

## 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 Universitaris i de Recerca (AGAUR), en línia amb el compromís envers la millora contínua del nostre sistema de gestió, que gaudeix des de 2012 de la certificació de qualitat ISO 9001:2008, ha volgut conèixer la valoració que tenen els seus serveis per part dels usuaris. Amb aquest objectiu s'ha realitzat una enquesta, els resultats de la qual es presenten en l'informe següent.

L'enquesta s'ha dividit en tres blocs temàtics: difusió de la informació, valoració dels canals de comunicació, atenció i orientació, i procediments i tràmits. Les possibilitats de resposta han estat: 5 (molt alta), 4 (alta), 3 (regular), 2 (baixa), 1 (molt baixa) i no contesta (0). També s'ha demanat la valoració global de la gestió que es fa des de l'AGAUR i s'ha deixat un apartat per a una valoració qualitativa, oberta a comentaris i suggeriments.

L'AGAUR va realitzar fa tres anys una enquesta molt similar, de manera que al final d'aquest informe s'inclou una breu comparació amb els resultats obtinguts en l'enquesta anterior, si bé s'ha de tenir en compte que en aquella ocasió hi havia una opció menys de resposta. En concret, no hi havia l'opció de resposta mitjana (puntuació de 3).

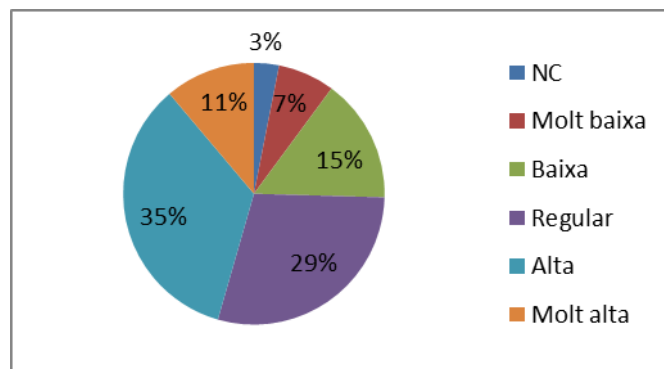
L'enquesta s'ha fet arribar a una mostra de 19.611 destinataris, representativa dels diferents perfils d'usuaris de l'AGAUR, principalment les comunitats universitària i científica catalanes. En la mostra s'han inclòs tant beneficiaris d'ajuts i beques gestionats per l'Agència com sol·licitants que finalment no han estat beneficiaris de cap ajut.

L'informe està fet sobre la base de les 2.046 respostes anònimes rebudes, de les quals 2.032 han estat vàlides. És un percentatge de resposta superior al 10% i que garanteix la representativitat de l'enquesta.

### Difusió de la informació

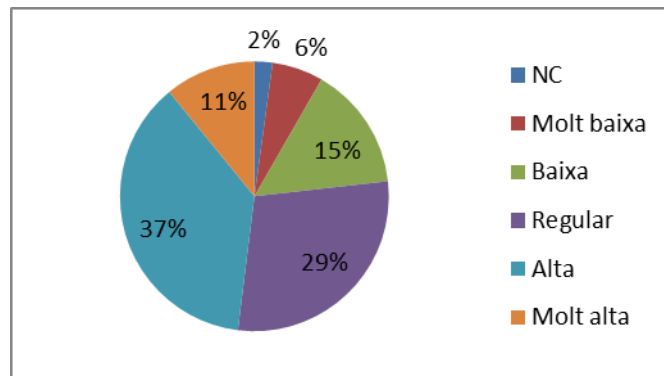
#### 1. Freqüència i facilitat d'accés a la informació sobre activitats que es porten a terme des de l'AGAUR

El 46% de les persones enquestades consideren alta o molt alta la freqüència i facilitat d'accés a la informació de les activitats de l'AGAUR, davant d'un 22% que opinen que és baixa o molt baixa, mentre que un 29% la consideren regular.



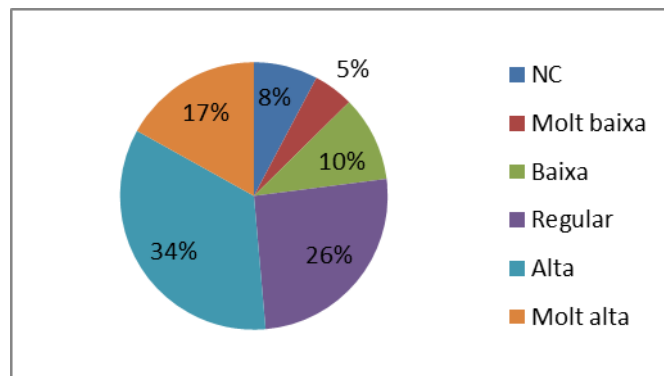
## 2. Estructura i agilitat del web de l'AGAUR per a la cerca d'informació i la resolució de dubtes

Pràcticament la meitat de les persones enquestades, un 48%, valoren positivament o molt positivament l'estructura i agilitat del web de l'AGAUR per cercar informació i resoldre dubtes, davant d'un 21% que la valoren negativament i un 29% que la consideren regular o acceptable.



## 3. Grau d'utilitat del web i del sistema RSS

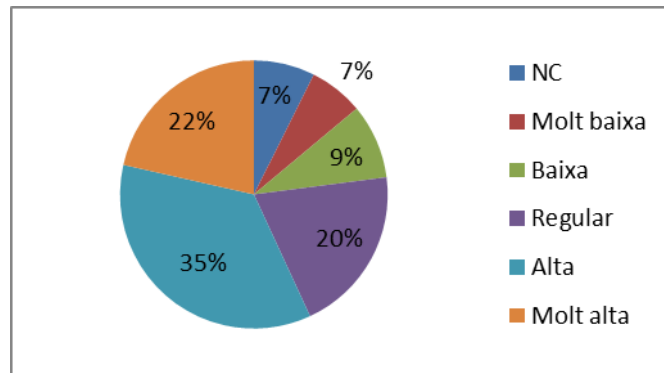
En aquest cas, la valoració és força positiva, amb més de la meitat (51%) de respostes positives i només un 15% de persones enquestades que consideren poc útil el web de l'AGAUR i el seu sistema de difusió d'informació actualitzada, mentre que l'opció regular és la triada pel 26% dels enquestats.



## Canals d'atenció al públic

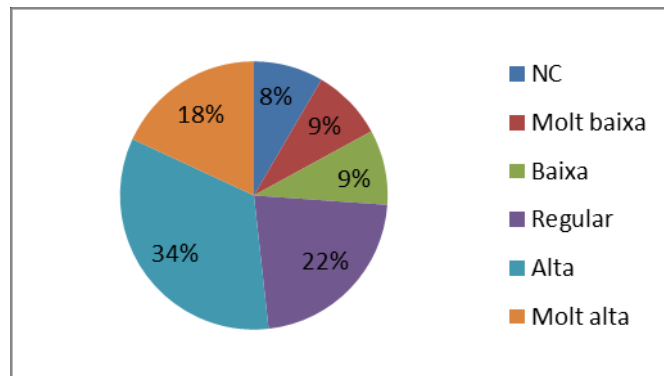
### 1. Facilitat per contactar amb l'AGAUR

En aquest apartat l'opinió és molt favorable, amb un 57% d'usuaris que consideren fàcil o molt fàcil contactar amb l'AGAUR i només un 16% que ho consideren difícil o molt difícil. L'opció regular és l'escollida per un 20% dels enquestats.



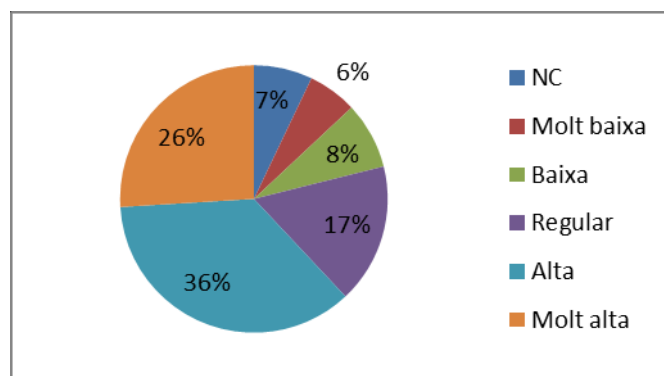
## 2. Agilitat i rapidesa a respondre les consultes

La valoració en aquest apartat és també força positiva, amb un 52% d'usuaris que consideren àgil i ràpida l'atenció a les consultes prestada per l'AGAUR, davant d'un 18% que la valoren negativament i un 22% que la consideren regular.



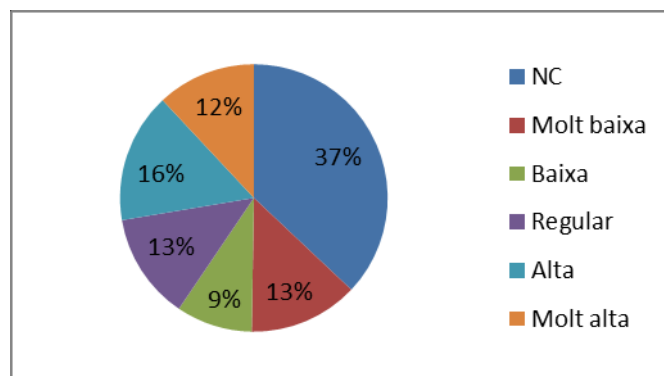
## 3. Grau d'utilitat del correu electrònic

És l'aspecte millor valorat de tots, amb un 63% de valoracions positives o molt positives, i només un 14% de valoracions negatives o molt negatives, mentre que un 17% consideren regular el grau d'utilitat de l'atenció al públic per correu electrònic.



## 4. Grau d'utilitat de les visites presencials a l'AGAUR

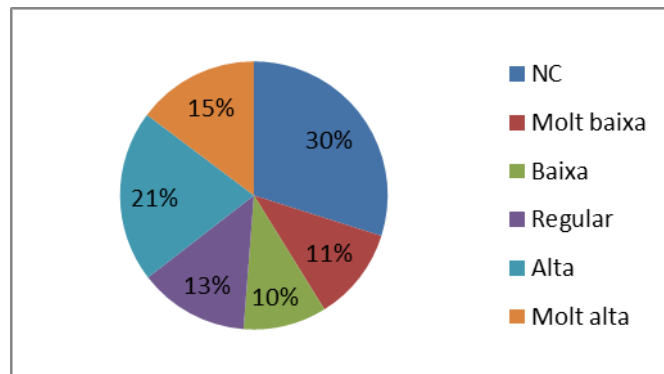
En primer terme, cal destacar el 37% d'enquestats que trien l'opció "no contesta", presumiblement perquè no han hagut de visitar l'AGAUR per realitzar gestions. Entre els que han contestat les opinions estan molt dividides, tot i que la valoració positiva o molt positiva (28%) supera la negativa o molt negativa (22%). L'opció regular ha estat escollida pel 13% dels enquestats.



## 5. Grau d'utilitat de l'atenció telefònica

Les opcions estan força dividides també en aquest apartat, amb un 36% d'usuaris satisfets o molt satisfets, un 21% d'usuaris amb opinió negativa i un 13% que consideren regular l'atenció telefònica de l'AGAUR.

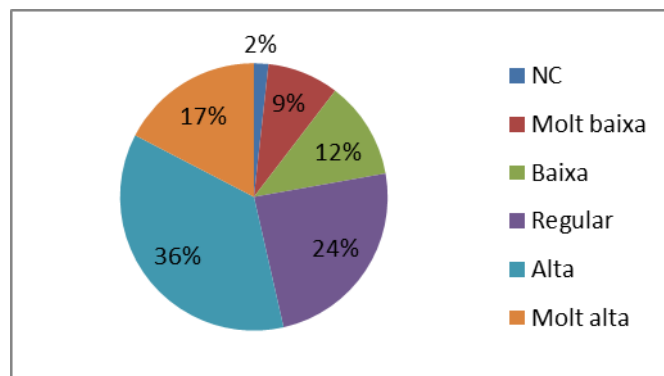
La xifra més destacada, no obstant això, és el 30% d'usuaris que no contesten la pregunta i que indicaria el percentatge d'usuaris que no han contactat mai per telèfon amb l'AGAUR.



## Procediments i tràmits

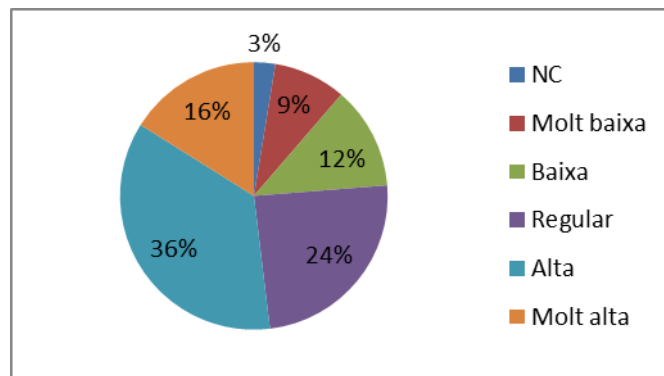
### 1. Facilitat per a la presentació de sol·licituds i comprensió de la documentació a aportar

El 53% dels usuaris de l'AGAUR valoren positivament aquest vessant de la gestió de l'AGAUR, davant d'un 21% que la valoren negativament. Gairebé una quarta part dels usuaris (el 24%) la consideren regular.



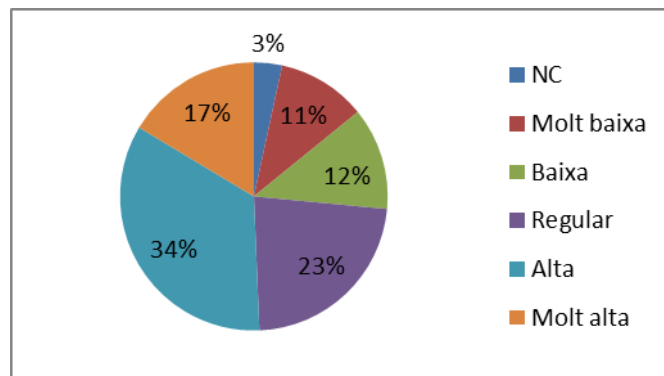
### 2. Utilitat de la informació prèvia sobre els criteris d'avaluació i selecció

Més de la meitat dels usuaris (un 52%) consideren útil o molt útil la informació prèvia que es dona sobre els criteris d'avaluació i selecció, mentre que un 21% la consideren poc o gens útil i un 24% tenen una opinió regular respecte a això.



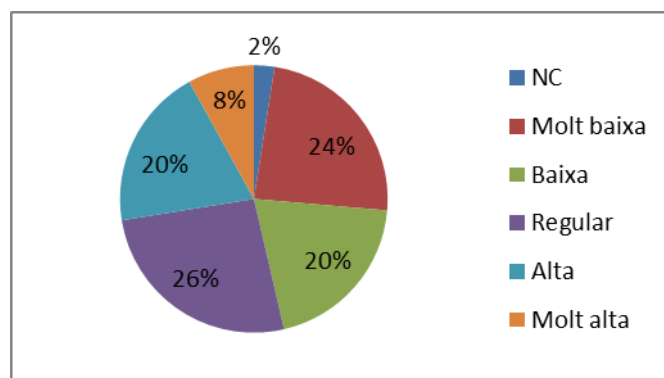
### 3. Utilitat de la informació que es rep un cop resolta la convocatòria

En aquest cas les xifres són molt similars a les obtingudes en les preguntes anteriors referides als procediments i tràmits. Així, un 51% valoren positivament o molt positivament la gestió de l'AGAUR, un 23% la valoren negativament o molt negativament i un altre 23% en tenen una opinió regular.



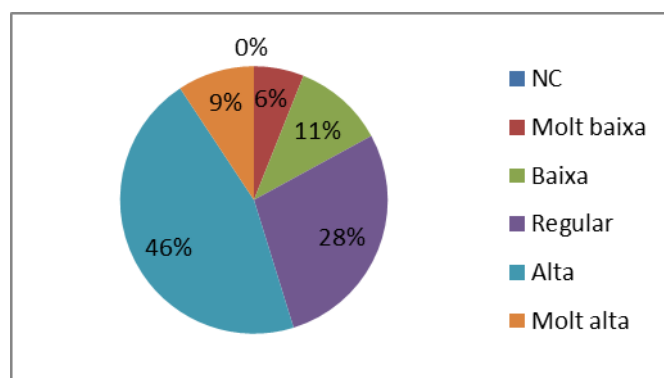
### 4. Rapidesa en la resolució de tràmits

És la pregunta que té un menor percentatge de valoració positiva, amb només un 28% d'usuaris satisfets o molt satisfets, contra un 44% d'insatisfets o molt insatisfets, si bé el grup dels equidistants és el més gran (26%).



### Valoració global

Valorada en el seu conjunt, la gestió de l'AGAUR és considerada com a positiva per més de la meitat dels enquestats i com a negativa per un 17%. Concretament, un 9% dels usuaris la valoren com a molt bona i un 46% la consideren bona, davant d'un 6% i un 11% que la consideren molt dolenta o dolenta, respectivament. L'opció regular és la que trien un 28% dels enquestats.



## Conclusions

La valoració global dels usuaris de la gestió de l'AGAUR és majoritàriament satisfactòria: un 55% indica tenir una alta o molt alta valoració de la gestió de l'agència, davant d'un 17% que indica tenir-la baixa o molt baixa. Comparant les dades amb les de l'enquesta del 2010, s'observa que la valoració global ha tendit a la baixa moderadament.

Analitzant els diferents subapartats de l'enquesta ens trobem amb diferències substancials. Així, pel que fa a la difusió de la informació per part de l'AGAUR, la valoració és clarament positiva en tots els aspectes i és destacable que un dels aspectes pitjor valorats en l'enquesta anterior, la freqüència amb què es rep informació de les activitats i les novetats de l'AGAUR, ara hagi estat força ben valorada, tot i que el fet que l'opció regular sigui la triada per un 29% dels enquestats indica que encara hi ha moltes oportunitats de millora.

Dins del subapartat d'atenció al públic trobem també diferències considerables, ja que, mentre que els usuaris valoren força positivament l'atenció via correu electrònic, la facilitat per contactar amb l'AGAUR i la rapidesa de les respostes, no és així amb la valoració de l'atenció presencial i la telefònica que, tot i mantenir una opinió majoritàriament favorable, queda lluny dels nivells desitjables i també dels obtinguts en l'enquesta anterior.

En relació amb la valoració dels procediments i tràmits a seguir en les gestions amb l'AGAUR, la valoració dels usuaris és, en general, positiva i similar a l'obtinguda en l'última enquesta realitzada. L'excepció seria la negativa valoració obtinguda pel que fa a la rapidesa en la resolució de tràmits, ja detectada en l'enquesta anterior.

En resum, es pot concloure que la satisfacció general dels usuaris respecte a la gestió de l'AGAUR és elevada, tot i haver disminuït lleugerament en els últims anys, i que en alguns aspectes concrets, en què destaquen l'atenció presencial i telefònica, així com el temps de resposta en la resolució de tràmits, la millora és necessària.