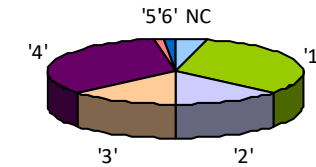


Sexe:		
NC	3	4,17%
Home	28	38,89%
Dona	41	56,94%



Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
3	23	10	10	24	1	1
4,17%	31,94%	13,89%	13,89%	33,33%	1,39%	1,39%



SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjans que utilitzes per a informar-te:		
Informació Presencial	32	45,07%
Web	39	54,93%
Secretaria Virtual	42	59,15%
Informació telefònica de la Secretaria	23	32,39%
Correu electrònic	54	76,06%

Han contestat a aquest ítem: 71

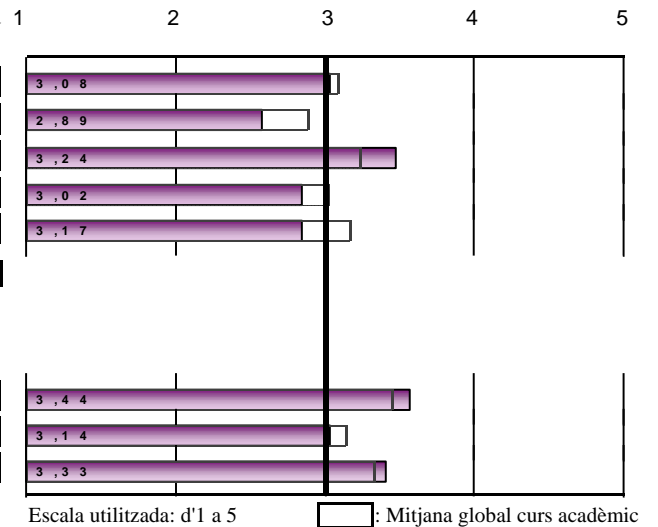
Mitjà preferent		
Informació Presencial	12	16,67%
Web	7	9,72%
Secretaria Virtual	14	19,44%
Informació telefònica de la Secretaria	7	9,72%
Correu electrònic	32	44,44%

INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Freqüència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta						
	3	9,38%	16	50,00%	13	40,62%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	3,03	42	6	3	8	10	3						
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,58	41	8	7	6	10	0						
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,47	40	2	1	12	14	3						
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,84	40	6	5	11	8	2						
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	2,84	40	12	1	3	12	4						

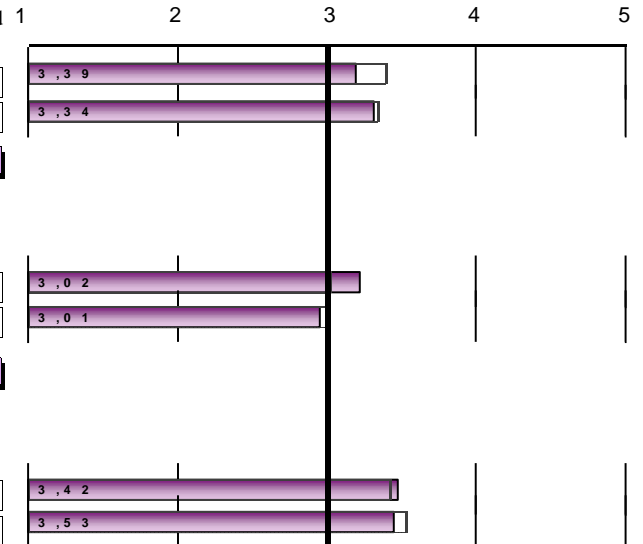
WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Freqüència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta						
	23	58,97%	7	17,95%	9	23,08%	Molt en desacord.....	Molt d'acord	1	2	3	4	5
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,57	35	2	4	9	15	7						
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,03	35	8	4	10	9	6						
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,41	35	3	3	14	10	7						



SECRETARIA VIRTUAL

Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	19	45,24%	18	42,86%	5	11,90%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,20	32	7	4	9	14	6
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,31	33	6	4	8	14	7



INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	4	18,18%	9	40,91%	9	40,91%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							3,22	49	1	6	7	5	4
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,96	49	4	6	3	7	3

CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	33	64,71%	9	17,65%	9	17,65%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,48	20	3	8	11	21	9
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,45	21	4	7	12	18	10

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

PROCEDIMENTS I TRÀMITS

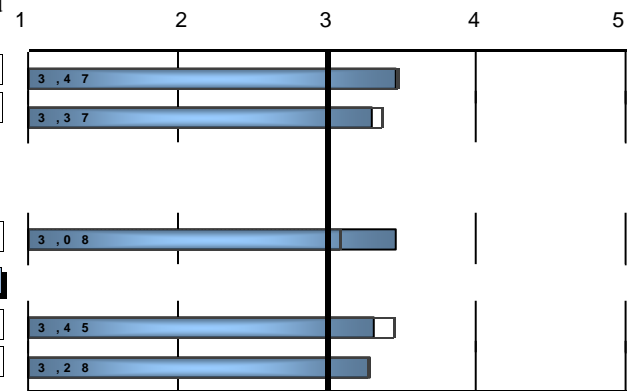
MATRÍCULA

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta								
	40	63,49%	23	36,51%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5		
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,46	1	6	3	6	15	9		
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,30	6	11	5	17	19	14		

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta								
	14	20,90%	53	79,10%	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					3,46	1	2	2	1	4	4		

TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

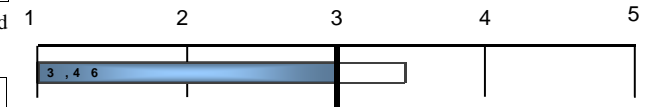
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,32	12	6	9	14	22	9		
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.					3,28	19	8	4	13	21	7		



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

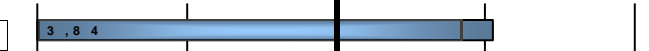
QUALIFICACIONS I ACTES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	22	33,33%	44	66,67%	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	6	2	5	3	3	3	3	3	3	3



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	32	46,38%	37	53,62%	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	4,04	9	0	0	5	12	6				



CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	20	29,85%	47	70,15%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat	3,4	5	1	4	2	4	4				
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria	2,8	5	4	3	3	2	3				



RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	24	36,92%	41	63,08%	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	3,22	1	4	5	2	6	6				
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame	3,17	1	3	8	1	4	7				



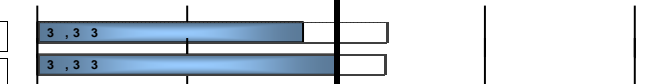
PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	15	22,73%	51	77,27%	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	3,33	3	0	3	4	3	2				



TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	16	24,24%	50	75,76%	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	2,79	2	3	3	4	2	2				
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients	3	3	3	2	2	4	2				



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	11	16,67%	55	83,33%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament	3,4	1	1	1	2	5	1				



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	5,97%	63	94,03%	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.	*	2	0	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							
	2	3,03%	64	96,97%	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	*	0	0	0	1	1	0					
--	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--



IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

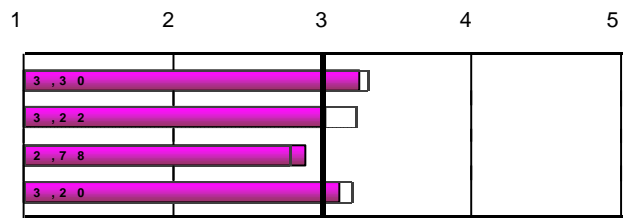
Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	4	6,06%	62	93,94%	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	

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	3	0	0	0	1					
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--



GENERAL

	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,25	8	8	9	15	23	9	
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,02	8	10	11	16	22	5	
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	2,89	18	12	7	14	17	4	
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,11	9	12	9	11	22	9	



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	34	64,15%	19	35,85%	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	2,59	0	9	8	8	6	3					
---	------	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--

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							
	6	8,96%	61	91,04%	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	

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	72	30	3,03	31	2,58	32	3,47	32	2,84	32	2,84	37	3,57	37	3,03	37	3,41
18-19	84	17	2,65	17	2,65	17	3,18	17	2,59	17	2,65	13	3,38	13	2,92	13	3,46

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	72	40	3,2	39	3,31	23	3,22	23	2,96	52	3,48	51	3,45	39	3,46	66	3,3	13	3,46
18-19	84	16	3,19	15	3,27	2	*	2	*	29	3,17	29	3,07	51	3,31	80	2,89	24	2,54

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	72	60	3,32	53	3,28	16	3	23	4,04	15	3,4	15	2,8	23	3,22	23	3,17	12	3,33
18-19	84	62	3,13	60	2,83	26	3,23	31	3,16	24	3,08	26	3,35	25	2,96	26	2,81	20	2,45

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	72	14	2,79	13	3	10	3,4	2	*	2	*	4	2
18-19	84	20	2,95	18	2,39	16	2,75	5	4	5	3	8	2,38

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	64	3,25	64	3,02	54	2,89	63	3,11
18-19	73	2,86	74	2,73	63	2,44	76	2,64

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