

# Resultats enquestes satisfacció dels serveis de l'ETSETB.

Presentació Comissió Permanent  
21 novembre 2012

- Presentació.
- Valoracions globals.
- Comparativa resultats estudiantat – professorat.
- Anàlisi particularitzada per col·lectius.
- Comentaris inclosos en les preguntes obertes.
- Accions a emprendre

# Presentació

Advertiments previs  
Participació

A diferència de les de l'any precedent, les presents enquestes han incorporat l'opció NS / NC, fet que ha repercutit en els resultats de la resta d'opcions i que pot dificultar la interpretació de part dels resultats obtinguts.

L'enquesta ha estat possible gràcies a l'esforç de:

- ✓ l'àrea de planificació i estudis de l'ETSETB i
- ✓ el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## Participació dels diversos col·lectius:

Augment del nombre de respostes en tots tres col·lectius, força significatiu el del personal docent i investigador.

	2011-2012	2010-2011
• Estudiantat	297 15,- %	217 11,8 %
• P D I	93 32,4 %	56 18,4 %
• P A S	26 57,8 %	25 54,3 %

## Valoracions globals

Valoració satisfacció (mitjana) dels col·lectius

Anàlisi evolució satisfacció

Comparació percepció dels col·lectius

## Mitjana de les respostes (sobre un total de 5 punts)

- Estudiantat 3,38 (pregunta 9)
  - P D I 4,04 (pregunta 7)
  - P A S\* 4,52 (pregunta 13)
- \* En no haver-se pogut tabular les respostes a la pregunta genèrica de satisfacció del PAS s'ha pres com a referència la 13a. pregunta (recomanació de l'Escola com a lloc de treball), atès que en l'enquesta de l'any passat el seu valor s'aproximà a la valoració mitjana de satisfacció del PAS.

## Comparació amb enquestes any anterior:

	2011-2012	2010-2011	dfa.
• Estudiantat	3,38	3,23	+ 4,6 %
• P D I	4,04	3,96	+ 2,- %
• P A S	4,52	4,28	+ 5,6 %*
	4,52	4,16	+ 8,6 %*
• *	La primera comparació s'ha establert amb l'anterior valoració mitjana de satisfacció del PAS, mentre que la segona s'ha fet amb el resultat obtingut fa un any en la mateixa pregunta.		



## Comparació de la percepció dels col·lectius:

### Estudiantat

– Resultats enquestes	3,38	3,23
– Percepció P A S	3,75	3,83

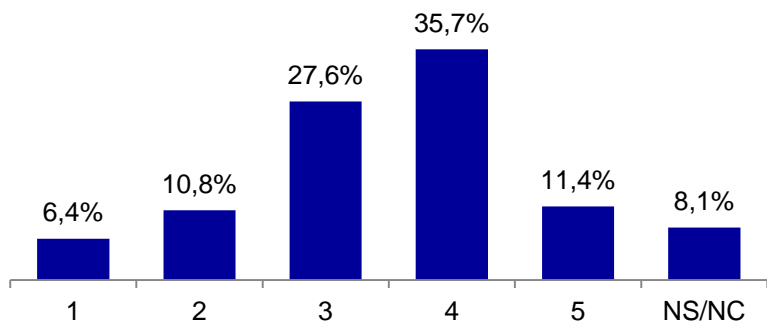
Evolució: **s'acosten les percepcions**

### P D I

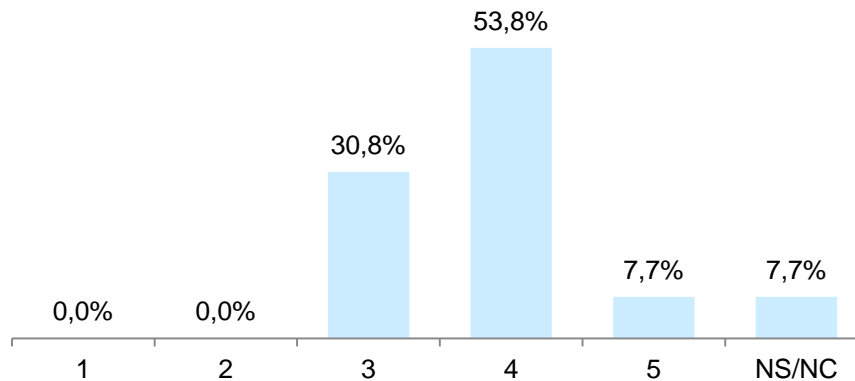
– Resultats enquestes	4,04	3,96
– Percepció P A S	3,92	3,58

Evolució: **s'acosten les percepcions**

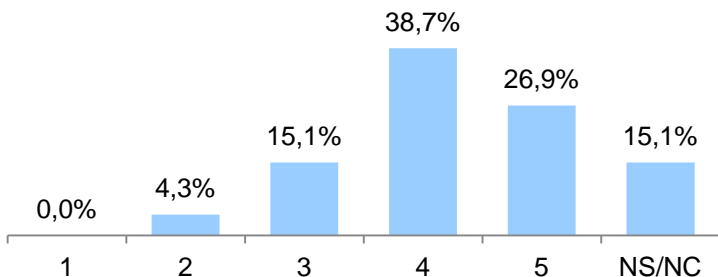
**9. En general, estic satisfet/a amb els serveis que rebo de l'Escola (Enq. Estudiantat)**



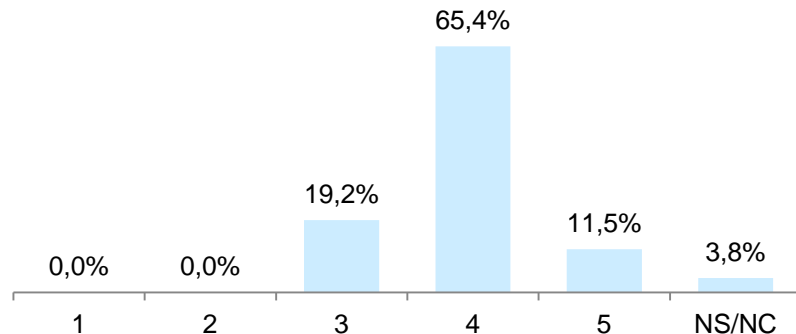
**Estimació Satisfacció Estudiantat (Enq. PAS)**



**7. En general, estic satisfet/a amb els serveis que rebo de l'Escola (Enq. PDI)**



**Estimació Satisfacció PDI (Enq. PAS)**



## Comparativa estudiants - professors

### Punts de coincidència i de dissens

- ✓ Facilitat de resolució de problemes (evolució)
- ✓ Distribució càrrega de treball
- ✓ Satisfacció desenvolupament plans estudi

Coincidència en la **valoració positiva** en avaluar la cordialitat del tracte del personal d'administració i serveis de l'Escola, sense gran distinció entre les àrees en les que treballen.

(en tots dos col·lectius, per sobre de la seva valoració global).

**Valoració més elevada** per part del professorat:

- ✓ l'estudiantat valora al voltant de 3 punts (sobre un total de 5),
- ✓ el professorat valora entorn de 3,5 punts (sobre un total de 5).

## Punts de coincidència entre els dos col·lectius:

- ✓ la facilitat d'accés a la informació d'horaris, calendaris, exàmens i normatives i
- ✓ la facilitat d'accés a les diferents guies docents.

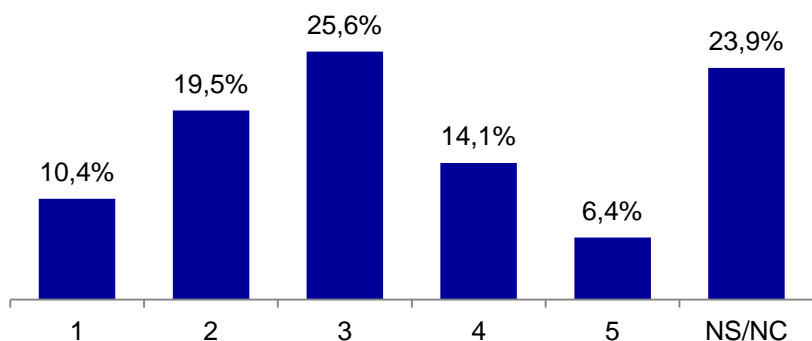
## Principals discrepàncies entre els dos col·lectius:

- el procés de comunicació de notes i al·legacions  
**els indicadors d'ambdós grups han evolucionat a pitjor**
- la facilitat de resoldre gestions no estandarditzades.  
**els indicadors d'ambdós grups han evolucionat a pitjor**

## Estudiantat

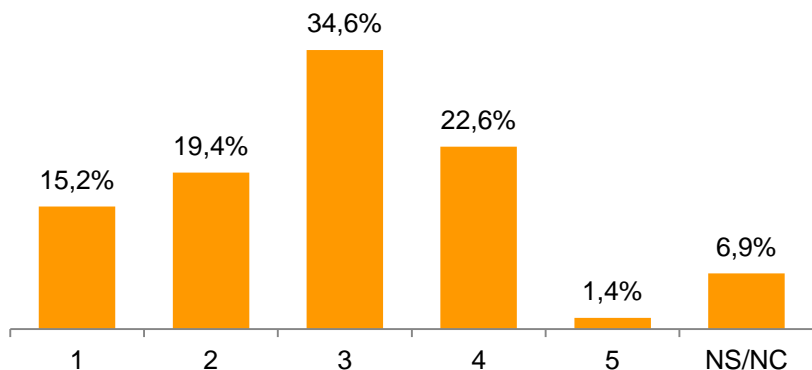
2011-2012

2. Qualsevol gestió no estandarditzada es resol amb facilitat



2010-2011

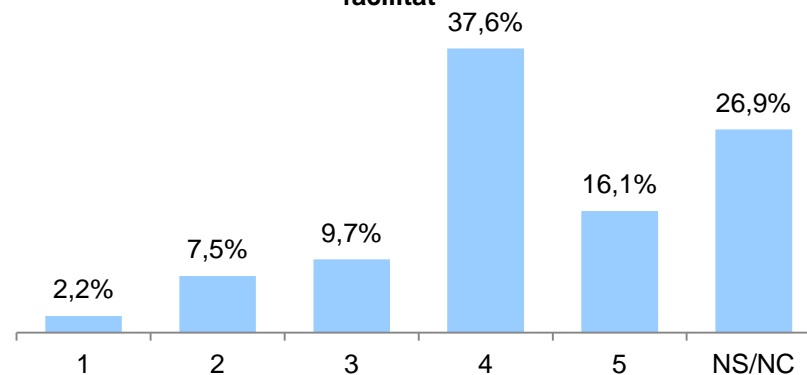
11. Qualsevol assumpte fóra del que és normal, es resol amb facilitat



## Professorat

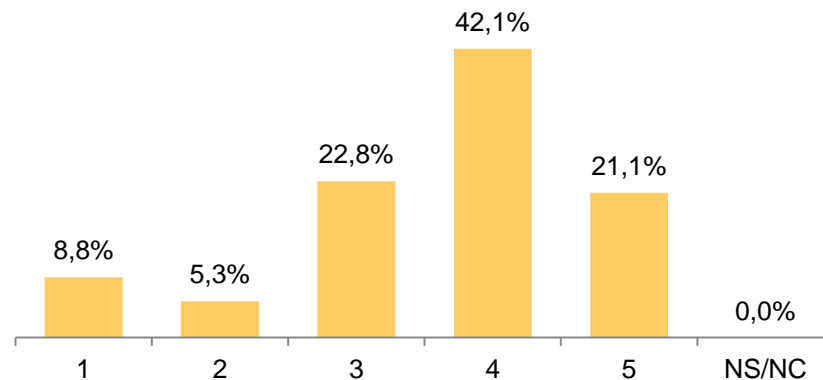
2011-2012

2. Qualsevol gestió no estandarditzada es resol amb facilitat



2010-2011

7. Qualsevol assumpte fóra del que és normal, es resol amb facilitat



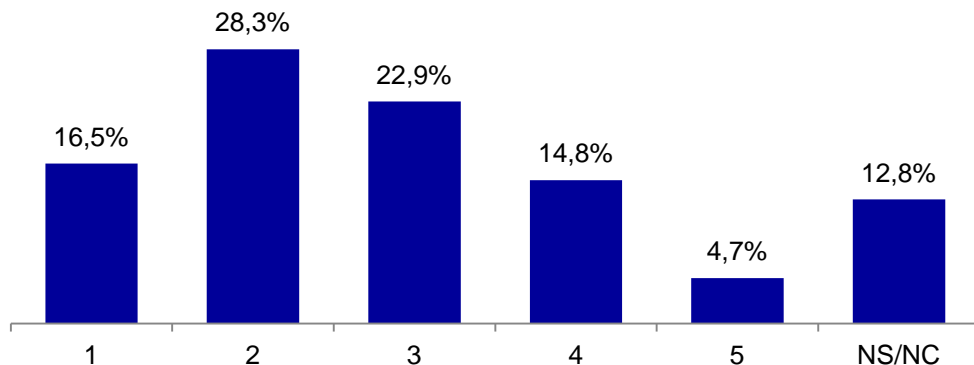
## Valoració del desplegament dels plans d'estudi:

- ✓ han assolit valors inferiors a la valoració global  
(en ambdós col·lectius).

## Principals discrepàncies entre els dos col·lectius:

- l'adequació de la distribució de la càrrega no presencial del curs i
- la satisfacció respecte al desenvolupament del pla d'estudis del 1992.

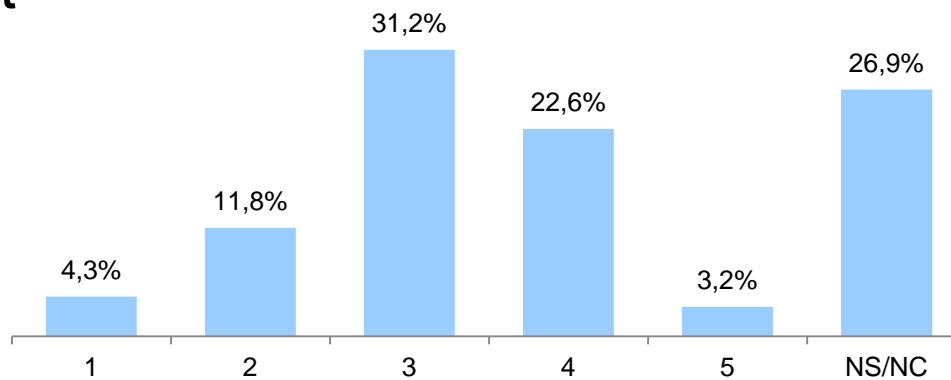
11. La distribució de la càrrega no presencial es distribueix raonablement en el temps?



Estudiantat  
2011-2012

8. Consideres que es planifica adequadament la càrrega de treball no presencial del curs?

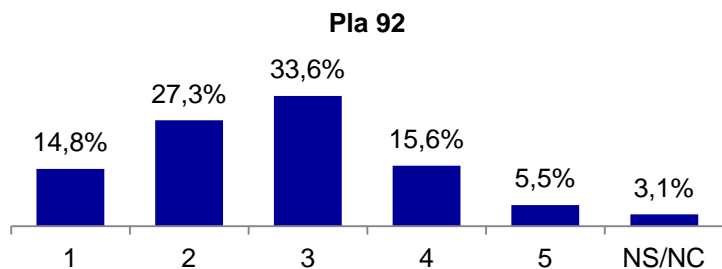
Professorat  
2011-2012



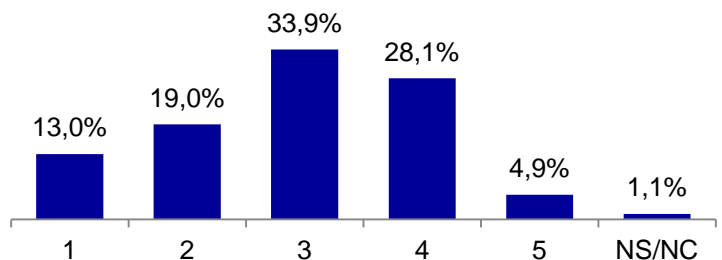


## Satisfacció sobre com es desenvolupen el plans d'estudis

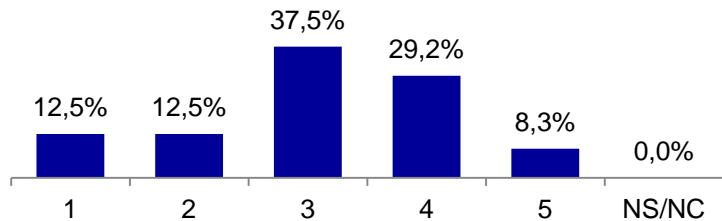
Estudiantat



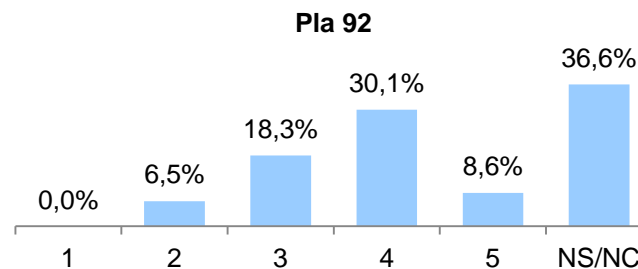
**Graus Mitjana Ponderada**



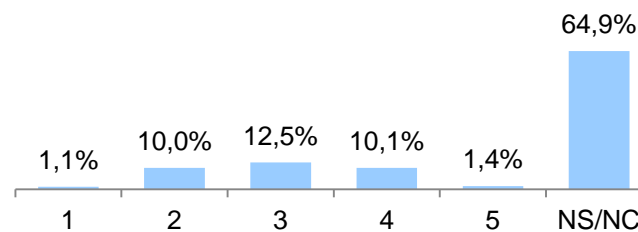
**Màsters**



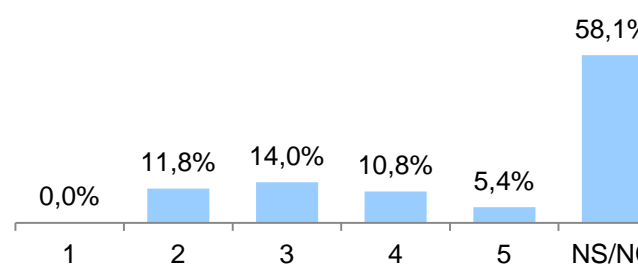
Professorat



**Graus Mitjana Ponderada**

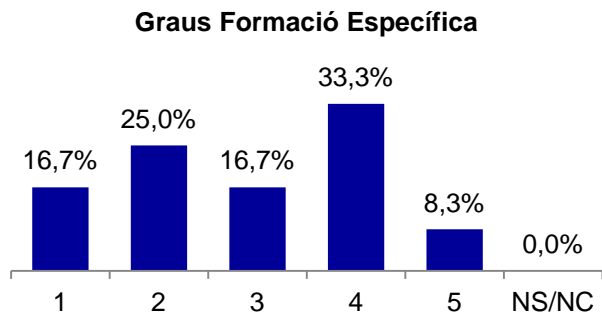
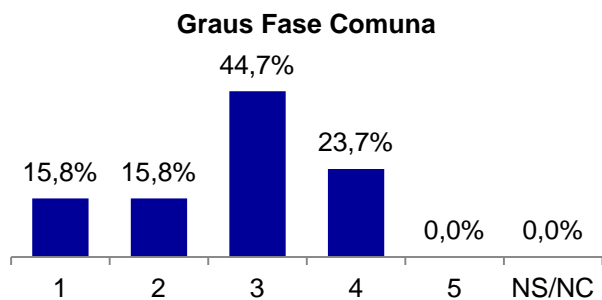
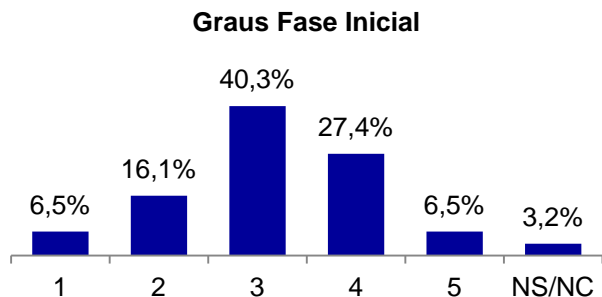


**Màsters**

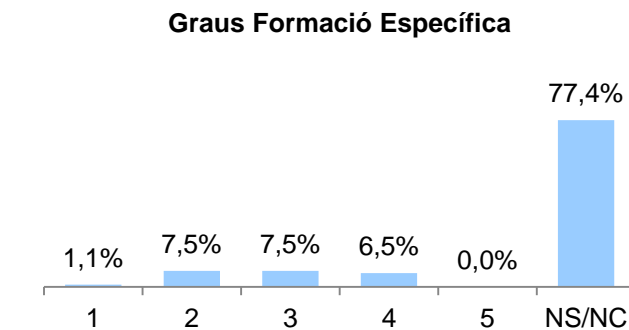
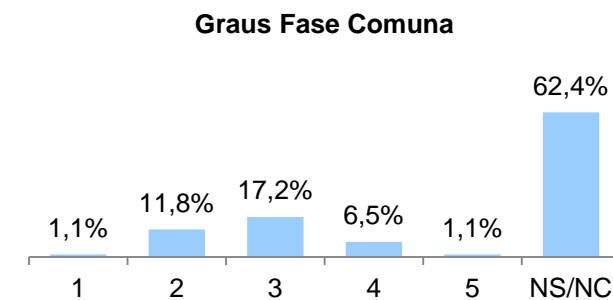
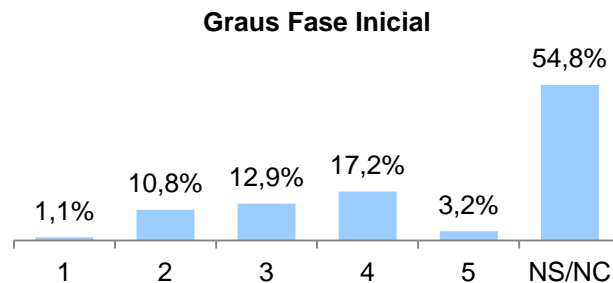


## Satisfacció sobre com es desenvolupen el plans d'estudis

### Estudiantat



### Professorat



# Anàlisi particularitzada per col·lectiu dels resultats

Respostes específiques d'estudiants  
Respostes específiques de professors  
Respostes específiques del personal  
d'administració i serveis

## Aspectes que han tingut una **evolució positiva**:

- ✓ la facilitat d'accés a la informació s/ les guies docents (3,74 ← 3,17)
- ✓ la visualització de l'ocupació de grups durant la matrícula (3,15 ← 2,51)

## Principals assumptes amb **evolució negativa**:

- la informació s/ els programes de coop. educativa (3,04 ← 3,30)
- la informació sobre la mobilitat (3,04 ← 3,08)
- l'adequació del temps de resolució en la gestió de la mobilitat (3,10 ← 3,16)
- l'adequació del temps de resolució de la gestió de convenis de cooperació (3,00 ← 3,13)

**tots aquests indicadors eren ja els pitjors valorats fa un any**

**no cal oblidar el possible efecte pervers de la incorporació de l'opció NS/NC en aquestes respostes**

## Altres processos amb **valoració baixa**:

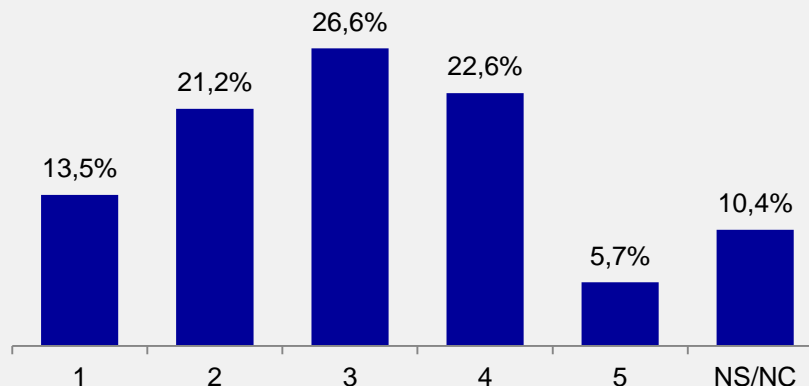
- el procés de comunicació de les notes **(3,13)**,
- la resolució d'incidències informàtiques en l'ús de les aules **(3,19)**,
- la informació sobre la composició i reglamentació dels òrgans de govern **(3,19)** i
- l'adequació del temps de resolució de la gestió de convenis de cooperació **(3,--)**.

## Altres aspectes amb **valoració baixa**:

- la distribució de la càrrega no presencial de les assignatures **(2,58)** i
- la distribució en el temps de la realització de proves d'avaluació contínua.

**12. Les proves d'avaluació continuada (parcials, lliuraments de proves, pràctiques i treballs, etc) es distribueixen raonablement en el temps?**

**Valoració negativa 2,84**

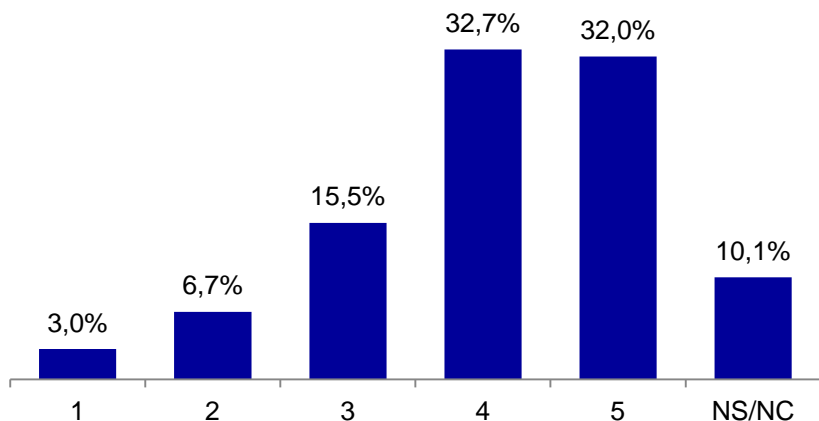


## Altres aspectes amb **bona valoració**:

- la percepció com a suficient del nombre d'hores presencials dels diferents estudis de l'Escola i
- el correcte assoliment de les competències inherents a les matèries cursades.

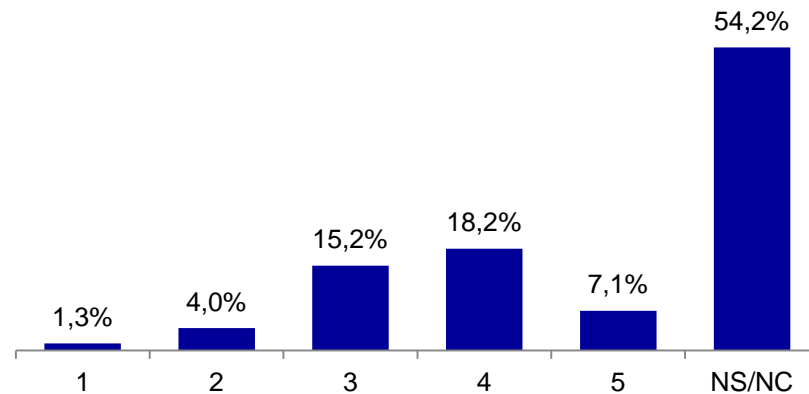
### Valoració positiva 3,93

10. Consideres suficients les hores presencials de les assignatures



### Valoració positiva 3,56

13. Creus que has assolit les competències de les matèries que has cursat (només estudiants de graus)?



## Prestacions amb **bona valoració**:

- l'adaptació a les necessitats del PDI dels serveis administratius de suport a la docència oferts per l'Escola **(3,97)**,
- l'adaptació a les necessitats del PDI dels serveis administratius de gestió econòmica i recursos **(3,98)** i
- l'adequació dels serveis tècnics i informàtics a les necessitats del PDI. **(3,57)**
- el lliurament de correu intern i missatgeria **(4,25)**,
- la facilitat d'introducció de dades de responsables d'assignatures, d'assignacions de professorat i d'horaris de consulta **(4,09)** i
- la facilitat d'accés a la informació sobre els llistats d'alumnes **(4,06)** i
- la rapidesa en la gestió dels tràmits. **(4,05)**



## Aspectes amb **valoració negativa**:

- la facilitat d'ús dels aplicatius per introduir notes **(3,51)**,
- la facilitat d'introducció de propostes Projectes Fi Carrera **(3,66)**,
- els serveis oferts per adaptar a les assignatures els equipaments docents dels laboratoris **(3,66)**,
- l'accés a la informació s/ actes institucionals i/o de promoció **(3,66)**,
- l'accés a la informació de l'agenda i altres notícies **(3,50)** i
- l'accés a la informació sobre els òrgans de govern **(3,62)**.

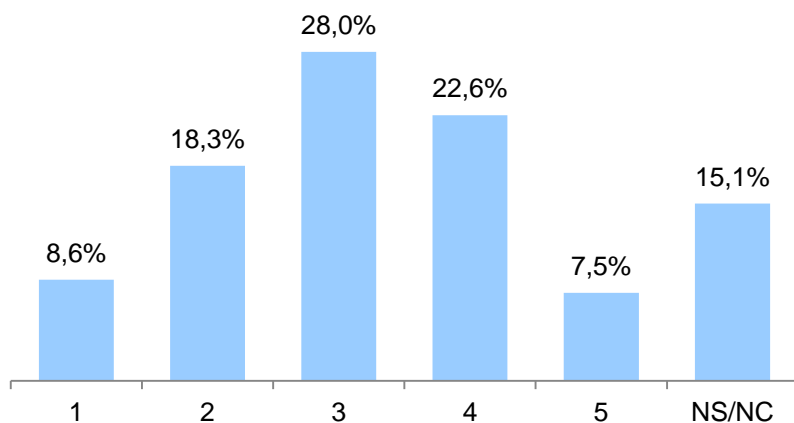
**tots aquests indicadors han evolucionat a l'alça**  
**no cal oblidar que totes aquestes puntuacions superen els 3,5 punts**

En relació als programes formatius:

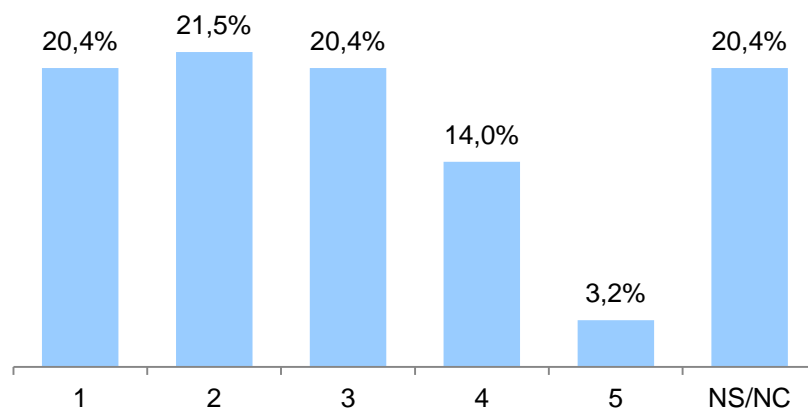
**Valoració 3,03**

**Valoració negativa 2,47**

coordinen amb la resta d'assignatures de la mateixa matèria?



d'avaluació entre assignatures del mateix curs?



## Aspectes amb **evolució positiva**:

- la recomanació de l'Escola com a bon lloc de treball,
- l'existència de bones relacions amb els companys,

**els valors d'ambdós indicadors són elevats**

- la potenciació i afavoriment del treball en equip i
- l'aprofitament de la capacitat professional del PAS.

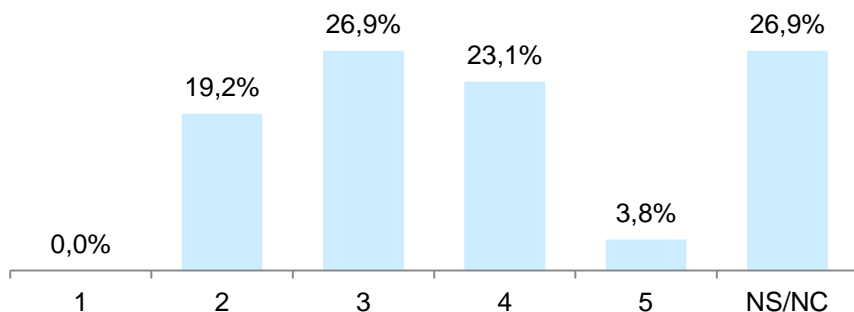
## Aspectes amb **valoració negativa**:

- la presa en consideració per part dels responsables corresponents de les actuacions de millora proposades **(3,16)**,
- el coneixement d'allò que succeeix a la UPC, en general, **(3,27)**,
- el coneixement d'allò que succeeix a l'Escola **(3,21)** i
- les condicions estructurals de l'espai de treball **(3,30 ← 3,12)**.

**A excepció del darrer aspecte,  
han empitjorat els valors de la resta d'indicadors.**

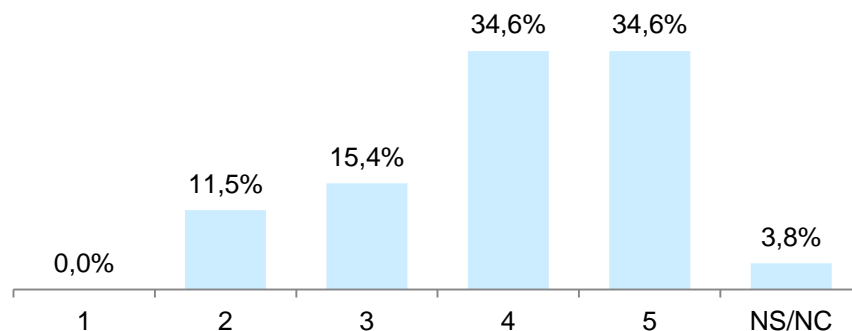
## Evolució negativa

6. Quan faig propostes de millora, aquestes són analitzades suficientment (no responguis en cas que no hagis fet propostes de millora)

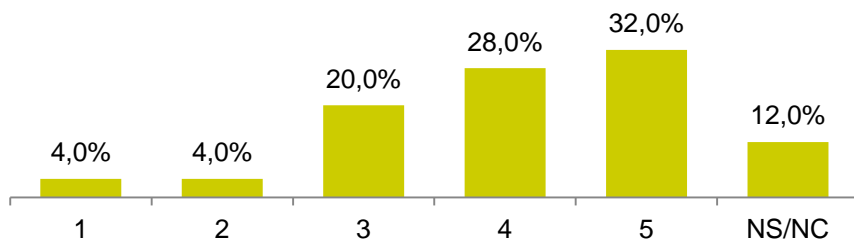


## Evolució positiva

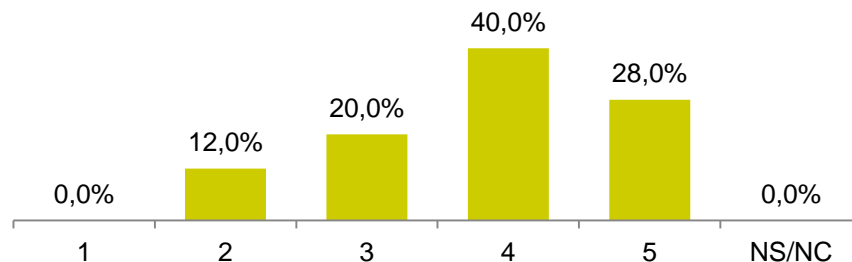
8. A l'àrea on treballa es potencia i s'afavoreix el treball en equip



8. Quan faig propostes de millora, aquestes són analitzades suficientment (no responguis en cas que no hagis fet propostes de millora)



9. A l'Àrea on treballa es potencia i s'afavoreix el treball en equip



## Comentaris (preguntes obertes)

Reflexions per a una correcta anàlisi  
Tipologia dels comentaris rebuts

L'anàlisi dels temes objecte de comentari serveix d'orientació per a futures enquestes i actuacions de l'Escola, per tal com permet detectar assumptes i/o processos que han de millorats.

Cal tenir en compte, tanmateix, que existeixen no poques contradiccions entre les opinions incloses en aquest apartat de l'informe i els resultats (generalment positius) obtinguts en les respostes dels col·lectius enquestats.

El nombre de respostes a les preguntes obertes ha augmentat significativament.

## Temes més comentats:

- l'organització del procés de matrícula,
- l'avaluació d'assignatures,
- el procés de lliurament de notes (bàsicament per part dels estudiants),
- l'adequació de la càrrega de treball de l'estudiantat,
- la motivació del professorat,
- la conveniència de la segona convocatòria,
- la coordinació (tant entre assignatures com entre professors d'una mateixa assignatura),
- el cost de la matrícula i
- els horaris d'atenció.



## Altres assumptes tractats:

- la satisfacció dels plans d'estudis (1992 i graus)
- les tutories,
- l'organització acadèmica,
- la motivació del professorat i
- la motivació d'altres col·lectius.

## Processos i serveis analitzats:

- el procediment d'obertura de nous grups,
- el procés d'al·legacions a les notes,
- la declaració de NP,
- la tramitació de convenis de cooperació educativa i
- la gestió de la mobilitat.

# Accions a emprendre

Dels resultats de les enquestes cal destacar bàsicament tres àrees on concentrar a curt termini actuacions de millora en tots els processos que afecten a:

- La mobilitat dels estudiants,
- Els Convenis de Cooperació Educativa,
- El lliurament de notes i l'acompliment efectiu del dret d'al·legació.