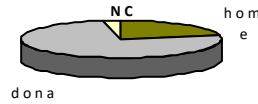
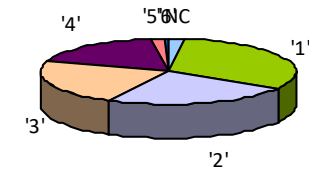


Sexe:		
NC	6	2,75%
Home	48	22,02%
Dona	164	75,23%



Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
4	69	53	49	38	4	1
1,83%	31,65%	24,31%	22,48%	17,43%	1,83%	0,46%

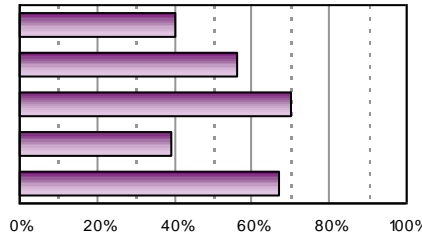


SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

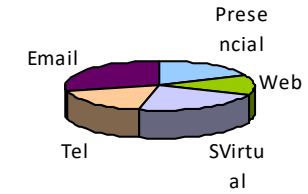
Mitjans que utilitzes per a informar-te:		
Informació Presencial	87	39,91%
Web	122	55,96%
Secretaria Virtual	153	70,18%
Informació telefònica de la Secretaria	84	38,53%
Correu electrònic	146	66,97%

Han contestat a aquest ítem: 218

% respecte als que han contestat a la pregunta



Mitjà preferent		
Informació Presencial	39	17,89%
Web	28	12,84%
Secretaria Virtual	49	22,48%
Informació telefònica de la Secretaria	39	17,89%
Correu electrònic	63	28,90%

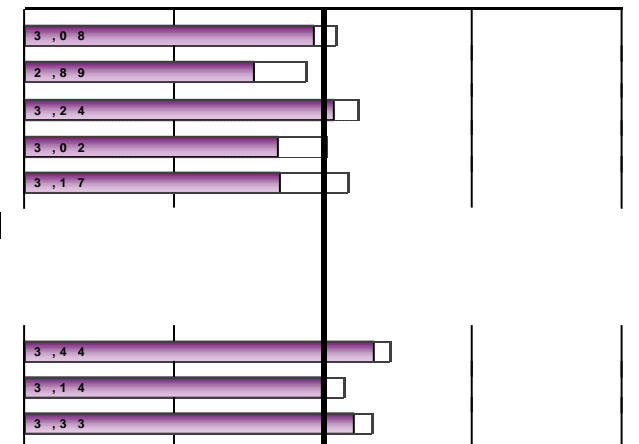


INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	8	9,30%	47	54,65%	31	36,05%	
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	2,94	134	14	14	26	23	7
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,54	135	25	19	13	21	5
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,07	136	18	7	20	25	12
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,70	131	24	18	13	24	8
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	2,72	133	29	11	12	21	12

Frequències de resposta: Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5

MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
2,94	134	14	14	26	23	7
2,54	135	25	19	13	21	5
3,07	136	18	7	20	25	12
2,70	131	24	18	13	24	8
2,72	133	29	11	12	21	12



WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	40	34,19%	56	47,86%	21	17,95%	
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,34	99	9	16	35	43	16
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	2,99	97	15	24	41	29	12
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,21	98	14	14	40	37	15

Escala utilitzada: d'1 a 5

SECRETARIA VIRTUAL

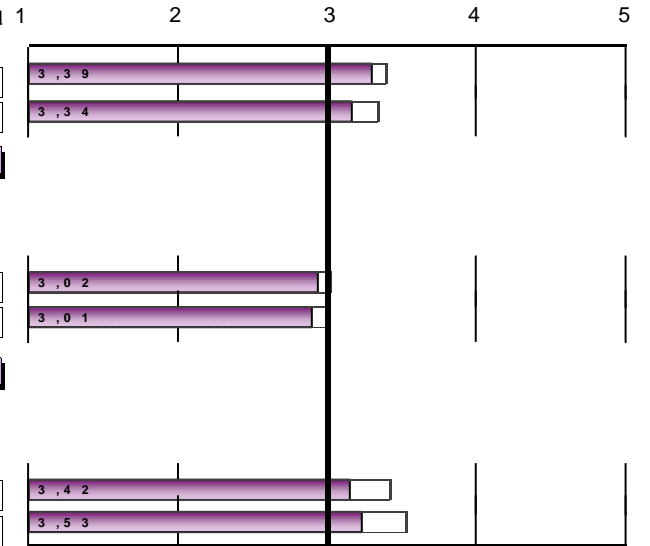
Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	60	40,27%	71	47,65%	18	12,08%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,31	71	18	13	45	48	23
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,17	71	19	21	41	48	18

INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	17	21,52%	41	51,90%	21	26,58%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,94	141	19	12	14	19	13
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,90	138	24	8	15	18	15

CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	67	50,38%	47	35,34%	19	14,29%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,16	80	22	21	35	33	27
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,23	79	19	26	27	38	29



Escala utilitzada: d'1 a 5 : Mitjana global curs acadèmic

PROCEDIMENTS I TRÀMITS

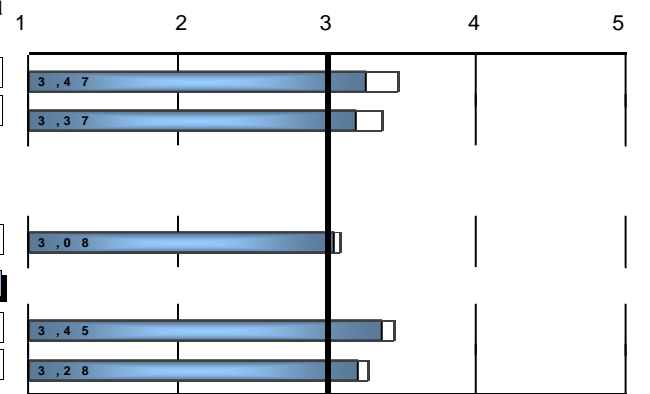
MATRÍCULA

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta						
	101	52,88%	90	47,12%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,26	12	20	5	17	26	21
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,20	21	38	18	44	61	36

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta						
	47	24,10%	148	75,90%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament					3,05	8	13	3	3	9	11

TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

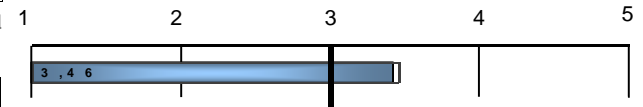
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,36	56	22	22	32	47	39
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	3,21	68	27	17	35	39	32



Escala utilitzada: d'1 a 5 : Mitjana global curs acadèmic

QUALIFICACIONS I ACTES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	82	41,84%	114	58,16%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
21. Les meues consultes o gestions sobre qualificacions o actes han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,42	18	10	7	11	18	18



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	101	51,27%	96	48,73%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,88	12	10	4	9	30	36



CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	62	31,63%	134	68,37%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,6	14	7	3	7	16	15
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,56	17	7	4	7	11	16



RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	81	40,70%	118	59,30%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de crèdits ha estat l'adequat					2,97	11	21	7	13	11	18
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame					3,03	10	18	9	14	13	17



PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	73	36,32%	128	63,68%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,03	15	12	11	11	11	13



TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	27	14,06%	165	85,94%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut adequada					3,57	6	2	3	2	9	5
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					3,22	9	4	1	4	5	4



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	39	20,10%	155	79,90%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament					2,83	4	11	4	7	6	7

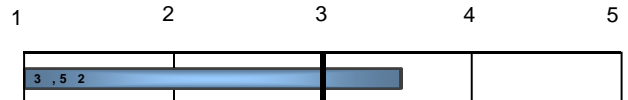


Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	18	9,57%	170	90,43%	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
31. Les meues consultes o gestions sobre el títol (depòsit, recollida, etc.) han estat resoltes adequadament.					3,53	3	3	1	1	5	5	



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	10	5,29%	179	94,71%	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
32. Les meues consultes o gestions sobre el avançament de convocatòria d'exàmens han estat resoltes adequadame					2,7	0	3	3	1	0	3	



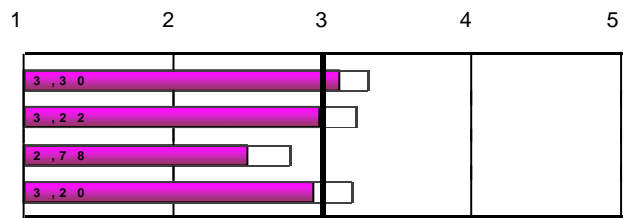
IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	15	7,94%	174	92,06%	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
33. Les meues consultes o gestions en la Secretaria en matèria d'impugnació de qualificacions han sigut realitzades adequadament, en referència a la informació facilitada i els terminis					1,77	2	9	0	3	0	1	



GENERAL

	Freqüències de resposta							MITJANA	N/C
	Molt en desacord.....Molt d'acord								
	1	2	3	4	5				
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	28	32	30	44	52	32	3,12	28	32
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	20	41	31	50	42	34	2,98	20	41
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	57	56	20	48	22	15	2,50	57	56
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	21	45	26	52	44	30	2,94	21	45



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No	
	101	71,63%	40	28,37%

L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada	Freqüències de resposta							MITJANA	N/C
	Molt en desacord.....Molt d'acord								
	1	2	3	4	5				
	1	32	16	28	15	9	2,53	1	32

Escala utilitzada: d'1 a 5 : Mitjana global curs acadèmic

Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	37	18,05%	168	81,95%



EVOLUCIÓ		SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA															
		1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats		2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode		3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible		4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient		5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre		6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada		7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació		8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	
Curs	Recollides	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21	218	84	2,94	83	2,54	82	3,07	87	2,7	85	2,72	119	3,34	121	2,99	120	3,21
18-19	172	45	3,11	46	3,7	47	3,83	46	3,7	47	3,74	30	3,6	31	3,29	31	3,58

		SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA										PROCEDIMENTS I TRÀMITS							
		10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat		11. Pense que el temps de resposta es adequat		12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada		13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut		14. Considere que el temps de resposta és adequat		15. En general, la informació que he rebut és adequada		16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient		17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat		18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la	
Curs		n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21		147	3,31	147	3,17	77	2,94	80	2,9	138	3,16	139	3,23	89	3,26	197	3,2	39	3,05
18-19		45	3,98	40	3,72	8	3,75	8	4	38	3,66	37	3,7	95	4,04	166	3,95	28	4

		PROCEDIMENTS I TRÀMITS																	
		19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes		20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han		21. Les meues consultes o gestions sobre qualificacions o actes han estat		22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes		23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat		24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes		25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de		26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de		27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes	
Curs		n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21		162	3,36	150	3,21	64	3,42	89	3,88	48	3,6	45	3,56	70	2,97	71	3,03	58	3,03
18-19		140	3,92	126	3,75	56	3,82	69	4,19	50	3,74	48	3,88	48	3,69	49	3,71	57	3,93

		PROCEDIMENTS I TRÀMITS											
		28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut		29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són		30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes		31. Les meues consultes o gestions sobre el títol (depòsit, recollida, etc.) han		32. Les meues consultes o gestions sobre el avançament de convocatòria		33. Les meues consultes o gestions en la Secretaria en matèria	
Curs		n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21		21	3,57	18	3,22	35	2,83	15	3,53	10	2,7	13	1,77
18-19		23	3,74	22	3,55	30	3,47	16	4	15	3,6	10	2,5

GLOBAL								
Curs	La Secretaria desenvolupa les tasques esperades		La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes		He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents		En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	
	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21	190	3,12	198	2,98	161	2,5	197	2,94
18-19	162	3,81	162	3,81	125	3,21	165	3,75

* La mitjana de l'ítem es calcula a partir de 3 enquestes amb valoració.