

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ SOBRE ELS SERVEIS DE L'ETSETB

Desembre 2011

**Presentació per a la Comissió Permanent
del dia 8 de febrer del 2012**

Valoracions globals

telecom
BCN

Valoracions globals

Mitjana de les respostes (s/ 5 punts)

- Estudiantat 3,23 (pregunta 13)
- P D I 3,96 (pregunta 9)
- P A S 4,28 (pregunta 16)

Valoracions globals

Comparació temporal

	actual	enq. 2004-5 / 2005-6	
▪ Estudiantat	3,23	2,96	+ 9,1 %
▪ P D I	3,96	4,10	- 3,4 %
▪ P A S	4,28	3,90	+ 9,7 %

Valoracions globals

Comparació de la percepció dels diversos col·lectius:

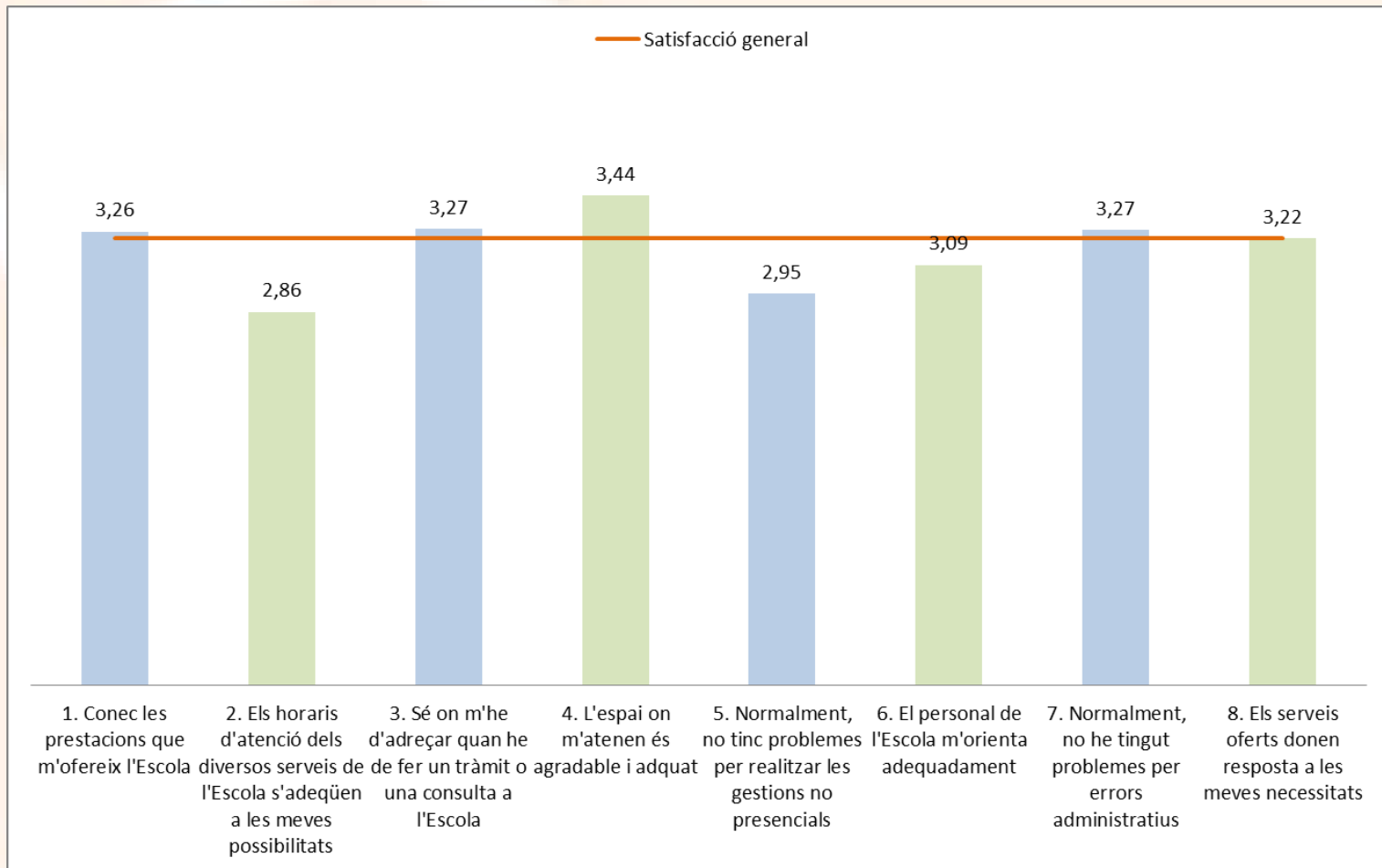
- Estudiantat
 - Resultats enquestes 3,23
 - Percepció P A S 3,83
- P D I
 - Resultats enquestes 3,96
 - Percepció P A S 3,58

Valoració dels serveis

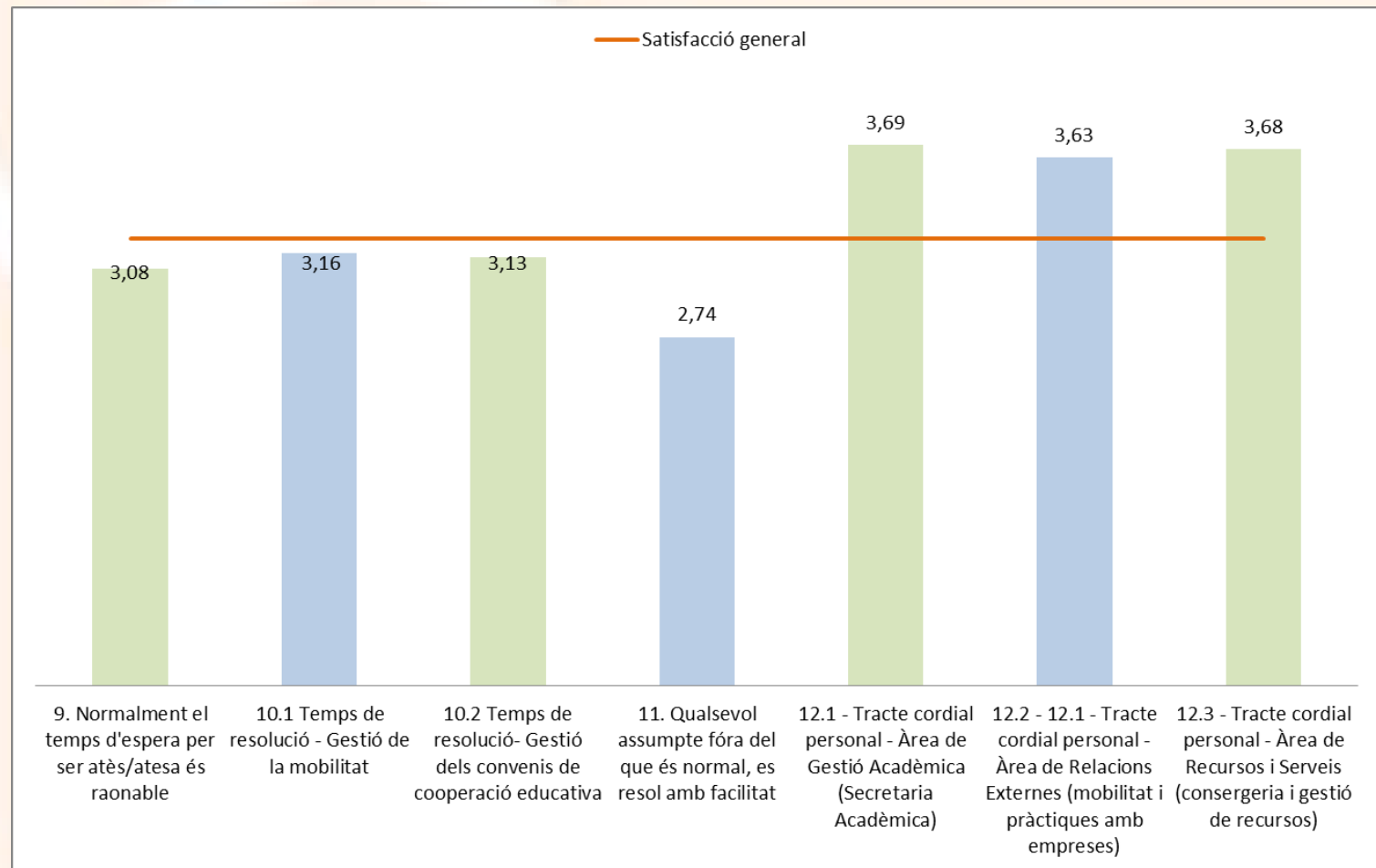
Estudiantat

P D I

Estudiants: comparació d'altres preguntes amb la valoració de la satisfacció general



Estudiants: comparació d'altres preguntes amb la valoració de la satisfacció general



Estudiantat: valoració dels serveis

Per sobre de la satisfacció global: (3,23)

- Tracte cordial del personal de:
 - l'Àrea de Gestió Acadèmica 3,69
 - l'Àrea de Recursos i Serveis 3,68
 - l'Àrea de Relacions Externes 3,63

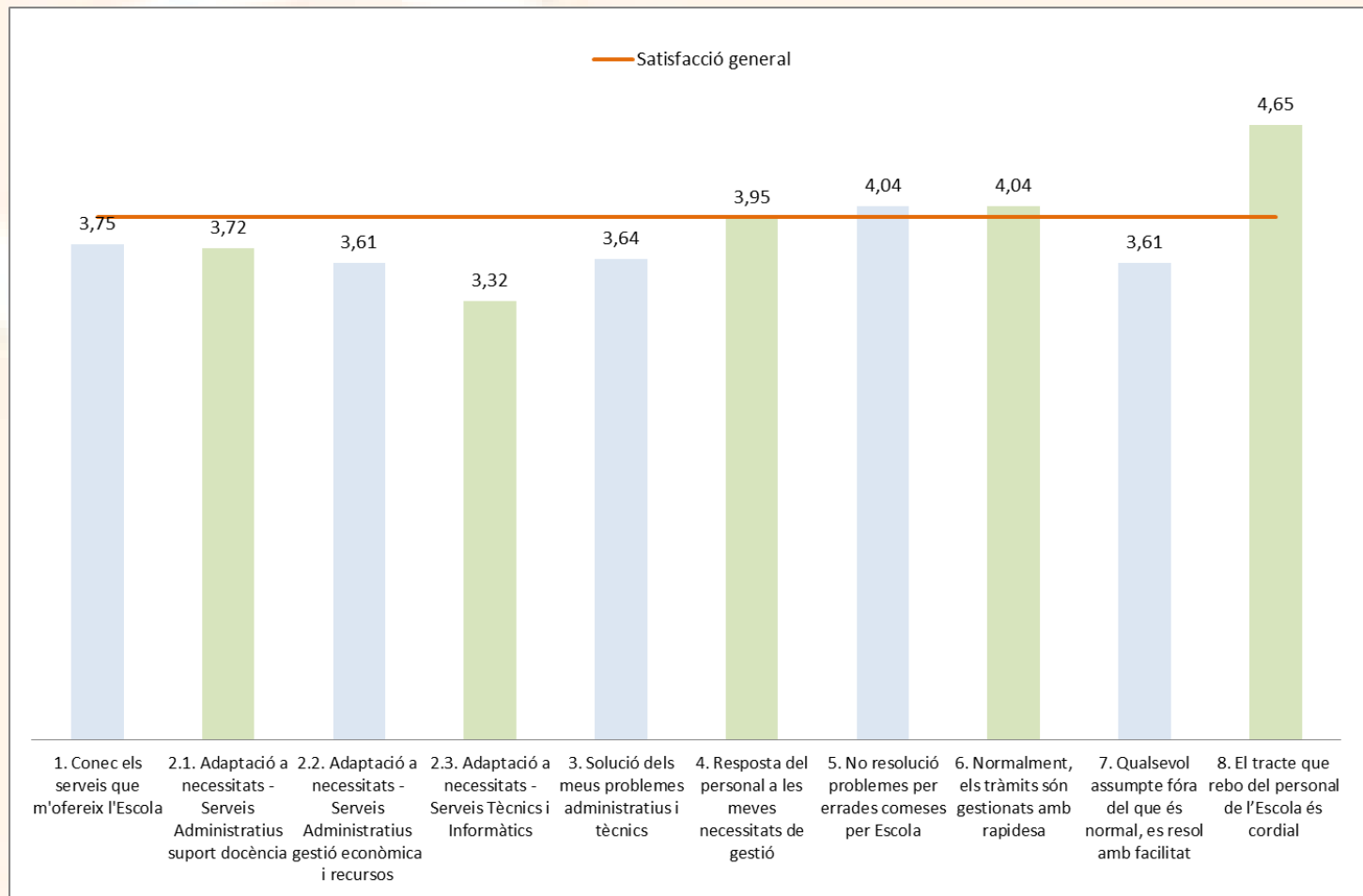
- Adequació de l'espai d'atenció 3,44

Estudiantat: valoració dels serveis

Per sota de la satisfacció global: (3,23)

- Resolució d'assumptes "no normals" 2,74
- Adequació horaris d'atenció 2,86
- Facilitat gestions no presencials 2,95
- Raonabilitat del temps d'espera 3,08
- Temps de resolució
 - Convenis de cooperació educativa 3,13
 - Gestió de la mobilitat 3,16

P D I: comparació d'altres preguntes amb la valoració de la satisfacció general



P D I: valoració dels serveis oferts

Per sobre de la satisfacció global: (3,96)

- Tracte cordial del personal 4,65
- Rapidesa en la gestió de tràmits 4,04
- No resolució de problemes per errades comeses per l'Escola 4,04

P D I: valoració dels serveis oferts

Per sota de la satisfacció global: (3,96)

- Adaptació dels serveis informàtics i tècnics a les necessitats del P D I 3,32
- Adaptació dels serveis de gestió econ. a les necessitats del P D I 3,61
- Facilitat de resoldre assumptes no normals 3,61
- Solució de problemes administratius i tècnics 3,64

Resultats similars en les preguntes comunes a estudiants i professorat

Serveis:	Estudiants	P D I
▪ Tracte cordial del personal	3,67 *	4,65
* Valoració mitjana Àrea de Gestió Acadèmica, Àrea de Recursos i Serveis, Àrea de Relacions Externes		
Prestacions:		
▪ Accés a la informació d'horaris, calendaris, normatives, etc.	4,03	4,02

Resultats divergents en les preguntes comunes a estudiants i professorat

En relació amb els serveis:

	Estudiants	P D I
▪ Facilitat de resoldre assumptes considerats no normals	2,73	3,61
▪ Inexistència d'errades	3,26	4,04
▪ Percepció que els serveis donen resposta a les necessitats	3,22	3,95
▪ Satisfacció general amb els serveis rebuts	3,23	3,96

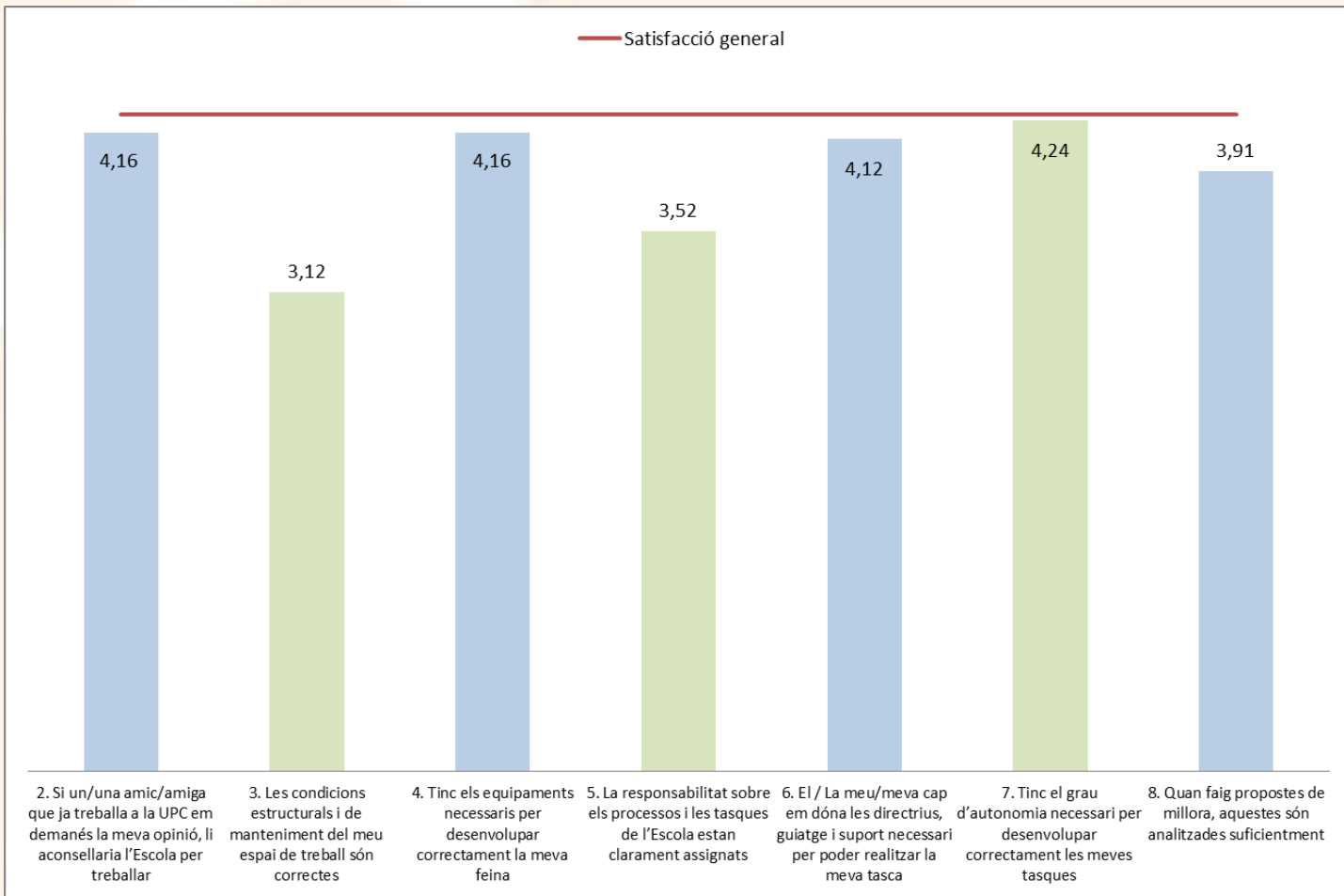
Resultats divergents en les preguntes comunes a estudiants i professorat

Prestacions:	Estudiants	P D I
▪ Procés de gestió administrativa de les assignatures	2,97	3,74
▪ Coneixement de les prestacions ofertes per l'Escola	3,26	3,75
▪ Accés a la informació, via web, dels òrgans de govern	3,15	3,63

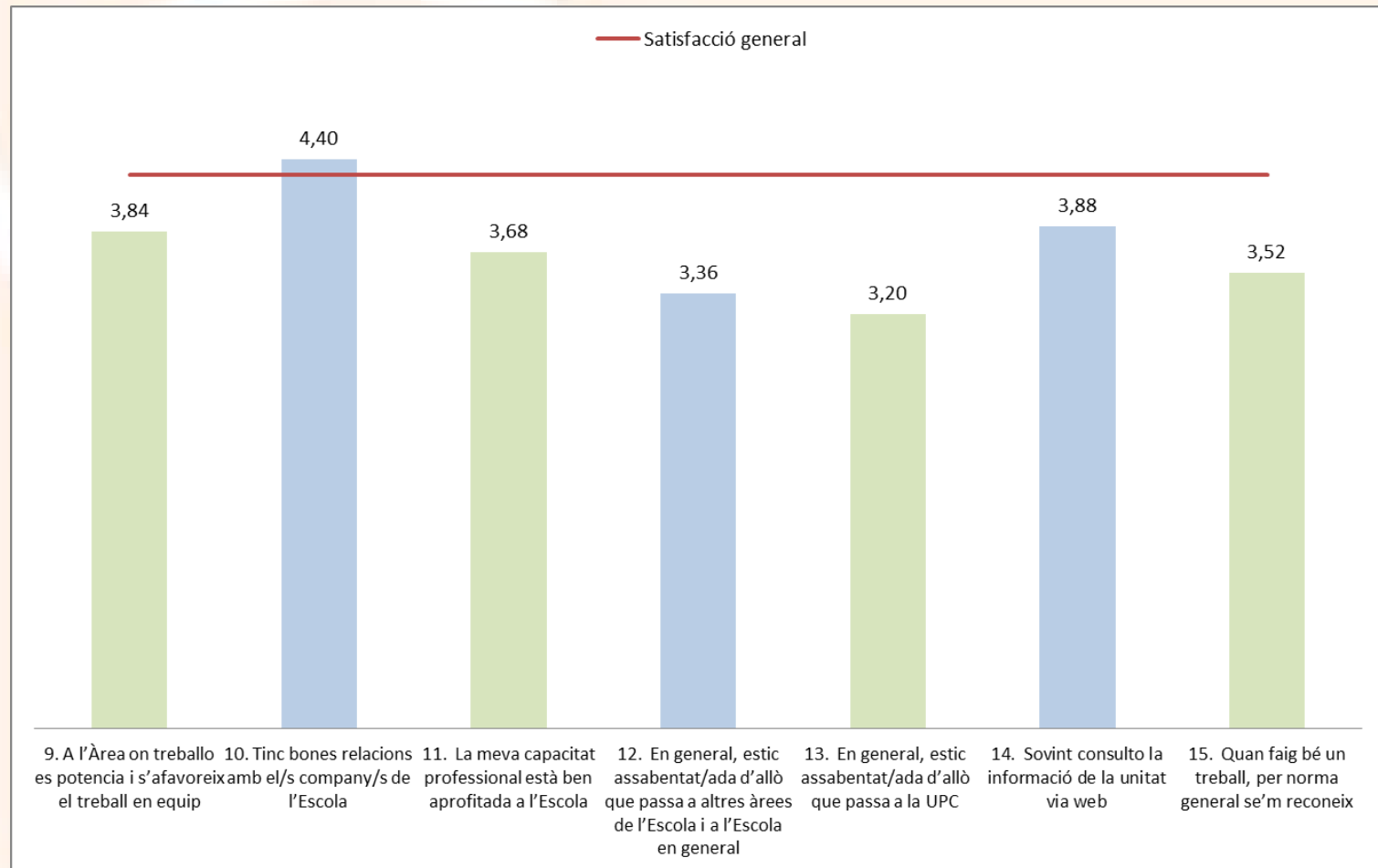
Resultats del P A S

telecom
BCN

P A S: comparació d'altres preguntes amb la valoració de la satisfacció general



P A S: comparació d'altres preguntes amb la valoració de la satisfacció general



P A S: valoracions

Per sobre de la satisfacció global: (4,28)

- Les bones relacions amb els companys

4,40

P A S: valoracions

Per sota de la satisfacció global: (4,28)

- Les condicions del lloc de treball 3,12
- Coneixença del que succeeix a la UPC 3,20
- Coneixement de les activitats de les
altres àrees i de l'Escola 3,36
- Correcció en l'assignació de
responsabilitats 3,52
- Reconeixement del treball ben fet 3,52

Valoració de les prestacions

Estudiantat

P D I

Estudiantat: valoració de les prestacions

- Millor valorades:
 - Accés a la informació d'horaris, calendaris lectiu i d'exàmens, normatives, etc. 4,03
 - Accés a guies docents 3,70
 - Informació, via web, de la matrícula 3,57
 - Disponibilitat d'aules informàtiques 3,52
 - Accés a la informació de l'Escola 3,49

Estudiantat: valoració de les prestacions

- Pitjor valorades:
 - Visualització de l'estat d'ocupació dels grups durant la matrícula 2,51
 - Procés de gestió adm. del PFC 2,97
 - Tramitació dels convenis de cooperació educativa 3,05
 - Accés a la informació de programes de cooperació educativa 3,08
 - Accés a la informació dels òrgans de govern de l'Escola 3,15

P D I: valoració de les prestacions

- Millor valorades:
 - Accés als llistats d'alumnes 4,16
 - Accés a la informació d'horaris, calendaris lectiu i d'exàmens, normatives, etc. 4,02
 - Distribució de correu i missatgeria 3,96
 - Gestió administrativa de les assignatures (declaracions NP, notes, al·legacions) 3,74

P D I: valoració de les prestacions

- Pitjor valorades:
 - Gestió dels PFC de mobilitat 3,35
 - Facilitat d'introducció de dades en els diferents aplicatius 3,36
 - Adaptació a les assignatures dels equipaments docents dels laboratoris 3,37
 - Difusió de notícies i esdeveniments 3,48
 - Informació d'actes institucionals o de promoció 3,48

Accions empreses per l'Escola

- Immediates i/o en curs:
 - la visualització de l'estat d'ocupació dels grups durant la matrícula,
 - la reorganització dels continguts de la web, amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació dels serveis,
 - el disseny d'un programa nou que agilitzi els tràmits de convenis de cooperació educativa i possibiliti el *feed-back* per part de l'estudiantat,

Accions empreses per l'Escola

Previstes:

- la progressiva orientació vers l'amigabilitat dels aplicatius per als tràmits de mobilitat,
- l'activació dels tràmits d'e-secretaria d'aquells processos que no necessiten aportar documentació, ni requereixen signatures de conformitat,
- la integració de tots els processos que integren la gestió dels projectes finals de carrera / grau
- l'elaboració de la Carta de Serveis de l'Escola.