



MATRÍCULA DE GRAU I MÀSTER UNIVERSITARI DEL CURS 2023-24: resultats dels qüestionaris de les secretaries

Plantejament (1 de 1)

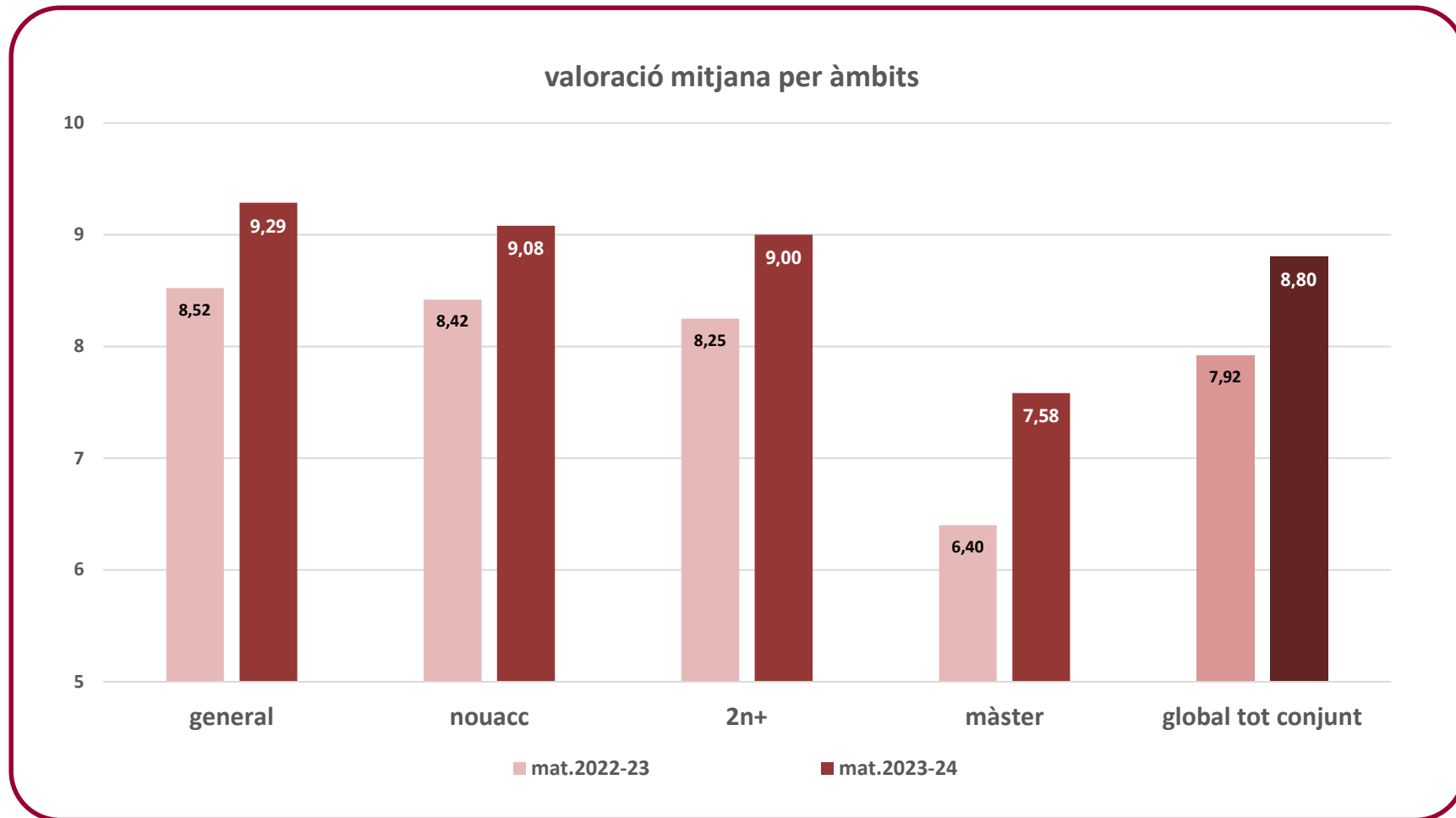
- Al final de la matrícula es planteja a les secretaries un qüestionari en línia.
- En aquesta edició són 21 preguntes, les mateixes que el curs passat, en què vam separar per primer cop el bloc de preguntes sobre la matrícula de 2n+ de grau i la matrícula de màster.
- Continuem amb el sistema de valoracions numèriques de 0 a 10 que, per petició de les secretaries, vam iniciar el curs passat.
- Totes les secretaries han contestat el qüestionari.
- La darrera novetat és que el qüestionari no sol·licita propostes de millora sinó que hem demanat que les secretaries ens les facin arribar en un document a banda.

SECRETARIA:	
Valora l'organització de l'atenció a l'estudiant:	0 a 10
Telèfon	
Correu electrònic	
Presencial	
Si us plau, escriu tot allò que consideris oportú en relació amb l'atenció als estudiants	
Matrícula de nou accés a grau; valora els aspectes següents:	0 a 10
Les novetats introduïdes a la matrícula massiva	
L'assignació de cita prèvia en la matrícula externa	
Les millores en la matrícula preelaborada	
La supervisió de la documentació	
L'organització de la matrícula preelaborada	
L'organització de la matrícula 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 en relació amb la matrícula de grau de nou accés	
Matrícula de 2n+ a grau; valora el següent:	0 a 10
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 en relació amb la matrícula de grau de 2n+	
Matrícula de màster universitari; valora el següent:	0 a 10
El calendari de matrícula	
La matrícula amb i sense reserva de plaça	
El preu diferenciat per a estudiants estrangers	
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 en relació amb la matrícula de màster	



MATRÍCULA DE GRAU I MÀSTER UNIVERSITARI DEL CURS 2023-24: resultats dels qüestionaris de les secretaries

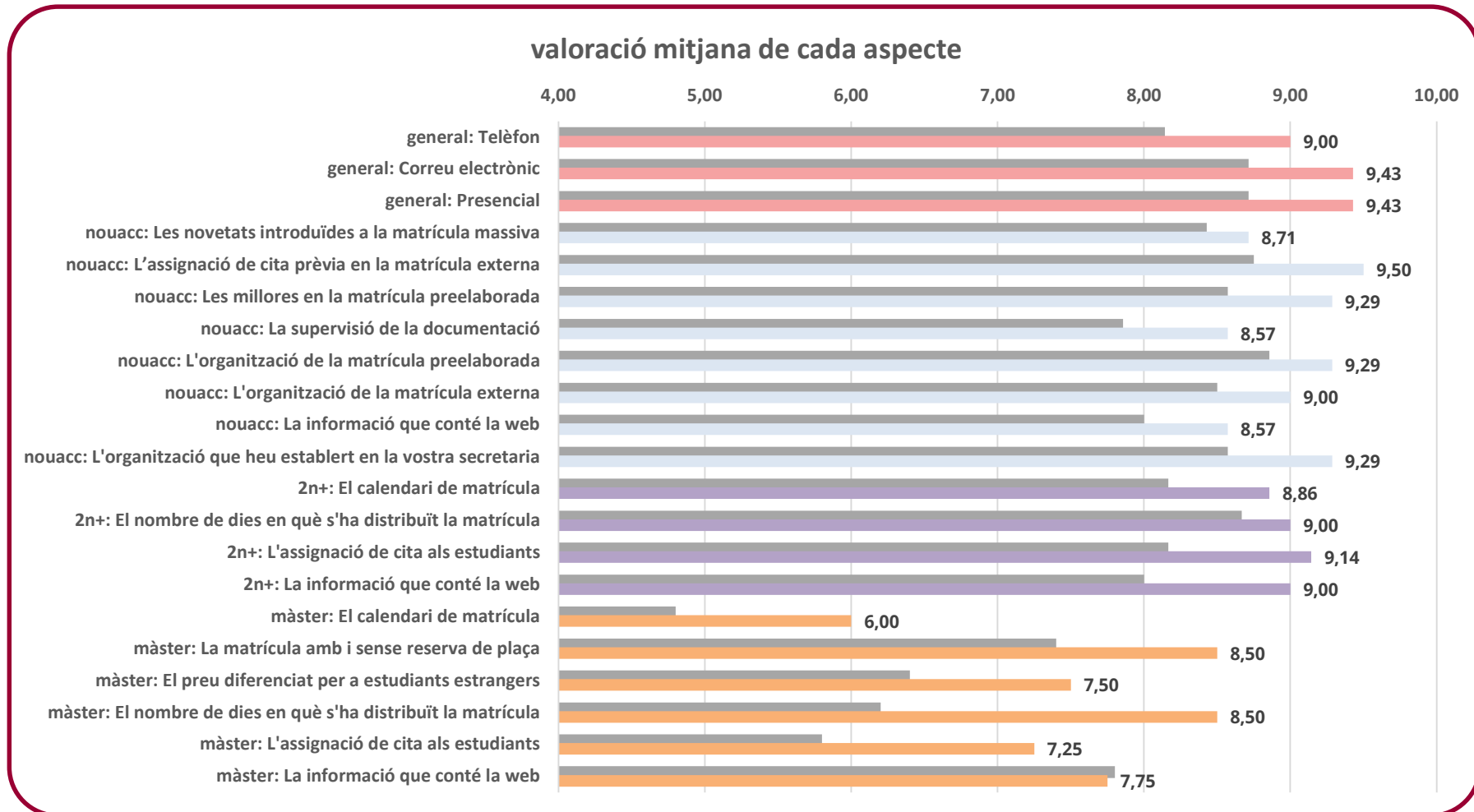
Resultats (1 de 5)





MATRÍCULA DE GRAU I MÀSTER UNIVERSITARI DEL CURS 2023-24: resultats dels qüestionaris de les secretaries

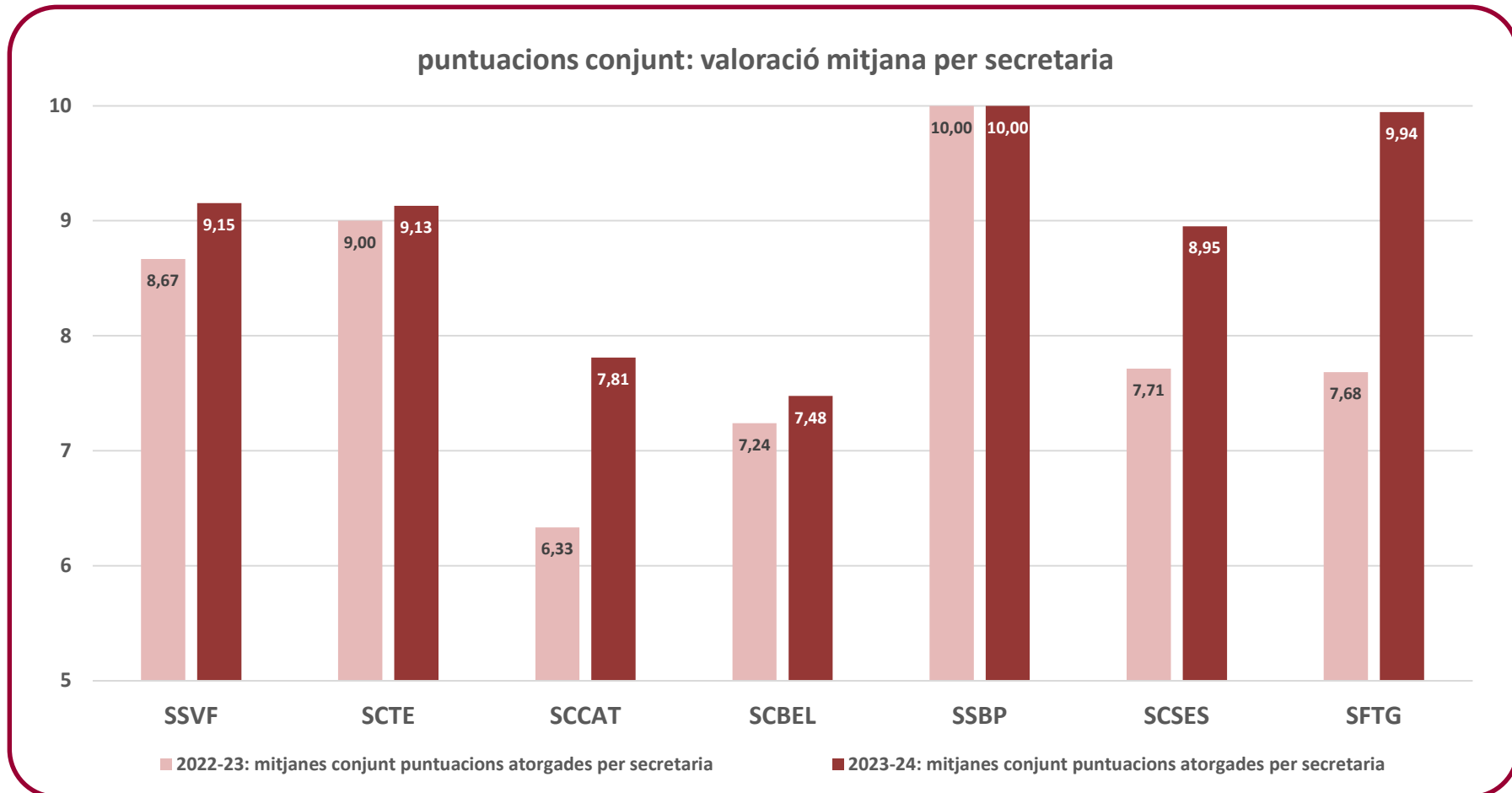
Resultats (2 de 5)





MATRÍCULA DE GRAU I MÀSTER UNIVERSITARI DEL CURS 2023-24: resultats dels qüestionaris de les secretaries

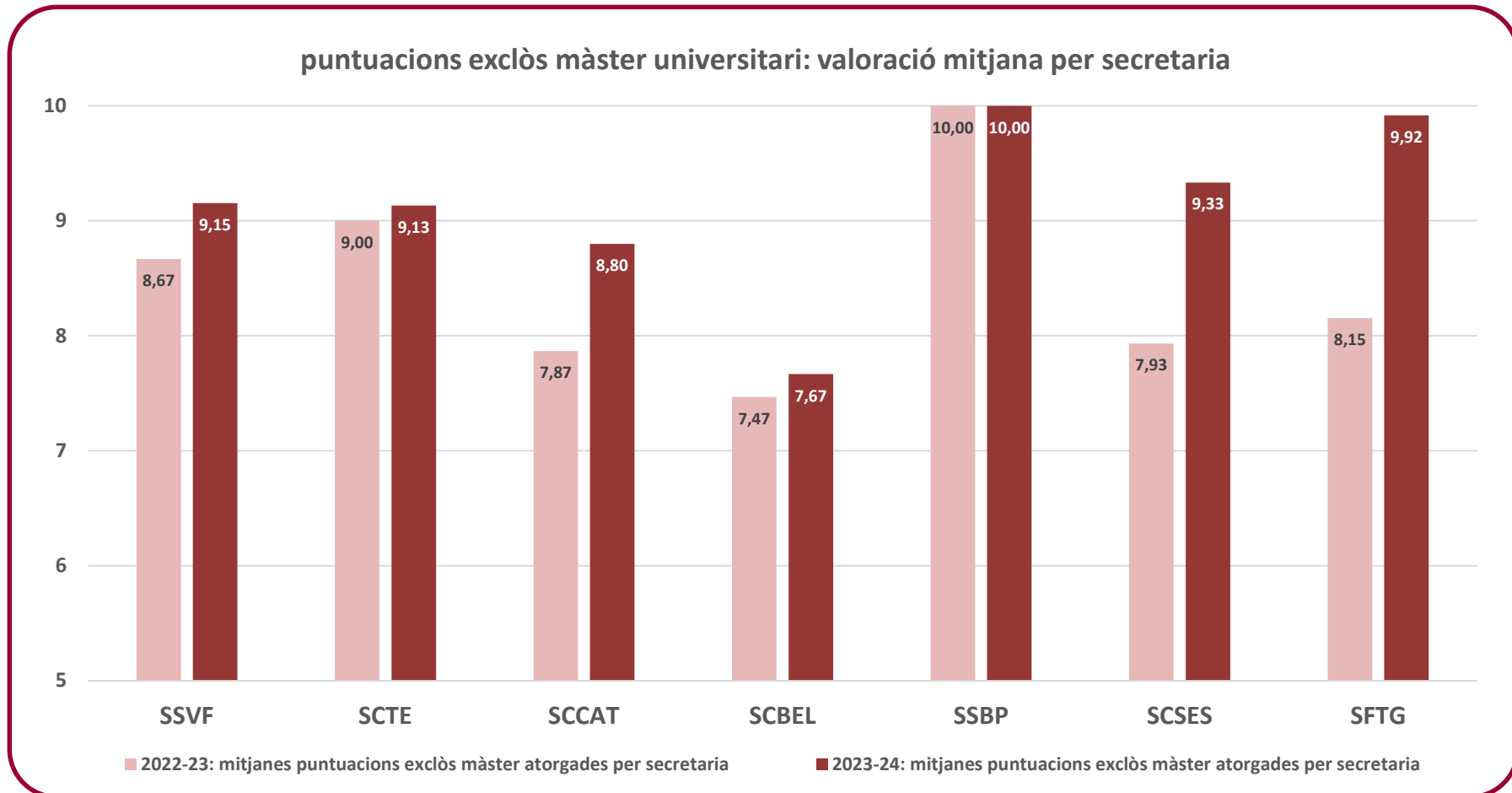
Resultats (3 de 5)





MATRÍCULA DE GRAU I MÀSTER UNIVERSITARI DEL CURS 2023-24: resultats dels qüestionaris de les secretaries

Resultats (4 de 5)





MATRÍCULA DE GRAU I MÀSTER UNIVERSITARI DEL CURS 2023-24: resultats dels qüestionaris de les secretaries

Resultats (5 de 5)

Totes les valoracions atorgades per les secretaries:

Secretaria	SSVF	SCTE	SCCAT	SCBEL	SSBP	SCSES	SFTG	
mitjanes puntuacions exclòs màster atorgades per secretaria	9,15	9,13	8,80	7,67	10,00	9,33	9,92	
mitjanes conjunt puntuacions atorgades per secretaria	9,15	9,13	7,81	7,48	10,00	8,95	9,94	mitjanes
general: Telèfon	9	9	9	7	10	10	9	9,00
general: Correu electrònic	9	9	9	9	10	10	10	9,43
general: Presencial	9	9	9	9	10	10	10	9,43
nouacc: Les novetats introduïdes a la matrícula massiva	9	9	9	9	10	10	no aplicable	8,71
nouacc: L'assignació de cita prèvia en la matrícula externa	no aplicable	10	9	9	no aplicable	10	no aplicable	9,50
nouacc: Les millores en la matrícula preelaborada	9	9	9	8	10	10	10	9,29
nouacc: La supervisió de la documentació	9	9	9	5	10	8	10	8,57
nouacc: L'organització de la matrícula preelaborada	9	9	9	8	10	10	10	9,29
nouacc: L'organització de la matrícula externa	no aplicable	10	9	7	no aplicable	10	no aplicable	9,00
nouacc: La informació que conté la web	9	9	8	6	10	8	10	8,57
nouacc: L'organització que heu establert en la vostra secretaria	9	9	8	9	10	10	10	9,29
2n+: El calendari de matrícula	10	9	9	8	10	6	10	8,86
2n+: El nombre de dies en què s'ha distribuït la matrícula	9	9	9	8	10	8	10	9,00
2n+: L'assignació de cita als estudiants	9	9	9	7	10	10	10	9,14
2n+: La informació que conté la web	10	9	8	6	10	10	10	9,00
màster: El calendari de matrícula	no aplicable	no aplicable	0	7	no aplicable	7	10	6,00
màster: La matrícula amb i sense reserva de plaça	no aplicable	no aplicable	8	8	no aplicable	8	10	8,50
màster: El preu diferenciat per a estudiants estrangers	no aplicable	no aplicable	5	6	no aplicable	9	10	7,50
màster: El nombre de dies en què s'ha distribuït la matrícula	no aplicable	no aplicable	8	7	no aplicable	9	10	8,50
màster: L'assignació de cita als estudiants	no aplicable	no aplicable	5	8	no aplicable	6	10	7,25
màster: La informació que conté la web	no aplicable	no aplicable	6	6	no aplicable	9	10	7,75



MATRÍCULA DE GRAU I MÀSTER UNIVERSITARI DEL CURS 2023-24: resultats dels qüestionaris de les secretaries

Comentaris de les Secretaries

Comentaris sobre l'atenció a l'estudiant:

SCCAT	---
SCBEL	Hi ha un allau de trucades i correus electrònics que compliquen la gestió dels tràmits a la Secretaria i suposen un alt volum de feina, davant la immediatesa en la resposta. Com ja hem repetit en diverses ocasions moltes consultes són de preinscripció, així com també temes més acadèmics, inici de curs, horaris... Sobre el telèfon cal a dir que s'ha notat les millores aplicades però, en el nostre cas, hem detectat que molts estudiants marquen "matrícula" quan són consultes sobre reconeixements,... que es resolen des de la subunitat d'expedients.
SCSES	tot i valorar amb un 10 l'atenció telefònica, estaria bé reforçar-la els mesos de juliol i setembre; ja que hem tingut emails on diuen que no agafem telèfon, i la resposta és que no donem a l'abast.
SCTE	Totes les vies de comunicació amb els estudiants han funcionat correctament al llarg del període de matrícula. Sense incidències.
SFTG	"En termes generals la organització de l'atenció a l'estudiant està ben organitzada. L'atenció presencial perd molta força com a opció pels estudiants per informar-se del procediment de matrícula i opten, principalment, pel correu electrònic i l'atenció telefònica. D'aquest exposar que hem informat un 9 per dos motius: • Un més anecdòtic. En contades ocasions els estudiants truquen al primer número de telèfon de secretaria que veuen. Ens expliquem. Hem atès dubtes de matrícula d'estudiants que no volien estudiar a la FTG, sinó a altres campus. • I una segona que es més una autocrítica per la facultat. No s'han pogut atendre trucades de telèfon perquè contacten amb la consergeria i, si la persona que treballa en aquell espai físic, no hi és, no ens adrecen la trucada. Això després té una possible afectació perquè quan contacten pel correu electrònic fan palès que ENS han trucat, però que no els hem respost. "
SSBP	A la Seu del Baix Penedès tenim molta cura i intentem contestar urgentment als estudiants, tant per telèfon com per correu electrònic. Creiem que els nostres estudiants estan ben assessorats i atesos. L'atenció presencial és immillorable perquè els atenem a tota hora i amb molt bona predisposició.
SSVF	---



Comentaris sobre la matrícula de grau de nou accés:

SCCAT	Procurar no establir dates de matrícula en ponts entre festius Afegir a les llegendes de matrícula el nom del grup, per exemple 1:matí o únic /2:tarda
SCBEL	La secretaria és, pels alumnes de nou accés, el punt d'informació d'absolutament tot el relacionat amb els estudis universitaris, des de la preinscripció fins els horaris de classe. Com venim insistint de fa temps, caldria que des de l'oficina de preinscripció se'ls pogués informar amb agilitat, donat que tot i que traslladem als estudiants a fer les consultes a l'oficina de preinscripció ens reboten perquè no obtenen resposta més o menys immediata i necessiten resoldre el dubte. La informació de la web de matrícula és correcta, però considerem que s'haurien d'unificar la informació de les de Centre. El tema de la documentació es complica amb l'augment de casos de violència de gènere (si és la parella o no), amb l'ingrés mínim vital...
SCSES	estaria bé que hi hagués una demo d'automatrícula per a l'extranet, els estudiants de nou accés, no acaben d'entendre com fer-la
SCTE	Ha funcionat correctament. L'actitud del personal de secretaria i la nostra organització interna, juntament amb l'experiència dels cursos passats fa que tot el procés es desenvolupi satisfactòriament.
SFTG	De la resta d'aspectes a valorar considerem que ha estat ben organitzat dins la secretaria. Quan érem els tres, cadascú sabia el rol que havia d'acomplir, i la feina fluïa. Després es va complicar, però vam aconseguir reorganitzar tasques per donar resposta a tota feina. Pel que fa la informació al web, i no només pels estudiant de primer curs, ens trobem que difícilment els estudiants accedeixen per informar-se a través de les pàgines web i opten per trucar i/o enviar correu electrònic. No sé si es una millora en la organització de la matrícula preelaborada, però ens hem trobat que estudiants que ja eren estudiants URV amb anterioritat no podien accedir al formulari per informar les dades personals i econòmiques. Així que no sé si es una opció, però seria valorable considerar restablir tota la ID i passwords d'aquest estudiants. És a dir, els que omplen formulari de nou accés per cursar un màster, que accedeixen amb les credencials restaurades.
SSBP	He valorat els aspectes de matrícula externa tot i que a Seu Baix Penedès el nostre sistema de matrícula és la preelaborada.
SSVF	- He posat un 9 a matrícula externa, però a la Secretaria de la Seu de Vilafranca no en tenim. - Destaca el bon funcionament que ha tingut aquest any el tema dels traspassos de matrícula entre Secretaries



Comentaris sobre la matrícula de grau de 2n+:

SCCAT	Afegir al segon correu informatiu que els estudiants que tenen una convocatòria al setembre de PE/TFG/TFM i no hagin de matricular assignatures afectades per l'ocupació, que es matriculin un cop tancades les actes de setembre. Informació similar per als estudiants afectats de mobilitat el curs anterior. Afegir a les llegendes de matrícula el nom del grup, per exemple 1:matí o únic/ 2:tarda Competències transversals: canvi de tipologia per tal que no les obligui a matricular
SCBEL	Tenim moltes consultes de problemes d'accés a l'automatrícula, sigui pel navegador, dades d'accés... Com sempre, hi ha moltes queixes en els graus de la FEE per no poder matricular-se als grups de matí i més aquest curs que hi ha hagut una mala previsió de places per part del Centre que ha provocat que assignatures obligatòries o FB no disposessin de places en cap torn. Ha estat positiu l'assignació de cita prèvia de matrícula fora de termini.
SCSES	s'ha escurçat el termini de matrícula i hem tinut bastantes sol·licituds fora de terminia, i encara que podem donar cita prèvia, cal fer un seguiment per la taxa.
SCTE	Ha funcionat correctament. L'actitud del personal de secretaria i la nostra organització interna, juntament amb l'experiència dels cursos passats fa que tot el procés es desenvolupi satisfactòriament.
SFTG	El calendari de matrícula es ampli i dona possibilitat de fer matricules, tant dins la franja assignada com fora d'aquesta. La comunicació és correcta i, com a possible millora seria valorar el contactar amb els estudiants via Moodle perquè l'experiència que tinc és que, principalment, fan servir aquesta eina acadèmica. Seria una forma d'arribar a més estudiants i no trobar-nos que no s'han assabentat quin dia tenen assignat. I el contingut dels correus electrònics es podria afegir tipus piulada perquè quan venen a secretaria a preguntar-nos quin dia han de fer la matrícula i ens ensenyen el correu electrònic que han rebut, no se'l llegeixen. Si es pogués articular un correu electrònic amb un espai que simulés una piulada o semblant que digués: clica aquí per veure quin dia tens assignat', potser el consultessin.
SSBP	A la Seu del Baix Penedès enguany no hem tingut gaires consultes. El que hem hagut de dir alguna vegada, molt puntual, que els estudiants canviïn de navegador perquè els donava algun problema.
SSVF	- - -



Comentaris sobre la matrícula de màster:

SCCAT	*Sobre el preu diferenciat per als residents no té sentit per als màsters virtuals. *La valoració de l'assignació de cita és per als estudiants que demanen matrícula fora de termini. Falta automatitzar el procés *Caldria fer una tutoria abans de la matrícula. Enguany hi ha hagut molts errors o que els tutors facin un vídeo amb la informació necessària (ho fan a Infermeria) sobretot amb les optatives
SCBEL	És poc àgil haver de verificar la residència permanent dels estudiants estrangers amb NIE per l'aplicació del preu corresponent. Tant l'endarreriment de l'inici en el calendari de preinscripció com l'aturada de la gestió dels màsters durant l'agost, considerem que ha estat positiva. Cal replantejar-se el tema de la simultaneïtat en els màsters donat que comporta moltes dificultats tant en la gestió com en l'afectació a l'estudiant (matrícula, reconeixements i títol) i mirar d'enforçar-ho cap a un doble màster.
SCSES	els terminis solapats entre fases, moltes cites prèvies manuals
SCTE	- - -
SFTG	Dels aspectes anteriors destacar la importància que la informació d'accés i matrícula al màster estigui al web. Ajuda molt a explicar els passos què i com els han de fer.
SSBP	- - -
SSVF	- - -