

FACULTAT DE NÀUTICA DE BARCELONA

ENQUESTA SOBRE LA QUALITAT DELS SERVEIS DE LA FNB - 25 de Maig de 2015

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. 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	%		
42	31,3%	29	21,6%	24	17,9%	16	11,9%	5	3,7%	18	13,4%	2,25	1,208

2. Conec 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	%		
22	16,4%	36	26,9%	22	16,4%	22	16,4%	16	11,9%	16	11,9%	2,78	1,321

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	5	3,7%	12	9,0%	34	25,4%	49	36,6%	28	20,9%	6	4,5%	3,65	1,047
És útil	7	5,2%	11	8,2%	37	27,6%	54	40,3%	21	15,7%	4	3,0%	3,55	1,035
Trobes el que busques	15	11,2%	31	23,1%	35	26,1%	40	29,9%	8	6,0%	5	3,7%	2,96	1,128

4. Has tramitat alguna certificació acadèmica?

Sí		No		NS/NC	
N	%	N	%	N	%
43	32,1%	75	56,0%	16	11,9%

4.1 Se m'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	Desv. Tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
10	23,3%	5	11,6%	3	7,0%	9	20,9%	6	14,0%	10	23,3%	2,88	1,556

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

Sí		No		NS/NC	
N	%	N	%	N	%
17	12,7%	102	76,1%	15	11,2%

5.1 Se m'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	Desv. Tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
6	35,3%	3	17,6%	3	17,6%	1	5,9%	3	17,6%	1	5,9%	2,50	1,549

6. 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. Tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
18	13,4%	14	10,4%	19	14,2%	19	14,2%	18	13,4%	46	34,3%	3,06	1,425

7. He pogut accedir de forma imMitjanata al fons documental i material disponible a la Biblioteca.

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. Tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
2	1,5%	6	4,5%	18	13,4%	42	31,3%	40	29,9%	26	19,4%	4,04	0,966

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

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. Tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
19	14,2%	17	12,7%	34	25,4%	43	32,1%	15	11,2%	6	4,5%	3,14	1,234

9. El suport rebut del personal del Centre de Càlcul en les aules informàtiques és adequat.

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. Tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
11	8,2%	14	10,4%	37	27,6%	39	29,1%	12	9,0%	21	15,7%	3,24	1,112

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

1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. Tipus
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
22	16,4%	31	23,1%	36	26,9%	33	24,6%	3	2,2%	9	6,7%	2,71	1,113

11. Sobre el Servei de Repografia:

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. Tipus
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
L'oferta de serveis és suficient	21	15,7%	25	18,7%	24	17,9%	26	19,4%	8	6,0%	30	22,4%	2,76	1,250
Els horaris d'obertura són adequats	44	32,8%	27	20,1%	20	14,9%	15	11,2%	1	,7%	27	20,1%	2,08	1,117

12. He pogut accedir als 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	%		
2	1,5%	2	1,5%	13	9,7%	37	27,6%	52	38,8%	28	20,9%	4,27	0,889

13. M'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	%		
3	2,2%	3	2,2%	8	6,0%	52	38,8%	63	47,0%	5	3,7%	4,31	0,873

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	%		
2	1,5%	7	5,2%	20	14,9%	46	34,3%	55	41,0%	4	3,0%	4,12	0,962

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	%		
11	8,2%	6	4,5%	24	17,9%	35	26,1%	49	36,6%	9	6,7%	3,84	1,247

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	31	23,1%	26	19,4%	27	20,1%	28	20,9%	11	8,2%	11	8,2%	2,69	1,313
El servei de Biblioteca ha resolt els teus dubtes i t'ha orientat bé	0	0,0%	2	1,5%	23	17,2%	43	32,1%	49	36,6%	17	12,7%	4,19	0,809
El Servei de Centre de Càlcul ha resolt els teus dubtes i t'ha orientat bé	8	6,0%	13	9,7%	31	23,1%	34	25,4%	13	9,7%	35	26,1%	3,31	1,113
El Servei de Consergeria ha resolt els teus dubtes i t'ha orientat bé	6	4,5%	8	6,0%	19	14,2%	45	33,6%	42	31,3%	14	10,4%	3,91	1,108

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 del personal de Gestió Acadèmica ha estat correcte	31	23,1%	17	12,7%	28	20,9%	32	23,9%	14	10,4%	12	9,0%	2,84	1,367
L'atenció i tracte rebut del personal de Biblioteca ha estat correcte	0	0,0%	0	0,0%	18	13,4%	36	26,9%	66	49,3%	14	10,4%	4,40	0,738
L'atenció i tracte rebut del personal del Centre de Càlcul ha estat correcte	5	3,7%	8	6,0%	27	20,1%	45	33,6%	17	12,7%	32	23,9%	3,60	1,017
L'atenció i tracte rebut del personal de Consergeria ha estat correcte	4	3,0%	4	3,0%	18	13,4%	40	29,9%	50	37,3%	18	13,4%	4,10	1,016

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	%		
13	9,7%	17	12,7%	35	26,1%	57	42,5%	8	6,0%	4	3,0%	3,23	1,082