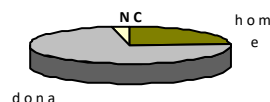
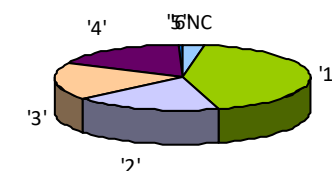


Sexe:		
NC	4	2,70%
Home	35	23,65%
Dona	109	73,65%



Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
4	63	28	27	25	0	1
2,70%	42,57%	18,92%	18,24%	16,89%	0,00%	0,68%

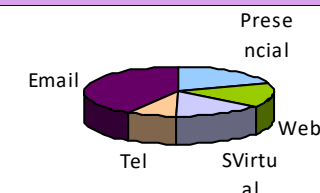


SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjans que utilitzes per a informar-te:			
Informació Presencial	62	41,89%	
Web	80	54,05%	
Secretaria Virtual	93	62,84%	
Informació telefònica de la Secretaria	46	31,08%	
Correu electrònic	115	77,70%	
Han contestat a aquest ítem:		148	

% respecte als que han contestat a la pregunta

Mitjà preferent		
Informació Presencial	29	19,59%
Web	23	15,54%
Secretaria Virtual	23	15,54%
Informació telefònica de la Secretaria	12	8,11%
Correu electrònic	61	41,22%

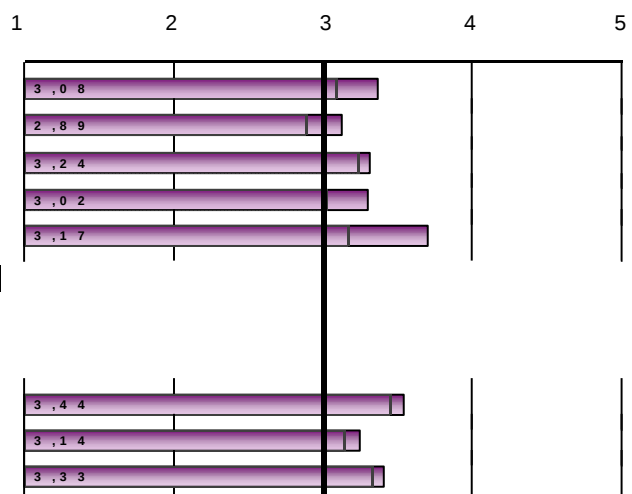


INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Freqüència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta				
	13	20,97%	27	43,55%	22	35,48%	Molt en desacord.....Molt d'acord				
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	3,37	89	6	8	14	20	11				
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	3,13	88	6	14	15	16	9				
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,32	88	5	10	15	21	9				
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	3,30	88	9	9	11	17	14				
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	3,70	87	5	7	10	18	21				

WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Freqüència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta				
	41	51,25%	29	36,25%	10	12,50%	Molt en desacord.....Molt d'acord				
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,54	69	3	10	23	27	16				
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,25	69	4	16	23	28	8				
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,41	69	5	13	21	25	15				



Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

SECRETARIA VIRTUAL

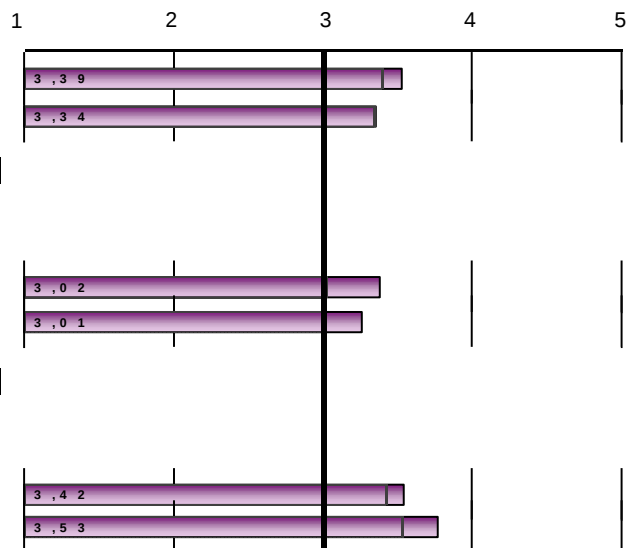
Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	44	47,83%	37	40,22%	11	11,96%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,53	61	6	10	20	34	17
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,35	63	11	9	20	29	16

INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc									
	9	20,93%	27	62,79%	7	16,28%								
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							3,38	103	10	4	5	11	15	
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							3,27	103	10	7	3	11	14	

CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc									
	70	63,06%	34	30,63%	7	6,31%								
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,54	36	10	12	30	27	33	
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,77	35	6	13	20	36	38	



Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

PROCEDIMENTS I TRÀMITS

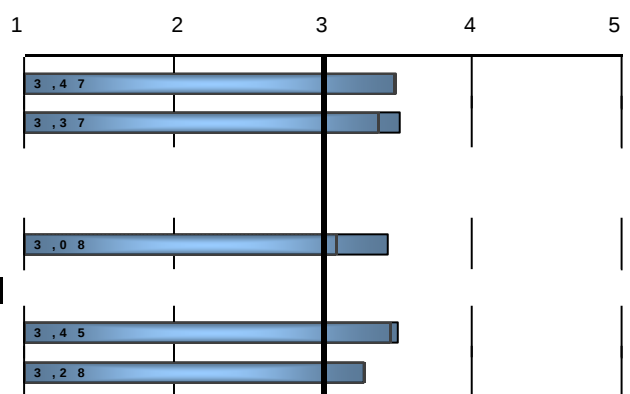
MATRÍCULA

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta						
					Molt en desacord.....Molt d'acord						
	69	52,27%	63	47,73%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,48	5	8	7	10	24	15
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,52	16	18	16	20	36	42

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No								
	27	20,15%	107	79,85%							
18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament					3,44	2	5	3	3	4	10

TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,50	43	12	16	18	26	33
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	3,27	49	14	16	23	21	25



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					
	49	36,57%	85	63,43%	Molt en desacord.....Molt d'acord					
21. Les meues consultes o gestions sobre qualificacions o actes han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,69		14	3	5	4	11	12		

CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta					
	78	58,21%	56	41,79%	Molt en desacord.....Molt d'acord					
22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes adequadament per la Secretaria	4,24		10	2	1	8	25	32		

CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta					
	52	38,24%	84	61,76%	Molt en desacord.....Molt d'acord					
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat	3,56		18	3	3	10	8	10		
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,77		17	2	2	11	7	13		

RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta					
	38	29,23%	92	70,77%	Molt en desacord.....Molt d'acord					
25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de crèdits ha estat l'adequat	3,23		12	5	2	6	8	5		
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,43		10	4	3	6	7	8		

PRÀCTIQUES EXTERNES

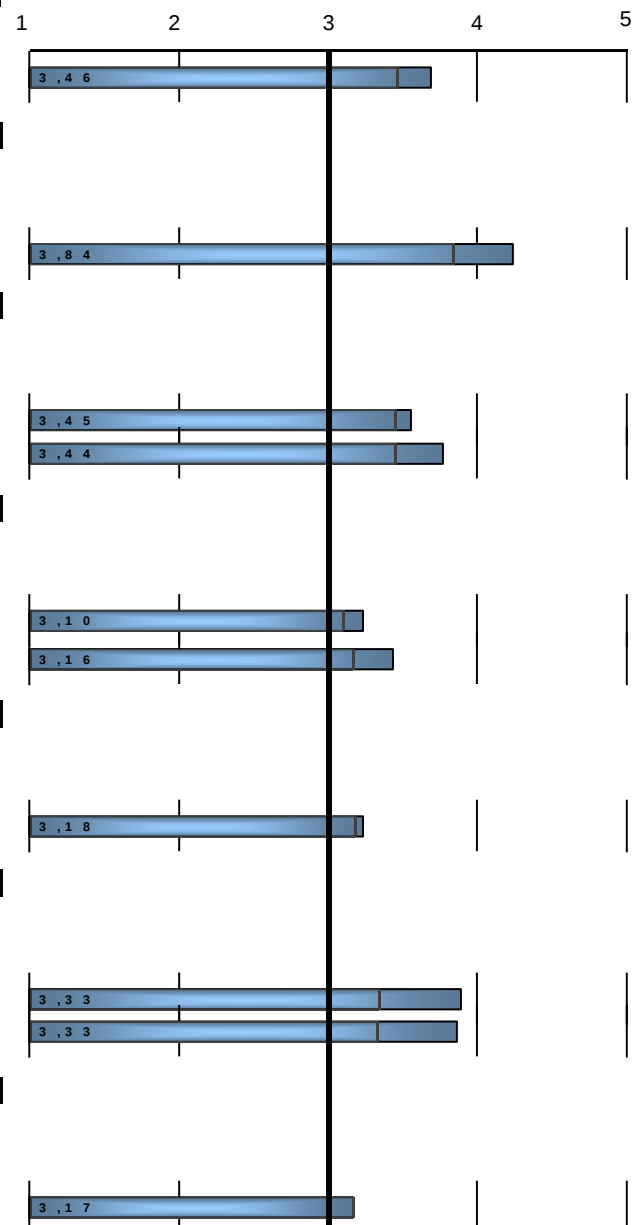
He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta					
	47	35,61%	85	64,39%	Molt en desacord.....Molt d'acord					
27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,23		4	8	7	7	9	12		

TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta					
	21	15,91%	111	84,09%	Molt en desacord.....Molt d'acord					
28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut adequada	3,89		3	2	2	1	4	9		
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients	3,86		7	2	1	1	3	7		

RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta					
	31	23,48%	101	76,52%	Molt en desacord.....Molt d'acord					
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament	3,17		7	4	4	4	8	4		

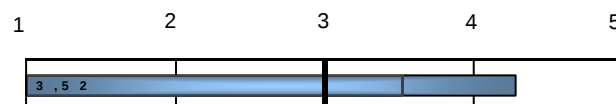


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	12	9,30%	117	90,70%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
31. Les meues consultes o gestions sobre el títol (depòsit, recollida, etc.) han estat resoltes adequadament.	4,27		1	0	0	2	4	5			



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	9	6,98%	120	93,02%	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	3,12		1	2	1	1	2	2			



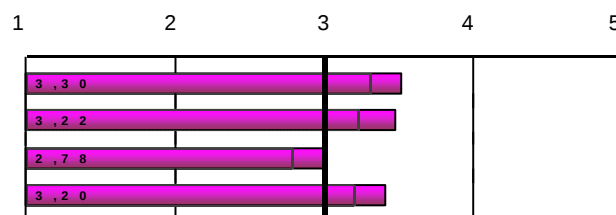
IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	3	2,34%	125	97,66%	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	0	0	0	1	1			



GENERAL

La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	Sí		No		Freqüències de resposta						
	3,52		19	11	14	34	37	33			
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,48		18	9	17	37	37	30			
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	3,01		53	16	21	24	14	20			
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,40		21	14	15	32	38	28			



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No	
	66	81,48%	15	18,52%

L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada	2,74		0	18	15	10	12	11
---	------	--	---	----	----	----	----	----

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



Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	23	16,43%	117	83,57%

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	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
20-21	148	59	3,37	60	3,13	60	3,32	60	3,3	61	3,7	79	3,54	79	3,25	79	3,41
18-19	132	39	3,51	39	3,49	39	3,64	39	3,67	38	3,87	16	4,38	17	3,53	16	4,06

	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 adecuada		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	87	3,53	85	3,35	45	3,38	45	3,27	112	3,54	113	3,77	64	3,48	132	3,52	25	3,44
18-19	27	3,96	27	3,85	6	4	8	3,75	30	3,93	33	4	75	4,05	126	4,1	30	4,37

	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	105	3,5	99	3,27	35	3,69	68	4,24	34	3,56	35	3,77	26	3,23	28	3,43	43	3,23
18-19	107	4,13	97	3,94	54	3,91	55	4,29	50	3,98	51	3,96	39	3,54	41	3,71	60	3,55

	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	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
20-21	18	3,89	14	3,86	24	3,17	11	4,27	8	3,12	2	*
18-19	24	3,75	23	3,3	22	3,55	20	3,85	14	3,71	8	4,12

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	129	3,52	130	3,48	95	3,01	127	3,4
18-19	120	3,8	124	3,89	95	3,57	126	3,79

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