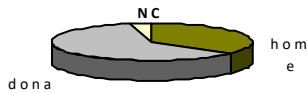
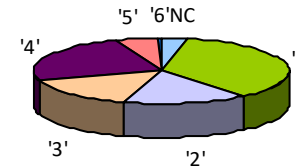


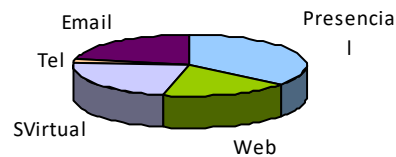
Sexe:		
NC	13	3,75%
Home	123	35,45%
Dona	211	60,81%

Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
12	123	55	53	84	18	2
3,46%	35,45%	15,85%	15,27%	24,21%	5,19%	0,58%



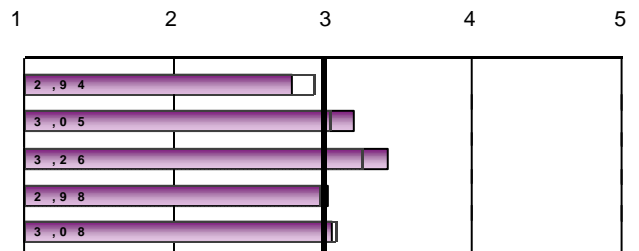
SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjà preferent		
Informació Presencial	122	35,88%
Web	60	17,65%
Secretaria Virtual	78	22,94%
Informació telefònica de la Secretaria	8	2,35%
Correu electrònic	72	21,18%



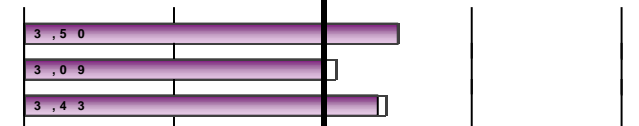
INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Freqüència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta						
	25	20,83%	74	61,67%	21	17,50%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considere que els horaris d'atenció al públic són els adequats	2,80	225	21	29	37	24	11						
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	3,20	225	16	16	35	37	18						
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,44	226	12	14	27	45	23						
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	3,03	226	22	22	28	28	21						
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	3,07	225	26	16	27	30	23						



WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

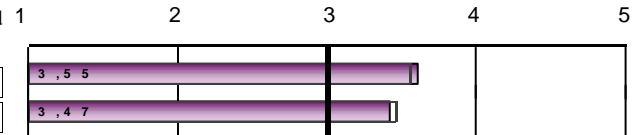
Freqüència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta						
	36	60,00%	15	25,00%	9	15,00%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,50	287	3	8	12	30	7						
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,02	287	7	12	18	19	4						
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,37	287	3	9	20	19	9						



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

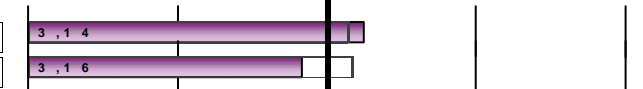
SECRETARIA VIRTUAL

Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	51	65,38%	23	29,49%	4	5,13%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,61	276	5	1	22	32	11
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,43	279	8	5	15	30	10



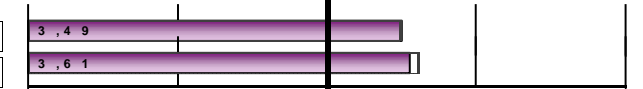
INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	2	25,00%	2	25,00%	4	50,00%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							3,25	339	1	1	2	3	1
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,83	341	1	1	2	2	0



CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	48	68,57%	18	25,71%	4	5,71%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,51	278	6	6	19	23	15
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,56	275	6	8	20	16	22

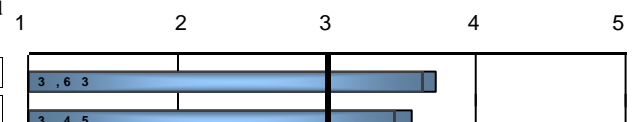


Escala utilitzada: d'1 a 5 : Mitjana global curs acadèmic

PROCEDIMENTS I TRÀMITS

MATRÍCULA

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta						
	177	54,80%	146	45,20%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,73	7	19	10	27	56	58
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,57	19	38	36	57	95	102



Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta						
	64	20,38%	250	79,62%	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					3,16	8	10	11	8	14	13



TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

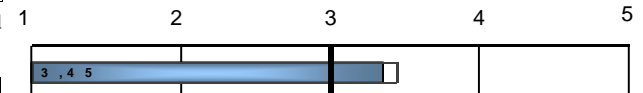
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,51	80	29	32	55	77	74
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	3,11	108	47	31	57	56	48



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

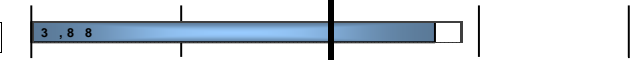
QUALIFICACIONS I ACTES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	172	53,09%	152	46,91%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
21. Les meues consultes o gestions sobre qualificacions o actes han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,36	36	20	19	25	36	36				



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	144	45,28%	174	54,72%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,7	17	14	10	22	35	46				



CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	154	48,58%	163	51,42%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat	3,4	30	20	11	26	34	33				
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,44	20	20	13	23	44	34				



RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	126	39,75%	191	60,25%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de crèdits ha estat l'adequat	3,01	21	25	12	23	27	18				
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame	3,25	19	22	9	21	30	25				



PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	131	42,26%	179	57,74%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,24	20	19	16	19	33	24				



TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	82	26,45%	228	73,55%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut adequada	3,41	6	9	11	13	26	17				
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients	3,42	13	9	6	17	21	16				



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	92	29,21%	223	70,79%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament.	3,08	13	14	13	18	21	13				

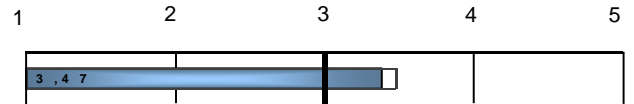


Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	64	20,58%	247	79,42%	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.					3,38	12	8	5	12	13	14



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	47	15,02%	266	84,98%	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					3,12	14	8	5	5	5	10



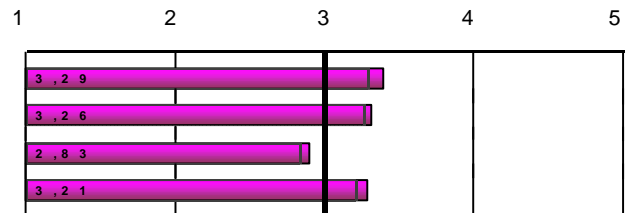
IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	37	12,05%	270	87,95%	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					2,48	4	13	3	7	8	2



GENERAL

	Freqüències de resposta						
	Molt en desacord.....Molt d'acord						
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,39	36	37	45	56	106	67
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,32	31	46	38	75	84	73
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	2,90	88	64	36	60	60	39
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,29	27	60	35	56	89	80



Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	49	14,94%	279	85,06%

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

		SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA																
EVOLUCIÓ	Curs	Recollides	1. Considere 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	
			n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
	18-19	347	122	2,8	122	3,2	121	3,44	121	3,03	122	3,07	60	3,5	60	3,02	60	3,37

		SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA										PROCEDIMENTS I TRÀMITS								
Curs	n°enq.	MITJANA	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	
			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
18-19	71	3,61	68	3,43	8	3,25	6	2,83	69	3,51	72	3,56	170	3,73	328	3,57	56	3,16		

		PROCEDIMENTS I TRÀMITS																		
Curs	n°enq.	MITJANA	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	
			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
18-19	267	3,51	239	3,11	136	3,36	127	3,7	124	3,4	134	3,44	105	3,01	107	3,25	111	3,24		

		PROCEDIMENTS I TRÀMITS												
Curs	n°enq.	MITJANA	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	
			n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
18-19	76	3,41	69	3,42	79	3,08	52	3,38	33	3,12	33	2,48		

		GLOBAL								
Curs	n°enq.	MITJANA	La Secretaria desenvolupa les tasques esperades		La Secretaria sol solucionar satisfactoriament 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
18-19	311	3,39	316	3,32	259	2,9	320	3,29		

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