

FACULTAT DE NÀUTICA DE BARCELONA

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS DE LA FNB I ELS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVEIS A L'ESTUDIANTAT

Escales de valoració: 1. Molt en desacord 2. En desacord 3. Ni d'acord ni en desacord 4. D'acord 5. Molt d'acord

1. Conec l'existència de la Carta de Serveis a l'Estudiantat de la FNB

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
28	38,4%	17	23,3%	10	13,7%	8	11,0%	5	6,8%	5	6,8%	2,19	1,30

2. Conec l'existència de la bústia de suggeriments i/o l'adreça cartaserveis@fnb.upc.edu per fer arribar les meves queixes, suggeriments i felicitacions.

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
16	21,9%	16	21,9%	8	11,0%	18	24,7%	13	17,8%	2	2,7%	2,94	1,46

3. La informació acadèmica de la pàgina web de la Facultat:

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Està actualitzada	1	1,4%	8	11,0%	26	35,6%	22	30,1%	14	19,2%	2	2,7%	3,56	0,98
És útil	1	1,4%	6	8,2%	17	23,3%	27	37,0%	19	26,0%	3	4,1%	3,81	0,98
És accessible	5	6,8%	12	16,4%	12	16,4%	24	32,9%	17	23,3%	3	4,1%	3,51	1,24

4. Has sol·licitat els certificats acadèmics i/o d'embarcament?

SI		NO	
N	%	N	%
17	23,3%	56	76,7%

4.1 Se m'han expedit els certificats acadèmics i d'embarcament en un termini màxim de tres dies des de la data de pagament

➤ (només pels que han contestat SI a la pregunta 4)

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipu
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
4	23,5%	1	5,9%	4	23,5%	1	5,9%	6	35,3%	1	5,9%	3,25	1,65

5. Se m'ha donat resposta a les sol·licituds presentades a través de l'E-Secretaria i correu electrònic, en un temps no superior a 48h

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipu
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
16	21,9%	7	9,6%	9	12,3%	7	9,6%	7	9,6%	25	37,0%	2,61	1,48

6. He pogut accedir de forma immediata als fons documental i material disponible a la Biblioteca

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipu
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
0	0,0%	7	9,6%	11	15,1%	24	32,9%	23	31,5%	8	11,0%	3,97	0,984

7. L'equipament de les aules informàtiques (hardware i software) és adequat

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipu
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
8	11,0%	10	13,7%	17	23,3%	25	34,2%	13	17,8%	0	0,0%	3,34	1,238

8. El suport rebut en les aules informàtiques és adequat

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipu
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
8	11,0%	13	17,8%	16	21,9%	24	32,9%	10	13,7%	2	2,7%	3,21	1,23

9. L'equipament de les aules i laboratoris és adequat

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipu
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
10	13,7%	14	19,2%	24	32,9%	18	24,7%	3	4,1%	4	5,5%	2,86	1,10

10. Sobre el Servei de Reprografia:

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
L'oferta de serveis és suficient	4	5,5%	13	17,8%	11	15,1%	19	26,0%	13	17,8%	13	17,8%	3,40	1,24
Els horaris d'obertura són adequats	9	12,3%	16	21,9%	8	11,0%	18	24,7%	10	13,7%	12	16,4%	3,07	1,35

11. He pogut accedir al campus digital i a la intranet en un màxim de cinc dies des de la data de matrícula

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1	1,4%	2	2,7%	8	11,0%	22	30,1%	18	24,7%	22	30,1%	4,06	0,93

12. Estic informat de totes les activitats, cursos i esdeveniment que es celebren a la FNB

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
2	2,7%	6	8,2%	25	34,2%	24	32,9%	15	20,5%	1	1,4%	3,61	1,00

13. El manteniment i la neteja de tots els espais de la FNB és correcta

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
2	2,7%	3	4,1%	4	5,5%	31	42,5%	33	45,2%	0	0,0%	4,23	0,94

14. Faig ús de la sala vending i dels serveis associats (microones, màquines, pica de rentar,...)

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
11	15,1%	5	6,8%	12	16,4%	27	37,0%	14	19,2%	4	5,5%	3,41	1,33

15. En quin grau estaries d'acord amb les següents afirmacions?

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
El servei de Gestió Acadèmica ha resolt els meus dubtes i m'ha orientat bé	10	13,7%	14	19,2%	18	24,7%	16	21,9%	9	12,3%	6	8,2%	3,00	1,27

El servei de Biblioteca ha resolt els meus dubtes i m'ha orientat bé	1	1,4%	3	4,1%	9	12,3%	25	34,2%	32	43,8%	3	4,1%	4,20	0,93
El Servei de Centre de Càlcul ha resolt els meus dubtes i m'ha orientat bé	4	5,5%	7	9,6%	16	21,9%	12	16,4%	2	2,7%	32	43,8%	3,02	1,04
Els Servei de Consergeria ha resolt els meus dubtes i m'ha orientat bé	1	1,4%	5	6,8%	15	20,5%	31	42,5%	16	21,9%	5	6,8%	3,82	0,93

16. En quin grau estaries d'acord amb les següents afirmacions?

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipu
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
L'atenció i tracte rebut pel personal de Gestió Acadèmica ha estat correcte	9	12,3%	10	13,7%	15	20,5%	23	31,5%	12	16,4%	4	5,5%	3,28	1,28
L'atenció i tracte rebut pel personal de Biblioteca ha estat correcte	1	1,4%	2	2,7%	8	11,0%	25	34,2%	35	47,9%	2	2,7%	4,28	0,88
L'atenció i tracte rebut pel personal del Centre de Càlcul ha estat correcte	3	4,1%	4	5,5%	17	23,3%	17	23,3%	6	8,2%	26	35,6%	3,40	1,04
L'atenció i tracte rebut pel personal de consergeria ha estat correcte	2	2,7%	4	5,5%	16	21,9%	27	37,0%	19	26,0%	5	6,8%	3,84	1,00

—