



Resultat enquestes satisfacció SGA: estudiants (juny 2016)

- Presentació i objectiu de l'enquesta:

S'ha realitzat una enquesta sobre els serveis que l'SGA presta directament a l'estudiant (sol·licitud i lliurament de títol, consultes i tràmits sobre beques i ajuts), amb l'objectiu de determinar el grau de satisfacció dels estudiants sobre la qualitat d'aquests serveis.

- Mitjà:

Enquesta comunicada a estudiants en procés d'emissió del títol, i de consulta sobre ajuts o beques, mitjançant:

- Finestreta,
- Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)
- e-mail.

- Període de l'enquesta:

Del 9 al 30 de juny del 2016

- Mida de la mostra:

La mida de la mostra incideix en què l'enquesta sigui representativa de l'univers o població sobre la qual en volem treure les dades.

Univers: Estudiants beneficiaris dels serveis oferts per l'SGA (5.300 estudiants)

Respostes obtingudes: 137 estudiants

Marge d'error: 5% (estàndard)

Nivell de confiança: 95% (estàndard)

La mostra és molt homogènia (tots són estudiants, joves, titulats universitaris), i el resultat indica que el 95% de les vegades, la dada a mesurar es troba a l'interval $\pm 5\%$ respecte a la dada observada a l'enquesta. Per tant, podem dir que l'enquesta és prou representativa de l'opinió dels estudiants de l'univers de població.

- Resultats

Al formulari s'han realitzat cinc preguntes als estudiants, més un apartat de suggeriments de millora.

a.- Darrera pregunta (valoració global de l'SGA):

1.- S'ha obtingut la mitjana de 8,52 sobre 10, amb una desviació d'un 1,84.

2.- Distribució de valoracions: Destaca la valoració màxima (10) per part de 53 estudiants. Així mateix, dels 137 estudiants, només 6 estudiants (4,37%) han suspès l'SGA.



b.- Sobre les altres quatre preguntes:

1.- Com valors l'execució dels tràmits realitzats a l'SGA?

Mitjana: 8,77. Desviació: 1,82

2.- Com valors la informació web per fer tràmits de beques o títols?

Mitjana: 8,13. Desviació: 1,95

3.- Com valors el temps de resposta de l'SGA a les teves consultes?

Mitjana: 8,67. Desviació: 1,90

4.- Com valors l'atenció rebuda pel personal de l'SGA?

Mitjana: 9,01. Desviació: 1,66

Es pot observar que la valoració es manté alta en totes les preguntes.

Destaca positivament el resultat de la pregunta 4, relativa a l'atenció del personal de l'SGA, que ha estat valorada amb un 9, amb una menor desviació, és a dir, que més persones estan d'acord amb aquesta valoració.

c.- Suggestiments de millora

Un total d' 11 estudiants han aportat suggeriments de millora (gairebé el 6% del total enquestat).

Destaca el suggeriment de disposar de més tràmits amb administració electrònica, així com millores en l'agilitat dels tràmits en general. En menor mesura, s'han fet comentaris de millora sobre l'atenció al públic.

Conclusions:

De l'enquesta als estudiants es desprèn que existeix un alt grau de satisfacció (valoració global: 8,5 sobre 10) entre els estudiants beneficiaris dels serveis prestats pel Servei de Gestió Acadèmica, fet confirmat en els resultats de cada pregunta plantejada, molt semblants.

De cara a properes edicions, caldrà disposar d'un més ampli nombre de respostes, per millorar-ne encara més la representativitat de les dades a aplicar a tot el col·lectiu d'estudiants esmentats al paràgraf anterior.

Servei de Gestió Acadèmica
Universitat Pompeu Fabra
Gener del 2017