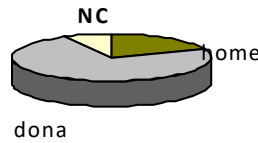
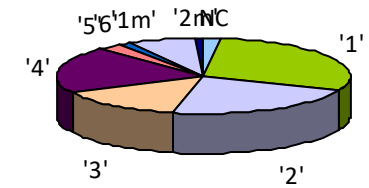


Sexe:		
NC	17	7,87%
Home	42	19,44%
Dona	157	72,69%



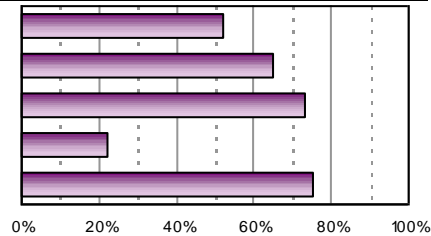
Curs superior matriculat								
NC	1	2	3	4	5	6	1 m	2 m
4	64	47	31	43	6	3	16	2
2,02%	32,32%	23,74%	15,66%	21,72%	3,03%	1,52%	7,41%	0,93%



### SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

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

Mitjà	Nombre	Percentatge
Informació Presencial	111	51,63%
Web	140	65,12%
Secretaria Virtual	156	72,56%
Informació telefònica de la Secretaria	48	22,33%
Correu electrònic	161	74,88%

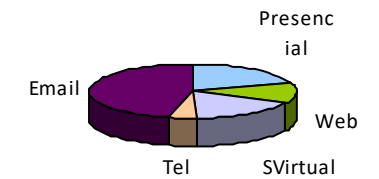


Han contestat a aquest ítem: 215

% respecte als que han contestat a la pregunta

#### Mitjà preferent

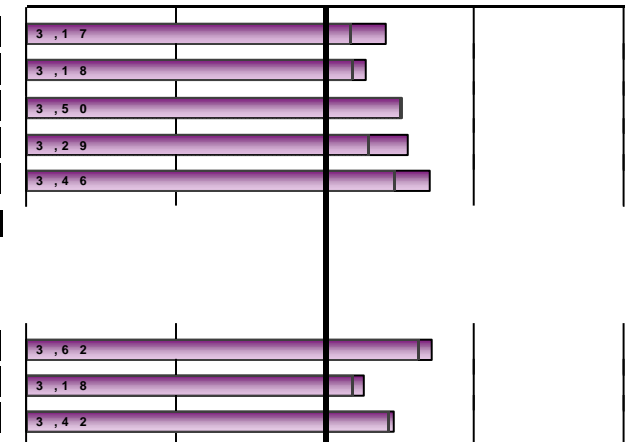
Informació Presencial	42	19,44%
Web	28	12,96%
Secretaria Virtual	36	16,67%
Informació telefònica de la Secretaria	10	4,63%
Correu electrònic	100	46,30%



### INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	19	17,43%	47	43,12%	43	39,45%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats							3,40	114	7	20	18	39	18
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode							3,28	111	13	16	23	35	18
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible							3,52	110	8	14	24	35	25
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient							3,55	114	12	11	21	25	33
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre							3,70	114	14	8	14	25	41

Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5



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

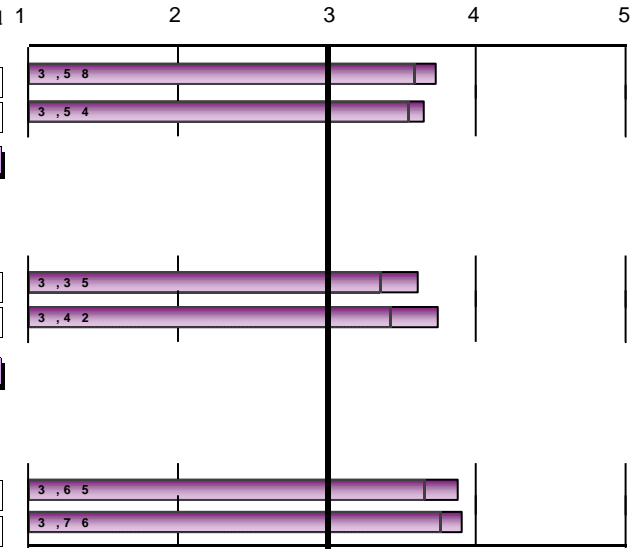
### WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	51	38,35%	61	45,86%	21	15,79%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada							3,71	80	3	11	34	62	26
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació							3,26	79	8	26	42	44	17
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre							3,46	80	7	17	41	49	22

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						
	68	48,57%	54	38,57%	18	12,86%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,73	69	8	7	39	56	37
11. Pense que el temps de resposta és adequat							3,65	73	11	11	30	56	35



**INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	7	16,28%	17	39,53%	19	44,19%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							3,61	172	5	4	7	15	13
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							3,74	173	3	4	7	16	13

**CORREU ELECTRÒNIC**

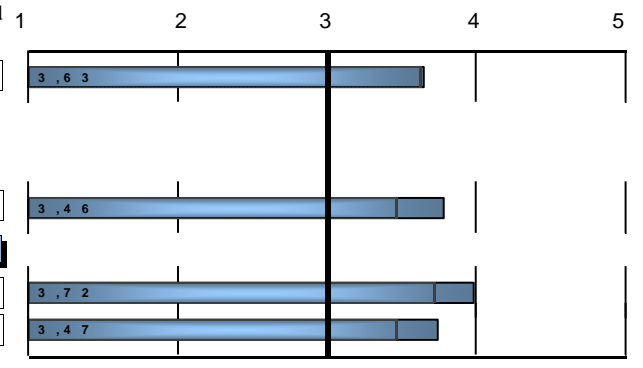
Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	87	57,62%	47	31,13%	17	11,26%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,87	66	6	15	22	56	51
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,90	60	2	13	36	52	53

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

**PROCEDIMENTS I TRÀMITS**

**MATRÍCULA**

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta								
	39	20,31%	153	79,69%	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							3,65	7	23	17	39	61	69
18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament							3,78	3	6	2	3	8	17



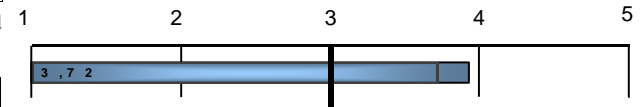
**TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES**

19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,99	48	8	12	27	48	73
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	3,74	75	12	13	26	38	52

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

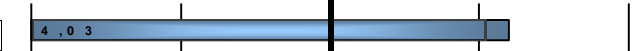
**QUALIFICACIONS I ACTES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	70	37,43%	117	62,57%	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					3,93	11	1	5	13	18	22



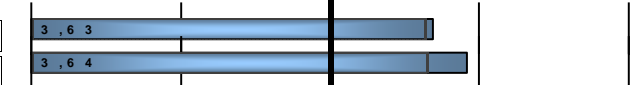
**CARNET UNIVERSITARI**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	120	60,30%	79	39,70%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					4,2	8	4	6	13	30	59



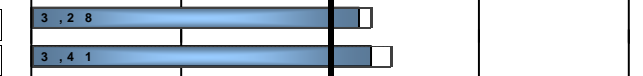
**CERTIFICATS**

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	74	39,15%	115	60,85%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,68	17	6	5	10	16	20
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,92	13	3	4	13	16	25



**RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	70	36,08%	124	63,92%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,2	10	12	5	17	11	15
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame					3,27	8	10	12	9	13	18



**PRÀCTIQUES EXTERNES**

He dut a terme consultes relacionades amb les pràctiques externes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	38	20,32%	149	79,68%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
27. Les meues consultes sobre pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,51	3	6	5	3	7	14



**TREBALL DE FI D'ESTUDIS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	33	17,84%	152	82,16%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,68	5	4	2	3	9	10
29. Considere que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					3,56	8	4	1	4	9	7



**RELACIONS INTERNACIONALS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	60	32,43%	125	67,57%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament					3,12	8	10	10	8	12	12

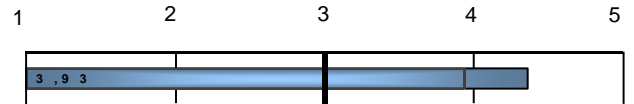


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

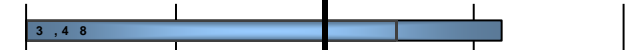
**TÍTOLS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	19	10,44%	163	89,56%	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.					4,36	5	0	0	3	3	8



**AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS**

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	14	7,45%	174	92,55%	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					4,18	3	1	0	1	3	6



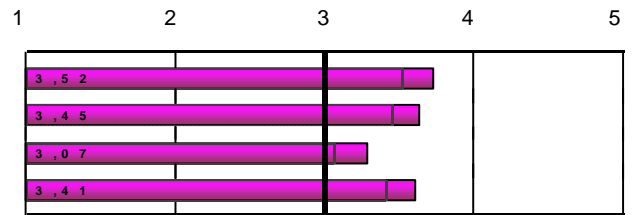
**IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS**

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	8	4,35%	176	95,65%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
33. La informació rebuda sobre tràmits o consultes d'impugnació de qualificacions ha estat adequada					2,5	2	3	1	0	0	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	3,73	28	11	19	38	62	58
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,64	25	19	15	43	53	61
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	3,29	76	19	19	39	29	34
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,61	27	17	17	43	58	54



Trobos a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	12	5,85%	193	94,15%

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	216	102	3,4	105	3,28	106	3,52	102	3,55	102	3,7	136	3,71	137	3,26	136	3,46
20-21	294	145	3,06	142	2,82	142	2,95	148	2,88	147	3,02	172	3,32	172	3,06	172	3,22
18-19	262	85	2,88	87	3	87	3,22	87	3,02	87	3,18	34	3,24	34	2,76	34	3,29

		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		147	3,73	143	3,65	44	3,61	43	3,74	150	3,87	156	3,9	*	209	3,65	36	3,78	
20-21		178	3,25	174	3,16	74	2,8	74	2,77	224	3,2	224	3,3	140	3,23	260	3,15	44	2,86
18-19		55	3,73	52	3,81	2	*	2	*	76	3,53	79	3,54	154	3,52	255	3,35	68	3,32

		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		168	3,99	141	3,74	59	3,93	112	4,2	57	3,68	61	3,92	60	3,2	62	3,27	35	3,51
20-21		187	3,22	180	3,17	76	3,29	108	3,47	66	3,05	67	3,33	65	2,82	66	2,88	28	2,82
18-19		202	3,44	181	3,23	84	3,46	112	4,06	95	3,02	99	3,34	96	2,96	99	3,02	51	3,33

		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		28	3,68	25	3,56	52	3,12	14	4,36	11	4,18	6	2,5

(Enquesta d'opinió i satisfacció d'estudiants)

CENTRE: C006

NOM DEL CENTRE: FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ

20-21	28	3,11	26	3,12	63	3,17	18	3,72	9	3,78	7	2,29
18-19	33	3,58	32	3,59	74	3,32	30	3,43	19	3,26	17	2,88

**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
22-23	188	3,73	191	3,64	140	3,29	189	3,61
20-21	250	3,08	252	2,96	186	2,53	253	2,96
18-19	219	3,35	229	3,28	184	2,91	227	3,24

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

#. Ítem no inclòs en la versió vigent