



MATRÍCULA DE GRAU CURS 2018-19: resultats dels qüestionaris de satisfacció de les secretaries

Plantejament (1 de 1)

- Al final de la matrícula es planteja a les secretaries el qüestionari en línia següent:
- En aquesta edició són 14 preguntes, igual que el curs passat.
- Totes les secretaries (6) han contestat el qüestionari.

Convertim les respostes atorgades per cada secretaria a valors numèrics d'acord amb el criteri següent:

positiu	+1
neutre	0
negatiu	-1
blanc	- - -

SECRETARIA:	
Valora l'organització de l'atenció a l'estudiant:	positiu/neutre/negatiu
Telèfon	
Correu electrònic	
Presencial	
Matrícula de nou accés a Grau; valora els aspectes següents:	positiu/neutre/negatiu
Les novetats en la documentació a aportar	
La supervisió de la documentació	
Les millores en la matrícula pre-elaborada	
L'organització de la matrícula pre-elaborada	
L'organització de la matrícula presencial/externa	
La informació que conté la web	
L'organització que heu establert en la vostra secretaria	
Si us plau, escriu tot allò que consideris oportú:	
Matrícula de 2n+ i Màster universitari; valora el següent:	positiu/neutre/negatiu
El calendari de matrícula	
El nombre de dies en què s'ha distribuït la matrícula	
L'assignació de cita als estudiants	
La informació que conté la web	
Si us plau, escriu tot allò que consideris oportú:	
Finalment, aquí pots afegir propostes de millora per a la matrícula del curs 2019-20:	

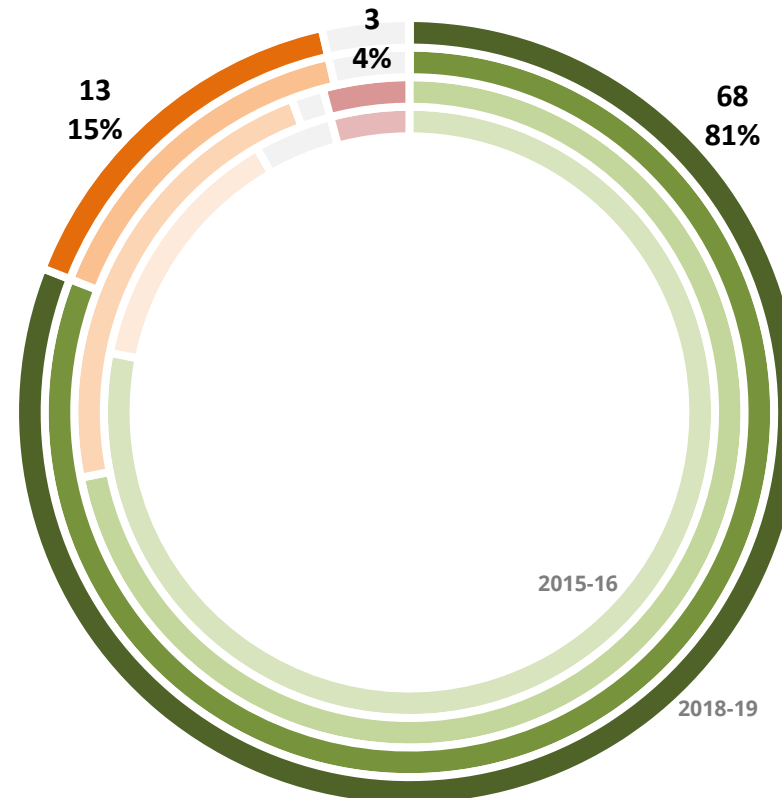


MATRÍCULA DE GRAU CURS 2018-19: resultats dels qüestionaris de satisfacció de les secretaries

Resultats (1 de 3)

En total, doncs, comptem amb 84 preguntes i respostes –igual que al curs passat–, amb les valoracions següents:

	curs 2015-16	curs 2016-17	curs 2017-18	curs 2018-19
positiu	150	138	68	68
neutre	26	43	13	13
negatiu	8	8	0	0
blanc	8	3	3	3
respostes totals	192	192	84	84

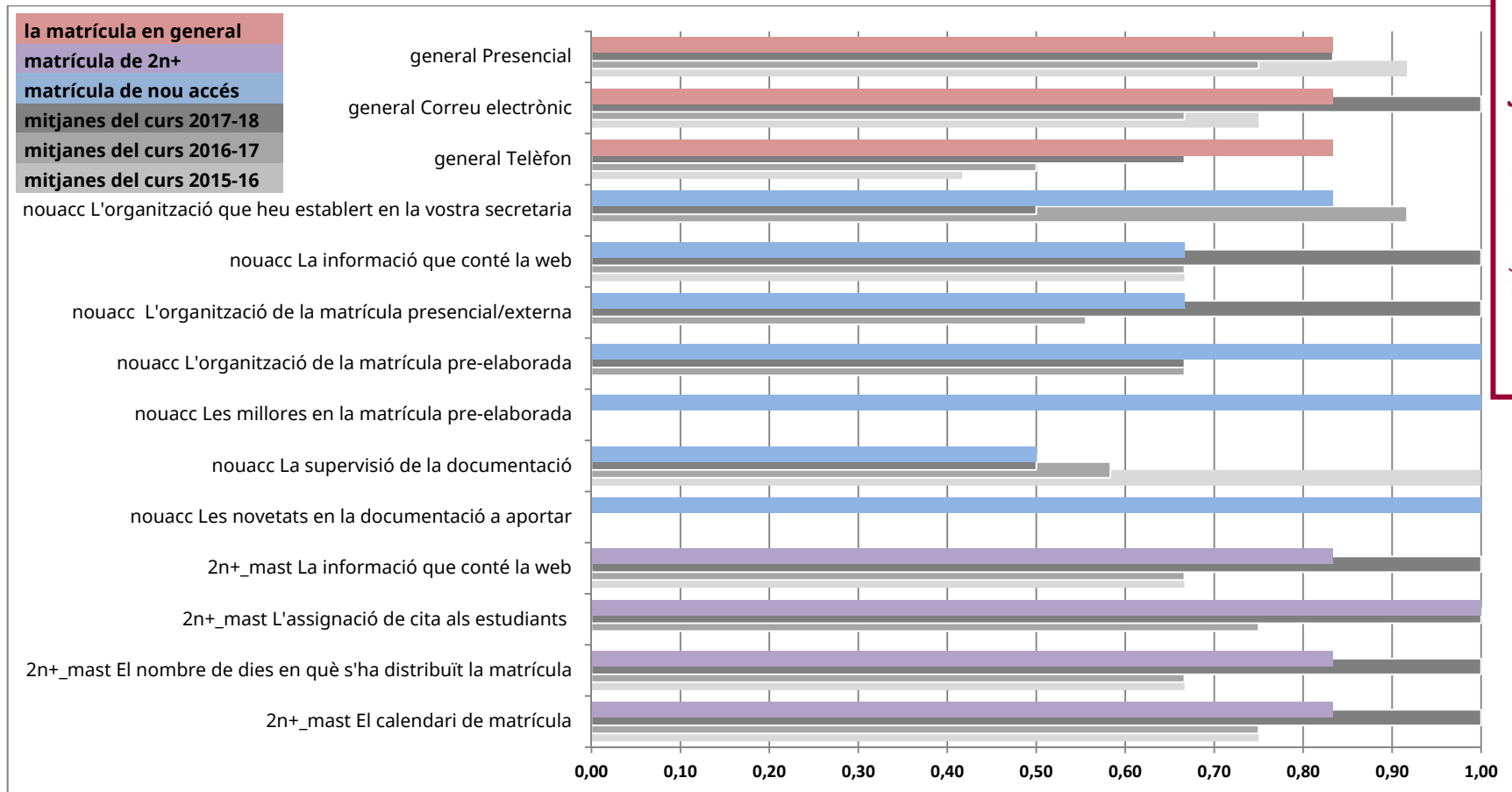




MATRÍCULA DE GRAU CURS 2018-19: resultats dels qüestionaris de satisfacció de les secretaries

Resultats (2 de 3)

Un cop transformem les valoracions en les puntuacions que hem exposat al plantejament, resulten les mitjanes següents:



mitjana global 2018-19: 0,84
(totes les valoracions conjuntament)
mitjana 2017-18: 0,84
mitjana 2016-17: 0,69



MATRÍCULA DE GRAU CURS 2018-19: resultats dels qüestionaris de satisfacció de les secretaries

Resultats (3 de 3)

Comentaris:

la matrícula en general

matrícula de nou accés

matrícula de 2n+

matrícula de màster

positius

- PAS de reforç SBP
- preelaborada: organització amb un reforç
- preelaborada

negatius

- dates cobrament primer rebut (x2)
- CTE: no carpetes ni agendes suficients
- estudiants de fora de Catalunya: al full de matrícula apareix "provincia desconocida"
 - si el tlf no es carrega a info bàsica, no apareix a EVIA i endarrereix els SMS
 - Web: consulta d'horaris
 - sistema primer contacte estudiants via mail
- manca eina control documentació de control ràpid
 - distribució places grups ETSE
 - distribució places grup de tarda FCEP
- informació centres horaris, jornades acollida
 - web: conceptes reassignació i MH poc clars
 - web: unificar info horaris, acollida
- cal abordar la supervisió de la documentació
 - info web
- màster: massa distància entre preinscripció i matrícula
- màster professorat: poc marge entre càrrega UXXI i matrícula



MATRÍCULA DE GRAU CURS 2018-19: resultats dels qüestionaris de satisfacció de les secretaries

Propostes de millora per 2019-20

- ▶ preelaborada: excel de control doc que contingui dia i hora
- ▶ màster temps parcial: aplicar la data venciment doc
- ▶ impressió des dels meus rebuts: arreglar que no surtin tres còpies sinó una
- ▶ nouacc: primer contacte automatizat per SMS
- ▶ preelaborada: millora formulari amb respostes sí/no (x3)
- ▶ millora dates cobrament primer rebut
- ▶ tlf: redireccionar als centres les trucades sobre horaris, jornades acollida
- ▶ tractar amb OAU el problema d'estudiants ja assignats en cursos anteriors
- ▶ mail: aredactats més simples i adequats a llenguatge més entenedor pels estudiants
- ▶ donar accés a OSDs a llistats necessaris per comunicació amb estudiants (horaris, acollida)
- ▶ màster: endarrerir el primer període de preinscripció (massa temps fins matrícula i molts s'ho repensen)
- ▶ màster: deixar 15 dies entre primera i segona fase de preinscripció
- ▶ màster: eliminar la quarta fase i valorar individualment els que puguin interessar-se
- ▶ preelaborada: al formulari no posar les opcions de condicional i MH
- ▶ nouacc: cal millorar control doc, crear grup treball per fer proposta a SRIiTIC
- ▶ web: "altra info interès" ha de ser més visible, normatives, pla d'estudis i requeriments informàtics
- ▶ consulta horaris (alguns centres els tenen publicats a la seva web en formats més didàctics)



Conclusions

- ▶ La campanya de matrícula del curs 2017-18 s'ha desenvolupat de forma altament satisfactòria; les valoracions són les millors des de què comptem amb dades quantificables.
- ▶ Calen millores en l'organització interna de les secretaries.
- ▶ Calen millores en l'àmbit de la presentació de la documentació pels estudiants i la seva gestió.
- ▶ Els informes de les secretaries són complets i d'alta qualitat; molt útils per a la planificació de la propera campanya.

Recomanacions

- Revisar el sistema de gestió de la documentació que han d'aportar els estudiants.
- Reorganitzar el calendari de preinscripció i matrícula de màster.
- Incrementar les automatitzacions en l'etapa de contacte amb els estudiants de nou accés.
- Millorar l'organització de l'atenció als estudiants: telefònica, correu electrònic i presencial (funcionament complet Qmatic).