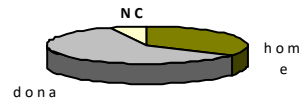
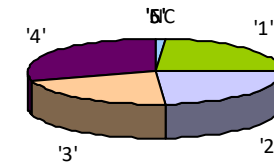


Sexe:		
NC	4	5,88%
Home	23	33,82%
Dona	41	60,29%



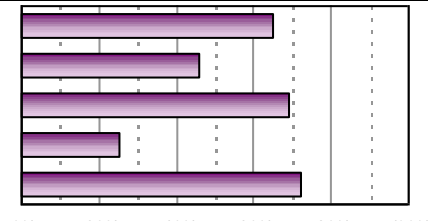
Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
1	16	16	15	20	0	0
1,47%	23,53%	23,53%	22,06%	29,41%	0,00%	0,00%



### SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

#### Mitjans que utilitzes per a informar-te:

Mitjà	Nombre	%
Informació Presencial	44	64,71%
Web	31	45,59%
Secretaria Virtual	47	69,12%
Informació telefònica de la Secretaria	17	25,00%
Correu electrònic	49	72,06%

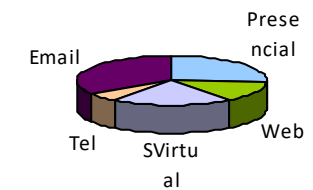


Han contestat a aquest ítem: 68

% respecte als que han contestat a la pregunta

#### Mitjà preferent

Mitjà	Nombre	%
Informació Presencial	18	26,47%
Web	9	13,24%
Secretaria Virtual	14	20,59%
Informació telefònica de la Secretaria	4	5,88%
Correu electrònic	23	33,82%

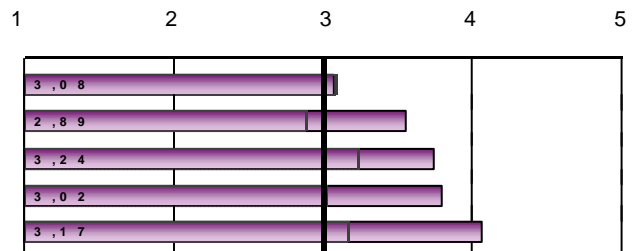


### INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc	
	4	9,09%	21	47,73%	19	43,18%

Frequències de resposta						
	1	2	3	4	5	

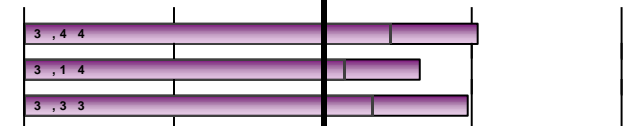
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	3,07	26	8	5	12	10	7
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	3,56	27	5	5	4	16	11
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,74	26	2	5	8	14	13
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	3,79	25	7	3	1	13	19
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	4,07	25	4	1	4	13	21



### WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc	
	14	46,67%	12	40,00%	4	13,33%

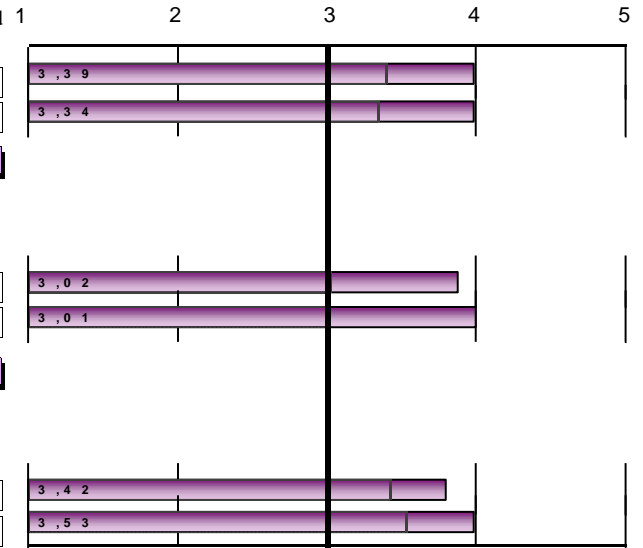
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	4,03	37	0	2	5	14	10
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,65	37	1	3	8	13	6
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,97	37	0	3	5	13	10



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

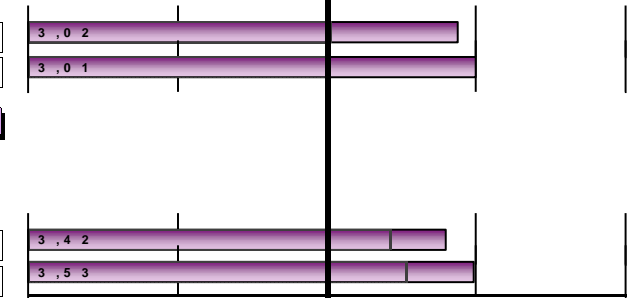
**SECRETARIA VIRTUAL**

Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	16	36,36%	22	50,00%	6	13,64%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,98	23	0	2	8	24	11
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,98	25	0	4	5	22	12



**INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	3	17,65%	7	41,18%	7	41,18%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							3,88	52	2	0	2	6	6
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							4,00	52	2	0	3	2	9



**CORREU ELECTRÒNIC**

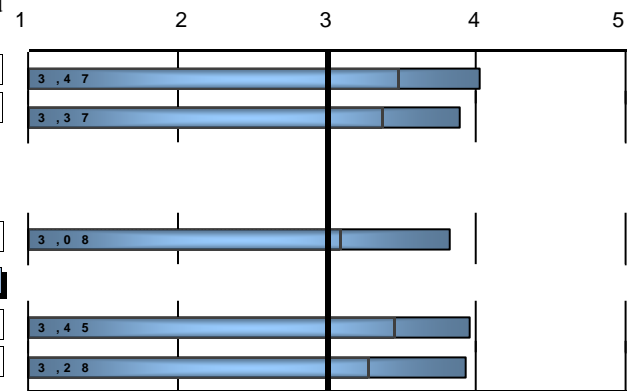
Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	32	68,09%	10	21,28%	5	10,64%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,80	23	4	2	10	12	17
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,98	22	4	4	2	15	21

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								
	35	55,56%	28	44,44%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5		
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient							4,03	0	1	3	6	9	16
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari							3,89	6	6	3	10	16	27



Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta								
	12	18,75%	52	81,25%	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							3,82	1	2	0	1	3	5

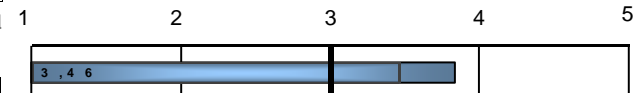
**TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES**

19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria							3,95	25	3	3	5	14	18
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.							3,93	25	4	1	6	15	17

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

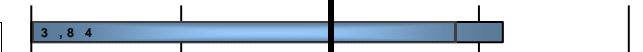
**QUALIFICACIONS I ACTES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	22	35,48%	40	64,52%	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					3,84	3	0	1	6	7	5



**CARNET UNIVERSITARI**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	38	57,58%	28	42,42%	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					4,15	5	3	1	1	11	17



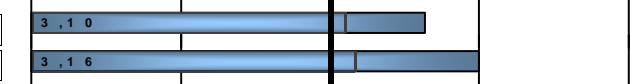
**CERTIFICATS**

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	23	35,94%	41	64,06%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,54	10	1	0	6	3	3
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,57	9	1	1	4	5	3



**RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	15	24,19%	47	75,81%	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					3,64	4	2	1	0	4	4
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadament per la Secretaria					4	4	2	0	0	3	6



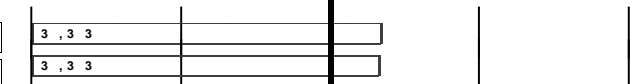
**PRÀCTIQUES EXTERNES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	41	65,08%	22	34,92%	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					3,71	7	6	1	5	7	15



**TREBALL DE FI D'ESTUDIS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	2	3,17%	61	96,83%	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					*	0	0	0	0	1	1
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					*	1	0	0	0	1	0



**RELACIONS INTERNACIONALS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	10	15,87%	53	84,13%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament					4,11	1	1	0	1	2	5




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	6,56%	57	93,44%	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.					3,33		1	1	0	0	1	1




**AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS**

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	7	11,48%	54	88,52%	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					2,8		2	1	1	1	2	0



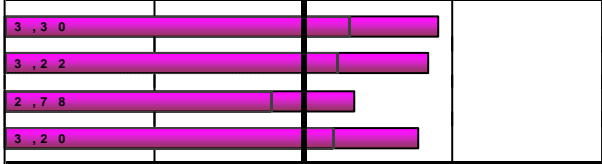
**IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS**

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	3	5,00%	57	95,00%	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					*		2	0	0	1	0	0




**GENERAL**

	Freqüències de resposta							
	Molt en desacord.....Molt d'acord							
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,90		6	5	2	10	22	23
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,83		8	5	5	7	21	22
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	3,34		27	7	3	9	13	9
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,77		8	7	2	9	22	20



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	33	63,46%	19	36,54%	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada					3,38		1	7	1	6	9	9



Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	4	6,25%	60	93,75%	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	

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

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	68	42	3,07	41	3,56	42	3,74	43	3,79	43	4,07	31	4,03	31	3,65	31	3,97
18-19	36	12	3,42	12	3,67	12	3,75	12	4	12	4	7	3,86	7	3,71	7	3,71

		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		45	3,98	43	3,98	16	3,88	16	4	45	3,8	46	3,98	35	4,03	62	3,89	11	3,82
18-19		6	3,83	6	3,5	1	*	2	*	9	3,89	9	4,22	18	4,33	35	4	2	*

		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		43	3,95	43	3,93	19	3,84	33	4,15	13	3,54	14	3,57	11	3,64	11	4	34	3,71
18-19		29	4,21	23	4,22	8	3,88	12	4,5	6	4,17	8	4,5	10	3,1	10	3,1	17	4,06

		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		2	*	1	*	9	4,11	3	3,33	5	2,8	1	*
18-19		2	*	1	*	6	4,67	1	*	3	4		*

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	62	3,9	60	3,83	41	3,34	60	3,77
18-19	31	4	31	3,9	25	3,36	33	3,91

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