

## Informe sobre l'enquesta de valoració dels serveis de l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca

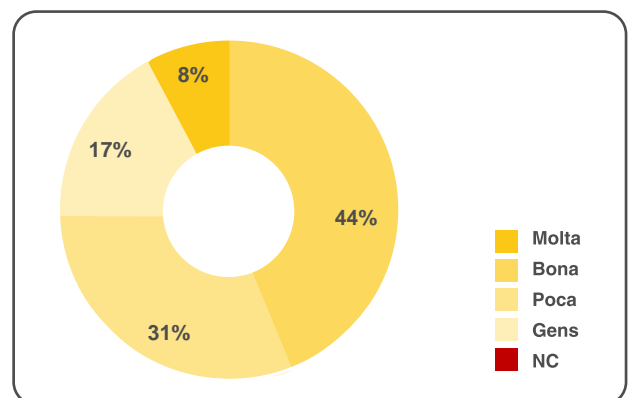
L'Agència de Gestió d'Ajuts Unviersitaris i de Recerca (AGAUR) ha elaborat una enquesta amb l'objectiu de valorar la satisfacció de les persones que interaccionen amb ella sobre la gestió de les beques i els ajuts que porta a terme. L'informe que aquí us presentem presenta el resultat de les respostes que una mostra aleatòria de 2.039 persones ha efectuat sobre 20 preguntes dividides en cinc blocs temàtics: la difusió de la informació sobre la beca o l'ajut, els canals de comunicació que es fan servir, l'atenció i orientació personal, els procediments i els tràmits per a la gestió i la comunicació del resultats. Així mateix, també es va demanar una valoració global de la gestió de l'AGAUR. Les possibilitats de resposta en quant a la satisfacció són: molta, bona, poca, gens i no sap/no contesta (NC).

De totes les enquestes rebudes, es van desestimar un total de 83 i van ser vàlides 1.956. D'aquestes, un 53% han estat respostes per dones i un 47 % per homes. A més, s'ha de considerar que, en el moment de fer l'enquesta, el 86 % de les persones consultades són o han estat beneficiàries d'una beca o un ajut gestionat per a l'AGAUR i un 14% no.

### Difusió de la informació

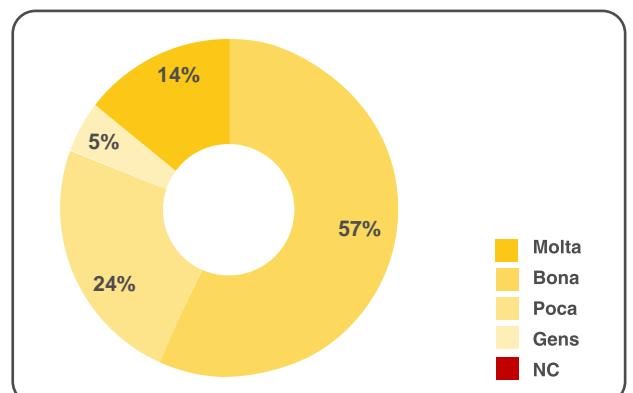
#### 1. Freqüència amb què es rep informació sobre les accions que porta a terme l'AGAUR

El 44% de les persones enquestades destaca com a bona la freqüència amb la qual reben la informació des de l'AGAUR i un 8% com a molt bona. Destaca, a més, que el 31% troben insuficient aquesta freqüència, que sumats al 17% que la troba mol insuficient resulta que un 48% del total de les persones consultades no estan satisfetes amb la freqüència de l'enviament de la informació per part de l'AGAUR.



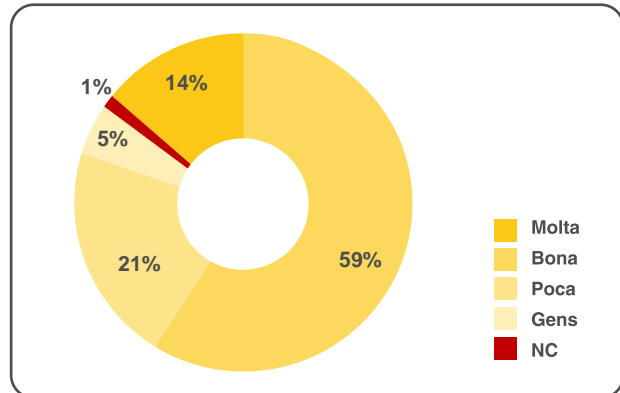
#### 2. Facilitat d'accés a la informació i difusió que fa l'AGAUR

El 57% de les persones enquestades troba fàcil l'accés a la informació i bona la difusió que fa l'AGAUR, i el 14% les troba molt bones. Només un 29% les troba insuficients i molt insuficients.



### 3. Adequació de l'estructura i l'agilitat del web per a la cerca d'informació i resolució de dubtes

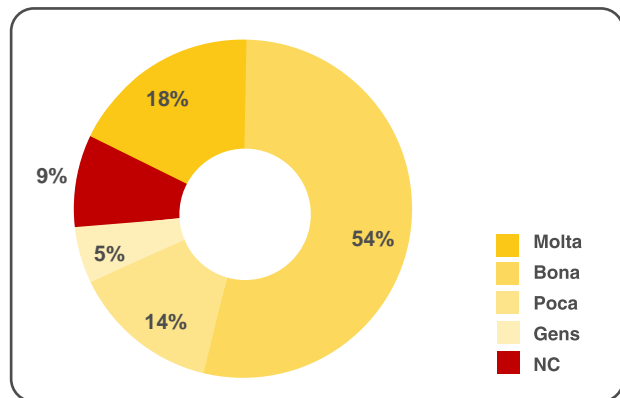
Un 59% de les persones consultades troba bona la configuració i l'agilitat del web per a la recerca d'informació i la resolució de dubtes; i el 14% la troba molt bona. Només un 26% no estarien conformes amb aquesta estructura del web de l'AGAUR, distribuït en un 21% que la troba insuficient i el 5% que la troba molt insuficient.



## Canals de comunicació que es fa servir amb l'AGAUR

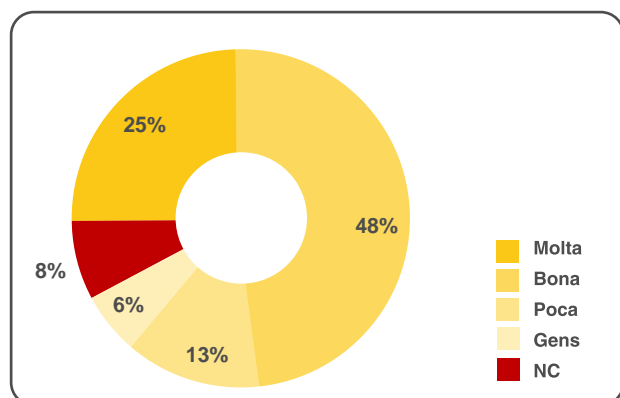
### 4. Web i RSS

El 18% de les persones enquestades troben molt satisfactoris el web i el servei d'RSS que utilitza l'AGAUR; el 54% els troba bons com a canals de comunicació. En canvi, el 14% els troba poc satisfactoris i un 5% que no els troba gens satisfactoris. Destaca un 9% que no contesta.



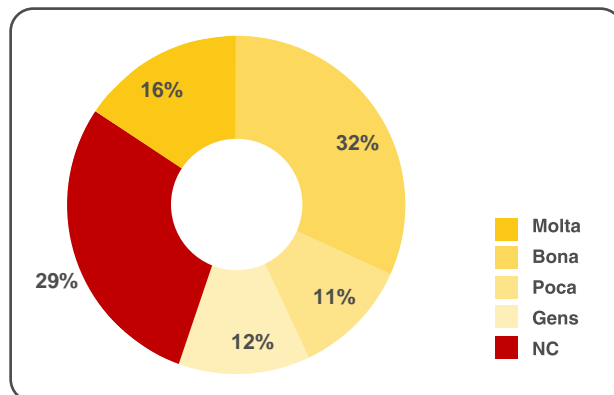
### 5. Correu electrònic

La comunicació per correu electrònic suma una satisfacció del 73% de les persones enquestades, repartides entre un 25% que n'està molt satisfet i el 48% que està satisfet. Un 13% no troba en el correu electrònic un bon canal de comunicació i un 6% no està gaire satisfet amb la utilització d'aquesta eina. Un 8% no contesta.



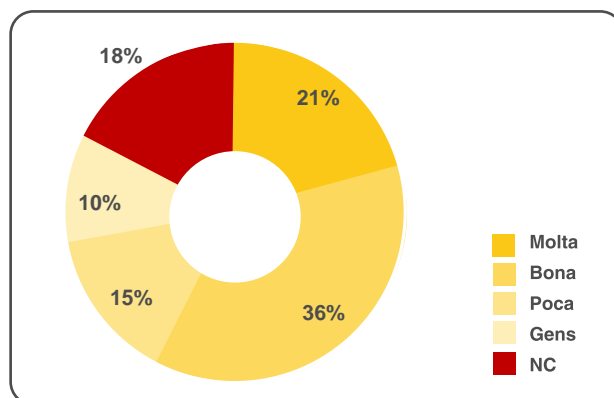
## 6. Visita personal a les oficines de l'AGAUR

Destaca en aquest tema que un 29% de les persones enquestades responen no saben o no contesten, previsiblement perquè no han fet una visita personal a les oficines de l'AGAUR. En canvi, les persones consultades que han contestat afirmativament, ho han fet en la seva majoria satisfactòriament, així un 32% troba satisfactòria l'atenció de la seva visita a l'AGAUR i un 16% la troba molt bona. Finalment, un 11% la troba insatisfactòria i un 12% la troba molt insatisfactòria.



## 7. Atenció telefònica

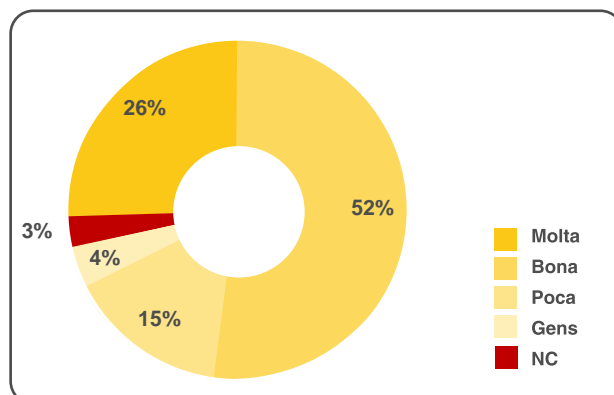
Juntament amb la pregunta sobre l'atenció presencial, aquest canal de comunicació presenta una alta satisfacció entre les persones usuàries. Un 36% de les persones enquestades qualifiquen l'atenció telefònica com a bona i un 21% com a molt bona. El 15% no la qualifiquen de satisfactòria i el 10% restant de gens satisfactòria. Un 18% de les persones enquestades no contesten.



### Atenció i orientació

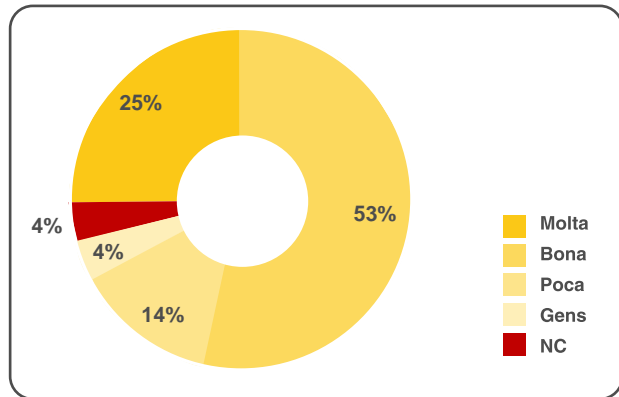
## 8. Agilitat i rapidesa en respondre, per part de l'AGAUR, a les consultes

En aquest tema, destaca la suma dels percentatges de persones enquestades que estan satisfetes per l'agilitat i la rapidesa en respondre les consultes per part de l'AGAUR, un 52% qualifica la resposta com a bona i un 26% com a molt bona. La suma d'aquest bloc de satisfacció és del 78% del total. El 15% qualifica l'agilitat i la rapidesa en la resposta com a poc "ràpida" i un 4% està molt en desacord amb el funcionament de les respostes als usuaris.



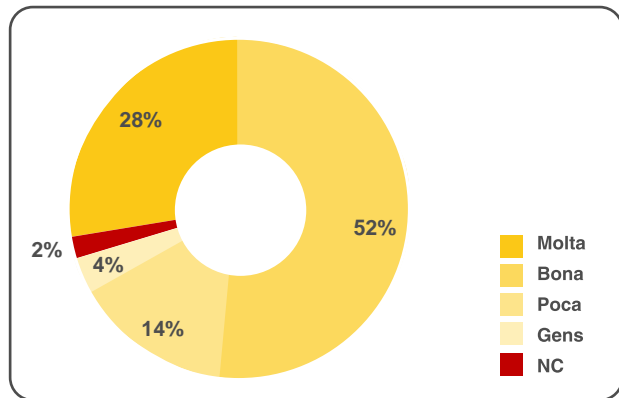
## 9. Utilitat de l'orientació que es rep del personal de l'AGAUR

Molt semblant als percentatges de la pregunta anterior, una gran majoria de les persones enquestades ha respost que està molt satisfeta amb la utilitat de l'orientació que es rep per part del personal de l'AGAUR, concretament un 53% està satisfet i un 25% molt satisfet, és a dir en total un 78%. D'altra banda, el 14% no està satisfet amb l'orientació donada pel personal de l'AGAUR i un 4% no està gens satisfet.



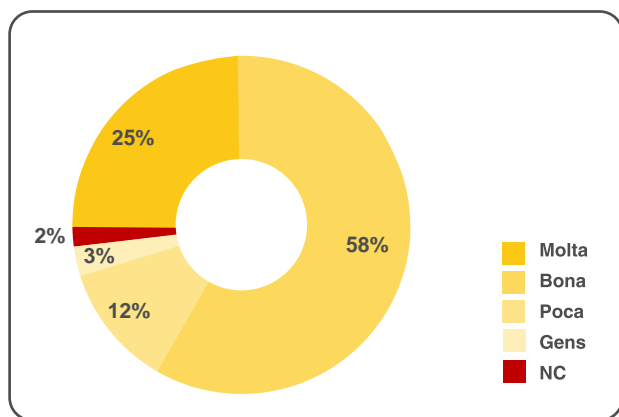
## 10. Facilitat per contactar amb l'AGAUR

La facilitat per contactar amb l'AGAUR està valorada molt positivament, un 52% està satisfet i un 28% està molt satisfet, és a dir, un total del 80% de les persones consultades troben que contactar amb l'AGAUR resulta fàcil. Un 14%, en canvi, no troba que sigui fàcil i un 4% està molt en desacord amb aquesta afirmació.



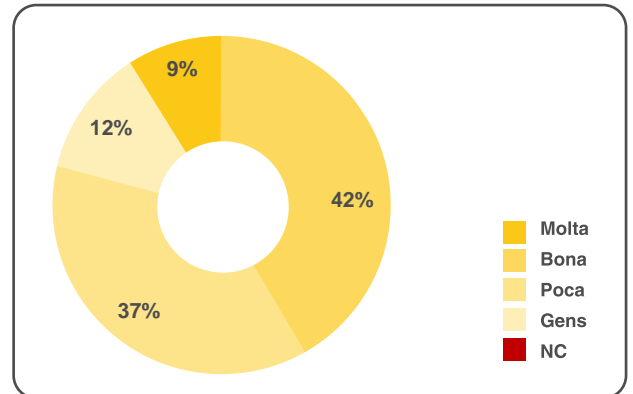
## 11. Valoració general de l'atenció que es rep

Aquesta pregunta, que podria ser un resum del bloc d'atenció i orientació, mostra la satisfacció general de les persones usuàries de l'AGAUR quant a l'atenció que reben per part de l'Agència. El percentatge de persones satisfetes i molt satisfetes ascendeix al 83%, distribuïts en un 58% per a les que la qualifiquen de bona i un 25% per a les que opinen que és molt bona. Un 12% la valoren insatisfactòria i un 3% molt insatisfactòria.



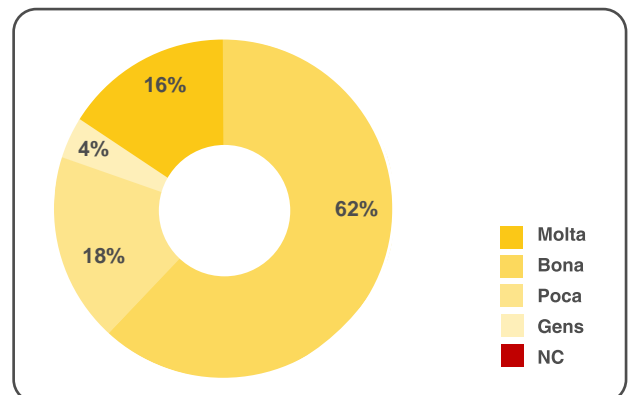
## 12. Adequació de les beques i ajuts existents a les necessitats de les persones usuàries

En aquest tema, la resposta és més variada, el grup de persones satisfetes amb l'adequació de les convocatòries de beques i ajuts a les seves necessitats és d'un 51%, d'aquestes un 42% estan satisfetes i un 9% molt satisfetes. Destaca, però, un 37% de les persones consultades que no troben a l'AGAUR els ajuts que necessiten i un 12% que estan realment insatisfetes amb els ajuts gestionats des de l'Agència. Aquest grup suma en total un 49%.



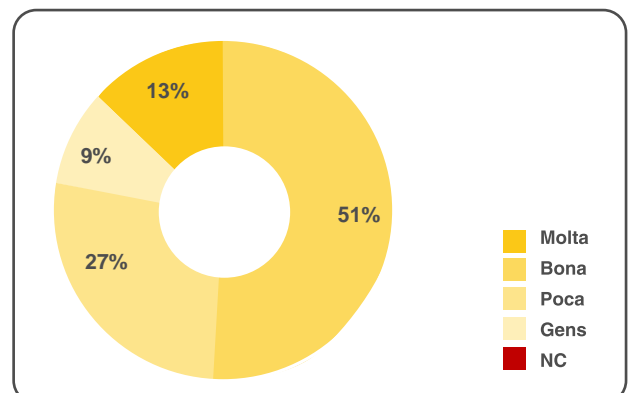
## 13. Comprensió de la informació que es demana a l'imprès de sol·licitud

Destaca aquí una àmplia resposta de les persones que comprenen la informació demanada a l'imprès de sol·licitud de les beques i ajuts gestionats per l'AGAUR. Així, un 62% la qualifica com a bona i un 16% com a molt bona, cosa que representa un 78% del total de persones consultades. En canvi el 18% valora la comprensió com a poca i un 4% com a gens entenedora.



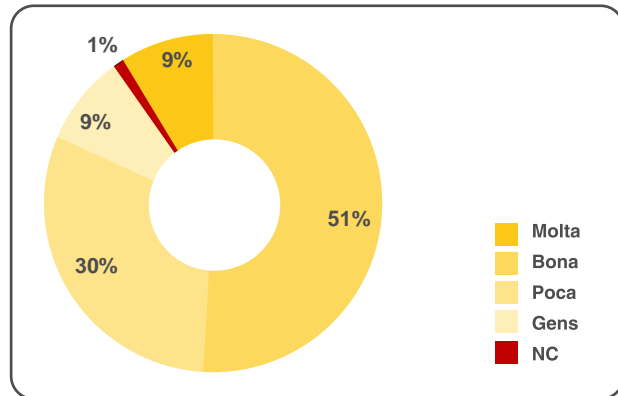
## 14. Facilitat dels tràmits que s'han de fer per presentar sol·licituds

El 51% de les persones enquestades troba fàcils els tràmits que han de fer per demanar una beca o ajut a l'AGAUR mitjançant els impressos de sol·licituds, i un 13% els qualifica de molt fàcils. En canvi, el 27% no està satisfet o no troba aquests tràmits fàcils i un 9% no està gens d'acord amb aquesta afirmació.



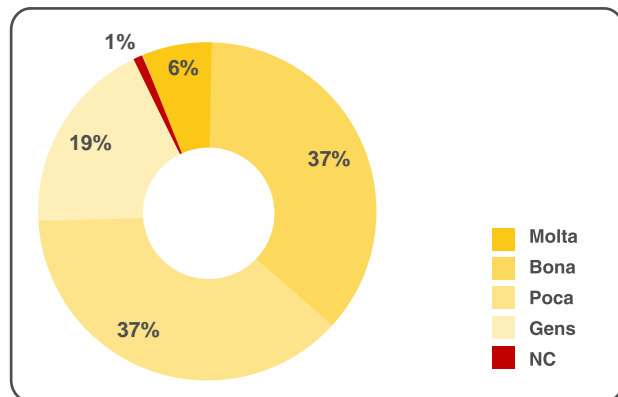
## 15. Utilitat de la informació prèvia que es rep sobre els processos d'avaluació i selecció

En aquesta qüestió trobem que les persones satisfetes que estimen útil la informació prèvia sobre els processos d'avaluació i selecció són el 51% i les que la valoren com a molt útil, un 9%. Destaca, però, un 30% de persones insatisfetes amb la utilitat d'aquesta informació prèvia i un 9% de molt insatisfetes.



## 16. Rapidesa en la solució dels tràmits

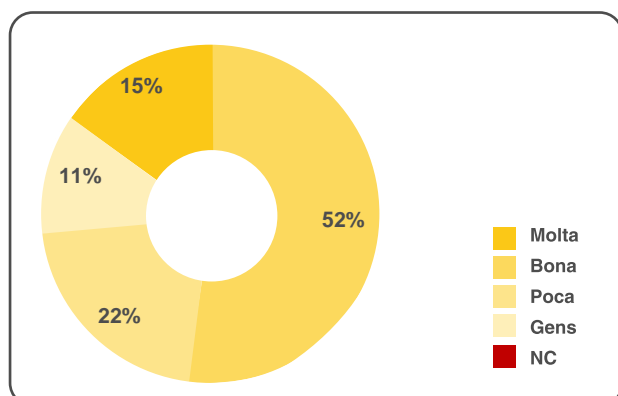
En aquesta pregunta la insatisfacció és superior a la satisfacció en termes generals. Les persones insatisfetes respecte a la rapidesa en la resolució dels tràmits sumen un total de 56%: un 37% la troben poc insatisfactòria i un 19% no la troba gens ràpida. En canvi, les persones satisfetes sumen un 43%, entre les quals un 37% es mostren satisfetes i un 6% molt satisfetes.



## Comunicació dels resultats

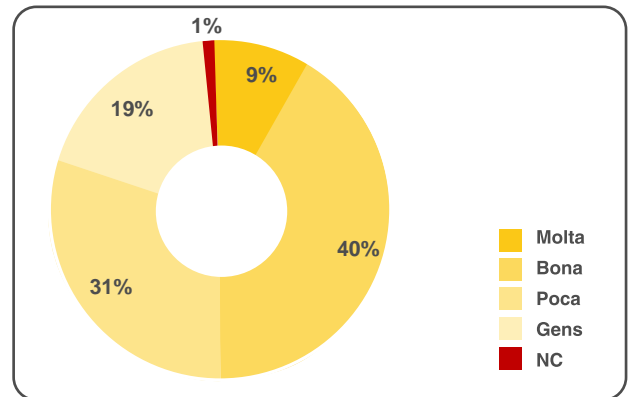
## 17. Informació que es rep un cop resolta la convocatòria de la beca o ajut

El 52% de les persones consultades estan satisfetes amb la informació que reben un cop resolta la convocatòria de la beca o ajut sol·licitat i un 15% està molt satisfeta, sumant en total un 67%. En canvi, el 22% no està satisfeta i l'11% gens satisfeta.



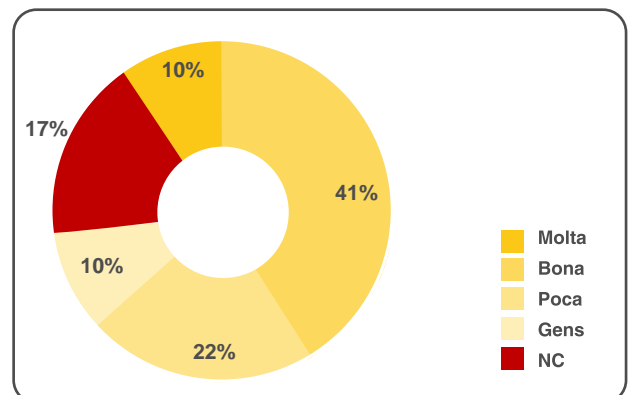
## 18. Informació que es rep sobre l'avaluació de la sol·licitud

La informació rebuda per part de l'AGAUR sobre l'avaluació de la sol·licitud presentada a la convocatòria de la beca o ajut mostra de igual manera satisfacció i insatisfacció. Un 40% de les persones consultades donen com a bona aquesta informació rebuda i un 9% com a molta bona. En canvi, el 31% la troba insuficient i un 19% molt insuficient, percentatges que sumen un 50% del total.



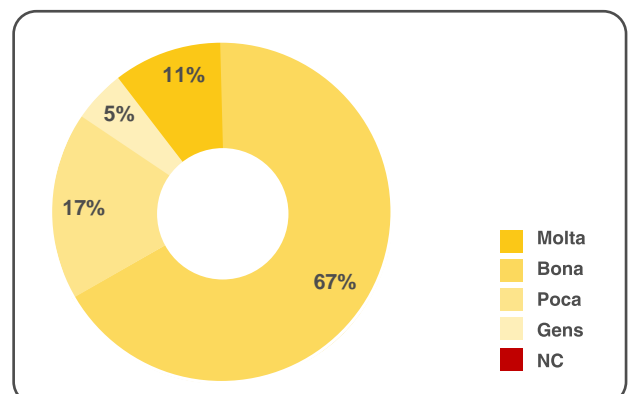
## 19. Qualitat de la resposta per part de l'AGAUR quan es demana informació sobre els resultats

En aquesta qüestió trobem un percentatge elevat de persones que no hi responen, un 17%. En canvi, hi ha un 51% de persones que estan satisfetes amb la resposta obtinguda: un 41% mostren una bona satisfacció i un 10% la valoren molt satisfactòria. Un 22% es mostra insatisfeta i un 10% molt insatisfeta.



## 20. Valoració global de la gestió que es fa des de l'AGAUR

La pregunta resum de l'enquesta que demana una valoració global és altament positiva i satisfactòria: un 67% de les persones consultades està satisfeta i un 11% molt satisfeta, en total un 78% de persones que aprova la gestió que es realitza des de l'AGAUR. El 17%, però, presenta insatisfacció i el 5% qualifica la gestió negativament.



## Conclusions

La satisfacció global que presenta la gestió de l'AGAUR és altament satisfactòria tal com mostra els resultats de la pregunta número 20 de l'enquesta en què un 78% valora aquesta gestió satisfactòriament.

La satisfacció és la tònica general de l'enquesta. En el bloc sobre difusió de la informació, la satisfacció general supera el 70% de les persones enquestades excepte en la primera pregunta que fa referència a la freqüència amb que es rep la informació sobre les accions que porta a terme l'AGAUR, en aquesta pregunta la satisfacció i la insatisfacció comparteixen percentatge, 52% de satisfets enfront d'un 48% d'insatisfets.

Sobre els canals de comunicació que fa servir l'AGAUR, les persones consultades mostren també una alta satisfacció: tant el canal web, el correu electrònic, les visites personals a AGAUR o l'atenció telefònica són canals de comunicació ben valorats. Hi trobem, però, un elevat grau de persones que no saben o no contesten als temes de les visites personals i l'atenció telefònica, cosa que no es dona en altres respostes de la mateixa enquesta. Això es pot atribuir al fet que són canals actius, en el sentit que són els usuaris els que els han de posar en pràctica.

En el bloc sobre l'atenció i l'orientació a la persona usuària es mostra un alt grau de satisfacció: entorn del 70-80% de les respostes satisfactòries.

Pel que fa al tema dels procediments i els tràmits es mostra més dispersió en la resposta. La primera consulta d'aquest bloc pregunta sobre l'adequació de les convocatòries de beques i ajuts existents a les necessitats de les persones usuàries. Un 49% de la mostra consultada no està satisfeta i un 51% sí que està satisfeta. La pregunta número 16, que consulta sobre la rapidesa en la resolució dels tràmits, presenta més insatisfacció que satisfacció. Així, un 56% de les persones enquestades troba aquest procediment insatisfactori, un 37% el valora com a satisfactori i un 6% molt satisfactori. Les altres consultes presenten satisfacció a l'entorn d'un 60-70% de les persones consultades.

Quant a la comunicació dels resultats, l'últim bloc de preguntes, el resultat de l'enquesta mostra una satisfacció elevada en la pregunta número 17 sobre la informació rebuda un cop resolta la convocatòria; a la pregunta 18, la insatisfacció i la satisfacció estan igualades al 50%. D'altra banda, la pregunta 19 va més enllà i demana valorar la informació dels resultats esmenats a la pregunta anterior un cop la persona usuària els demana. Aquí trobem una abstenció d'un 17% i la resta es reparteix en un 32% de persones insatisfetes amb la informació rebuda i un 51% de persones satisfetes.

La conclusió un cop explotades les dades de les respostes per part de les persones enquestades és positiva. La satisfacció general és elevada si bé hi ha algunes accions per part de la gestió de l'AGAUR que s'han de tornar a valorar i millorar per tal d'aconseguir una satisfacció general encara més elevada.

*Juliol 2010*