

ACTA DEL FOCUS GROUP CON EL PTGAS DE LA FACULTAD HUMANIDADES

A las 11:00 horas del día 16 de diciembre de 2024, en la Sala de Juntas del Decanato de la Facultad de Humanidades, se inicia la reunión con el colectivo del PTGAS de nuestro Centro. Asisten, 6 mujeres y 2 hombres de dicho colectivo y, en representación de la Facultad de Humanidades, Moisés Rodríguez Bayona, Vicedecano de Calidad, Comunicación y Relaciones Institucionales.

Los años de servicio oscilan entre los 18-34 años, exceptuando el personal de apoyo de reciente contratación. Específicamente son 18, 20, 31 (2) 33 y 34 (2) años.

En primer lugar, desde el vicedecanato de Calidad se agradece la asistencia y se hace una breve introducción sobre la importancia de todos los aspectos relacionados con la calidad a nivel institucional (ACCUA, etc.). Se refieren las encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés y se detalla el proceso de la recopilación de datos y su traslado a los informes y servicios preceptivos. Se insiste en que es fundamental conocer la opinión de los grupos de interés como el del PTGAS, al ser un colectivo en contacto directo con las diversas realidades que se evalúan.

Y se refuerza la idea de que son procedimientos de gran utilidad y la necesidad de una implicación activa de los colectivos afectados / interesados. Construir y deconstruir nuestra Facultad es tarea de todos.

Y por ello se insiste en que es muy importante contar con su participación constante, sincera y comprometida. Y en este sentido, se alude a uno de los problemas principales, el de la baja tasa de respuesta de las encuestas. Y por ello, se les explica, que se organiza anualmente un Focus Group para conocer de primera mano y profundizar en las opiniones del PTGAS, teniendo en consideración los puntos débiles y fuertes según sus valoraciones. Y ello, como un compromiso constante del Centro y su directiva por mejorar y solucionar cualquier aspecto necesario.

Acto seguido se les realiza una serie de preguntas breves para recabar su opinión sobre determinados aspectos, teniendo como base la "Encuesta de satisfacción del PTGAS con los títulos de su centro" del curso 2022/2023, el último disponible.

Respecto a su opinión sobre la web, la respuesta es unánime al indicar que su valoración es muy positiva y que son conocedores del enorme esfuerzo que se hace desde el Decanato por mejorarla día a día, sobre todo tras las carencias detectadas tras la migración de la misma.

Respecto a la disponibilidad de los medios adecuados para el desarrollo de su trabajo y la atención al profesorado y estudiantado, coinciden en una valoración positiva, similar a la de los mecanismos para la recopilación de quejas, sugerencias y reclamaciones por parte de los usuarios.

Se establece un cierto debate y se percibe cierta confusión respecto al por qué de la baja tasa de respuesta. Algunos comentan que la carga de trabajo diaria les hace imposible detenerse en cuestiones de esa índole. Y otros insisten en que no recuerdan recibir las notificaciones electrónicas para proceder a responder las encuestas. Aluden a cuando se hacían en papel, para ellos bastante más eficiente. Ante la duda de si reciben o no los cuestionarios por parte de la Unidad para la Calidad, se les comenta que se harán las consultas adecuadas.

Un aspecto que traen a colación es el hecho de que entienden poco efectivo mezclar al personal de los departamentos con el de las secretarías del centro o decanato, ya que aluden a que la realidad de los departamentos es muy diferente y que las preguntas sobre aspectos relacionados con los títulos para ellos no tienen mucho sentido. Se sienten motivados, pero a veces desconocen las realidades por las que se les pregunta. Indican que se generaliza demasiado en las preguntas y que las respuestas del personal de los departamentos desvirtúan los resultados.

Se abre un debate sobre las felicitaciones, que les gustaría se diesen a conocer como reconocimiento a su trabajo. Se les indica que, en la web del Centro esas cuestiones están recogidas y se actualizan anualmente.

Este vicedecano les plantea que se puede estudiar incorporar en sus tramitaciones telemáticas un cuestionario de satisfacción por medio de indicadores visuales (estrellas) y texto adicional, como hacen otros servicios. Se pone el ejemplo del Servicio de Informática y los SIRIUS. Les parece una idea fantástica que acogen con alegría. Se percibe la necesidad de ver reconocido su trabajo. En este punto, los miembros de los departamentos insisten en que, de nuevo, ellos no estarían contemplados. Se les indica que se estudiará convenientemente.

Preguntan por el hecho de que los compañeros de Conserjería no estén incluidos en esta convocatoria. Se les indica que no pertenecen al Centro como tal.

Se les pide alguna opinión o comentario adicional sobre cualquier aspecto tratado o no en la reunión: equipamiento, horarios, organización, atención al público, etc. No consideran oportuno referir nada más.

La reunión se desarrolla en un ambiente muy distendido y con gran colaboración por parte de todos los asistentes.

Se levanta la sesión sobre las 12:00 horas.

Moisés Rodríguez Bayona

Vicedecano de Calidad, Comunicación y Relaciones Institucionales

- Facultad de Humanidades -