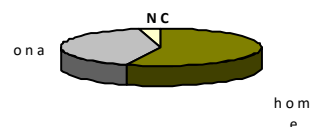
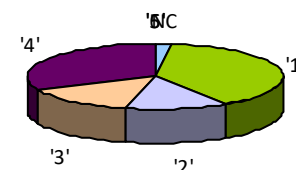


Sexe:		
NC	2	3,70%
Home	30	55,56%
Dona	22	40,74%



Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
1	21	7	8	17	0	0
1,85%	38,89%	12,96%	14,81%	31,48%	0,00%	0,00%

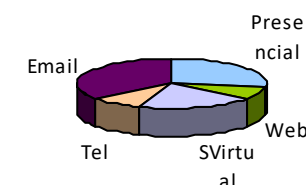


SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjans que utilitzes per a informar-te:			
Informació Presencial	30	55,56%	
Web	33	61,11%	
Secretaria Virtual	36	66,67%	
Informació telefònica de la Secretaria	16	29,63%	
Correu electrònic	39	72,22%	
Han contestat a aquest ítem:		54	

% respecte als que han contestat a la pregunta

Mitjà preferent		
Informació Presencial	15	27,78%
Web	4	7,41%
Secretaria Virtual	11	20,37%
Informació telefònica de la Secretaria	5	9,26%
Correu electrònic	19	35,19%

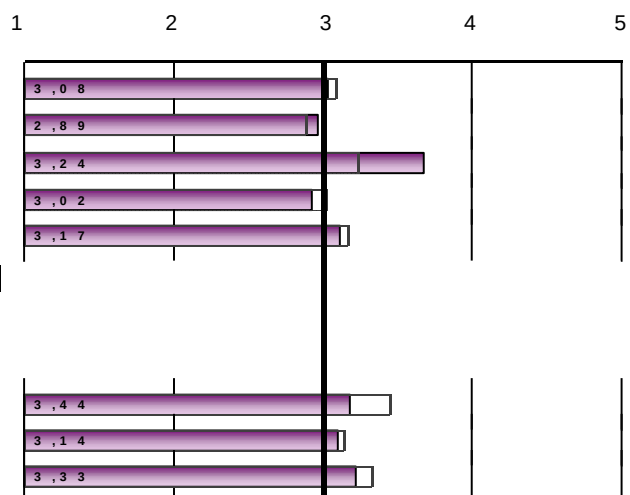


INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Freqüència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta						
	6	20,69%	13	44,83%	10	34,48%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats							3,04	28	4	5	7	6	4
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode							2,97	25	8	3	5	8	5
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible							3,68	26	1	4	4	13	6
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient							2,92	28	5	8	1	8	4
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre							3,11	26	8	3	3	6	8

WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Freqüència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc			
	12	37,50%	15	46,88%	5	15,62%		
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,18		21	3	7	9	9	5
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,09		22	5	5	9	8	5
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,22		22	3	6	7	13	3



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						
	10	29,41%	18	52,94%	6	17,65%	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							3,38	20	3	6	6	13	6
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,50	20	3	4	7	13	7

INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc								
	1	6,67%	9	60,00%	5	33,33%							
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,27	39	6	3	3	2	1
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,27	39	6	3	3	2	1

CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc								
	21	58,33%	11	30,56%	4	11,11%							
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,61	18	4	3	6	13	10
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,49	17	5	3	9	9	11

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				
	20	40,82%	29	59,18%	Molt en desacord.....Molt d'acord				
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 resoltes adequadament per la Secretari									

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta				
	9	18,37%	40	81,63%	Molt en desacord.....Molt d'acord				
18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament									

TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria									
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.									

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						
	20	39,22%	31	60,78%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
21. Les meues consultes o gestions sobre qualificacions o actes han estat resoltes adequadament per la Secretaria					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
					3,57	6	1	1	5	3	4

CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No	
	18	35,29%	33	64,71%

22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,83	0	1	2	2	7	6
---	------	---	---	---	---	---	---

CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No								
	20	41,67%	28	58,33%							
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,78	2	1	3	2	5	7
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,83	2	1	2	3	5	7

RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No								
	18	36,00%	32	64,00%							
25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de crèdits ha estat l'adequat					3,4	3	3	1	3	3	5
26.Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame					3,47	3	3	2	1	3	6

PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No	
	14	28,00%	36	72,00%

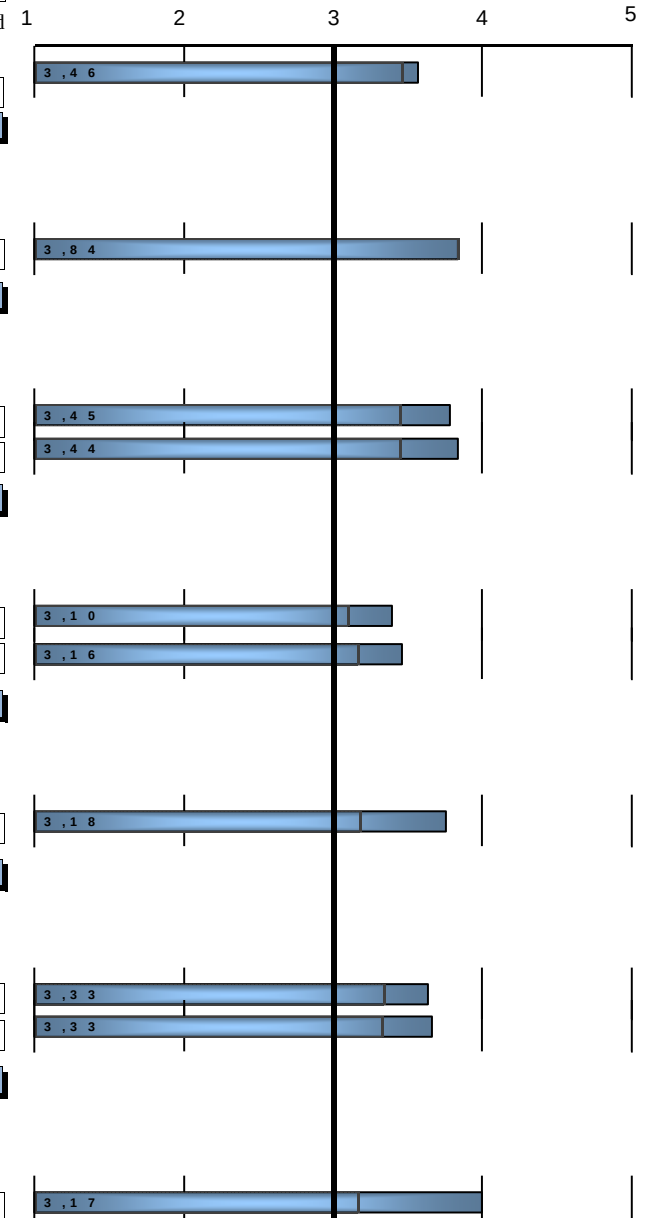
27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,75	2	2	0	1	5	4
--	------	---	---	---	---	---	---

TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No								
	12	23,53%	39	76,47%							
28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut adequada					3,64	1	2	0	1	5	3
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					3,67	0	2	0	2	4	4

RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No								
	5	9,80%	46	90,20%							
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament	4	1	0	1	0	1	2				

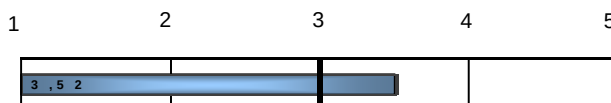


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	4	8,16%	45	91,84%	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.					3,5	0	1	0	1	0	2



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No								
	1	2,00%	49	98,00%							
32.Les meues consultes o gestions sobre el avançament de convocatòria d'exàmens han estat resoltes adequadame					*	0	0	0	0	0	1



IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

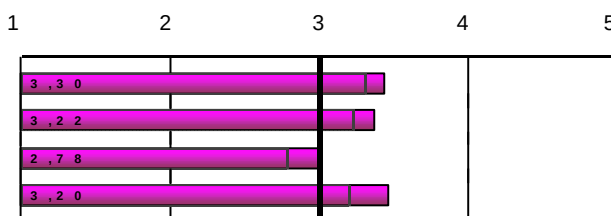
Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No	
	2	4,08%	47	95,92%

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	*	0	1	0	1	0	0
---	---	---	---	---	---	---	---



GENERAL

	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,43	5	8	6	5	17	13
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,36	7	9	4	7	15	12
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	3,00	16	10	5	7	7	9
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,46	8	9	6	2	13	16



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No	
	21	56,76%	16	43,24%

L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada	2,52	0	8	4	2	4	3
---	------	---	---	---	---	---	---

Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	8	15,38%	44	84,62%



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	
		nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
Curs	Recollides																
20-21	54	26	3,04	29	2,97	28	3,68	26	2,92	28	3,11	33	3,18	32	3,09	32	3,22
18-19	48	15	3,8	15	4,07	15	4,2	15	4,13	15	4,47	9	3,56	9	3,33	9	3,89

	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	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
20-21	34	3,38	34	3,5	15	2,27	15	2,27	36	3,61	37	3,49	18	2,94	49	3,33	8	3,12
18-19	7	4,29	8	4,25	1	*	1	*	10	4,3	11	3,55	25	4,32	45	4,04	14	4,21

	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	40	3,55	37	3,54	14	3,57	18	3,83	18	3,78	18	3,83	15	3,4	15	3,47	12	3,75
18-19	31	4,29	23	3,74	12	4,25	15	4,6	11	4,45	13	4,15	10	4,2	13	4,62	5	4,2

	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	11	3,64	12	3,67	4	4	4	3,5	1	*	2	*
18-19	8	4,12	5	3,6	4	4,25	4	4	1	*		*

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	49	3,43	47	3,36	38	3	46	3,46
18-19	44	4,23	43	4,33	26	4,04	43	4,12

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