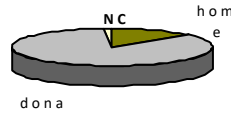
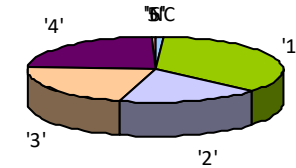


Sexe:		
NC	5	1,51%
Home	46	13,90%
Dona	280	84,59%



Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
4	116	60	73	76	2	0
1,21%	35,05%	18,13%	22,05%	22,96%	0,60%	0,00%

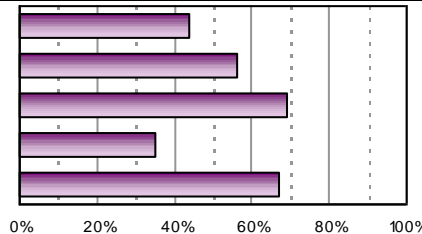


SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

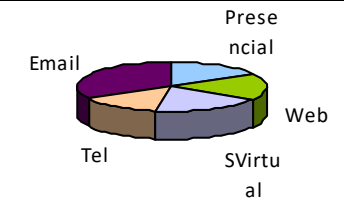
Mitjans que utilitzes per a informar-te:		
Informació Presencial	146	44,11%
Web	186	56,19%
Secretaria Virtual	230	69,49%
Informació telefònica de la Secretaria	116	35,05%
Correu electrònic	223	67,37%

Han contestat a aquest ítem: 331

% respecte als que han contestat a la pregunta



Mitjà preferent		
Informació Presencial	55	16,62%
Web	55	16,62%
Secretaria Virtual	65	19,64%
Informació telefònica de la Secretaria	47	14,20%
Correu electrònic	109	32,93%



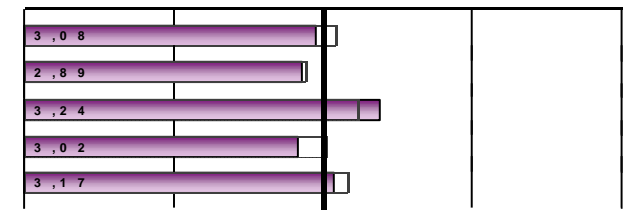
INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	14	9,86%	80	56,34%	48	33,80%	
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	2,96	196	23	28	33	34	17
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,86	198	24	33	32	25	19
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,38	196	16	18	28	45	28
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,84	191	38	23	31	20	28
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	3,07	193	30	21	31	21	35

Frequències de resposta

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

MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
2,96	196	23	28	33	34	17
2,86	198	24	33	32	25	19
3,38	196	16	18	28	45	28
2,84	191	38	23	31	20	28
3,07	193	30	21	31	21	35



WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	83	44,86%	78	42,16%	24	12,97%	
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,49	148	8	22	55	69	29
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,13	146	18	40	44	66	17
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,36	147	12	28	48	73	23

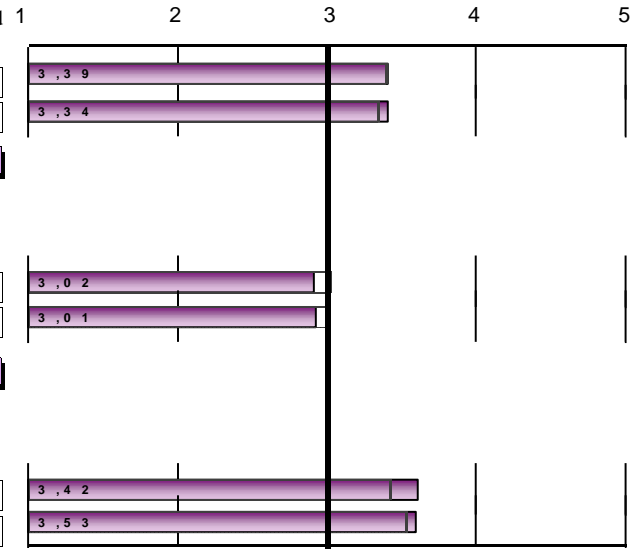


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

SECRETARIA VIRTUAL

Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	97	42,73%	96	42,29%	34	14,98%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,40	118	12	27	66	79	29
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,41	129	15	23	60	73	31



INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	22	19,64%	59	52,68%	31	27,68%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,91	218	29	14	25	28	17
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,92	217	28	18	21	29	18

CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	140	65,12%	53	24,65%	22	10,23%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,61	117	20	16	40	90	48
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,59	114	21	23	34	85	54

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

PROCEDIMENTS I TRÀMITS

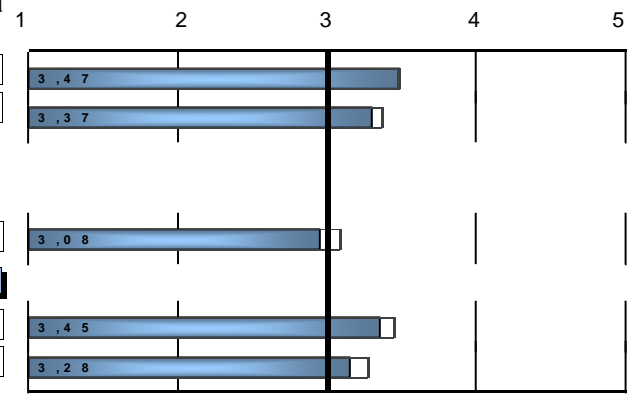
MATRÍCULA

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta								
	158	54,67%	131	45,33%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5		
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient							3,49	16	13	19	28	50	32
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari							3,30	44	42	33	67	87	58

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta								
	26	8,75%	271	91,25%	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							2,95	4	7	1	5	4	5

TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

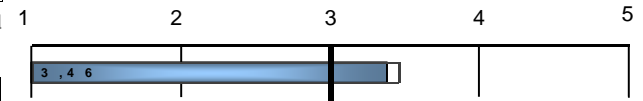
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria							3,35	96	33	27	49	77	49
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.							3,15	109	34	35	53	63	37



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

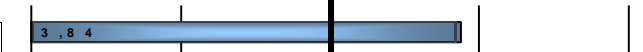
QUALIFICACIONS I ACTES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	113	37,67%	187	62,33%	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	3,38	29	9	8	20	36	11				



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	164	53,77%	141	46,23%	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	3,88	28	7	11	16	60	42				



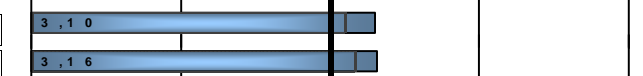
CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	146	47,40%	162	52,60%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat	3,49	50	11	12	12	41	20				
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,49	45	15	12	8	41	25				



RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	89	29,67%	211	70,33%	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	3,3	12	13	7	17	24	16				
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadament	3,32	11	10	10	19	23	16				



PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	189	60,97%	121	39,03%	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	3,5	43	19	13	22	60	32				



TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	30	10,03%	269	89,97%	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	2,67	6	7	4	5	6	2				
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients	2,17	12	8	4	2	3	1				



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	56	18,42%	248	81,58%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament	3,24	11	8	6	9	11	11				

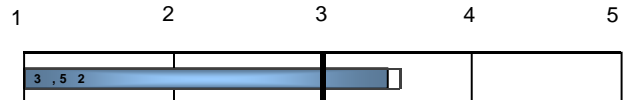


Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	26	8,81%	269	91,19%	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.					3,43	3	4	1	5	7	6



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	22	7,33%	278	92,67%	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					3,69	6	2	0	3	7	4



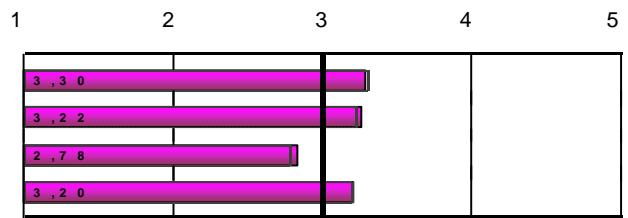
IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	10	3,44%	281	96,56%	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					3,57	3	1	0	1	4	1



GENERAL

La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	Freqüències de resposta						
	Molt en desacord.....Molt d'acord						
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,28	57	34	42	61	86	51
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,26	51	41	44	49	94	52
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	2,84	114	44	45	58	42	28
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,21	45	48	37	60	88	53



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	134	62,62%	80	37,38%	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					2,41	3	39	34	32	17	9

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

Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	47	15,31%	260	84,69%	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					2,41	3	39	34	32	17	9



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	331	135	2,96	133	2,86	135	3,38	140	2,84	138	3,07	183	3,49	185	3,13	184	3,36
18-19	246	94	2,84	96	2,77	95	2,53	95	2,32	96	2,58	43	3,72	43	3,28	43	3,42

EVOLUCIÓ		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	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	n°enq.	MITJANA
20-21	331	213	3,4	202	3,41	113	2,91	114	2,92	214	3,61	217	3,59	142	3,49	287	3,3	22	2,95
18-19	246	52	3,37	49	3,33	7	2,86	7	2,71	43	3,49	46	3,67	153	3,63	226	3,19	31	2,55

EVOLUCIÓ		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	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	n°enq.	MITJANA
20-21	331	235	3,35	222	3,15	84	3,38	136	3,88	96	3,49	101	3,49	77	3,3	78	3,32	146	3,5
18-19	246	189	3,2	179	2,99	77	3,23	80	3,75	112	3,25	121	3,21	85	2,91	84	2,77	98	3,04

EVOLUCIÓ		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	Recollides	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21	331	24	2,67	18	2,17	45	3,24	23	3,43	16	3,69	7	3,57
18-19	246	17	3,06	17	2,47	45	2,64	21	3,05	17	3,35	16	2,94

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	274	3,28	280	3,26	217	2,84	286	3,21
18-19	223	2,96	223	2,88	183	2,54	227	2,89

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