

EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010



**GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA
UNIVERSIDAD DE BURGOS ON-LINE (GESSOL)**



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN

PROGRAMA GESSOL - UBU

Gestor de Encuestas de Satisfacción con
los Servicios de la Universidad de Burgos
On - Line

D. PABLO ARRANZ VAL

Director de la Unidad de Calidad de la Universidad de Burgos

**VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD**

GESSOL



UNIVERSIDAD DE BURGOS
VICERRECTORADO DE CALIDAD
Y ACREDITACIÓN



Unidad de Calidad

CONTENIDO

1. Introducción. Justificación
2. Objetivo
3. Plazos y fechas
4. Actividades /Agentes
5. Proceso de encuestas
6. Resultados
7. Difusión

GESSOL



INTRODUCCIÓN

La mejora continua de los servicios de la UBU y la creciente importancia de obtener información de los diferentes agentes implicados ha llevado al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación a plantearse la necesidad de optimizar y minimizar el tiempo en la recogida de información, invirtiendo un mayor tiempo en el análisis exhaustivo de la misma.

Siguiendo buenas prácticas de otras universidades, como el Proyecto PEGASUS de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), se estima que uno de los mejores métodos para llegar a conocer el nivel de satisfacción es la utilización de cuestionarios online para recoger la información de los atributos a valorar sobre cada una de las actividades que haya sido utilizada por cada agente.

GESSOL



JUSTIFICACIÓN

La Universidad de Burgos, para el desarrollo de los **Sistemas de Garantía de Calidad (SGC)** y dar cumplimiento al punto * 9.5 del anexo I del R.D. 1393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, así como para la **mejora en la gestión** de la administración y de los Servicios y Unidades, ha de sistematizar la recogida del **nivel de satisfacción de los usuarios con las actividades** que en ella se desarrollan.

Esta valoración de actividades también contribuye al proceso de evaluación según el **modelo de excelencia E.F.Q.M.** en relación con los resultados de los clientes, en el que algunos Servicios / Unidades se encuentran inmersos.



* 9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones....

GESSOL



OBJETIVO

- Obtener **información sobre la percepción** de los distintos grupos de interés de la Universidad de Burgos sobre las actividades administrativas y de gestión de los Servicios y Unidades.
- Detectar los aspectos **mejor valorados** y los aspectos a **mejorar** en las distintas actividades evaluadas.
- **Facilitar la toma de decisiones**, de acuerdo al compromiso adquirido por la Universidad con la **mejora continua**.

GESSOL



PLAZOS Y FECHAS

Del 8 al 15 de Octubre de 2009	PASO DEL PILOTO DEL PROCESO A LA MUESTRA SELECCIONADA
Del 15 al 20 de Octubre	INFORME Y CORRECCIONES DETECTADAS EN EL PILOTO
Del 21 de Octubre al 20 de Noviembre	PASO DE ENCUESTAS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA <i>(Con recordatorio a los 15 días)</i>
Del 21 de Noviembre al 11 de Diciembre	ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RESULTADOS
18 de Diciembre	INFORME FINAL DE RESULTADOS

GESSOL



ACTIVIDADES / AGENTES

UNIVERSIDAD

SERVICIO -A

SERVICIO-B

SERV. -C

Actividad 1

ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA DE LA UBU

Actv. 5

TIPO:

- PDI
- PAS
- ALUMNOS
- EGRESADOS
- PROVEEDORES
- OTROS

- Biblioteca Electrónica
- Adquisición de recursos de información (libros, revistas, bases de datos)
- Catálogo y página web de la Biblioteca
- Información bibliográfica y cursos de formación
- Préstamo de libros

Edificio I+D+I
Polideportivo Universitario

Enfermería
Turismo
Relaciones
del Profesorado



PROCESO DE ENCUESTAS

1 – Recepción del aviso por correo electrónico.

2 - Acceder a UBUNET. (pruebas para el estudio piloto).

<https://cuenca.ubu.es/co/pag/index.htm>

3 – Pinchar en el enlace GESSOL.

Relación de Aplicaciones Disponibles para

REPLEGAR DESPLEGAR

- Consulta de Horarios, Tutorías y Exámenes
- Consulta del estado de la beca.
- Datos Personales
- La UBU en CIFRAS: Listados/Estadísticas
- Servicios SMS
- ▢ PRIMER Y SEGUNDO CICLO. MASTER. GRADO.
 - Consulta del expediente académico de primer y segundo ciclo
 - Justificante de Matricula de Primer y Segundo Ciclo
 - Matricula de Primer y Segundo Ciclo
 - Rellenar la Ficha Electronica, Tests y encuestas
 - TABLON de NOTAS
- ▢ DOCENTIA
 - Encuesta de Evaluación Docente
- ▢ TERCER CICLO. POSGRADO.
 - Consulta de calificaciones de Tercer Ciclo
 - Expediente de Tercer Ciclo
- ▢ ACCESO A OTROS PORTALES
 - **UBU Campus e**
 - **GESSOL: Encuestas de satisfacción con los servicios de la UBU**
 - E-MAIL
 - Viajes El Corte Ingles. INTR@ECI.
- ▢ UTILIDADES
 - [UTIL] Cambio del password de acceso al campus virtual y correo electrónico
 - ANTIVIRUS Norman Virus Control

AYUDA

Sugerencias

SALIR

© Universidad de Burgos - Webteam 2009



PROCESO DE ENCUESTAS

4 – Acceso a la aplicación GESSOL.

INTERNO

Identificación del usuario automática



Se accede directamente a la pantalla de elección de actividades

EXTERNO

Se solicita el perfil de usuario



UBUNet Universidad de Burgos

Encuesta de satisfacción con los servicios de la UBU

POR FAVOR ESCOJE LAS OPCIONES QUE MÁS SE CORRESPONDAN CON TU PERFIL.

Escoje el tipo de afiliación que tienes con la Universidad de Burgos.

- Profesor
- Personal
- Alumno
- Ex-Alumno
- Proveedor
- Otro

Escoje el centro de la Universidad de Burgos al que estás o has estado adscrito, o con el que has tenido más relación.

- Facultad de Ciencias
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Facultad de Derecho
- Facultad de Humanidades y Educación
- Escuela Pública Superior
- Rectorado
- Servicios Centrales
- Escuela Universitaria de Enfermería
- Escuela Universitaria de Turismo
- Escuela Universitaria de Relaciones Laborales
- Instituto de Formación del Profesorado
- Edificio I+D+i
- Polideportivo Universitario
- Otros

CAMPUS VIRTUAL

© Universidad de Burgos - Webteam 2008

GESSOL



PROCESO DE ENCUESTAS

5 – Seleccionar las actividades utilizadas.

La aplicación muestra una preselección automática de las actividades utilizadas por ese tipo de usuario a lo largo del 2009, ordenadas por Servicio/Unidad y que se muestran en diferente orden para cada usuario que acceda a la aplicación, de tal modo, que se evitan posibles sesgos de elección. Se podrán seleccionar un máximo de 10 actividades.

Encuesta de satisfacción con los servicios de la UBU

Bienvenido a la encuesta de satisfacción con los servicios de la Universidad de Burgos.

Escoge un máximo de 10 actividades con las que hayas tenido relación.

- GESTIÓN ACADÉMICA**
 - Estudios propios
 - Becas del Ministerio
 - Títulos
 - Admisión
 - Pruebas de acceso
 - Matrícula estudios 1er y 2º ciclo
 - Tercer ciclo/ Doctorado
- SERVICIO DE EMPLEO**
 - Prácticas en empresas para estudiantes (Sep-Dic 2008)
- SERVICIO DE DEPORTES**
 - Polideportivo Universitario
 - Deporte Federado de la UBU
 - Cursos y escuelas deportivos
 - Ocio-recreación: senderismo y esquí
 - Competición interna: Trofeo Rector y Primavera
- SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**
 - Ubunet
 - Correo Electrónico
 - UBUpampus-e
 - Red+ Wi-fi
- CONTABILIDAD, PRESUPUESTOS E INVESTIGACIÓN**
 - Devoluciones de ingresos
 - Gestión e información de cobros
 - Gestión de ayudas internas y externas al PDI

SIGUIENTE

Alumno
Escuela Politécnica

© Universidad de Burgos - W

ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA DE LA UBU

- Biblioteca Electrónica
- Adquisición de recursos de información (libros revistas, bases de datos)
- Catálogo y página web de la Biblioteca
- Información bibliográfica y cursos de formación
- Préstamo de libros



PROCESO DE ENCUESTAS

6 – Completar el cuestionario sobre cada actividad.

Aparecerán tantos cuestionarios como actividades se hayan seleccionado anteriormente .

VALORACIÓN DE 5 ATRIBUTOS GENERALES:

- SATISFACCIÓN GENERAL
- TRATO RECIBIDO
- ADECUACIÓN DE PLAZOS
- RESOLUCIÓN DEMANDAS
- INFORMACIÓN RECIBIDA
- OPINIONES Y SUGERENCIAS

Encuesta de satisfacción con los servicios de la UBU

Ahora puedes valorar la actividad escogida anteriormente.
Si no estas seguro de que contestar, por favor deja la pregunta en blanco.
La valoración va del 1 (peor valorado) al 5 (mejor valorado).

UBUNET - (SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES)		1	2	3	4	5	
Nº	Cuestiones						
1	Nivel de satisfacción general con el servicio recibido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
2	Nivel de satisfacción con el trato recibido de las personas que le prestaron servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
3	Nivel de satisfacción con la adecuación de los plazos en la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
4	Nivel de satisfacción con la resolución de mis demandas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
5	Nivel de satisfacción con la información recibida relacionada con la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
Opiniones y Sugerencias:		<input type="text"/>					

Si has terminado de valorar todas las actividades pulsa enviar

Alumno
Escuela Politécnica Superior

PROCESO DE ENCUESTAS

7 – Finalización

Se mostrará un mensaje de agradecimiento, dando la posibilidad de finalizar la encuesta o volver atrás para valorar otras actividades de las no seleccionadas anteriormente.



GESSOL



RESULTADOS

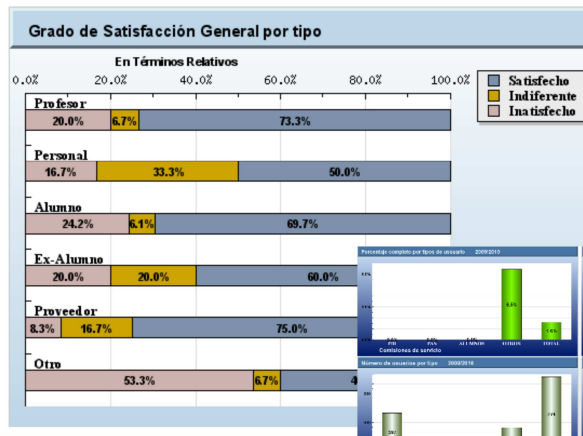
Resultados en tiempo real

POR SERVICIO Y POR ACTIVIDAD

- Encuestas contestadas
- Significación por Tipo y Centro
- Porcentajes de satisfacción
- Estadísticas descriptivas
- Gráficos de barras
- Informes



Por cada tipo de encuestado	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Media	Desviación
Profesor	20.00 %	6.67 %	73.33 %	3.5	1.15
Personal	16.67 %	33.33 %	50.00 %	3.6	1.17
Alumno	24.24 %	6.06 %	69.70 %	3.7	1.29
Ex-Alumno	20.00 %	20.00 %	60.00 %	3.6	1.50
Proveedor	8.33 %	16.67 %	75.00 %	3.8	1.01
Otro	53.33 %	6.67 %	40.00 %	2.8	1.76
Global de la UBU	23.76 %	14.90 %	61.34 %	3.5	1.31



CESSOL

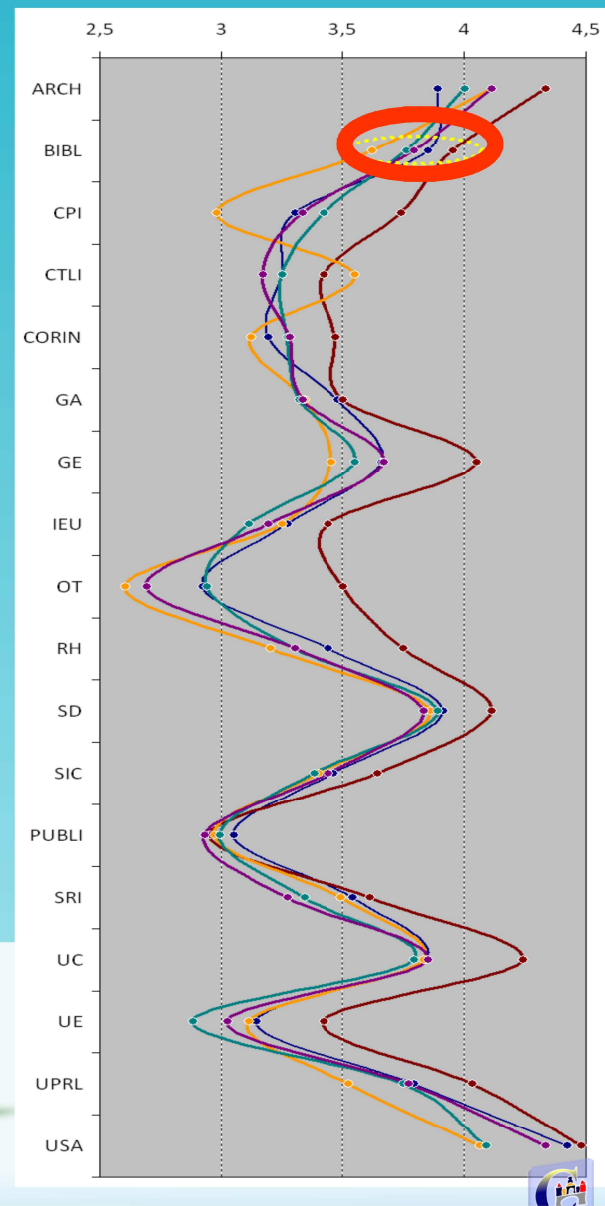


RESULTADOS

Resultados generales

Comparación

		Satisfacción general		Trato recibido		Información recibida		Adecuación de plazos		Resolución demandas	
		Media	Desv.Típ	Media	Desv.Típ	Media	Desv.Típ	Media	Desv.Típ	Media	Desv.Típ
ARCHIVO UNIVERSITARIO	ARCH	3,89	1,167	4,33	0,866	4,11	0,782	4,00	1,000	4,11	0,782
BIBLIOTECA	BIBL	3,85	0,994	3,95	1,051	3,62	1,183	3,76	1,089	3,79	1,057
CONTABILIDAD, PRESUPUESTOS E INVERSIÓN	CPI	3,33	1,331	3,71	1,327	3,00	1,361	3,12	1,328	3,33	1,131
CONTROL INTERNO	CTLI	3,25	1,422	3,42	1,311	3,55	1,214	3,25	1,422	3,17	1,467
CORREO INTERNO	CORIN	3,19	1,239	3,47	1,229	3,12	1,239	3,27	1,250	3,28	1,161
GESTIÓN ACADÉMICA	GA	3,48	1,029	3,50	1,122	3,34	1,115	3,32	1,088	3,33	1,160
GESTIÓN ECONÓMICA	GE	3,66	0,981	4,05	0,972	3,45	1,213	3,55	1,126	3,67	1,130
INFORMACIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	IEU	3,27	1,209	3,44	1,227	3,25	1,162	3,11	1,227	3,19	1,292
OFICINA TÉCNICA	OT	2,92	1,453	3,50	1,266	2,60	1,459	2,94	1,363	2,69	1,475
RECURSOS HUMANOS	RH	3,44	1,195	3,75	1,230	3,20	1,349	3,30	1,346	3,30	1,310
SERVICIO DE DEPORTES	SD	3,91	1,059	4,11	1,059	3,86	1,090	3,89	1,143	3,83	1,192
SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	SIC	3,46	1,181	3,64	1,151	3,40	1,210	3,38	1,228	3,44	1,219
SERVICIO DE PUBLICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	PUBLI	3,05	1,164	2,95	1,386	2,97	1,178	2,99	1,252	2,93	1,238
SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES	SRI	3,54	1,236	3,61	1,293	3,49	1,248	3,34	1,350	3,27	1,253
UNIDAD DE CALIDAD	UC	3,84	1,313	4,24	0,969	3,83	1,185	3,79	1,334	3,85	1,238
UNIDAD DE EMPLEO	UE	3,14	1,375	3,42	1,213	3,11	1,246	2,88	1,385	3,02	1,245
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	UPRL	3,79	1,064	4,03	1,005	3,52	1,093	3,75	1,124	3,77	1,017
UNIDAD DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL	USA	4,42	1,097	4,48	1,018	4,06	1,124	4,09	1,201	4,33	1,044
TOTAL		3,55	1,166	3,72	1,175	3,41	1,219	3,45	1,227	3,48	1,223



● Satisfacción General
 ● Trato recibido
 ● Información recibida
 ● Adecuación de plazos
 ● Resolución de las demandas

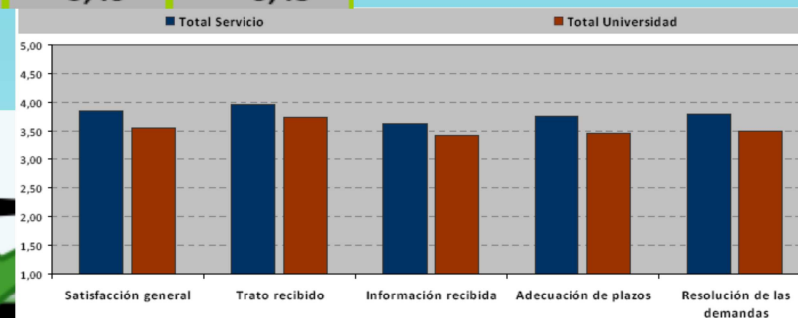
RESULTADOS

Resultados. Informes particulares BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Participación y Satisfacción

Nombre de la actividad	Completo	Respuestas	Extracción	Total
Préstamo de libros	31%	157	409	10474
Catálogo y página web de la biblioteca	25%	130	409	10474
Biblioteca electrónica	22%	114	409	10474
Adquisición de recursos de información (libros, revistas y bases de datos).	21%	109	409	10474
Información bibliográfica y cursos de formación	17%	93	409	10474

	Satisfacción General	Trato recibido	Información recibida	Adecuación de plazos	Resolución de las demandas
Biblioteca electrónica	3,89	3,99	3,58	3,72	3,69
Adquisición de recursos de información (libros, revistas y bases de datos),	3,76	3,88	3,47	3,57	3,63
Catálogo y página web de la Biblioteca	3,77	3,91	3,69	3,76	3,83
Información bibliográfica y cursos de formación	3,65	3,65	3,45	3,47	3,55
Préstamo de libros	4,08	4,17	3,79	4,09	4,08
Total Servicio / Unidad	3,85	3,95	3,62	3,76	3,79
Total Universidad	3,55	3,72	3,41	3,45	3,48



CESSOL



RESULTADOS

PRÉSTAMO DE LIBROS

Habría que habilitar la posibilidad de petición de un ejemplar que se encuentre en otro centro distinto, para que se lo acerquen a donde uno se encuentra normalmente y lo mismo para su devolución

Los bibliotecarios/as son amables y siempre tratan de complacer tu petición. Sales de la Biblioteca con el libro que necesitas,

De según que asignaturas, hay pocos libros para muchos estudiantes

De los libros que se agotan sistemáticamente conseguir más ejemplares,

Los plazos de devolución son muy cortos, hacen falta revistas y la renovación de suscripciones relacionadas con determinadas carreras, ya que hay que hacer muchos trabajos de artículos científicos, así mismo deberían estar en la Biblioteca da Humanidades

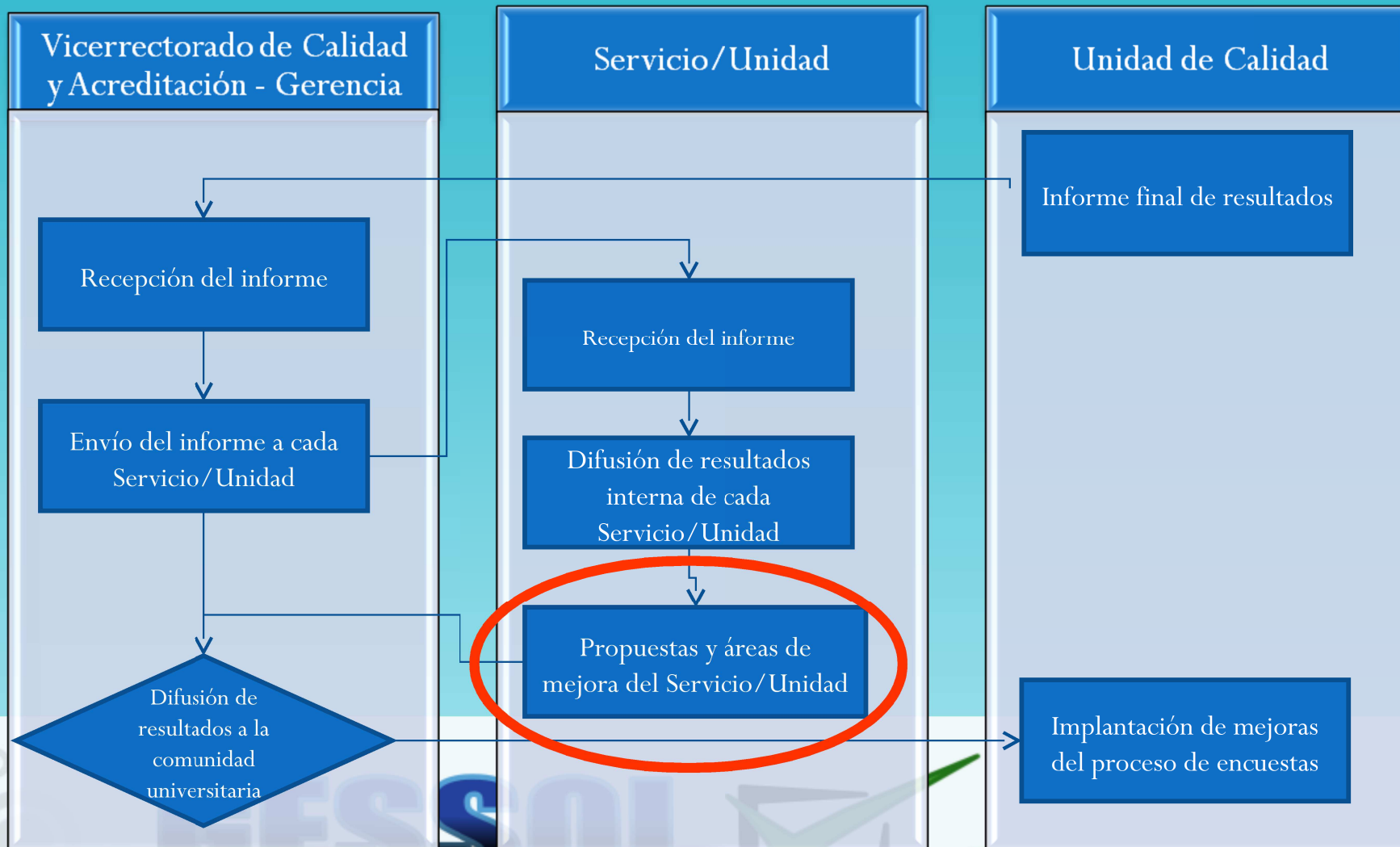
CATÁLOGO Y PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA

Simplificar una página demasiado prolija en contenidos; categorizarlos y jerarquizarlos,



DIFUSIÓN

de resultados de Satisfacción con las Actividades de los servicios Universitarios



Gestor De Encuestas De Satisfacción Con Los Servicios De La Universidad De Burgos Online

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas. "Objetivo: La Excelencia". Málaga, 20 y 21 de mayo de 2010

D. PABLO ARRANZ VAL
Director de la Unidad de Calidad de la Universidad de Burgos
parranz@ubu.es

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

Málaga, 20 de mayo de 2010

CESSOL



UNIVERSIDAD DE BURGOS
VICERRECTORADO DE CALIDAD
Y ACREDITACIÓN



Unidad de Calidad