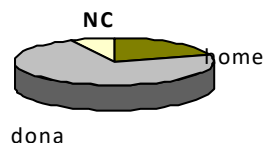
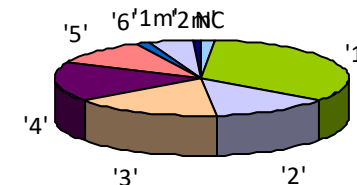


Sexe:		
NC	10	7,19%
Home	28	20,14%
Dona	101	72,66%



Curs superior matriculat								
NC	1	2	3	4	5	6	1 m	2 m
2	47	18	23	23	16	2	7	1
1,53%	35,88%	13,74%	17,56%	17,56%	12,21%	1,53%	5,04%	0,72%

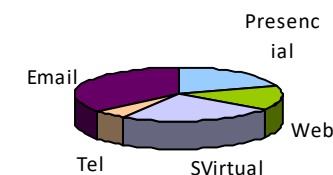


SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjans que utilitzes per a informar-te:			
Informació Presencial	62	44,60%	
Web	69	49,64%	
Secretaria Virtual	101	72,66%	
Informació telefònica de la Secretaria	29	20,86%	
Correu electrònic	93	66,91%	
Han contestat a aquest ítem:		139	

% respecte als que han contestat a la pregunta

Mitjà preferent		
Informació Presencial	27	19,42%
Web	21	15,11%
Secretaria Virtual	34	24,46%
Informació telefònica de la Secretaria	7	5,04%
Correu electrònic	50	35,97%

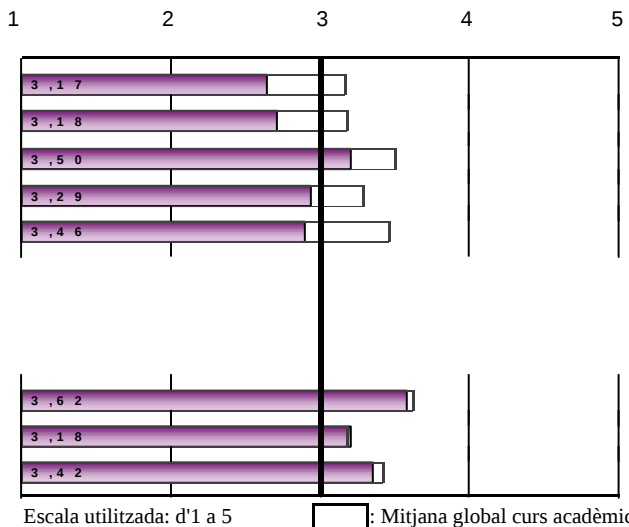


INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Freqüència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta				
	7	11,86%	30	50,85%	22	37,29%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5				
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	2,64	78	14	14	16	14	3				
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,71	77	19	9	14	11	9				
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,21	78	9	9	16	14	13				
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,93	79	14	12	10	12	12				
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	2,90	78	18	8	10	12	13				

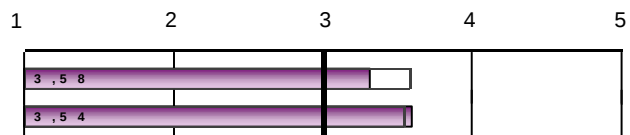
WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Freqüència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta				
	26	42,62%	24	39,34%	11	18,03%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5				
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,58	72	2	6	20	29	10				
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,21	71	3	17	18	23	7				
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,35	71	4	7	22	31	4				



SECRETARIA VIRTUAL

Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	51	56,04%	32	35,16%	8	8,79%	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							3,32	44	7	14	26	38	10
11. Pense que el temps de resposta és adequat							3,60	47	7	6	23	37	19



INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc								
	5	23,81%	10	47,62%	6	28,57%							
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							3,21	111	8	2	3	6	9
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							3,18	111	9	1	4	4	10



CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc								
	50	61,73%	22	27,16%	9	11,11%							
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,69	52	8	4	19	32	24
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,70	47	10	6	15	32	29

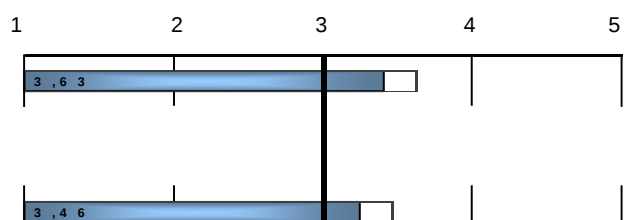


Escala utilitzada: d'1 a 5 : Mitjana global curs acadèmic

PROCEDIMENTS I TRÀMITS

MATRÍCULA

							Frequències de resposta						
							Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
17.Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari							3,41	6	20	18	21	35	39
Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No										
	20	16,00%	105	84,00%									
18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament							3,25	4	3	2	3	4	4



TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

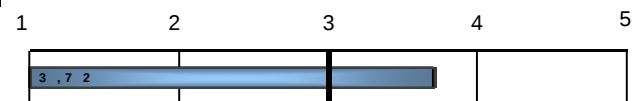
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,69	34	9	8	20	38	30
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	3,28	52	13	14	14	28	18



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		Frequències de resposta						
	51	40,80%	74	59,20%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,7	11	3	4	7	14	12



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No								
	70	57,85%	51	42,15%							
22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,85	9	6	4	6	22	23				



CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No								
	54	43,55%	70	56,45%							
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,65	17	4	4	5	12	12
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,4	14	7	3	8	11	11



RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No								
	42	34,43%	80	65,57%							
25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de crèdits ha estat l'adequat					3,13	11	8	3	4	9	7
26.Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame					3,31	10	7	3	4	9	9



PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme consultes relacionades amb les pràctiques externes?	Sí		No								
	15	12,30%	107	87,70%							
27. Les meues consultes sobre pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,1	5	2	2	1	3	2



TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No								
	8	6,56%	114	93,44%							
28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut adequada					3	2	2	0	2	0	2
29. Considere que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					3,75	4	1	0	0	1	2



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No								
	30	24,39%	93	75,61%							
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament					3,65	4	2	2	6	9	7

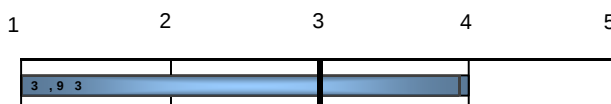


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Frequències de resposta						
	7	5,88%	112	94,12%	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.	4					1	1	0	1	0	4



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

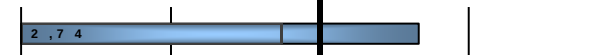
Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No								
	6	5,00%	114	95,00%							
32.Les meues consultes o gestions sobre el avançament de convocatòria d'exàmens han estat resoltes adequadame					3,4	1	0	2	1	0	2



IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

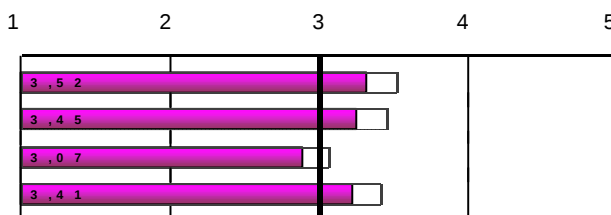
Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No	
	4	3,36%	115	96,64%

33. La informació rebuda sobre tràmits o consultes d'impugnació de qualificacions ha estat adequada	3,67	1	0	0	1	2	0
---	------	---	---	---	---	---	---



GENERAL

	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,31	19	20	13	21	42	24
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,25	16	21	16	21	41	24
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	2,88	44	20	18	19	29	9
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,23	15	22	14	25	40	23



Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	18	13,53%	115	86,47%

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	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
22-23	139	61	2,64	62	2,71	61	3,21	60	2,93	61	2,9	67	3,58	68	3,21	68	3,35
20-21	172	72	2,76	72	2,54	74	2,93	75	2,95	75	3,19	96	3,71	96	3,32	95	3,45
18-19	217	70	2,37	70	2,27	70	2,46	70	2,53	70	2,56	31	3,45	30	3,03	30	3,4

	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 és 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		#. 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
22-23	95	3,32	92	3,6	28	3,21	28	3,18	87	3,69	92	3,7	*		133	3,41	16	3,25
20-21	126	3,56	124	3,56	54	2,89	54	2,91	113	3,68	112	3,68	78	3,53	158	3,39	26	2,96
18-19	57	3,16	52	3,17	5	3,6	5	3,6	46	3,35	47	3,38	105	3,14	214	2,91	39	2,54

	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 sobre pràctiques externes han estat resoltes adequadament per	
Curs	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
22-23	105	3,69	87	3,28	40	3,7	61	3,85	37	3,65	40	3,4	31	3,13	32	3,31	10	3,1
20-21	118	3,56	104	3,3	45	3,56	67	4,07	43	3,7	43	3,49	39	3,51	40	3,6	51	3,14
18-19	166	3,11	147	2,93	73	3,03	75	3,55	68	3,01	75	3,21	68	2,49	67	2,7	85	2,79

	PROCEDIMENTS I TRÀMITS											
	28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut		29. Considere 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. La informació rebuda sobre tràmits o consultes d'impugnació de qualificacions ha	
Curs	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
22-23	6	3	4	3,75	26	3,65	6	4	5	3,4	3	3,67

20-21	23	3,7	22	3,86	24	3,08	7	4,29	4	2,5	7	2
18-19	39	2,77	40	2,9	43	2,98	10	3,4	15	2,93	6	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	
	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
22-23	120	3,31	123	3,25	95	2,88	124	3,23
20-21	145	3,29	147	3,25	124	2,83	148	3,2
18-19	194	2,77	198	2,71	168	2,48	196	2,68

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

#. Ítem no inclòs en la versió vigent