



Resultat enquestes satisfacció SGA: secretaries (juny 2016)

- Presentació i objectiu de l'enquesta:

S'ha realitzat una enquesta sobre els serveis que l'SGA presta a les secretaries de centre i departament (i d'Unitats de Gestió Administrativa), amb l'objectiu de determinar el seu grau de satisfacció sobre la qualitat d'aquests serveis. Aquest col·lectiu constitueix els principals clients de l'SGA, des del punt de vista de les unitats de gestió.

- Mitjà:

Enquesta anunciada a una reunió conjunta SGA-secretaries, i posteriorment enviada per e-mail al personal de les secretaries de centre amb qui l'SGA presta els seus serveis.

- Període de l'enquesta:

Del 23 de juny al 30 de juliol del 2016

- Mida de la mostra:

Univers: Personal de secretaries de centre i departament (i d'Unitats de Gestió Administrativa) de la UPF que rep els serveis oferts pel Servei de Gestió Acadèmica: 71 persones.

La mostra conté un grau molt alt d'homogeneïtat. Així, tothom forma part del personal d'administració i serveis de la universitat, i més en concret, personal de secretaries, amb una franja d'edat molt similar, entre 40 i 50 anys de mitjana, i el 75% pertany al sexe femení.

Respostes obtingudes: 39

Marge d'error: 5%

Nivell de confiança: 95%

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 del personal de secretaries que constitueix l'univers de població.

- Resultats

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

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

1.- S'ha obtingut una mitjana de 7,51 sobre 10, amb una desviació d'un 1,12.

2.- Distribució de valoracions: Destaca la valoració de 8 o superior de 22 persones; a la banda baixa, només 2 persones de les 39 participants han valorat amb un 5, i cap n'ha suspès l'SGA.

b.- Sobre les altres quatre preguntes:

1.- Com valora el temps de resposta de l'SGA a les teves consultes?



Mitjana: 7,2. Desviació: 1,34

2.- Com valors l'atenció rebuda per l'SGA?

Mitjana: 7,84. Desviació: 1,34

3.- Com valors la informació dels tràmits coordinats per l'SGA a la intranet de l'Àrea de Docència?

Mitjana: 6,89. Desviació: 1,74

4.- Com valors les reunions de coordinació SGA-secretaries?

Mitjana: 7,12. Desviació: 1,89

Es pot observar que la valoració es manté alta en totes les preguntes, amb valors molt similars.

c.- Suggestiments de millora

Un total de 6 persones han aportat suggeriments (15% del total enquestat):

El suggeriment més comú és millorar la informació web (i intranet) per facilitar l'accés i que sigui més ordenada, així com tenir-ne diversos apartats en anglès (així com la normativa). També es proposa que arribi més fàcilment la informació de les conclusions de les reunions secretaries-SGA, així com sobre els projectes de l'àmbit de docència. A nivell d'atenció a l'usuari, hi ha hagut una queixa sobre el tracte rebut, i per últim una valoració positiva general del Servei de Gestió Acadèmica.

Conclusions:

De l'enquesta a les secretaries de centre i departament (i d'Unitats de Gestió Administrativa) es desprèn que existeix un alt grau de satisfacció (valoració global: 7,5 sobre 10) entre el personal que rep els serveis prestats pel Servei de Gestió Acadèmica.

De cara a properes edicions, caldrà disposar d'un més ampli nombre de respostes, per millorar-ne 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