

PROTOCOL PER LA GESTIÓ D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DELS SERVEIS DE LA UPC

Les enquestes de satisfacció són un instrument que ens ha de permetre conèixer i detectar les necessitats, expectatives, interessos, demandes, opinions o percepcions dels diferents col·lectius que configuren la Universitat, per poder incidir en la millora de la nostra activitat i assegurar una gestió correcta dels serveis que oferim.

Les enquestes de serveis o de processos acadèmics i de gestió s'han d'administrar de manera coordinada per tal d'evitar que un mateix col·lectiu sigui entrevistat reiteradament en un mateix període de temps per diferents agents o responsables de projectes d'estudis que necessiten conèixer la opinió dels seus usuaris.

El GPAQ vetllarà per la correcta coordinació de les iniciatives que emanin dels diferents serveis en aquest àmbit.

La següent taula, detalla els passos a seguir i competències dels implicats per a la realització d'una enquesta de satisfacció institucional sobre els serveis i els processos acadèmics i de gestió de la UPC.

Fases	Responsabilitats del promotor de l'enquesta		Responsabilitat del GPAQ
1. Preliminar	Donar a conèixer la voluntat d'obtenir l'opinió d'un/s col·lectiu/s sobre una temàtica	Informar sobre *: <ul style="list-style-type: none">• Nom de l'enquesta• Unitat/servei responsable• Objectiu de l'enquesta• Col·lectiu a qui s'adreça• Calendari aproximat• Persona de contacte• Sol·licitud del nivell de suport tècnic del GPAQ: Allotjament de l'enquesta a la web institucional, suport tècnic durant el procés (implementació de l'enquesta, suport metodològic i treball de camps, anàlisi de resultats,...)	<ul style="list-style-type: none">• Registrar la sol·licitud• Suggestir canvis, si és el cas, en el plantejament general• Validar terminis

2. Disseny	Dissenyar de l'enquesta	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita una proposta de qüestionari • Concreta el Calendari (data d'obertura, data tancament i possibilitat de pròrroga) • Concreta la mostra (població total o mostra) • Concreta la manera d'accedir (identificació, obert ...) • Facilita proposta de text pel llançament de l'enquesta (en el cas que es faci des de l'aplicació) 	<ul style="list-style-type: none"> • Valida la proposta (tipologia de preguntes, idoneïtat de les preguntes) • Pot facilitar altres models ... • Fa una revisió tècnica i metodològica, si s'escau, de les preguntes proposades per la Unitat • S'acorda el nivell d'anàlisi estadística que es facilitarà un cop tancada l'enquesta i el termini aproximat d'entrega
	Validar enquesta	<ul style="list-style-type: none"> • Es valida i consensua el qüestionari 	
3. Proves	Mecanitzar l'enquesta	2.- Respon l'enquesta en fase de proves i reporta incidències o propostes de canvis a GPAQ tant sobre el format com el contingut	1.- Implementa en format electrònic l'enquesta 3.- S'ajusta el format de l'enquesta d'acord amb els suggeriments rebuts
4. Treball de camp	Administració de l'enquesta	1.- Fa difusió de l'enquesta a la població a enquestar 4.- Decideix la possibilitat de prorrogar el termini i la possibilitat d'enviar recordatoris (si s'escau), facilitant el text del correu.	2.- Administra l'enquesta als col·lectius seleccionats, segons la metodologia acordada. 3.- Fa un seguiment de la participació 5.- Enviament de recordatoris 6.- Tanca l'enquesta
5. Explotació estadística			<ul style="list-style-type: none"> • Es facilita l'informe de resultats segons el que s'ha acordat a la fase de disseny • Es facilita la base de dades de resultats desagregada amb tota la informació

6. Anàlisi		Realitza l'anàlisi i interpretació dels resultats	
7. Difusió		Difon internament i externament els resultats d'acord amb els seus objectius	Si és el cas, difon els principals resultats, d'acord amb la unitat promotora, a través dels canals habituals: <ul style="list-style-type: none"> ○ www.upc.edu/portaldades ○ www.upc.edu/qualitat ○ www.upc.edu/dades
8. Tancament	Tancament del projecte, <i>feed back</i> i avaluació del mateix, si es el cas		

* La informació es facilitarà a través d'un formulari que estarà disponible a l'apartat d'enquestes de www.upc.edu/portaldades

Totes les comunicacions es faran a través de l'adreça electrònica info.enquestes@upc.edu

Més informació a <http://www.upc.edu/portaldades/enquestes>