

FACULTAT DE NÀUTICA DE BARCELONA

ENQUESTA SOBRE LA QUALITAT DELS SERVEIS DE LA FNB - 2 de Juliol de 2013

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

1. Coneixes 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	%		
32	38,1%	15	17,9%	7	8,3%	3	3,6%	5	6,0%	22	26,2%	1,94	1,25

2. Coneixes l'existència del canal intern de comunicació "Bústia de Qualitat, Incidències i Suggestiments"?

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
19	22,6%	14	16,7%	10	11,9%	13	15,5%	13	15,5%	15	17,9%	2,81	1,50

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	4	4,8%	8	9,5%	18	21,4%	30	35,7%	22	26,2%	2	2,4%	3,71	1,12
És útil	3	3,6%	5	6,0%	16	19,0%	36	42,9%	23	27,4%	1	1,2%	3,86	1,01
Trobes el que busques	8	9,5%	12	14,3%	24	28,6%	22	26,2%	17	20,2%	1	1,2%	3,34	1,23

4. Has tramitat alguna certificació acadèmica?

SI		NO	
N	%	N	%
33	44,6%	41	55,4%

4.1 Se t'han expedit 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	sv.tip
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
7	21,2%	1	3,0%	2	6,1%	9	27,3%	8	24,2%	6	18,2%	3,37	1,60

5. Has tramitat el "llibre de formació" per realitzar pràctiques en vaixell?

SI		NO	
N	%	N	%
9	12,3%	64	87,7%

5.1 Se t'ha lliurat emplenat en un termini màxim de tres dies des de la data de pagament?

(només pels que han contestat SI a la pregunta 5)

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	sv.tip
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
0	0,0%	2	22,2%	2	22,2%	1	11,1%	3	33,3%	1	11,1%	3,63	1,30

16	19,0%	20	23,8%	21	25,0%	22	26,2%	1	1,2%	4	4,8%	2,65	1,13
----	-------	----	-------	----	-------	----	-------	---	------	---	------	------	------

11. 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	9	10,7%	12	14,3%	16	19,0%	20	23,8%	10	11,9%	17	20,2%	3,15	1,27
Els horaris d'obertura són adequats	22	26,2%	18	21,4%	17	20,2%	5	6,0%	7	8,3%	15	17,9%	2,38	1,28

12. Has pogut accedir al serveis digitals de l'FNB (campus digital, 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	%		
0	0,0%	2	2,4%	4	4,8%	23	27,4%	35	41,7%	20	23,8%	4,42	0,75

13. T'arriba la informació de les activitats, cursos i esdeveniments que es celebren a la FNB, mitjançant els serveis de difusió del Centre (Web, email, tauló d'anuncis)?

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
0	0,0%	3	3,6%	6	7,1%	23	27,4%	50	59,5%	2	2,4%	4,46	0,79

14. El manteniment i la neteja dels espais de la FNB és correcta?

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
0	0,0%	2	2,4%	2	2,4%	29	34,5%	46	54,8%	5	6,0%	4,51	0,68

15. 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	%		
8	9,5%	13	15,5%	14	16,7%	23	27,4%	20	23,8%	6	7,1%	3,44	1,32

16. 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 teus dubtes i t'ha orientat bé	8	9,5%	14	16,7%	21	25,0%	22	26,2%	14	16,7%	5	6,0%	3,25	1,23
El servei de Biblioteca ha resolt els teus dubtes i t'ha orientat bé	3	3,6%	3	3,6%	10	11,9%	31	36,9%	28	33,3%	9	10,7%	4,04	1,02
El Servei de Centre de Càlcul ha resolt els teus dubtes i t'ha orientat bé	5	6,0%	9	10,7%	21	25,0%	21	25,0%	13	15,5%	15	17,9%	3,41	1,15
Els Servei de Consergeria ha resolt els teus dubtes i t'ha orientat bé	3	3,6%	5	6,0%	8	9,5%	24	28,6%	37	44,0%	7	8,3%	4,13	1,09

17. 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	%		
L'atenció i tracte rebut pel personal de Gestió Acadèmica ha estat correcte	8	9,5%	8	9,5%	17	20,2%	31	36,9%	16	19,0%	4	4,8%	3,49	1,21
L'atenció i tracte rebut pel personal de Biblioteca ha estat correcte	1	1,2%	1	1,2%	6	7,1%	35	41,7%	35	41,7%	6	7,1%	4,31	0,78
L'atenció i tracte rebut pel personal del Centre de Càlcul ha estat correcte	3	3,6%	5	6,0%	23	27,4%	24	28,6%	14	16,7%	15	17,9%	3,59	1,03
L'atenció i tracte rebut pel personal de	1	1,2%	5	6,0%	10	11,9%	22	26,2%	10	11,9%	6	7,1%	4,22	0,99

consergeria ha estat correcte	1	1,4%	5	6,0%	10	11,5%	22	26,2%	40	47,8%	0	0,0%	4,22	0,55
-------------------------------	---	------	---	------	----	-------	----	-------	----	-------	---	------	------	------

18. En general, els serveis que ofereix l'FNB a l'estudiantat són uns serveis de qualitat

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv.tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
2	2,4%	12	14,3%	20	23,8%	41	48,8%	8	9,5%	1	1,2%	3,49	0,94

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat

2 de Juliol de 2013