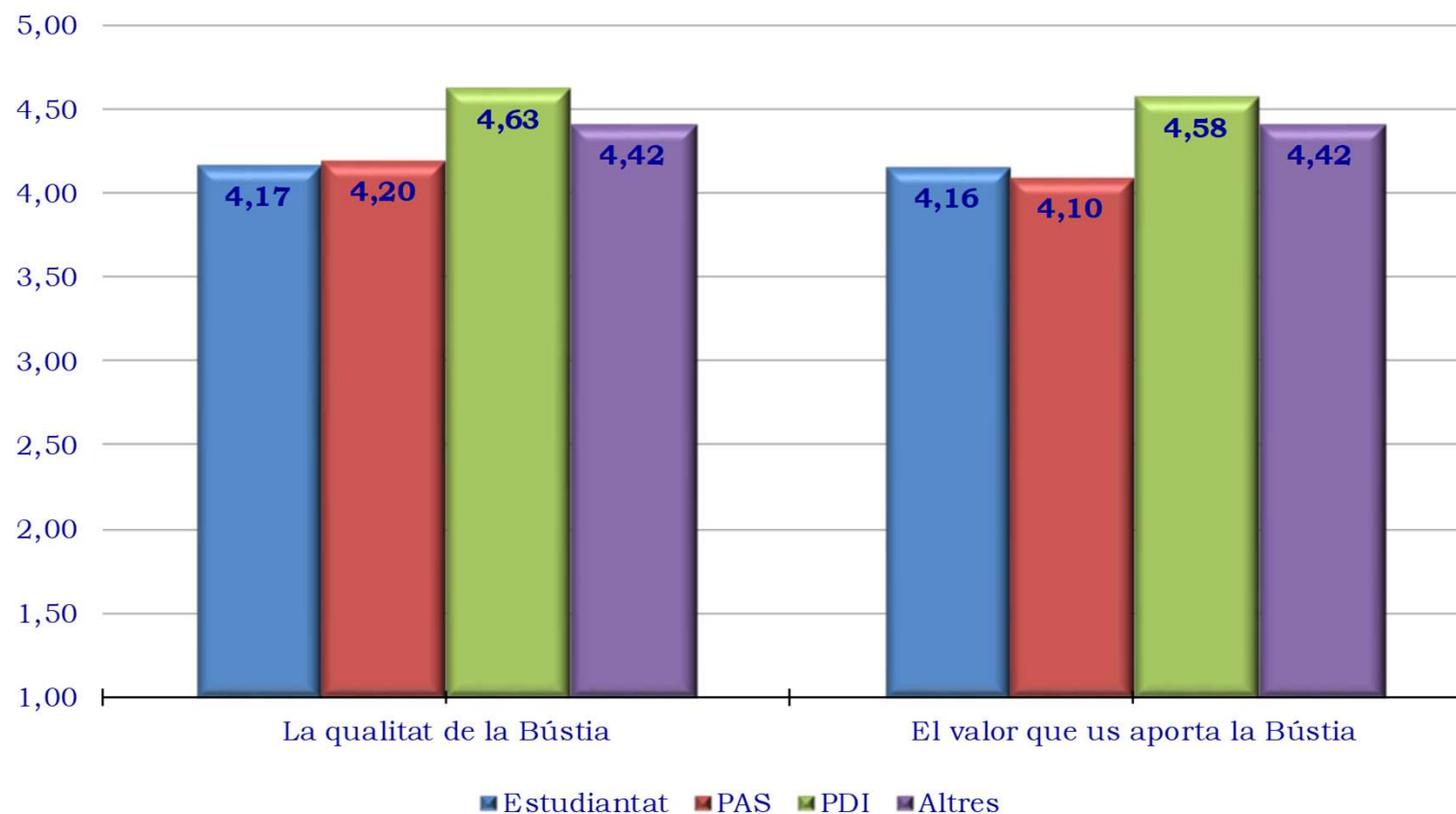


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

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

5. RESULTATS: Valoracions generals

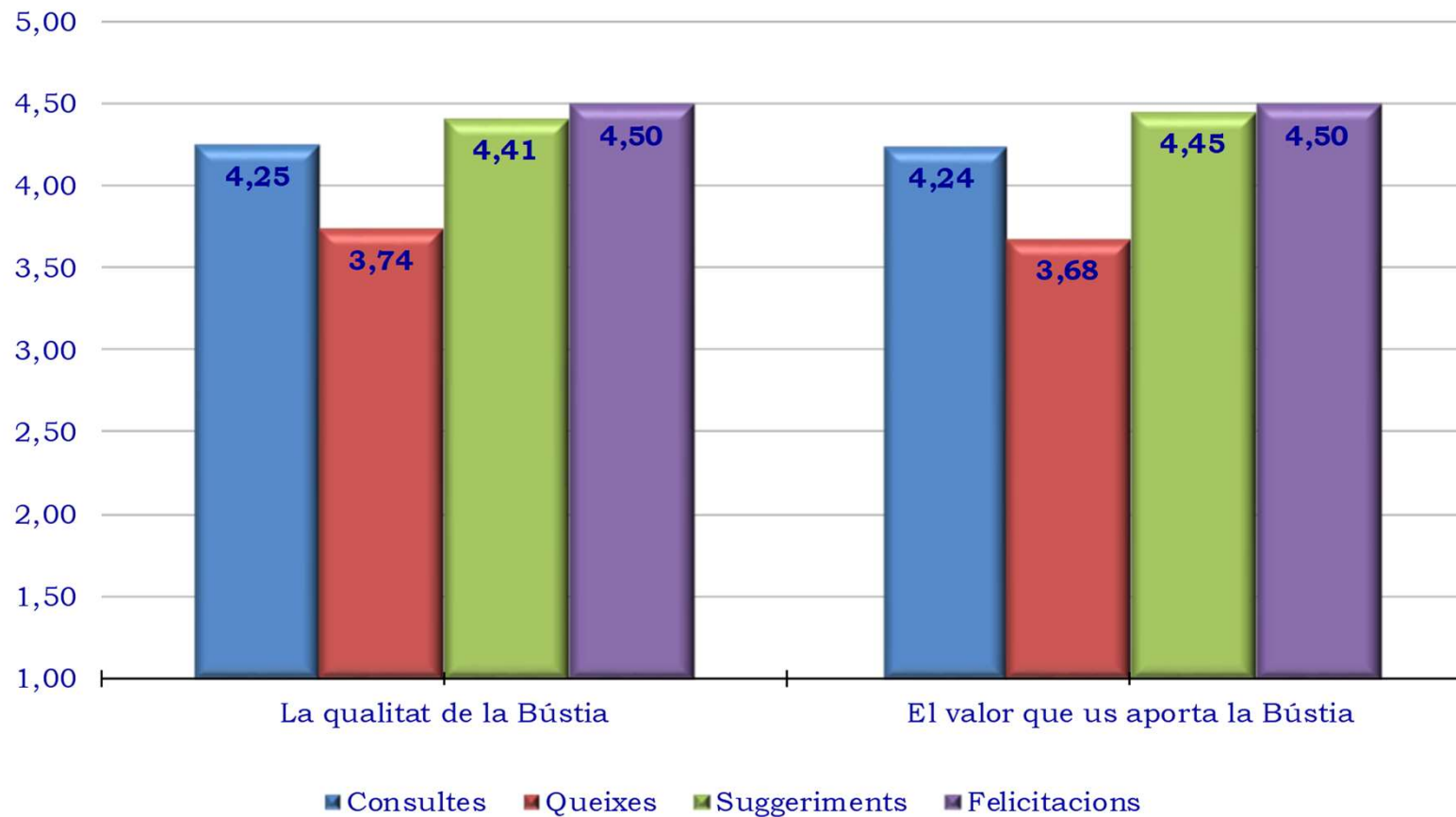
Altres valoracions generals de la Bústia segons el perfil d'accés



No es mostren diferències significatives de satisfacció entre els perfils d'accés a la Bústia

5. RESULTATS: Valoracions generals

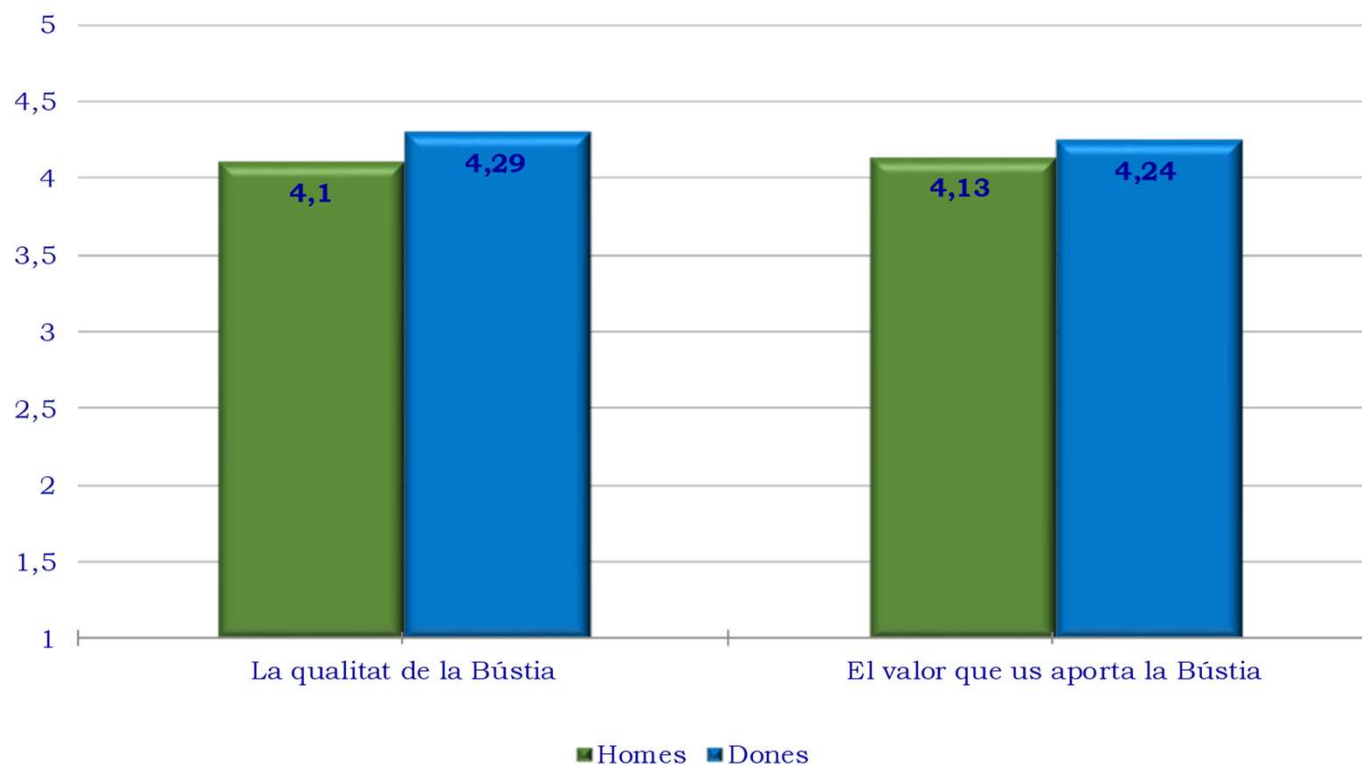
Altres valoracions generals de la Bústia segons el tipus d'entrada



No es mostren diferències significatives de satisfacció entre els 4 tipus d'accedir a la Bústia

5. RESULTATS: Valoracions generals

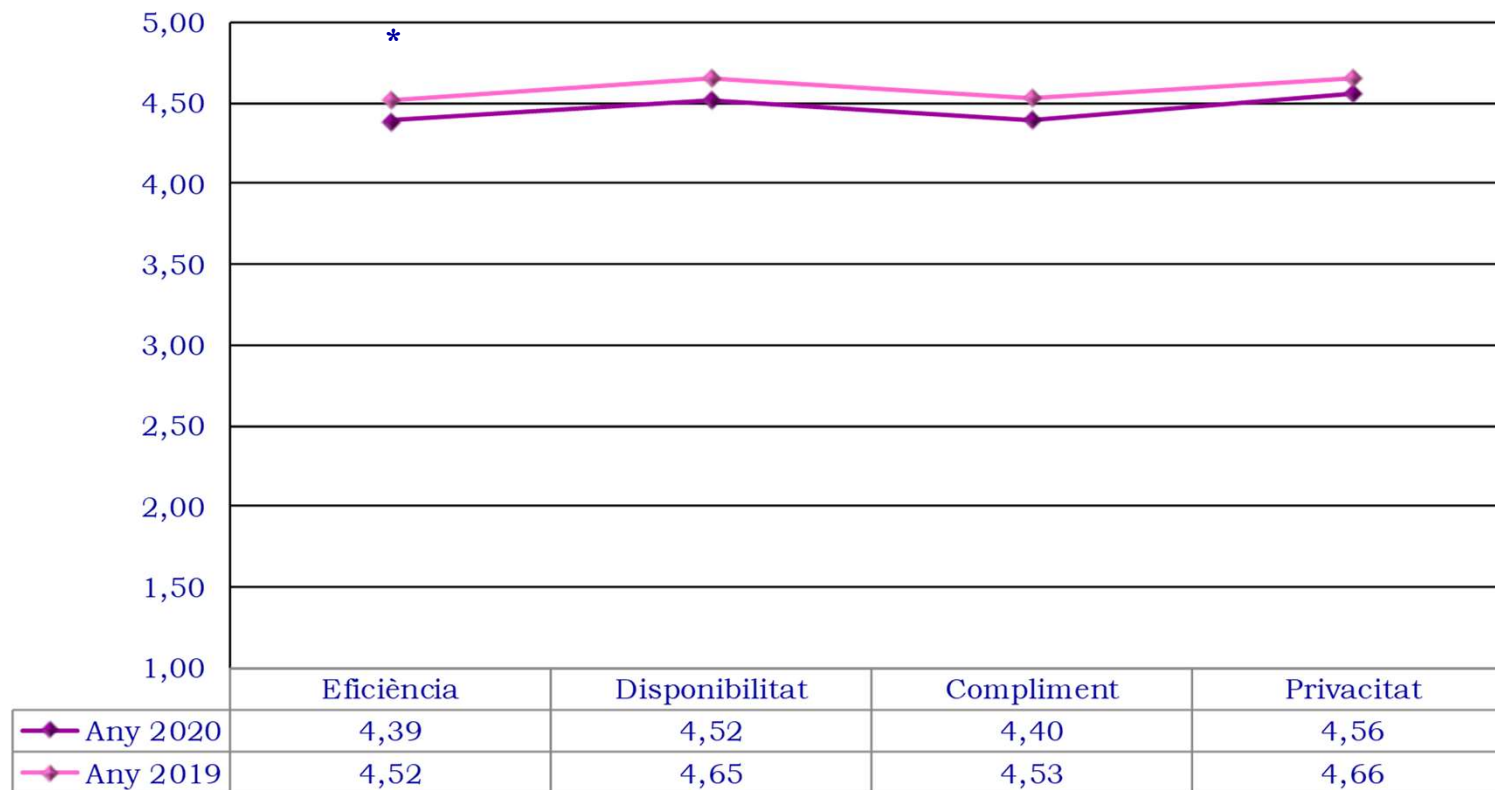
Altres valoracions generals de la Bústia segons el sexe



No es mostren diferències significatives de satisfacció per sexes

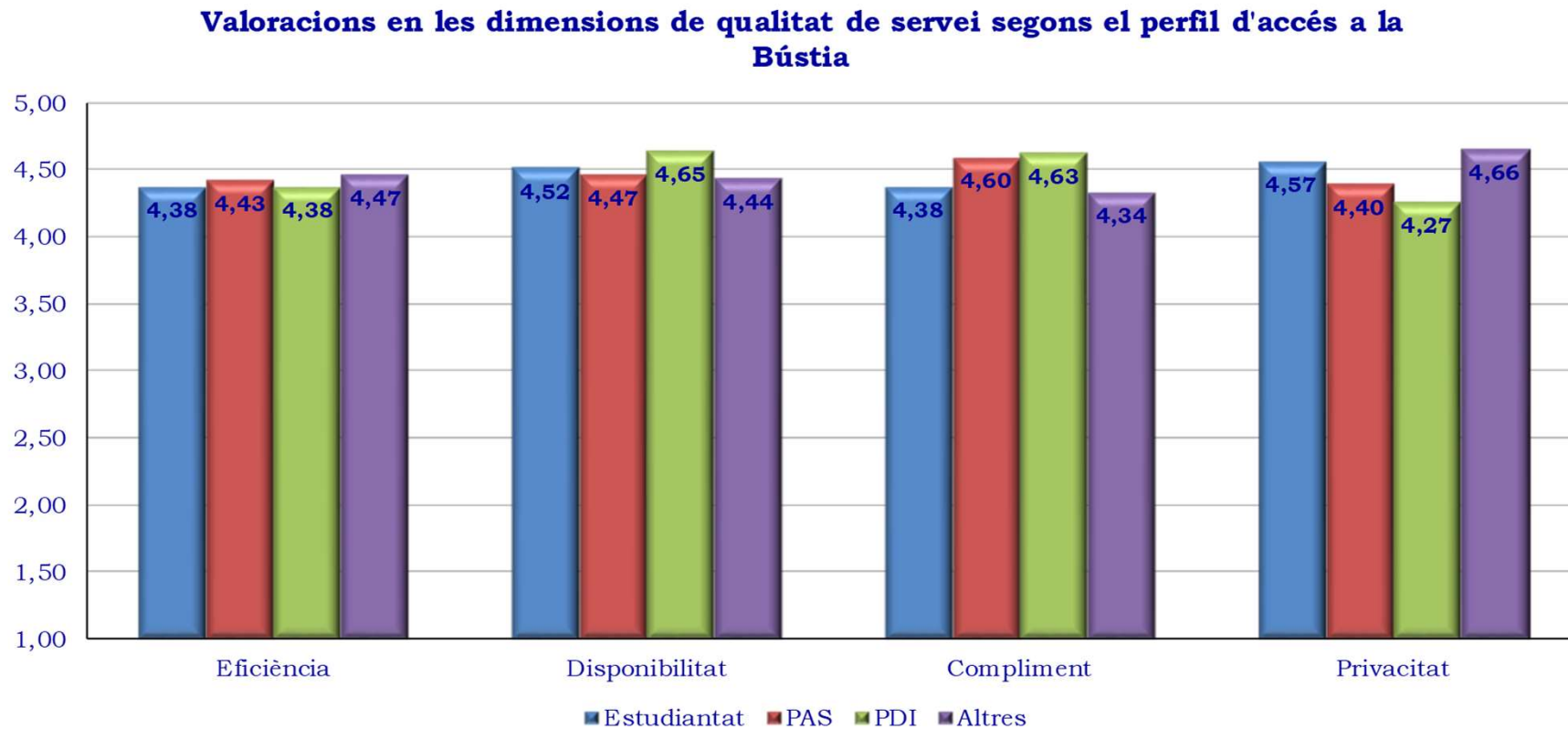
5. RESULTATS: Dimensions

Evolució en les valoracions de les dimensions de qualitat de servei



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

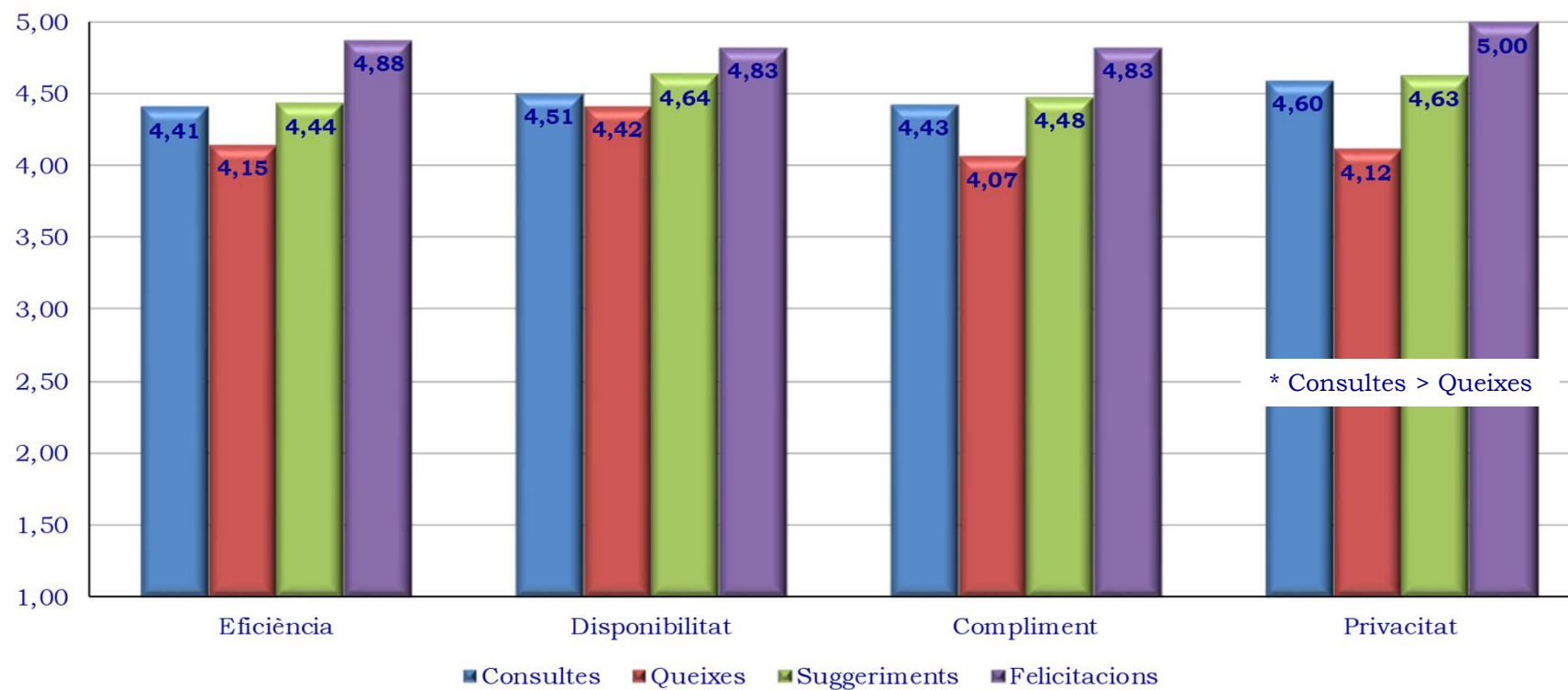
5. RESULTATS: Dimensions



No es mostren diferències significatives de satisfacció entre els perfils d'accés a la Bústia

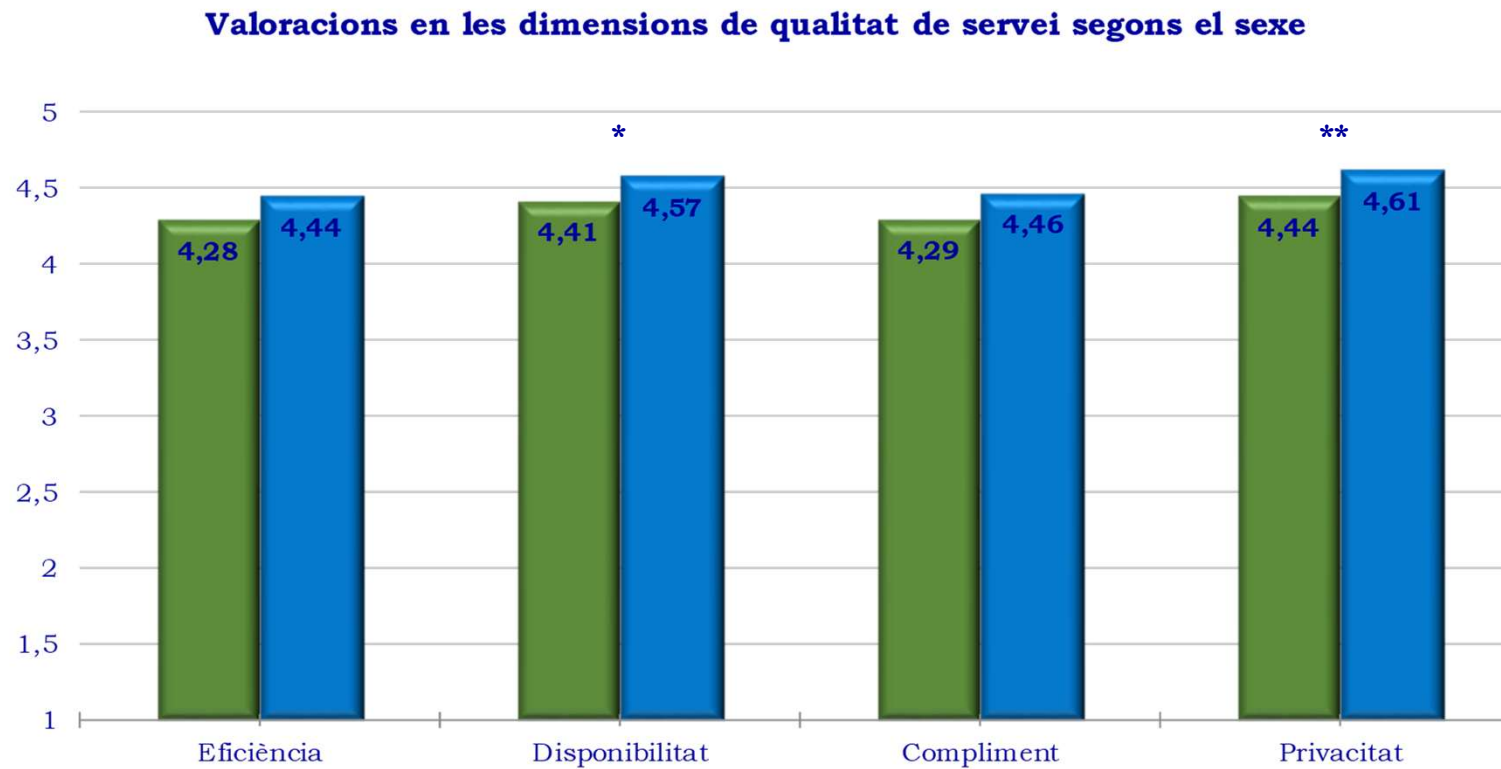
5. RESULTATS: Dimensions

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 95% ($p = 0,05$)
(Els valors de significació s'han ajustat mitjançant la correcció Bonferroni per a diverses proves).**

5. RESULTATS: Dimensions

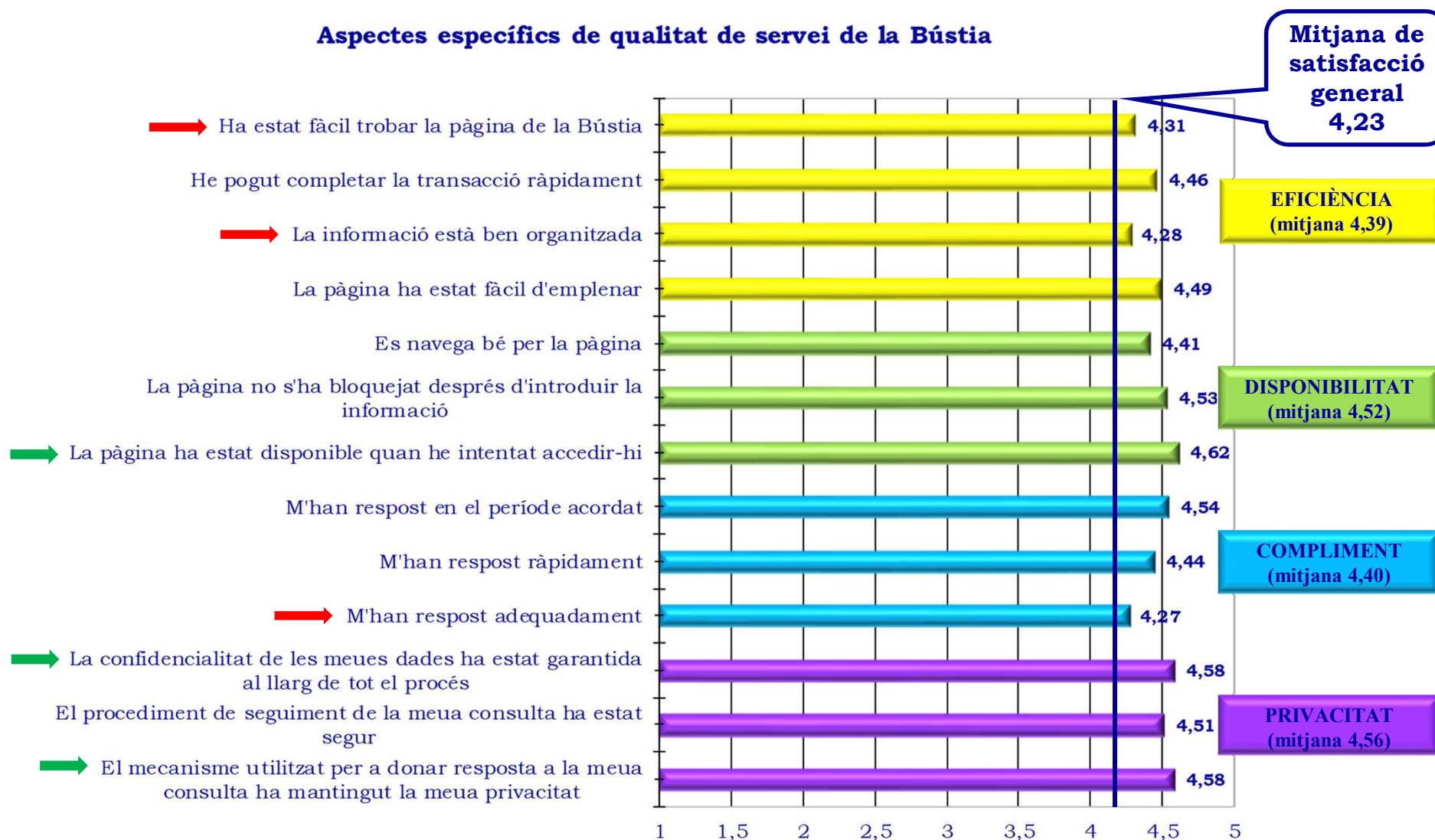


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

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

5. RESULTATS: Aspectes específics

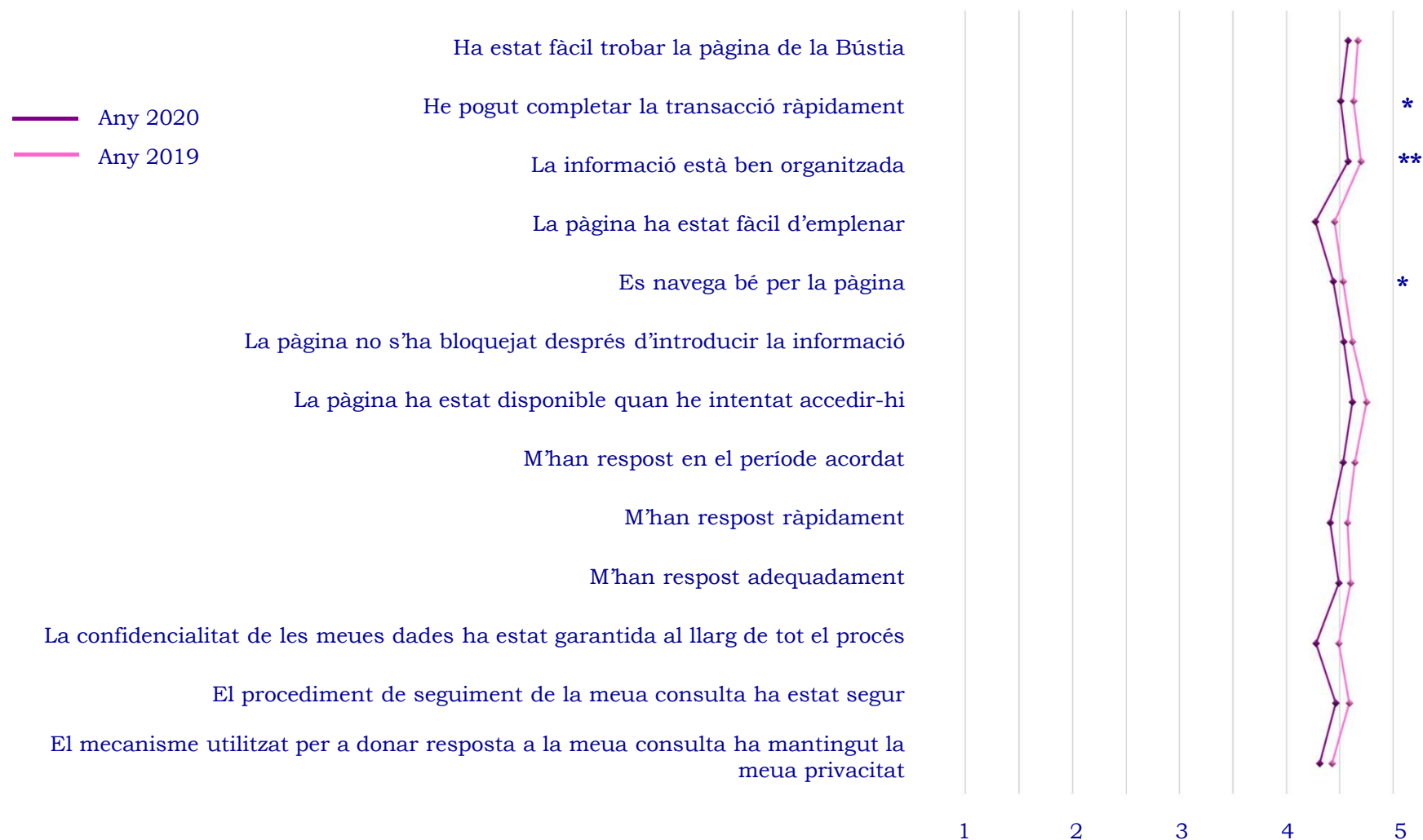
Aspectes específics de qualitat de servei de la Bústia



- ➡ Valoracions $\geq 4,58$ (mitjana dels ítems + 1 desviació estàndard dels ítems)
- ➡ Valoracions $\leq 4,35$ (mitjana dels ítems - 1 desviació estàndard dels ítems)

5. RESULTATS: Aspectes específics

Evolució dels aspectes específics de qualitat de servei

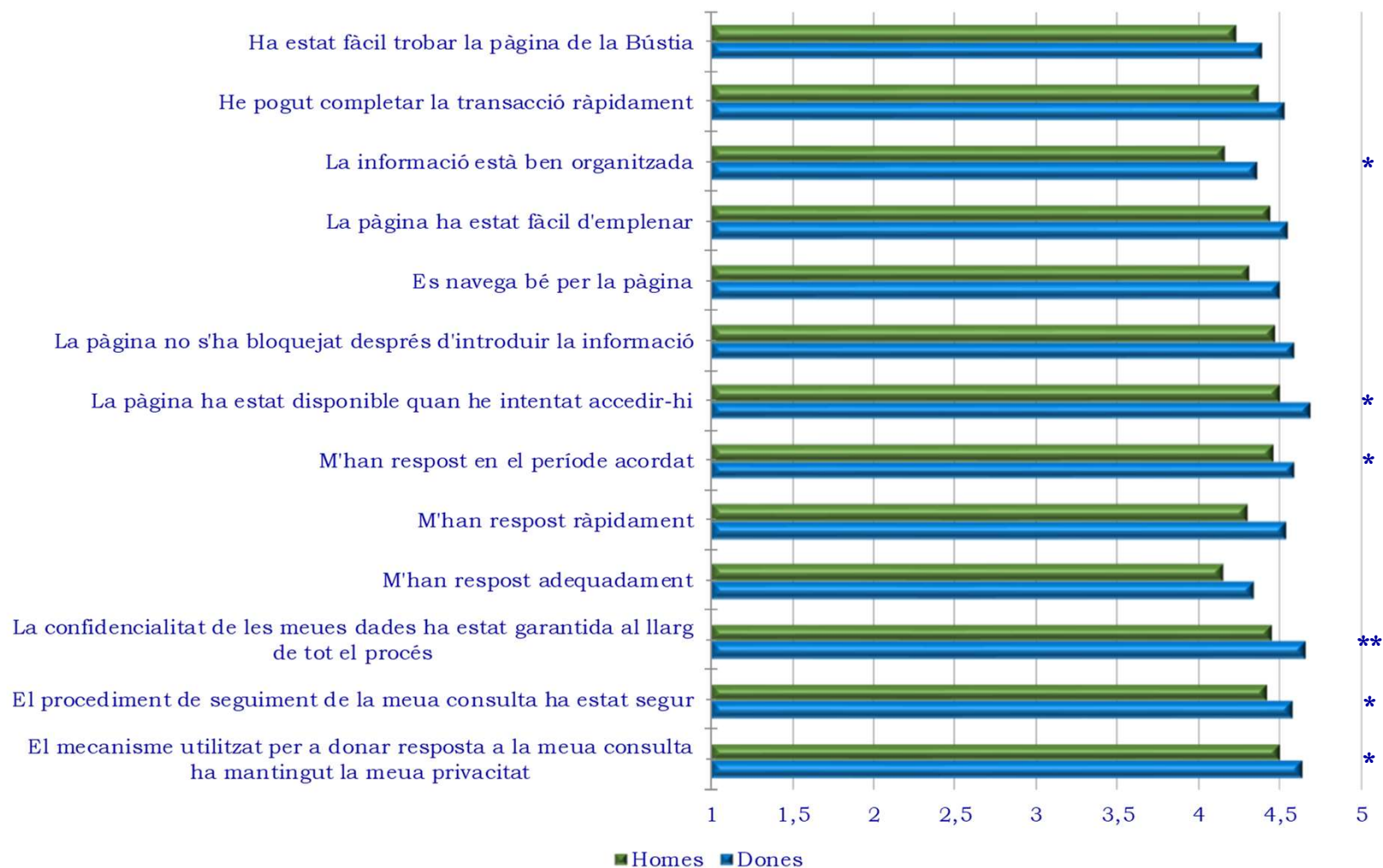


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

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

5. RESULTATS: Aspectes específics

Valoració dels aspectes específics de qualitat de servei per sexes

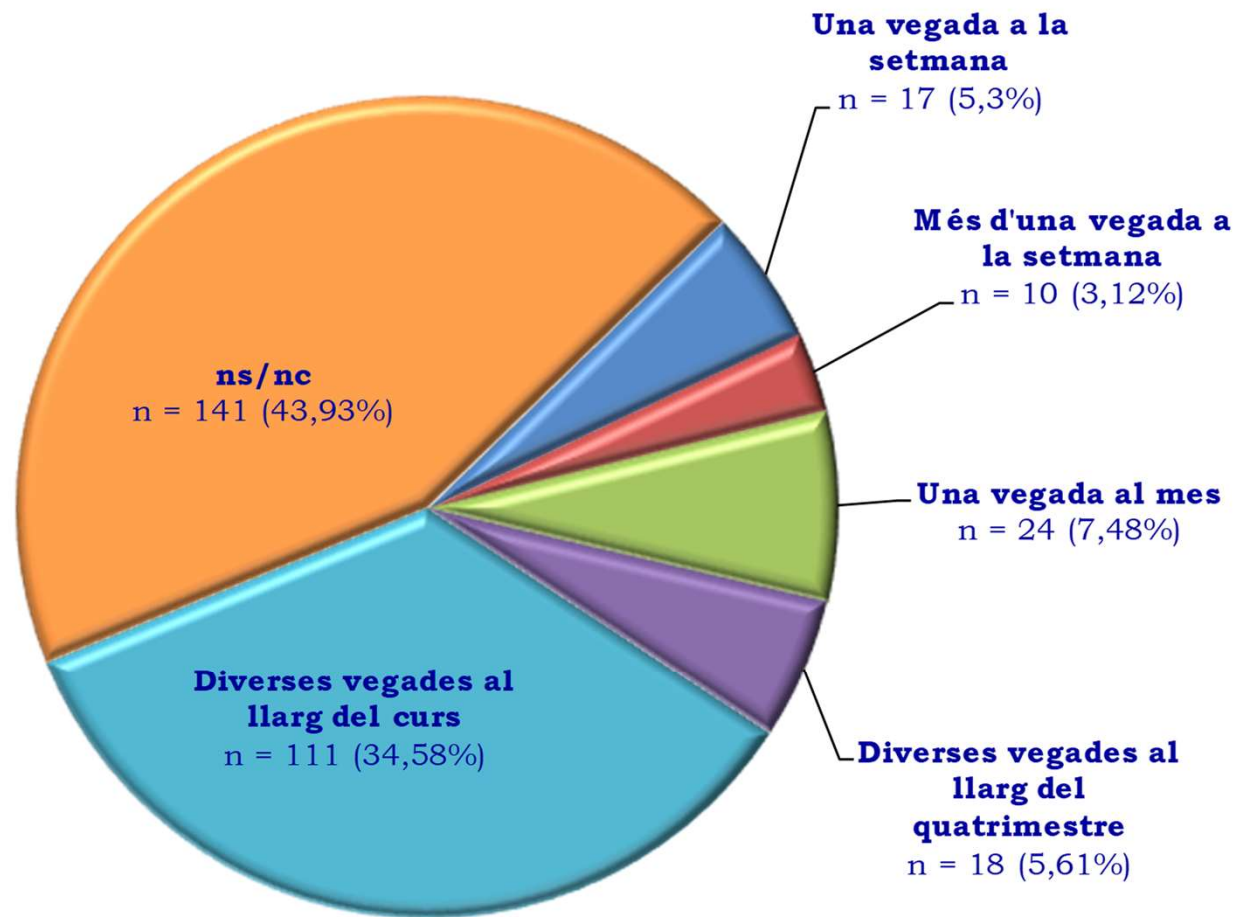


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

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

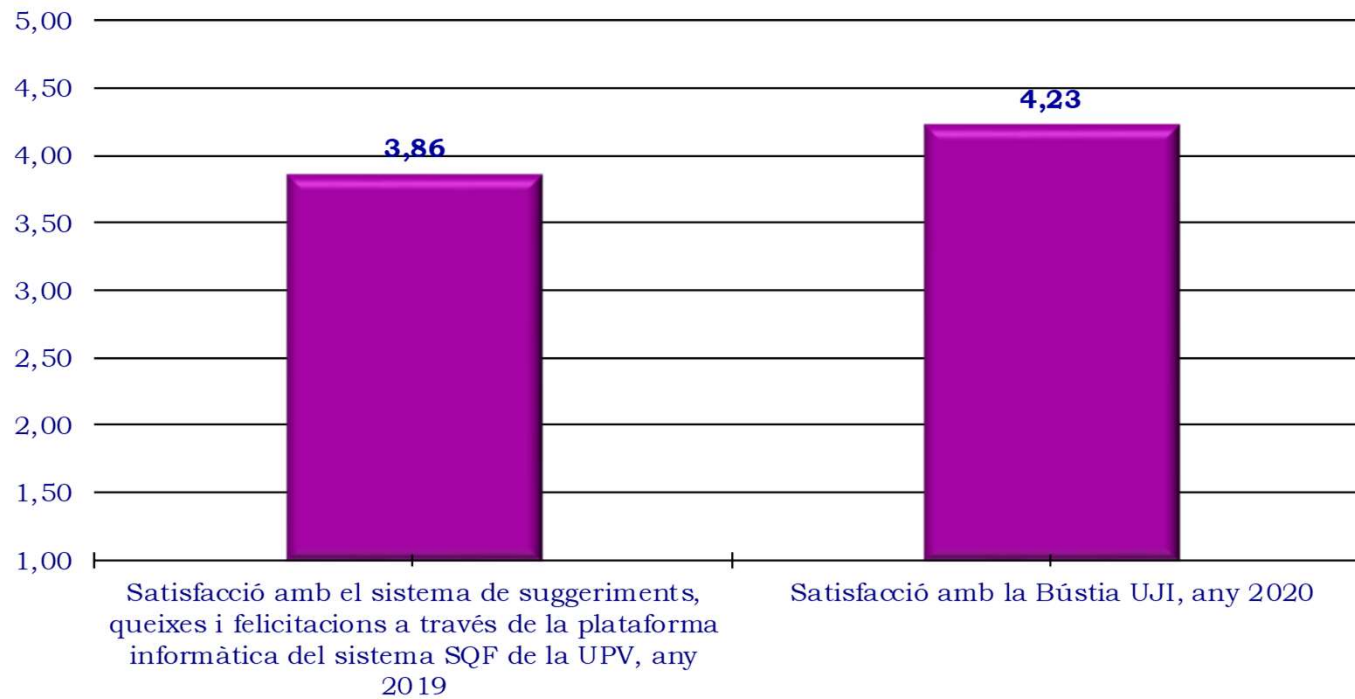
5. RESULTATS: Freqüència d'ús

Freqüència d'ús de la Bústia UJI



6. COMPARACIONS

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



UPV = Universitat Politècnica de València

* S'ha realitzat una transformació d'escala de mesurament degut a que l'escala tipus Likert utilitza per la UPV és de 0 a 10 i l'escala tipus Likert utilitzada per l'UJ és de 1 a 5

7. CONCLUSIONS

- ✓ La **satisfacció general** dels usuaris i usuàries de la Bústia és alta (mitjana de 4,23 sobre 5) i, encara que més baixa que la satisfacció mostrada en l'any 2019 (mitjana de 4,37) no mostra diferències significatives.
 - En funció del perfil d'accés a la Bústia, la satisfacció més alta correspon al perfil «Altres», amb una mitjana de satisfacció de 4,63, i la més baixa al perfil «Estudiantat», amb una mitjana de 4,17 però sense que s'aprecien diferències significatives entre els diferents perfils.
 - Segons el tipus d'entrada a la Bústia, la satisfacció oscil·la entre la mitjana de 4,50, quan s'accedeix per a realitzar-hi una «Felicitació», i la mitjana de 3,78 quan ho fa per a realitzar-hi una «Queixa» però sense que s'aprecien diferències significatives segons el tipus d'entrada.
 - La satisfacció de les dones (mitjana de 4,26) és major que la dels homes (mitjana de 4,16) sense que es mostren diferències significatives entre ells.
 - Per últim, en funció del servei que emet la resposta, cal destacar els serveis/oficines/vicerectorats amb una mitjana de satisfacció igual o superior a 4,91, com són l'antic CEPFC, la direcció de l'ESTCE, l'Escola de Doctorat, la FCJE, l'OCIT, L'OPAQ i l'OE. Per contra, les unitats amb nivells de satisfacció més baixos, igual o inferiors a 3,44, són l'ESTCE, el Consell d'Estudiantat, Secretaria General, el SCAG, el SI i la FCHS.
- ✓ En el cas de les **valoracions generals** de la Bústia cal indicar:
 - En relació a la seua qualitat (mitjana de 4,22) es manté l'estabilitat en la valoració, lleugerament més baixa que l'any anterior però sense diferències significatives (mitjana de 4,33).
 - En quant al valor aportat per la Bústia la valoració aconseguida (mitjana de 4,20) és lleugerament més baixa que el curs anterior (mitjana de 4,31) però sense diferències significatives.

En cap d'aquests dos ítems es mostren diferències significatives de satisfacció en funció del sexe, el perfil d'accés o el tipus d'entrada en la Bústia.

7. CONCLUSIONS

- ✓ 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 4,39 de la dimensió «Eficiència».

En general, totes les valoracions corresponents a l'any 2020 són lleugerament més baixes que les assolides en l'avaluació de l'any 2019 però és únicament en la dimensió «Eficiència» on s'aprecia que la valoració de l'any 2020 (mitjana de 4,39) és significativament més baixa que la valoració de l'any 2019 (mitjana de 4,52).

Segons el perfil d'accés no s'aprecien diferències significatives en cap de les dimensions de qualitat. No obstant s'ha trobat que la satisfacció d'aquells que accedeixen per a realitzar una Consulta és major que els que ho fan per a realitzar un Queixa, en relació a la dimensió «Privacitat» i que la satisfacció de les dones és major que la dels homes en relació a les dimensions «Disponibilitat» i «Privacitat»

- ✓ En relació als **aspectes específics de qualitat de servei** cal destacar que els ítems amb valoracions més altes, iguals o superiors a 4,58, són:
 - La pàgina ha estat disponible quan he intentat accedir-hi, amb mitjana de 4,62.
 - La confidencialitat de les meues dades ha estat garantida al llarg de tot el procés, mitjana de 4,58.

D'altra banda, els ítems amb valoracions més baixes, iguals o inferiors a 4,35, són:

- La informació està ben organitzada, amb mitjana de 4,28
- M'han respost adequadament, mitjana de 4,27.
- Ha estat fàcil trobar la pàgina de la Bústia, mitjana de 4,31.

A més, totes les valoracions corresponents a l'any 2020 són més baixes que en l'edició anterior però aquesta diferència és significativa en el cas dels ítems:

- He pogut completar la transacció ràpidament.
- La informació està ben organitzada.
- Es navega bé per la pàgina.

- ✓ Per últim indicar que, en quant a la **frequència d'ús**, els usuaris i usuàries de la Bústia fan ús d'aquesta al llarg de tot el curs diverses vegades .

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.	
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.	
2016	Analitzar amb més detall a què es pot deure el fort descens de la població en els últims anys.	
2018	Valorar la possibilitat de redissenyar la llista d'àmbits on dirigir la consulta per part dels usuaris i usuàries de la Bústia (proposta recollida durant el procés de mesurament).	
2019	Des de l'OPAQ es sol·licita una nova reunió del grup de millora de la Bústia per a tractar temes ha indicats en edicions anteriors i altres de nous, tal com són: temàtiques de les consultes, capacitat de les finestres per a escriure una consulta, procediment d'enviament de l'enquesta de satisfacció (proposta recollida durant el procés de mesurament i derivada dels comentaris dels usuaris i usuàries). En aquest sentit, durant la realització de l'informe corresponent a l'anualitat 2020, aquests comentaris han tornat a eixir per part dels usuaris i usuàries. En la diapositiva 43, en la taula on es troben recollits els comentaris relatius a l'Eficiència, s'han assenyalat com a "suggeriment" aquells comentaris que poden ser objecte d'estudi de cara a una millora de l'aplicació.	
2019	Revisar l'escala de resposta del primer bloc de qüestions de l'enquesta de satisfacció (proposta recollida durant el procés de mesurament i derivada dels comentaris dels usuaris i usuàries). Amb data 25/03/2020 es va realitzar una revisió de l'instrument de mesurament i es van portar a terme els canvis oportuns en l'escala tipus Likert per a donar més sentit a les opcions de resposta.	FET

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)	Un poc en desacord (2)	Indiferent (3)	Un 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 meua consulta ha estat segur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. El mecanisme utilitzat per a donar resposta a la meua consulta ha mantingut la meua 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.

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

Informació i consultes: [bústia de suggeriments](#) | [Centre de seguretat i privacitat](#)

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