



Estudi de qualitat dels serveis 2017-2018 de la FUAB

Informe de resultats

- ✓ FUAB Formació
- ✓ Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera
- ✓ Escola de Prevenció i Seguretat Integral
- ✓ Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents
- ✓ Centre de Formació Professional FUAB

30 de juny de 2018

Ref. 15.3225

1. Objectius i metodologia

2. Alumnat

- 2.1. Gestió informàtica
- 2.2. Instal·lacions
- 2.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client
- 2.4. Unitat de pràctiques
- 2.5. Recursos de la UAB
- 2.6. Comunicació
- 2.7. Medi ambient
- 2.8. Comentaris i suggeriments

3. Professorat

- 3.1. Gestió informàtica
- 3.2. Instal·lacions
- 3.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client
- 3.4. Unitat de pràctiques
- 3.5. Recursos de la UAB
- 3.6. Comunicació
- 3.7. Medi ambient
- 3.8. Comentaris i suggeriments

4. PAS

- 4.1. Gestió informàtica
- 4.2. Instal·lacions de l'Edifici Blanc
- 4.3. Comunicació
- 4.4. Medi ambient
- 4.5. Comentaris i suggeriments

5. Conclusions

6. Annexos

- 6.1. Qüestionari de valoració per part de l'alumnat
- 6.2. Qüestionari de valoració per part del professorat
- 6.3. Qüestionari de valoració per part del PAS

The image shows four tall, slender, metallic towers with a twisted, helical structure. They are set in a landscape with green grass, trees, and a highway with traffic in the background. A dark red horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the text '1. Objectius i metodologia' in white.

1. Objectius i metodologia

1.1. Objectius

- La Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (FUAB) és una institució creada en el si de la Universitat Autònoma de Barcelona per col·laborar amb la Universitat en el desenvolupament i en la realització de projectes docents complementaris a la seva oferta acadèmica i per a la prestació de serveis vinculats a la universitat i la implementació de nous projectes acadèmics, d'investigació, d'assessorament, de consultoria i de serveis.
- En aquest context, amb l'objectiu de millorar els serveis a disposició de l'alumnat, el professorat i el personal d'administració i serveis (PAS), la FUAB ha comptat amb la col·laboració de DEP Institut per tal de realitzar un estudi sobre **la qualitat dels serveis**.
- Els principals aspectes analitzats són:
 - Gestió informàtica
 - Instal·lacions
 - Secretaria acadèmica / Atenció al client
 - Unitat de pràctiques
 - Recursos de la UAB
 - Comunicació
 - Medi ambient
- A continuació DEP Institut presenta els principals resultats de l'estudi.

1.2. Metodologia

Mostra

- **Alumnat**
 - Univers: 1.287 alumnes
 - Mostra: 190 enquestes
 - Percentatge de participació: 14,8%
- **Professorat**
 - Univers: 382 docents
 - Mostra: 215 enquestes
 - Percentatge de participació: 53,7%
- **PAS**
 - Univers: 33 personal d'administració i serveis
 - Mostra: 30 enquestes
 - Percentatge de participació: 90,9%

1.2. Metodologia

Mostra

Mostra	Alumnat		Professorat	
	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018
CFGS	7	14	8	11
EPSI	30	34	15	48
EUTDH	108	62	32	50
ESAGED	16	21	10	15
MUESPORT	7	9	7	11
MUCSA	7	8	7	10
MUGEH / MUDOTE	14	14	19	36
MUEX	3	26	8	9
MUTELED	6	2	10	17
MATH	0	0	0	8
TOTAL	198	190	116	215

Mostra	PAS	
	2016-2017	2017-2018
Global	30	30

1.2. Metodologia

Lectura dels gràfics

- Les dades representades als gràfics equivalen a les mitjanes de valoració de les diferents preguntes. L'escala de referència contempla les valoracions de 0 "Molt en desacord" a 4 "Molt d'acord".
- Llegenda
 - CFGS: Cicle Formatiu de Grau Superior en Comerç Internacional
 - EPSI: Escola de Prevenció i Seguretat Integral
 - EUTDH: Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera
 - ESAGED: Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents
 - MUESPORT: Màster Universitari en Gestió Esportiva/Sports Management
 - MUCSA: Màster Universitari en Compatibilitat Superior i Auditoria
 - MUGEH: Màster Universitari en Gestió d'Empreses Hoteleres
 - MUDOTE: Màster Universitari en Direcció i Organització de Turisme d'Esdeveniments
 - MUEX: Màster Universitari en Unió Europea i Xina: Cultura i Economia.
 - MUTELED: Màster Universitari en Teledetecció i Sistemes d'Informació Geogràfica
 - MATH: Màster en Turisme i Humanitats

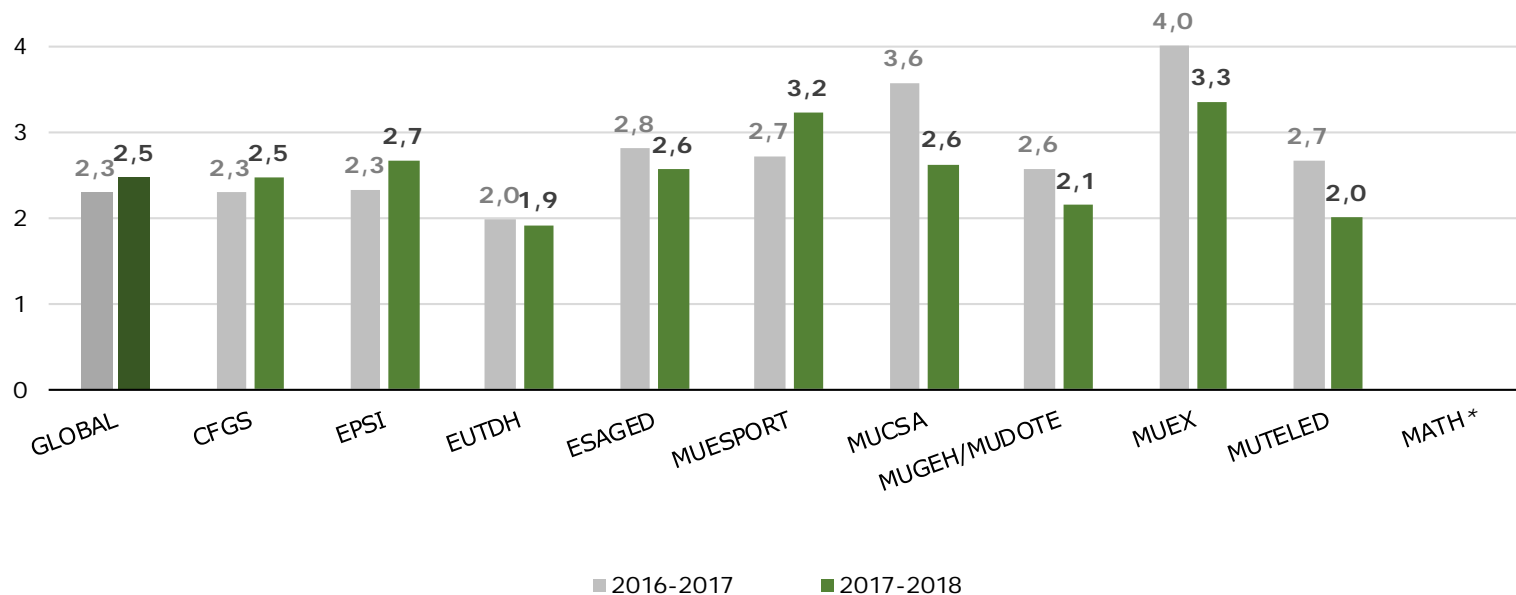


2. Alumnat



2.1. Gestió informàtica

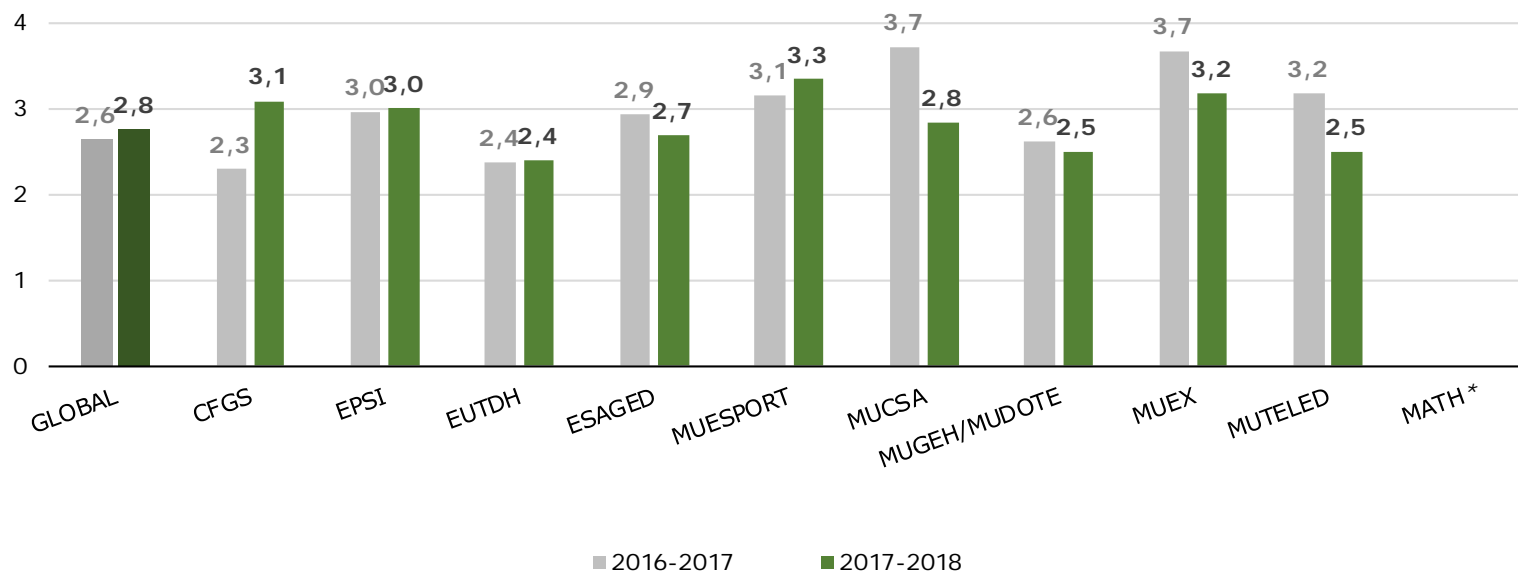
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Consideres que els recursos informàtics són suficients**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.1. Gestió informàtica

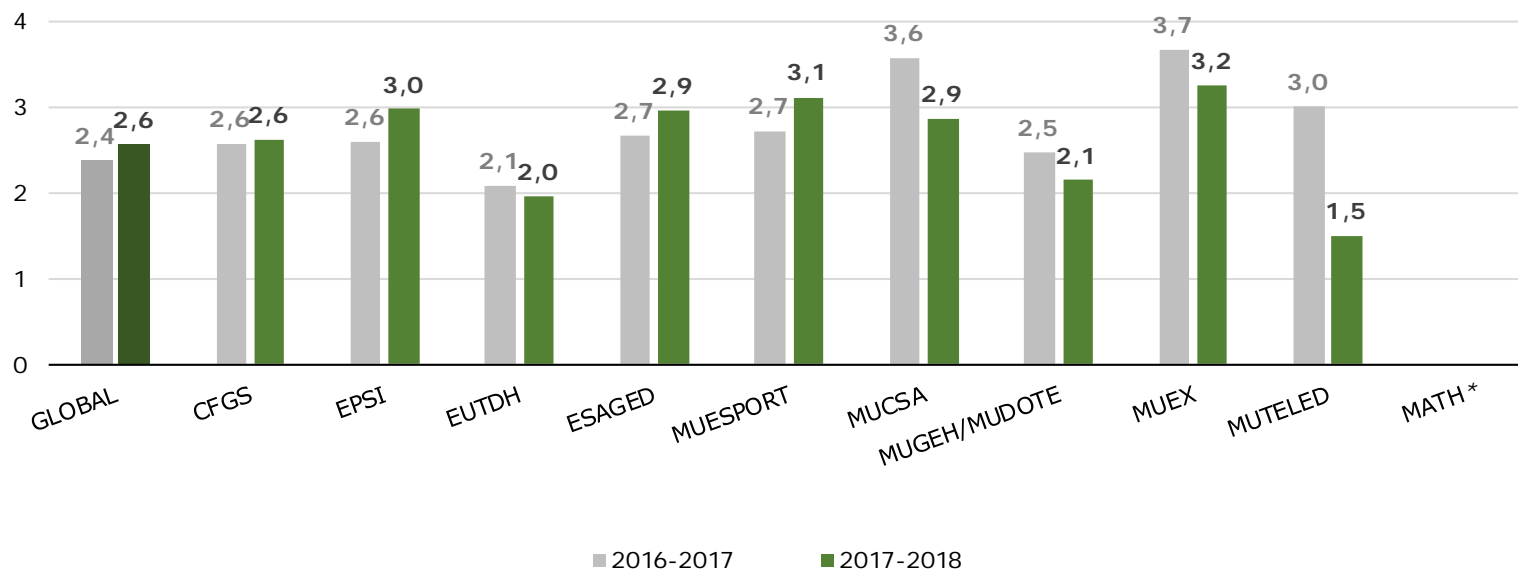
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
El software disponible està actualitzat**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.1. Gestió informàtica

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
L'accés als recursos informàtics és suficient**

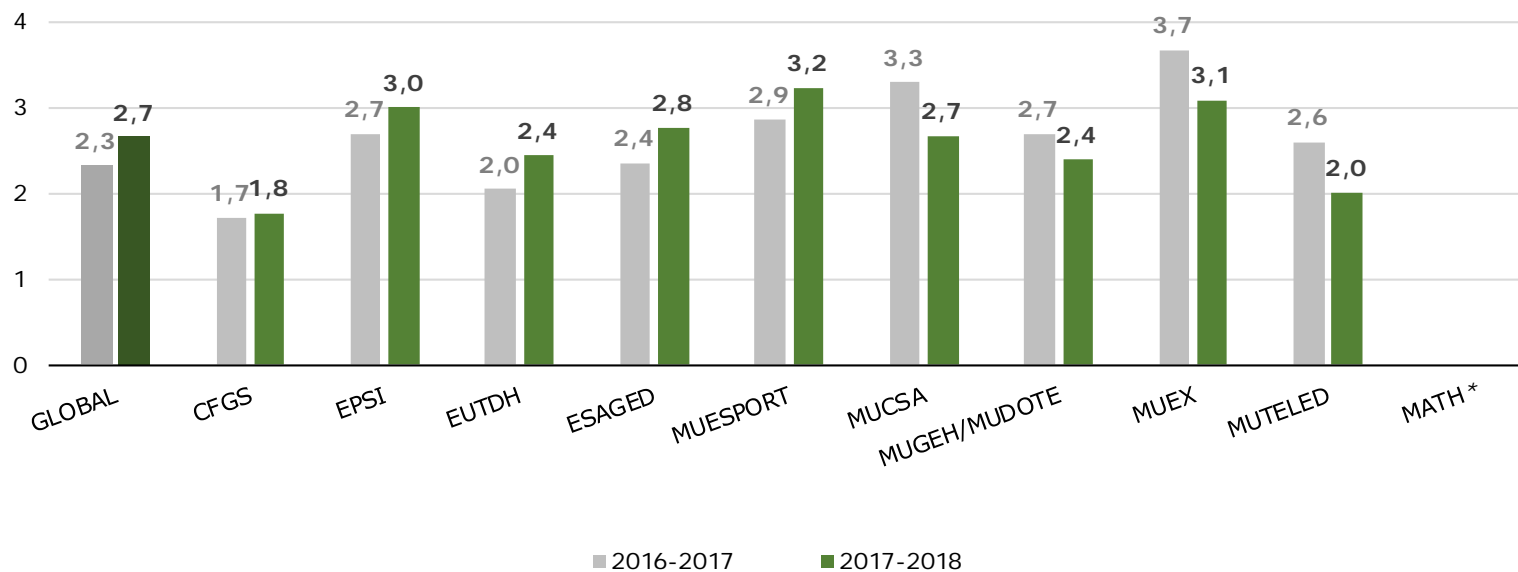


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

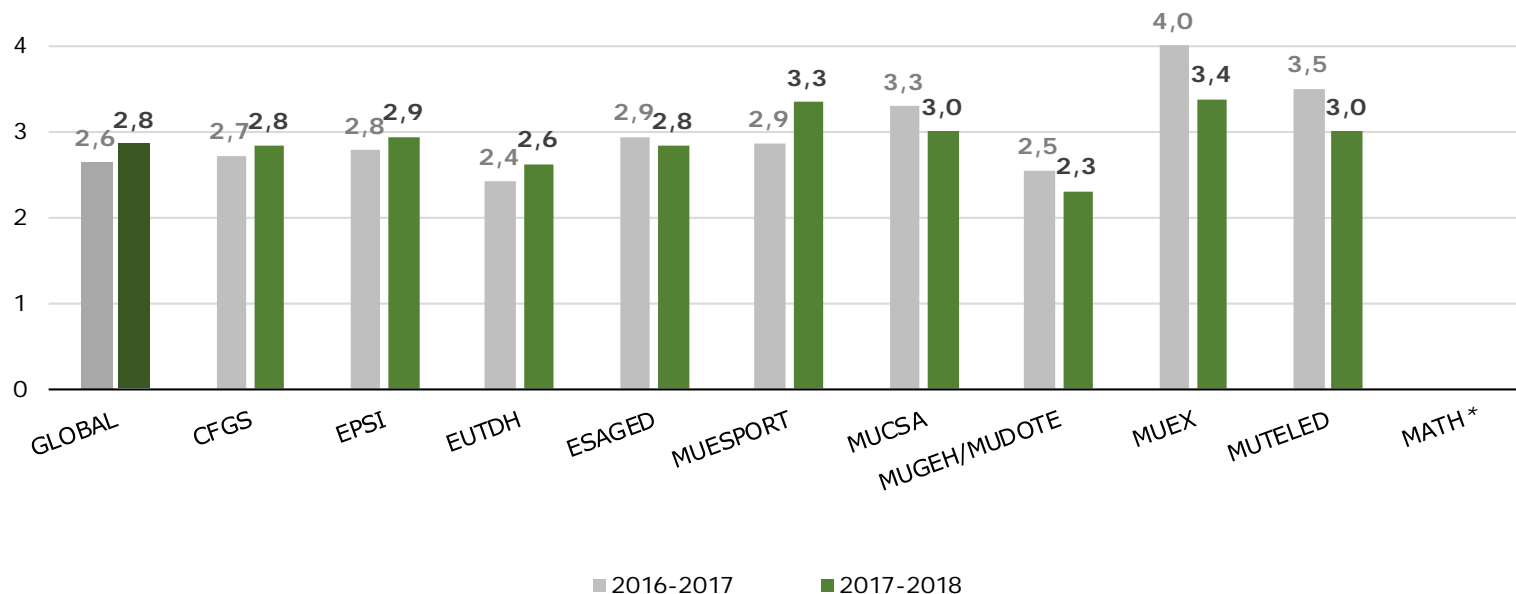
El procediment de resolució d'incidències és adequat



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.1. Gestió informàtica

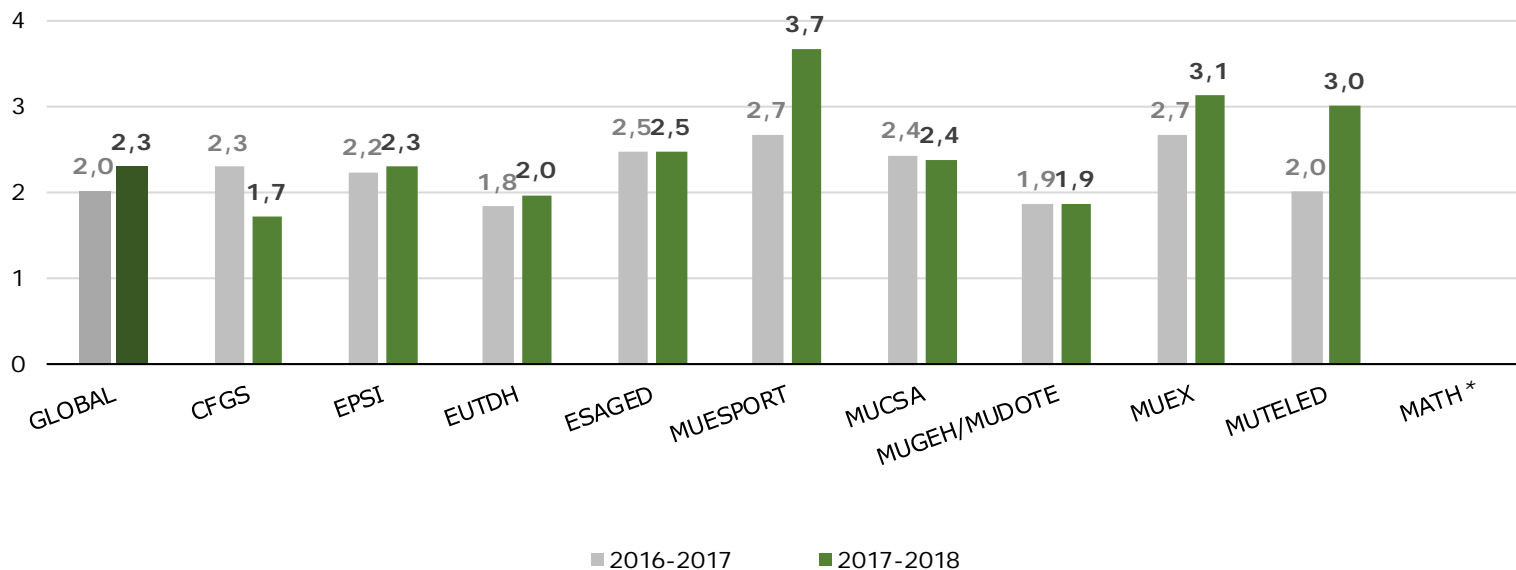
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
El software disponible dóna resposta a les assignatures**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.1. Gestió informàtica

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La xarxa wifi té un rendiment adequat**

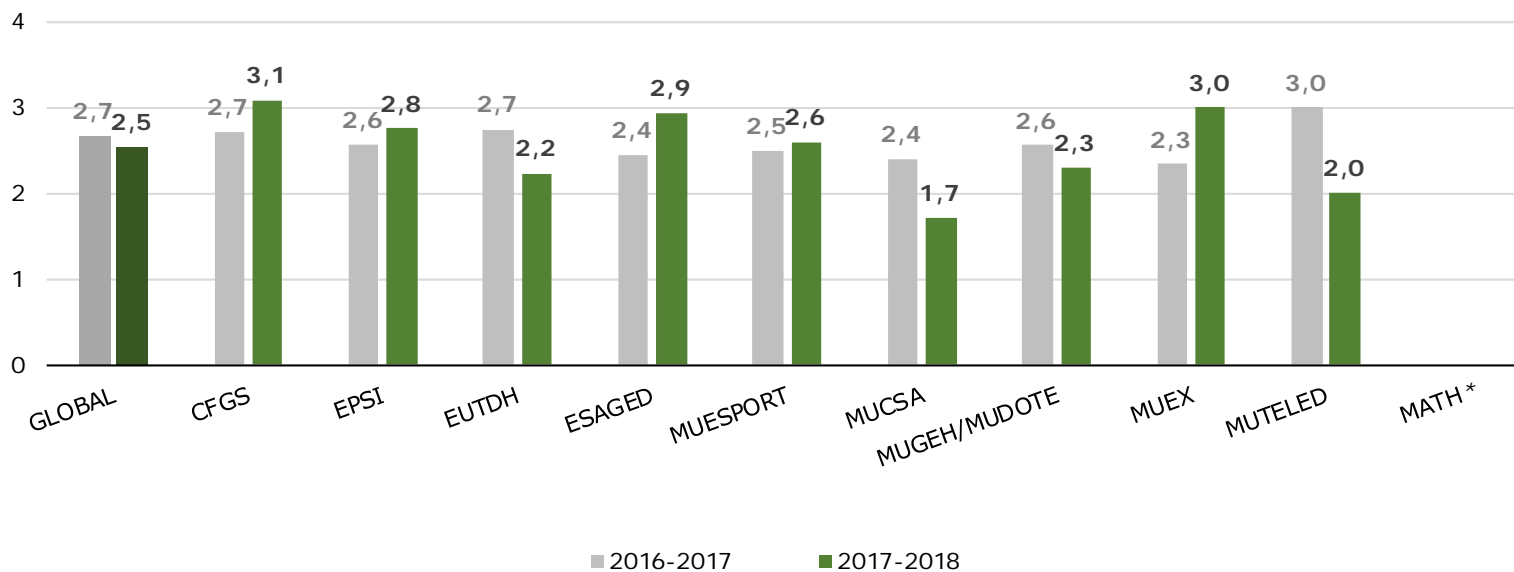


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

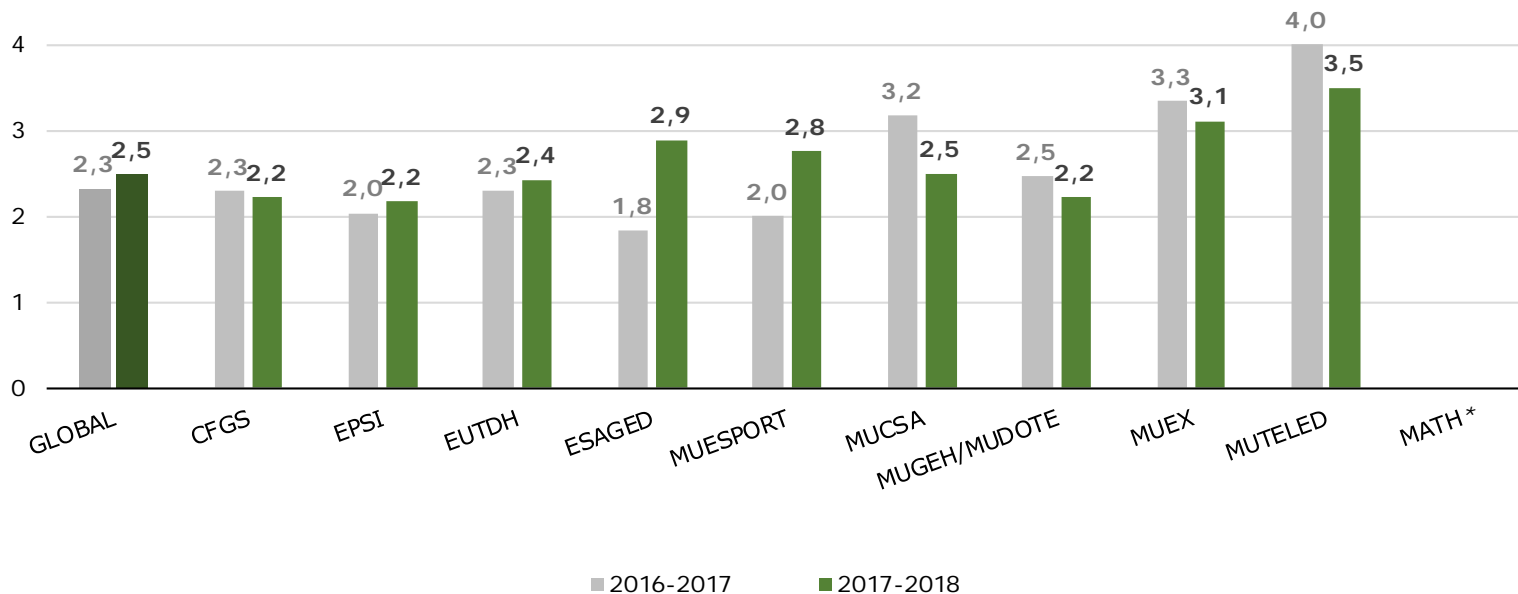
El sistema de targeta per a la fotocopiadora és adient



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.2. Instal·lacions

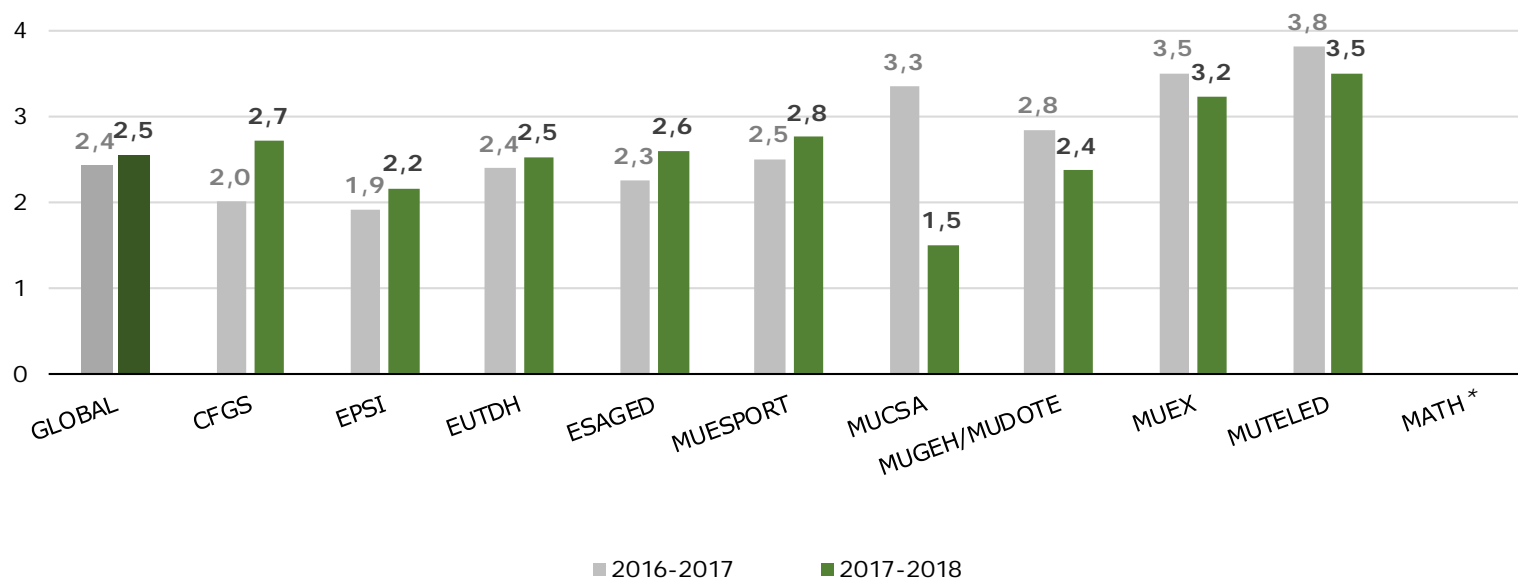
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Les aules de teoria són adients**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.2. Instal·lacions

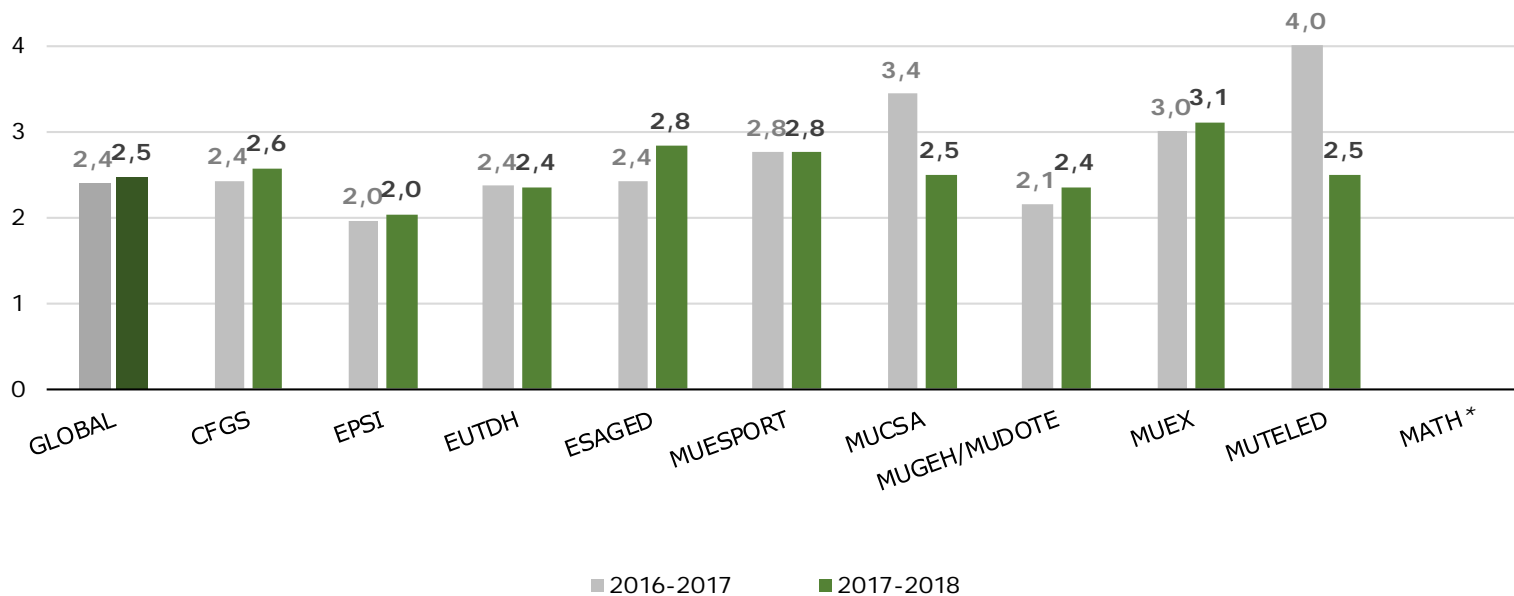
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Les aules de pràctiques són adients**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.2. Instal·lacions

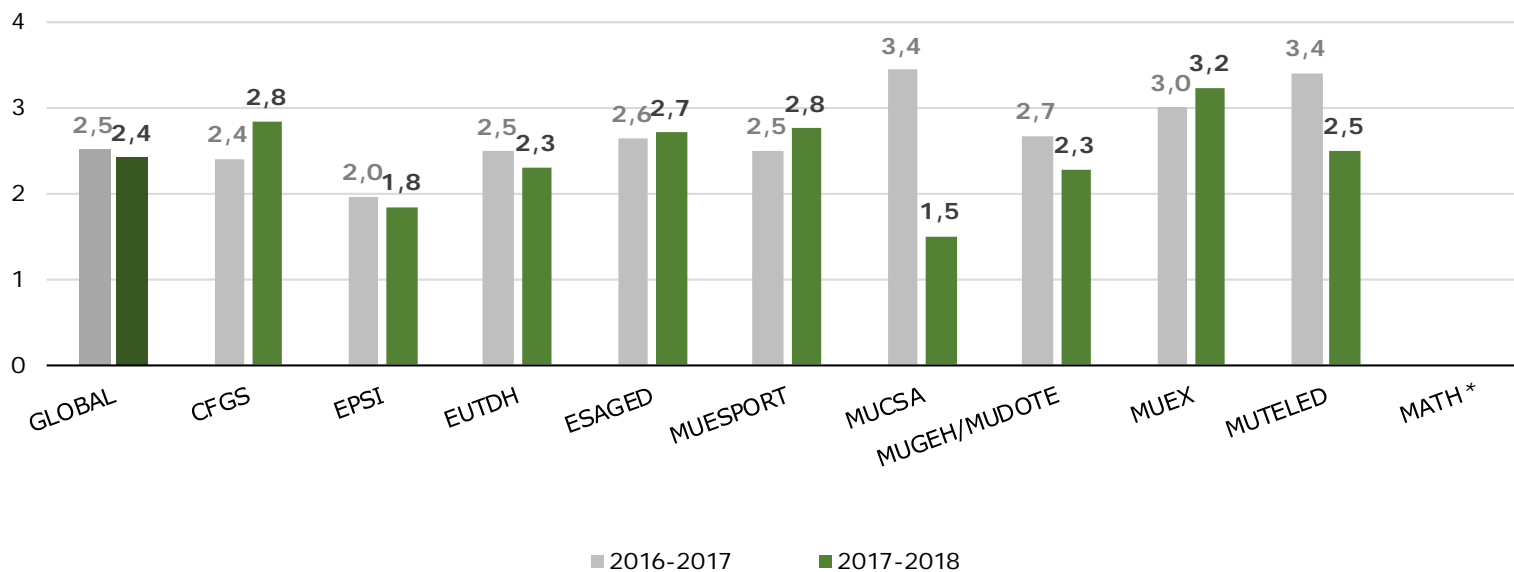
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
L'equipament de les aules de teoria és adient**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.2. Instal·lacions

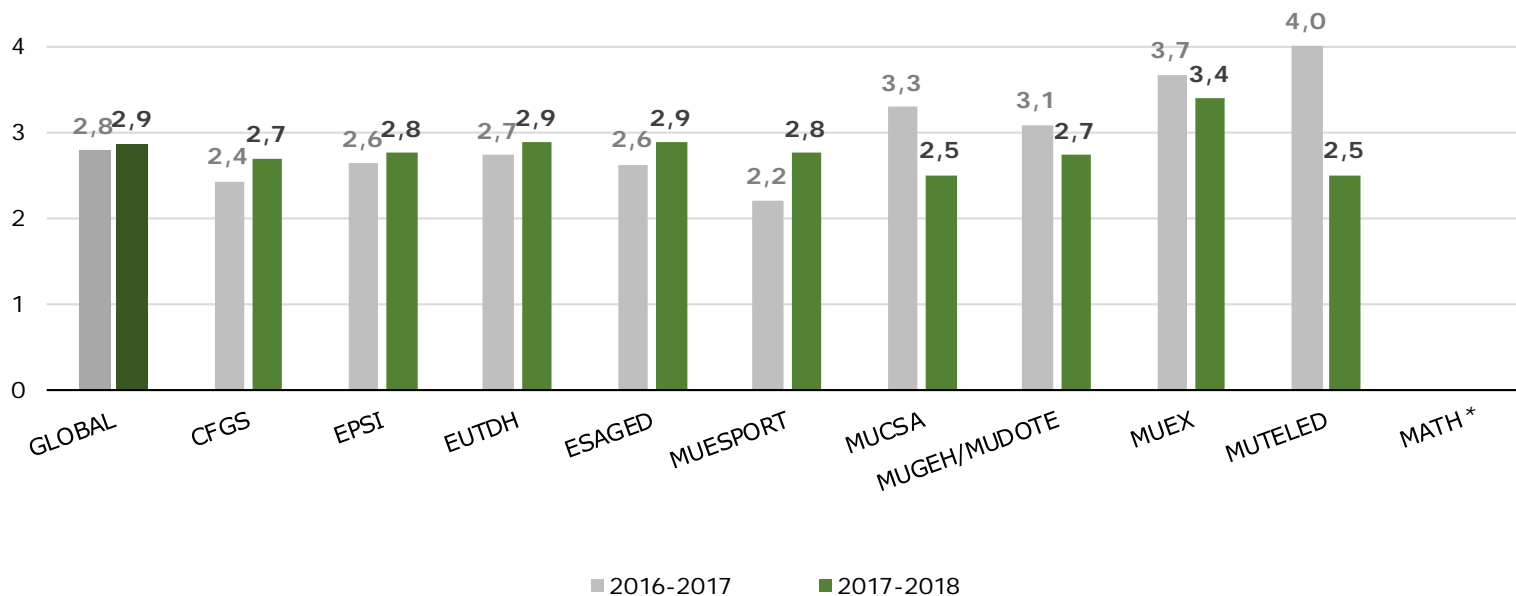
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
L'equipament de les aules de pràctiques és adient**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.2. Instal·lacions

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Els despatxos de tutories són adients**

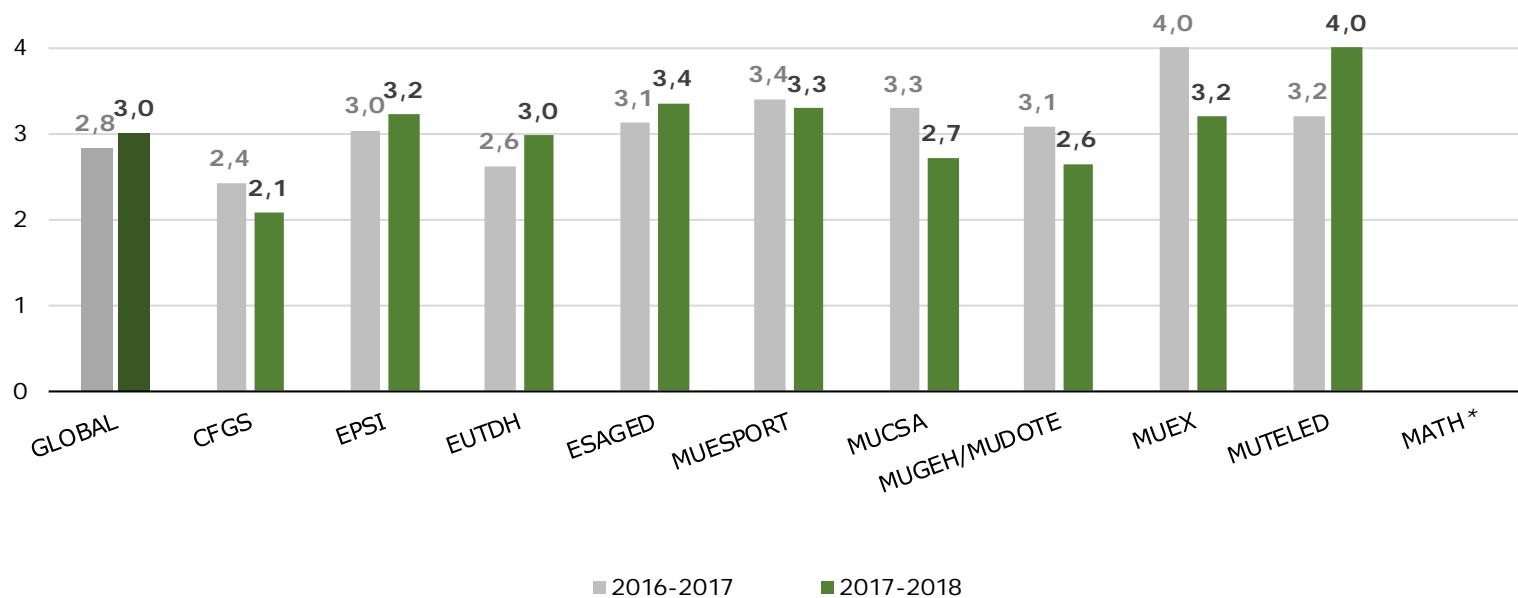


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

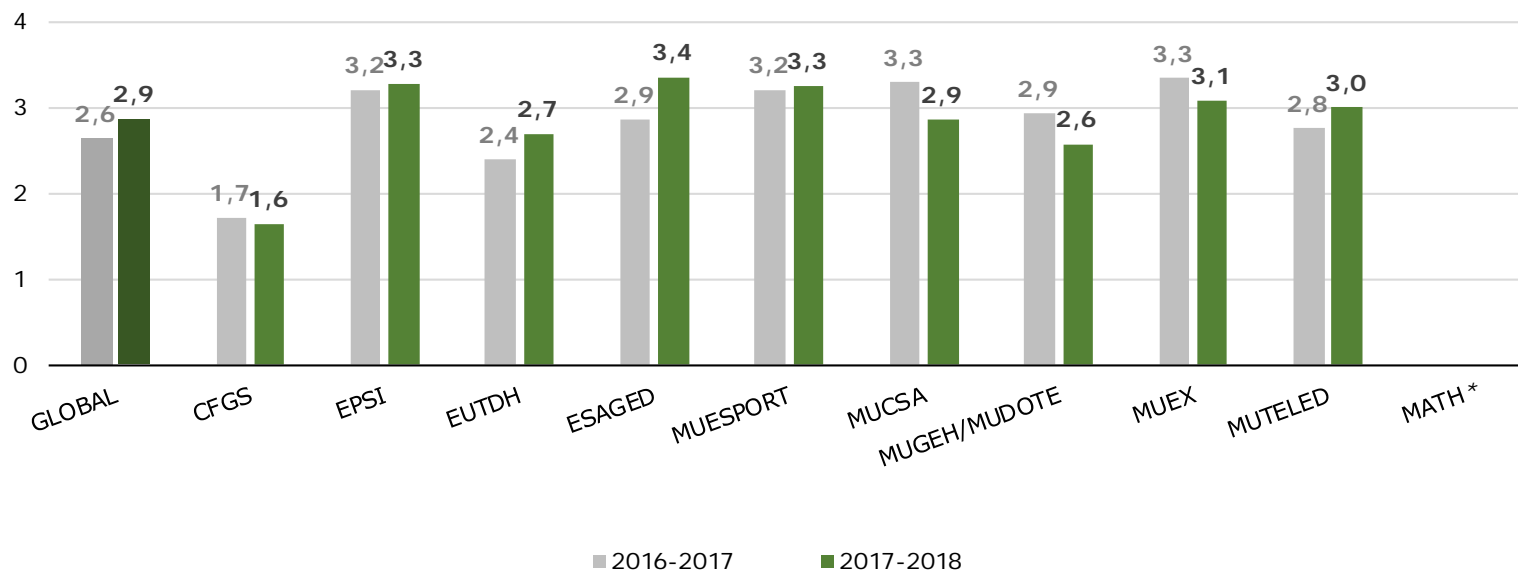
L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La resolució d'incidències és adequada**

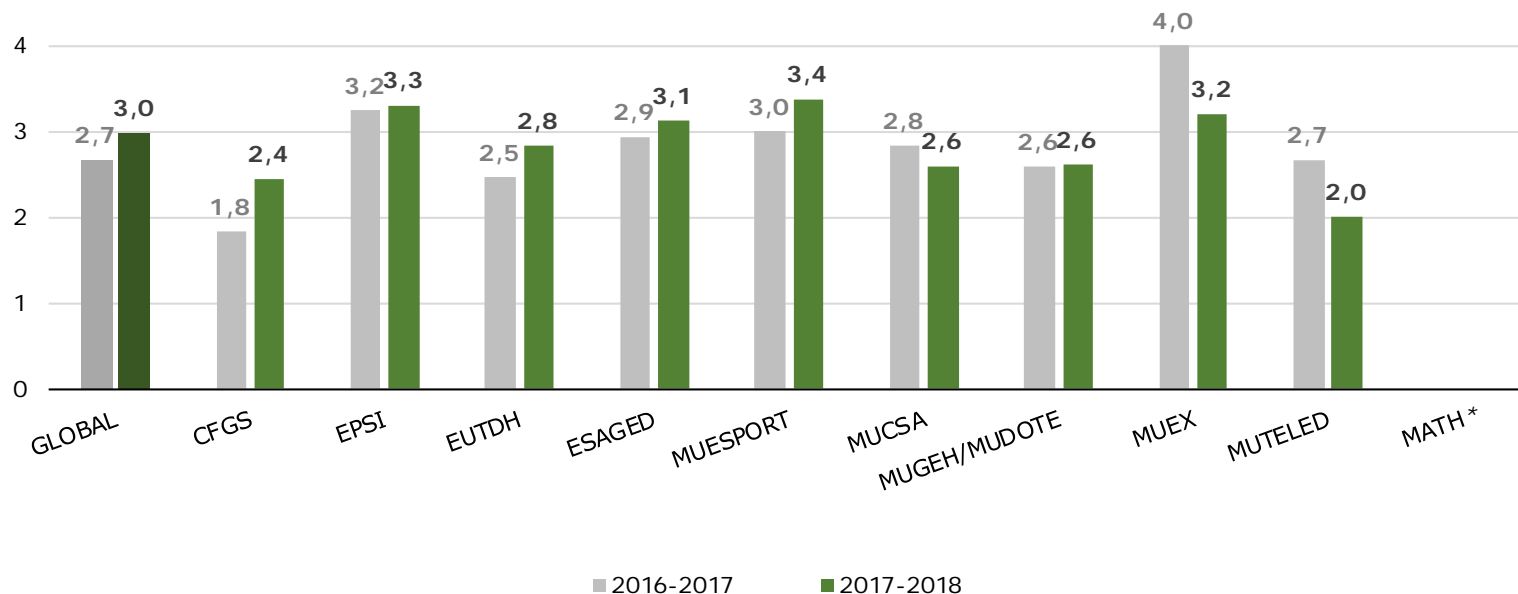


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

La resolució de peticions (canvis de matrícula, sol·licituds...) és adequada

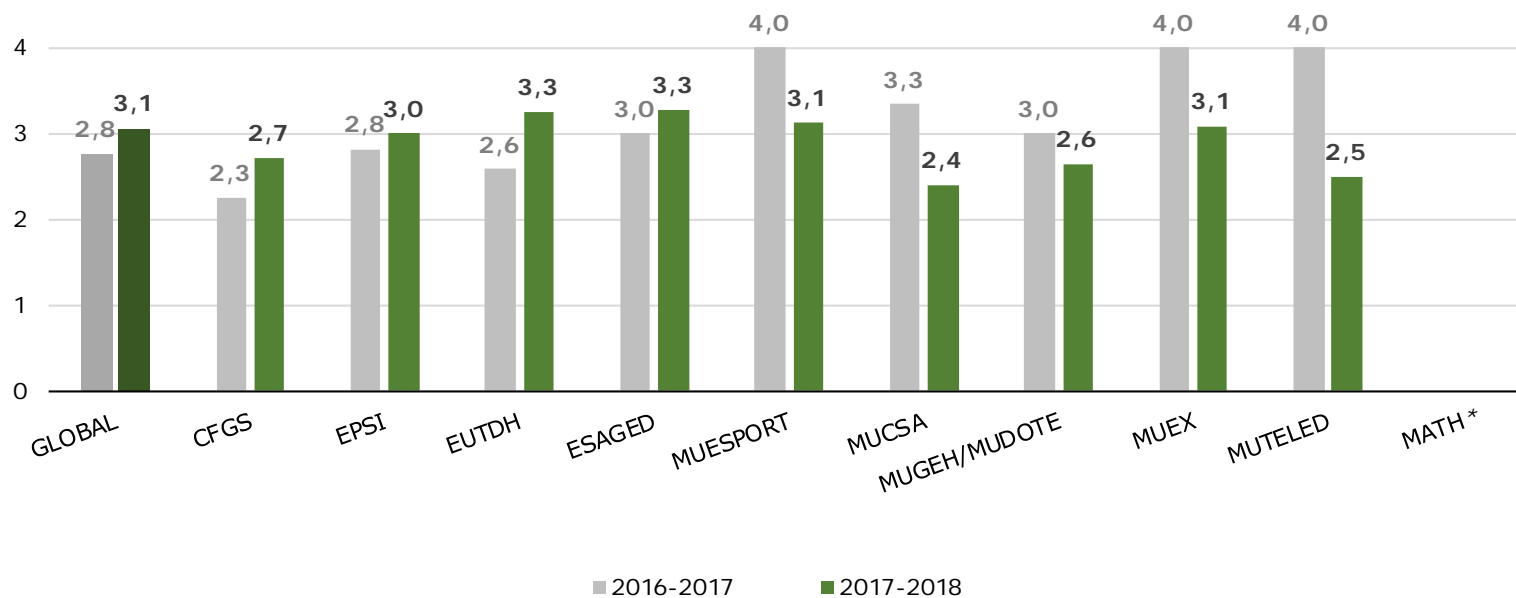


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.4. Unitat de pràctiques

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

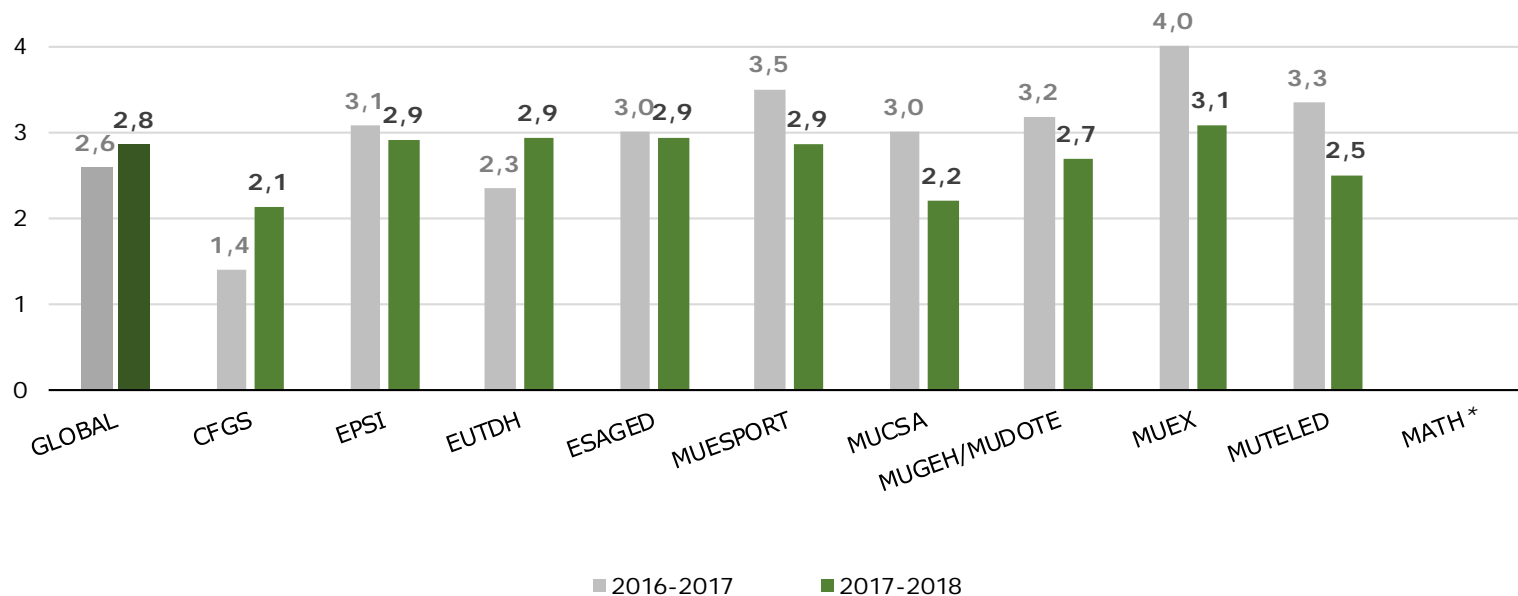
L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.4. Unitat de pràctiques

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La resolució d'incidències és adequada**

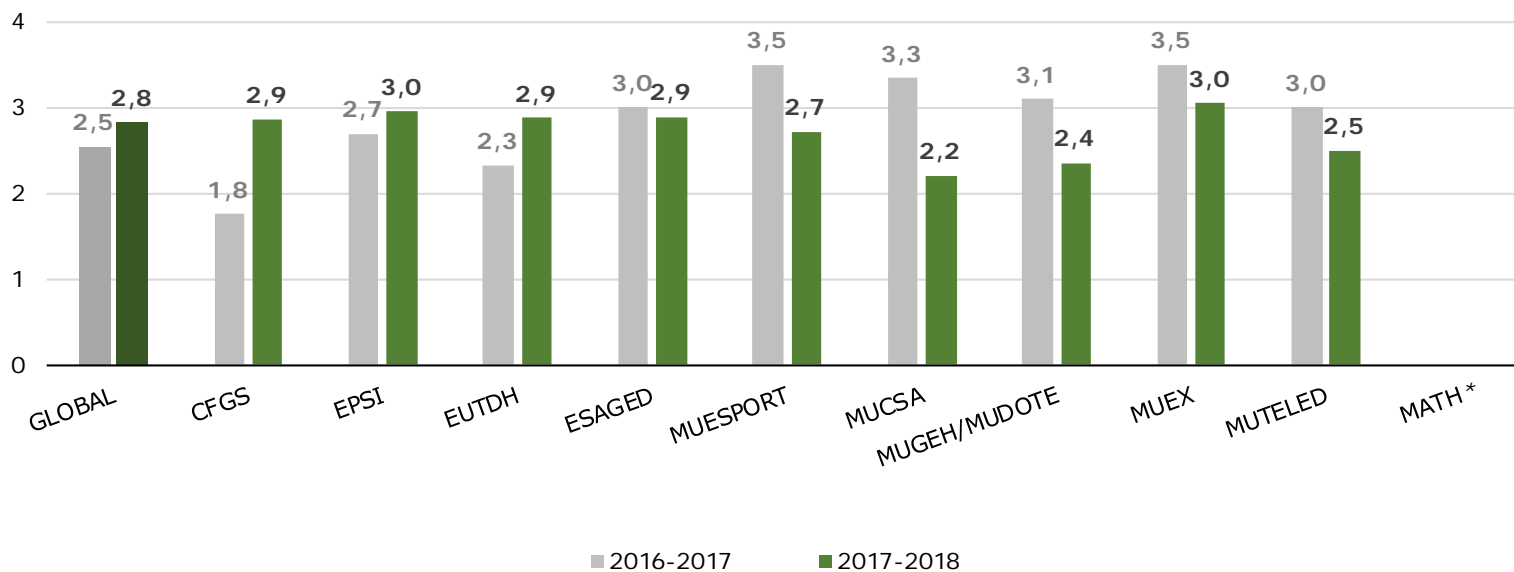


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.4. Unitat de pràctiques

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

Dóna una resposta adequada en relació a les pràctiques i a les meves expectatives

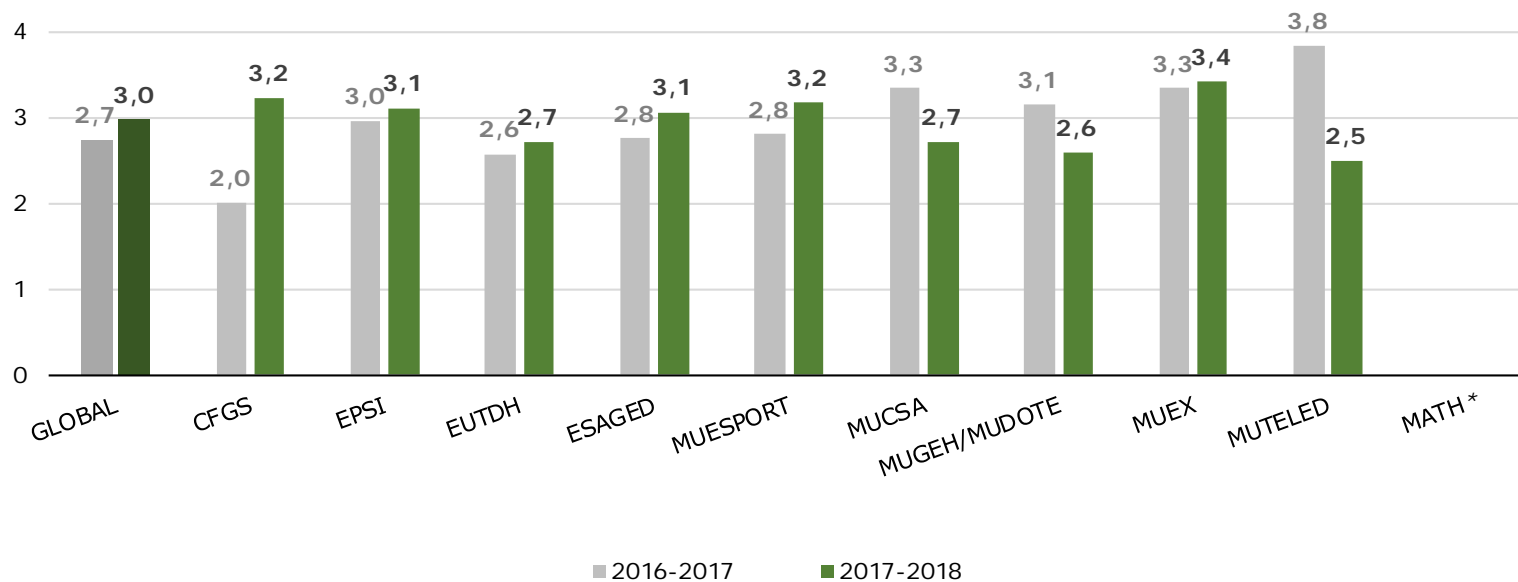


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.5. Recursos de la UAB

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

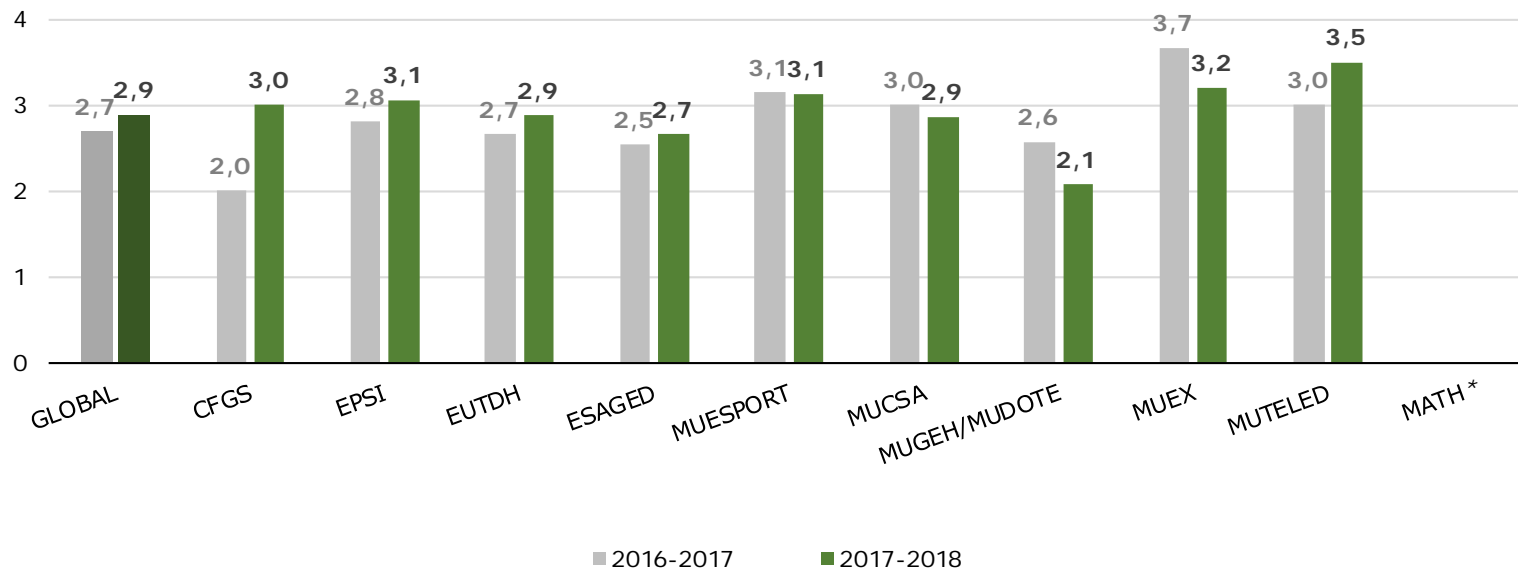
Els recursos dels que disposen les biblioteques de la UAB són adequats



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.6. Comunicació

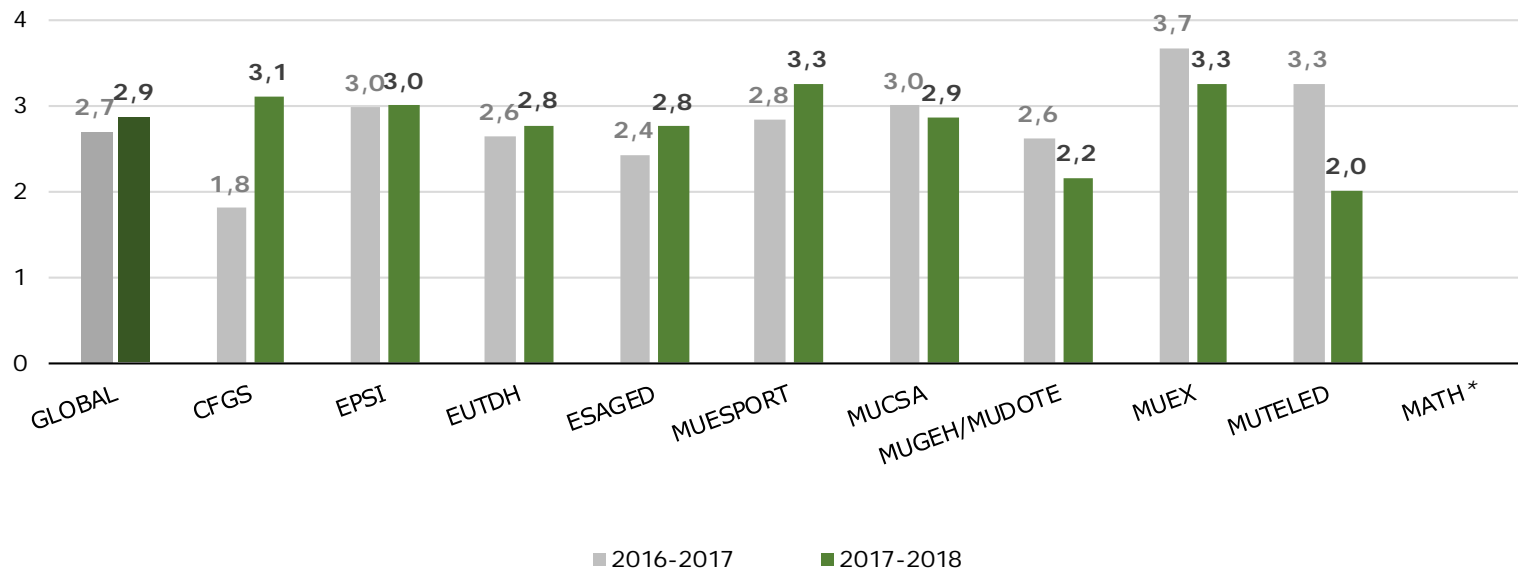
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La web de l'Escola dóna la informació adequada**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.6. Comunicació

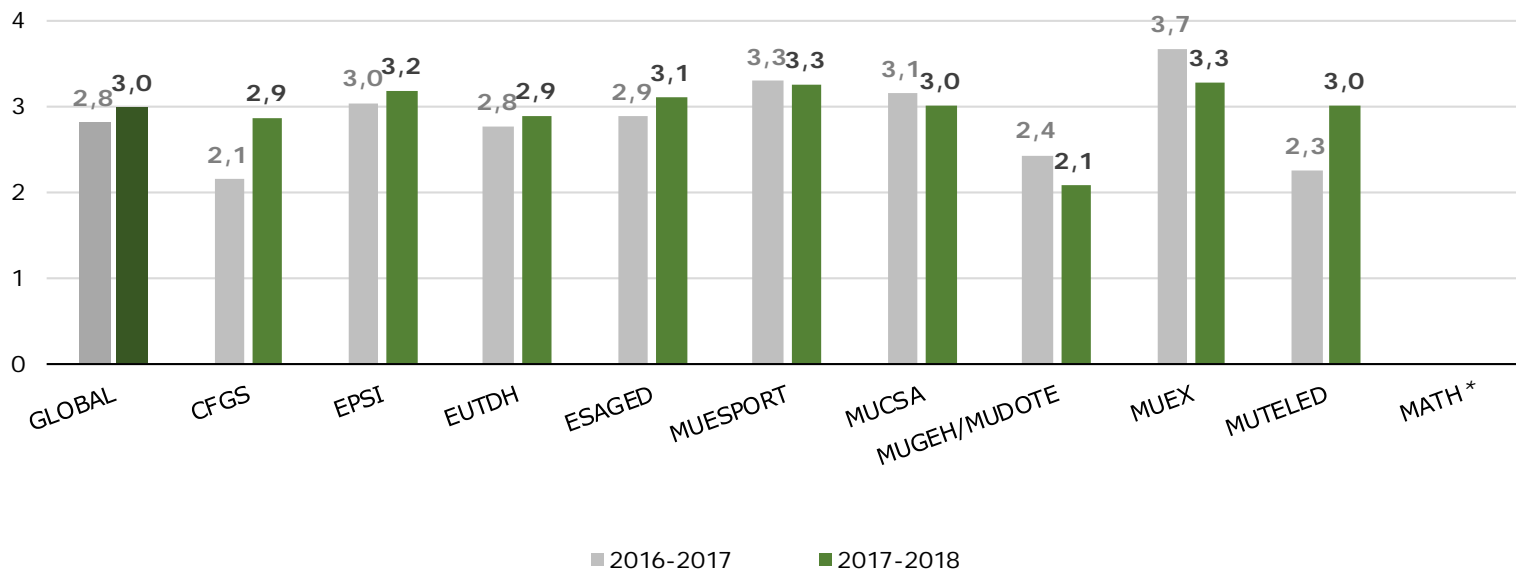
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La Guia de l'estudiant dóna la informació adequada**



* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.6. Comunicació

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
El campus virtual/aula moodle és adient**

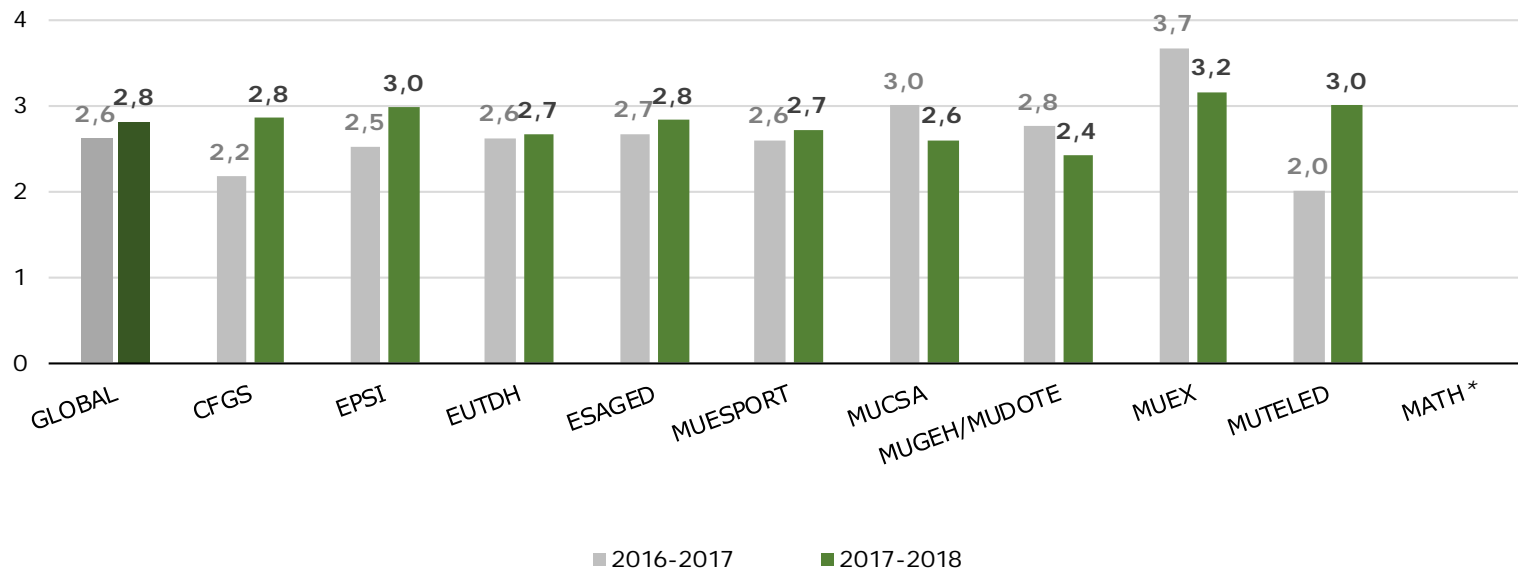


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.6. Comunicació

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

La presència de l'Escola a les xarxes socials és adequada

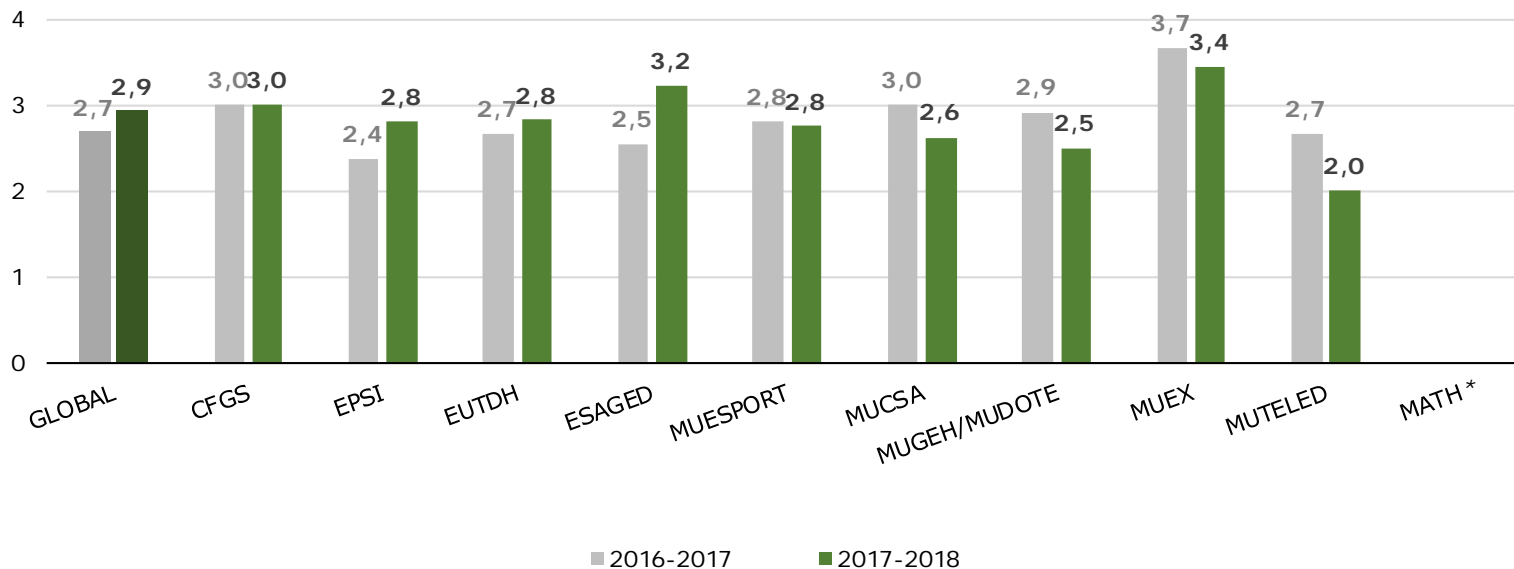


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.7. Medi ambient

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients

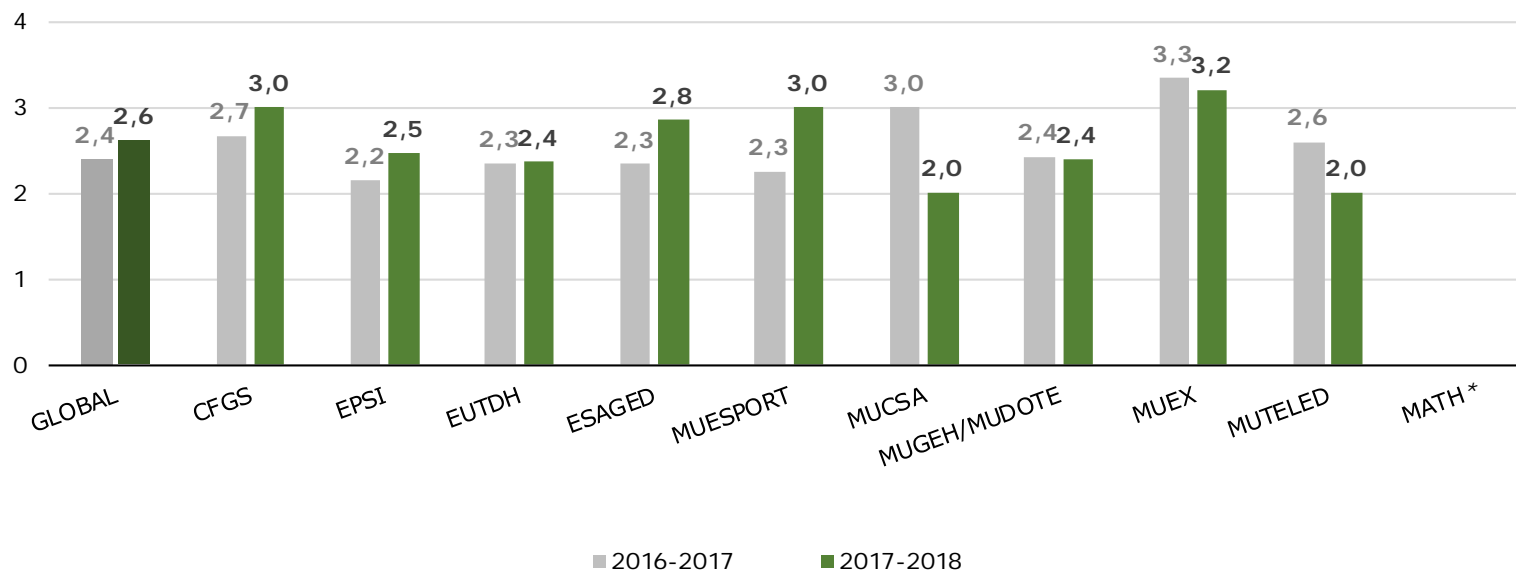


* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

2.7. Medi ambient

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

L'Escola realitza suficients accions en favor del medi ambient



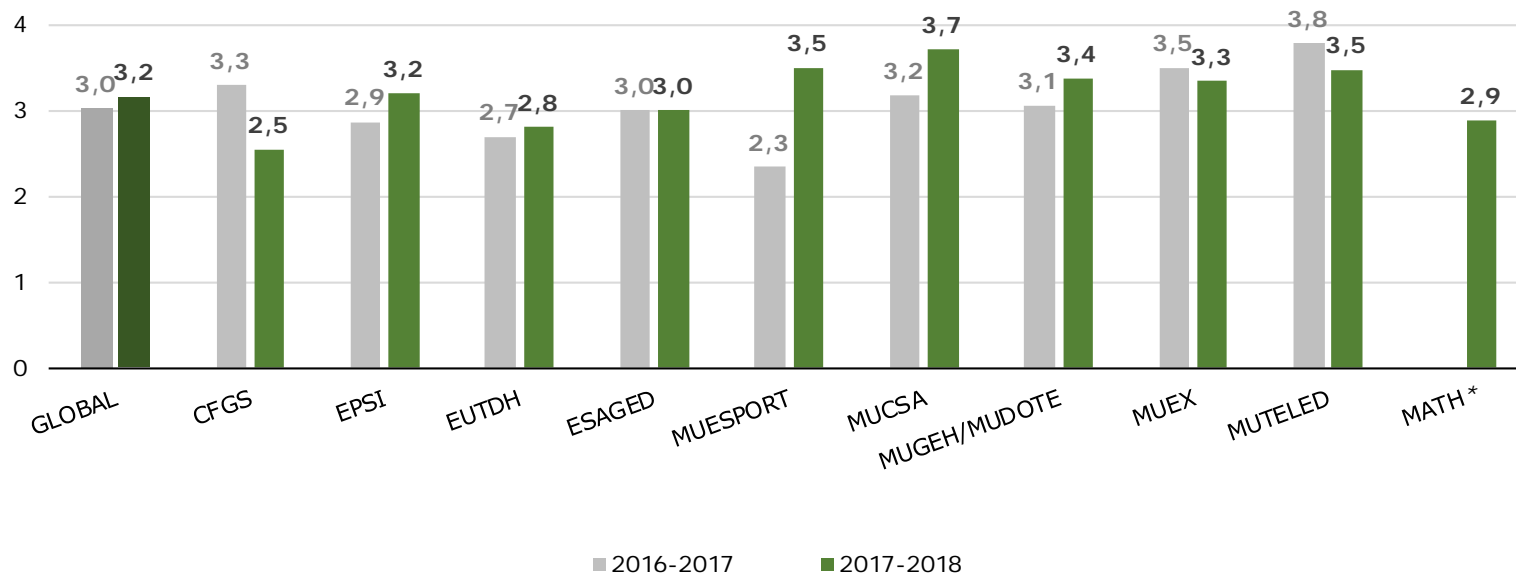
* No hi ha respostes registrades de cap alumne del Màster en Turisme i Humanitats del curs 2017-2018. Durant el curs 2016-2017 no se'ls hi va passar l'enquesta de serveis.

A close-up photograph of a person's hands interacting with a laptop. The left hand is on a black mouse, and the right hand is positioned over the laptop keyboard. The person is wearing a white long-sleeved shirt. A dark red horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text '3. Professorat'.

3. Professorat

3.1. Gestió informàtica

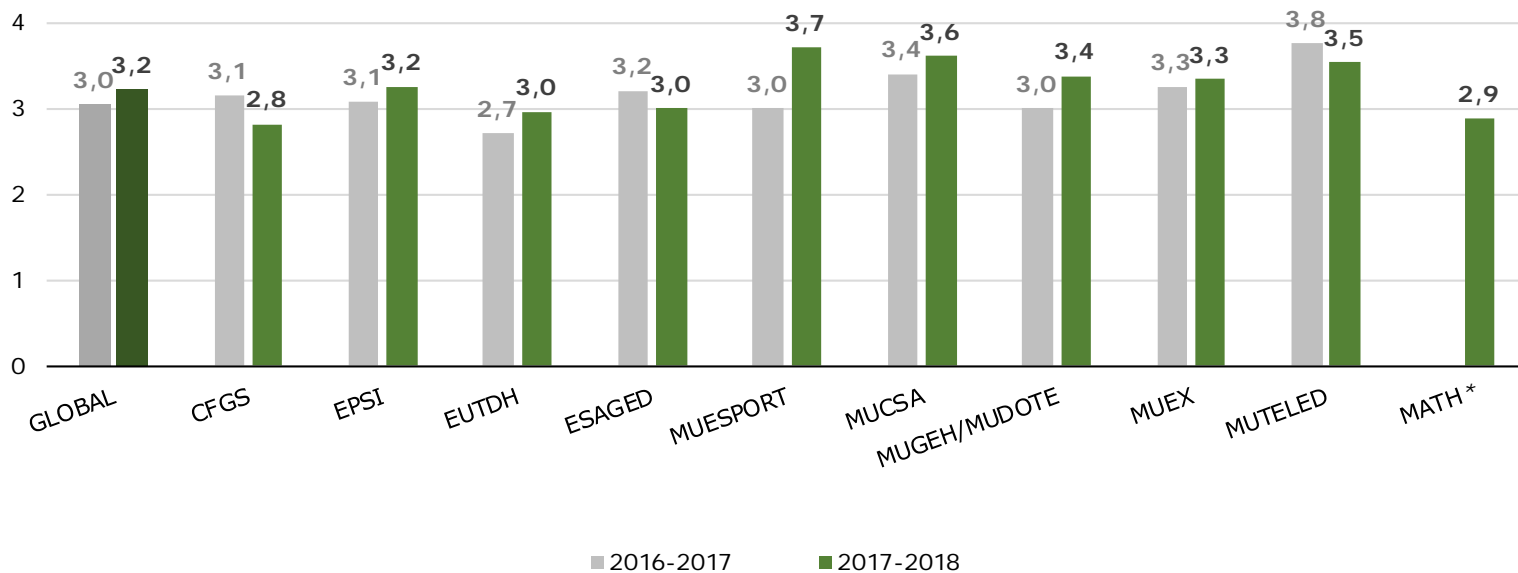
*Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Consideres que els recursos informàtics són suficients*



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.1. Gestió informàtica

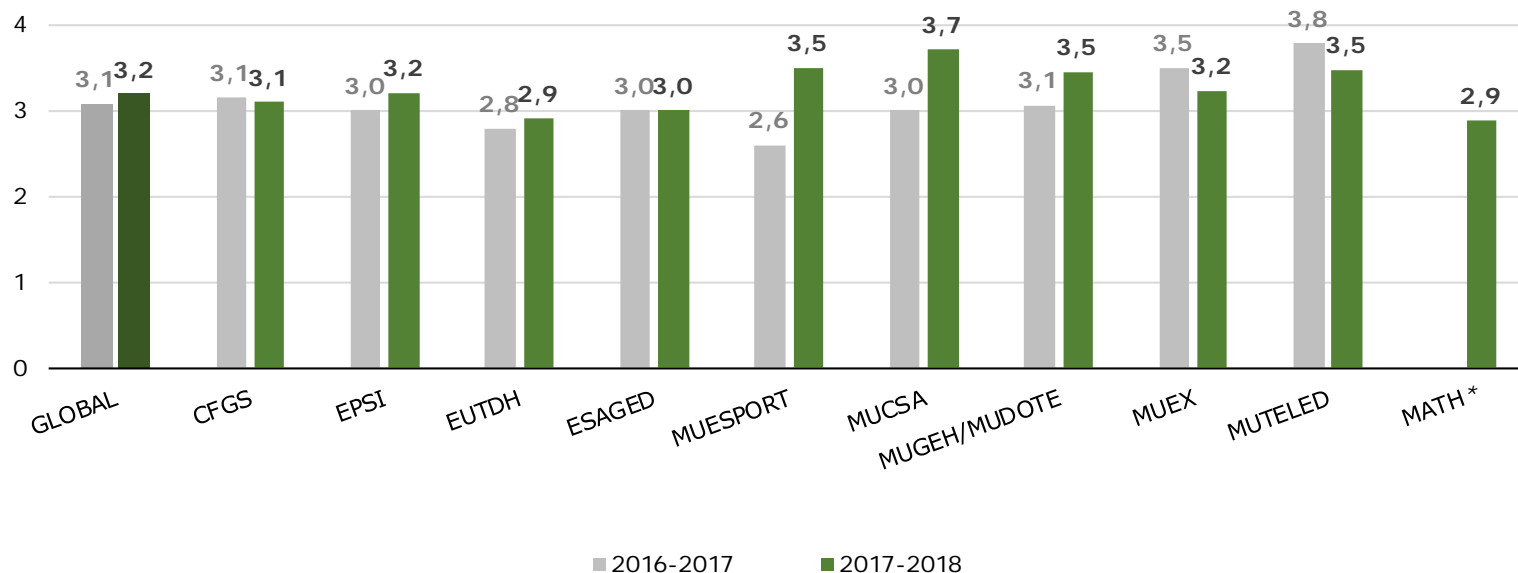
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
El software disponible està actualitzat**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.1. Gestió informàtica

*Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
L'accés als recursos informàtics és suficient*

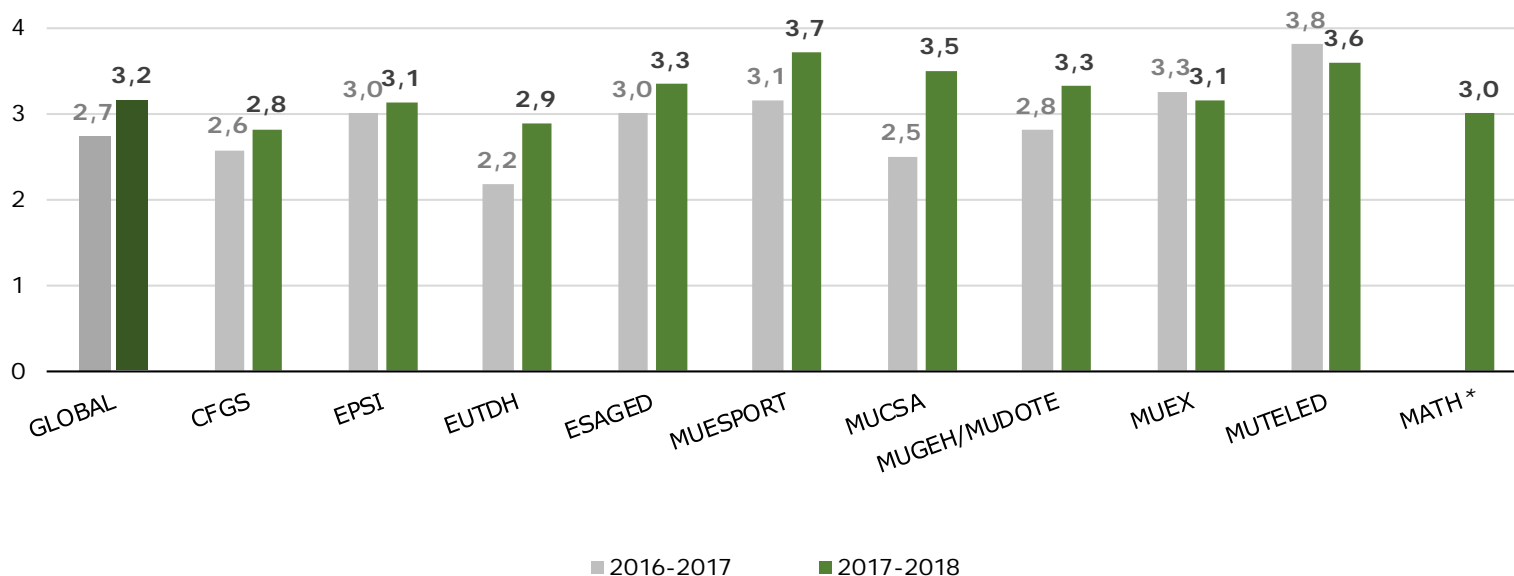


*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

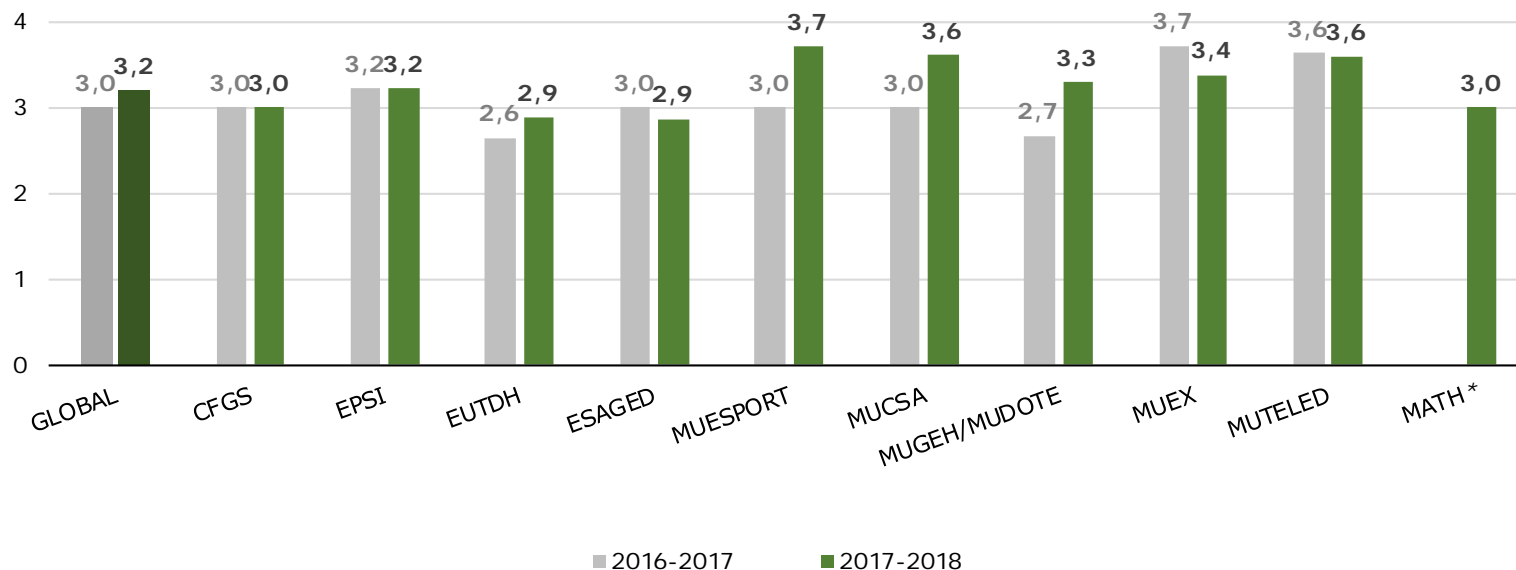
El procediment de resolució d'incidències és adequat



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.1. Gestió informàtica

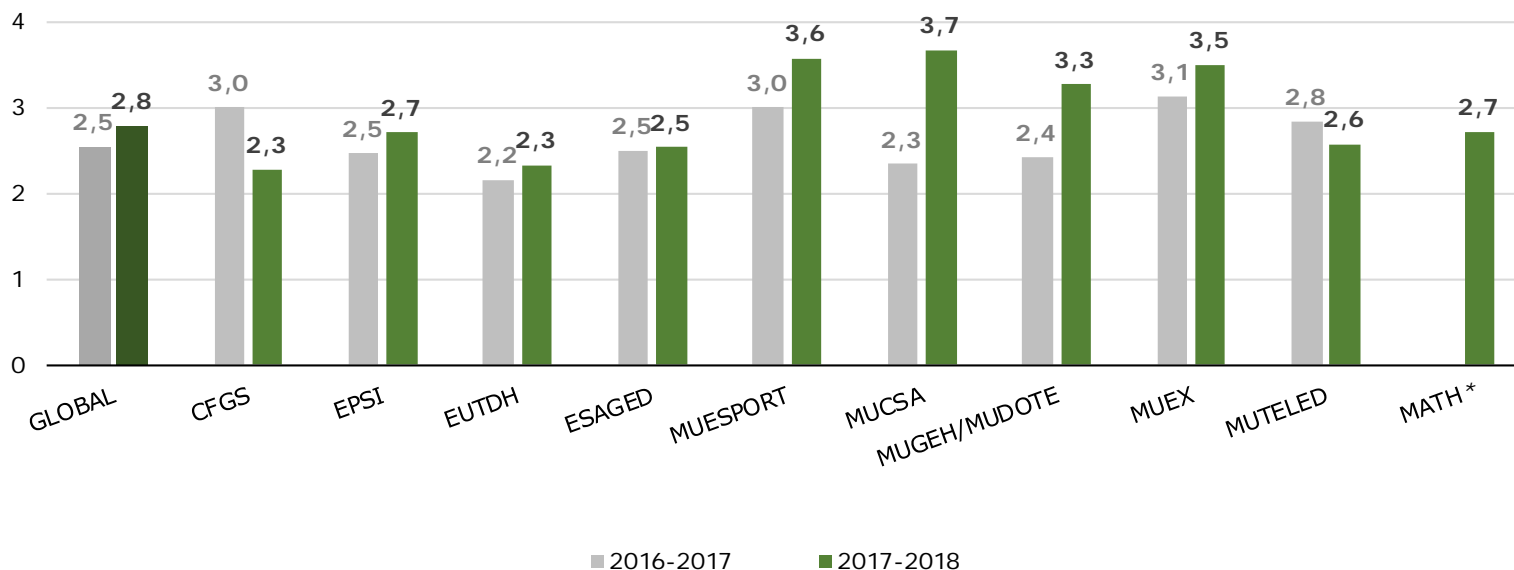
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
El software disponible dóna resposta a les assignatures**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.1. Gestió informàtica

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La xarxa wifi té un rendiment adequat**

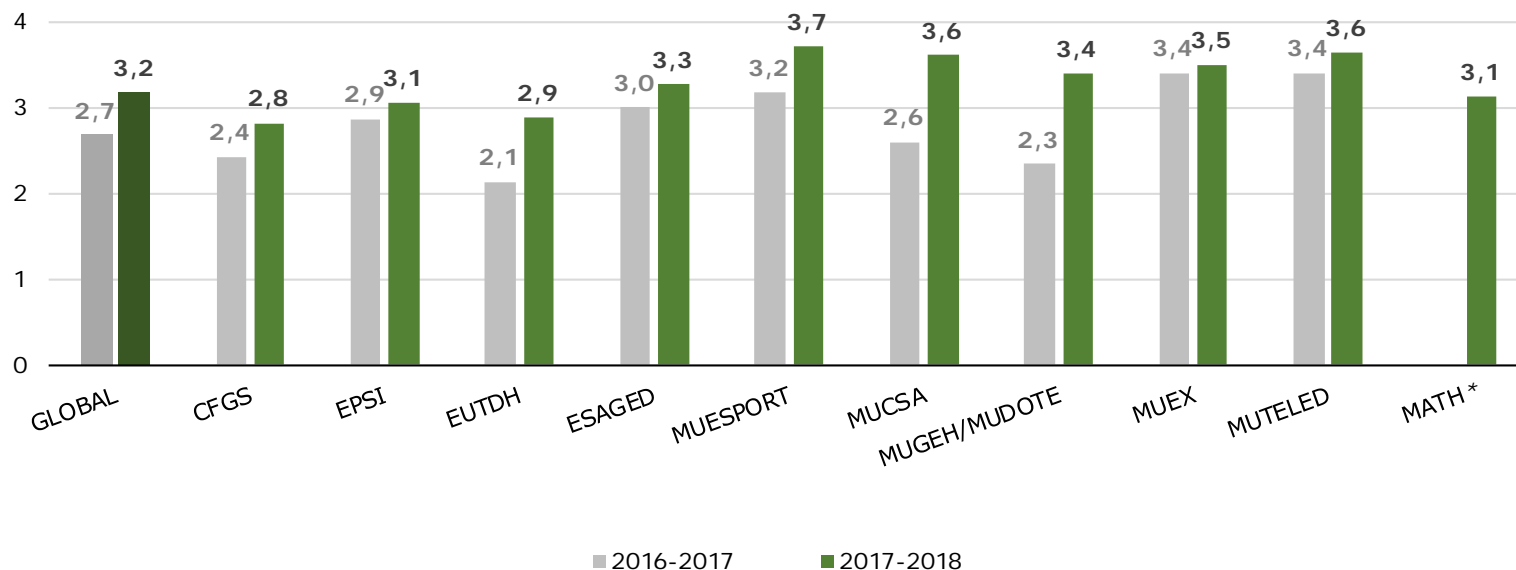


*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

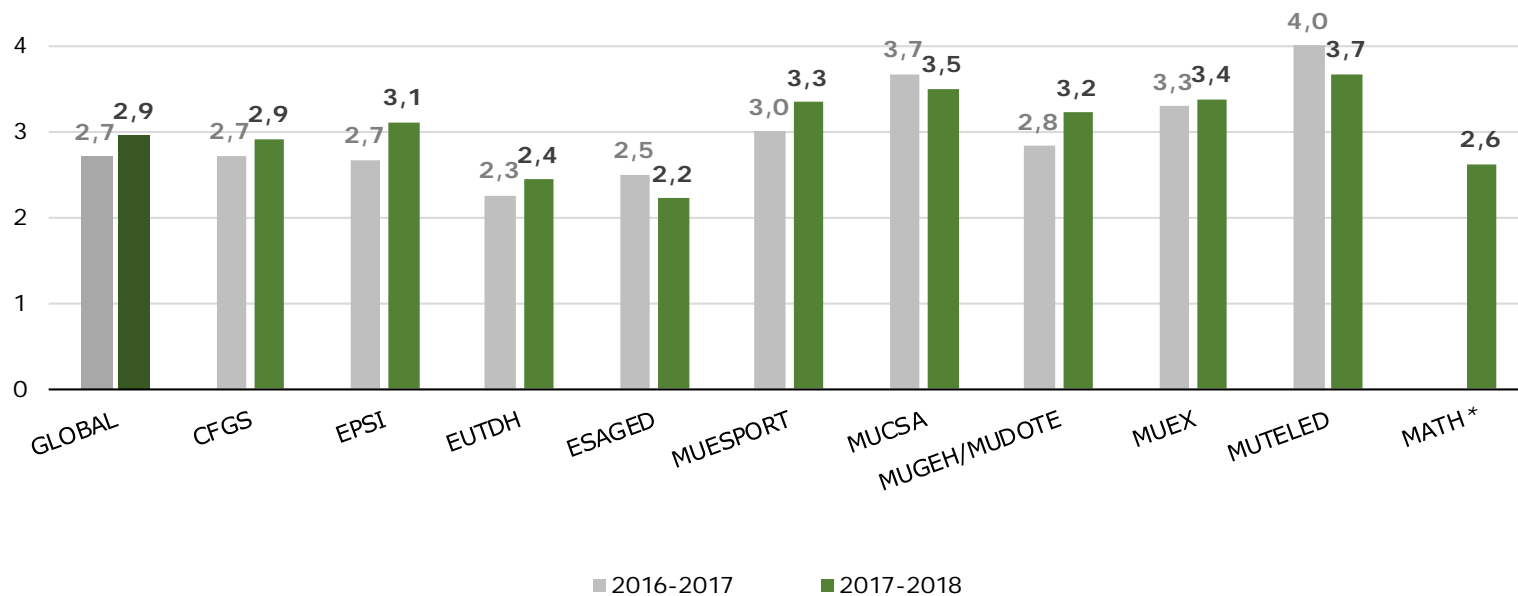
El procediment de resolució d'incidències a l'aula és adequat



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

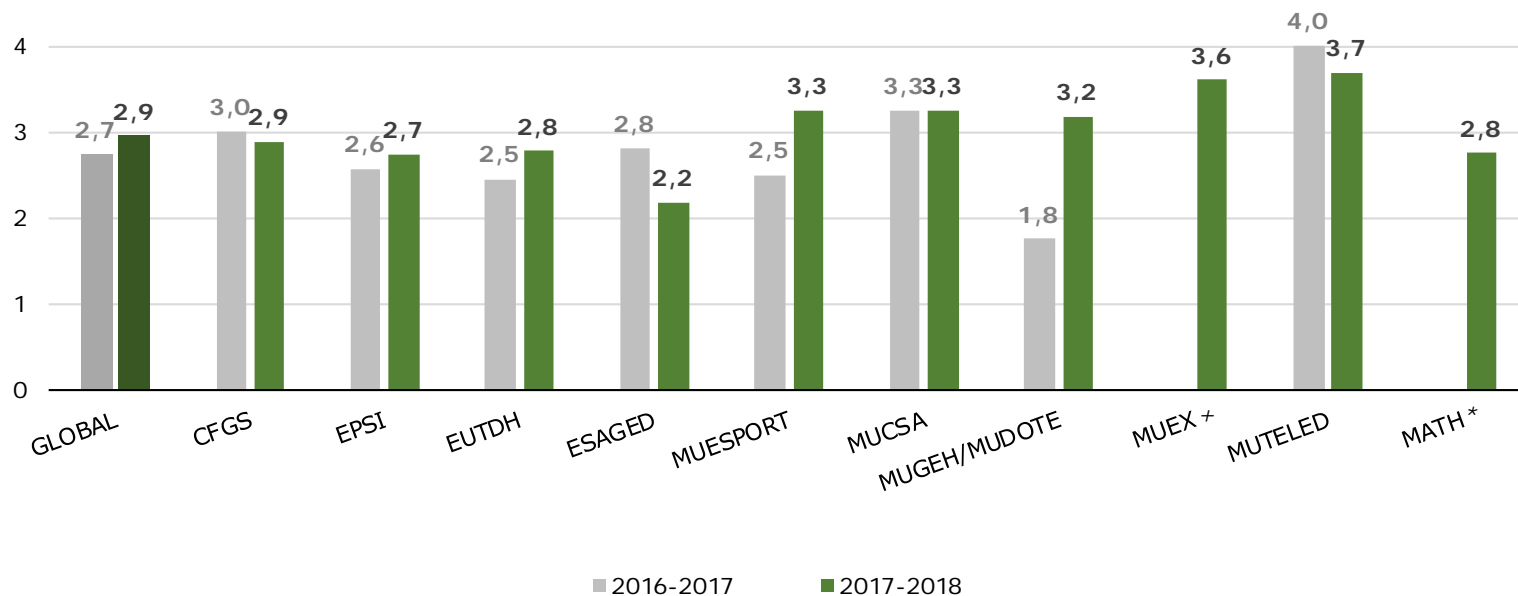
*Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Les aules de teoria són adients*



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

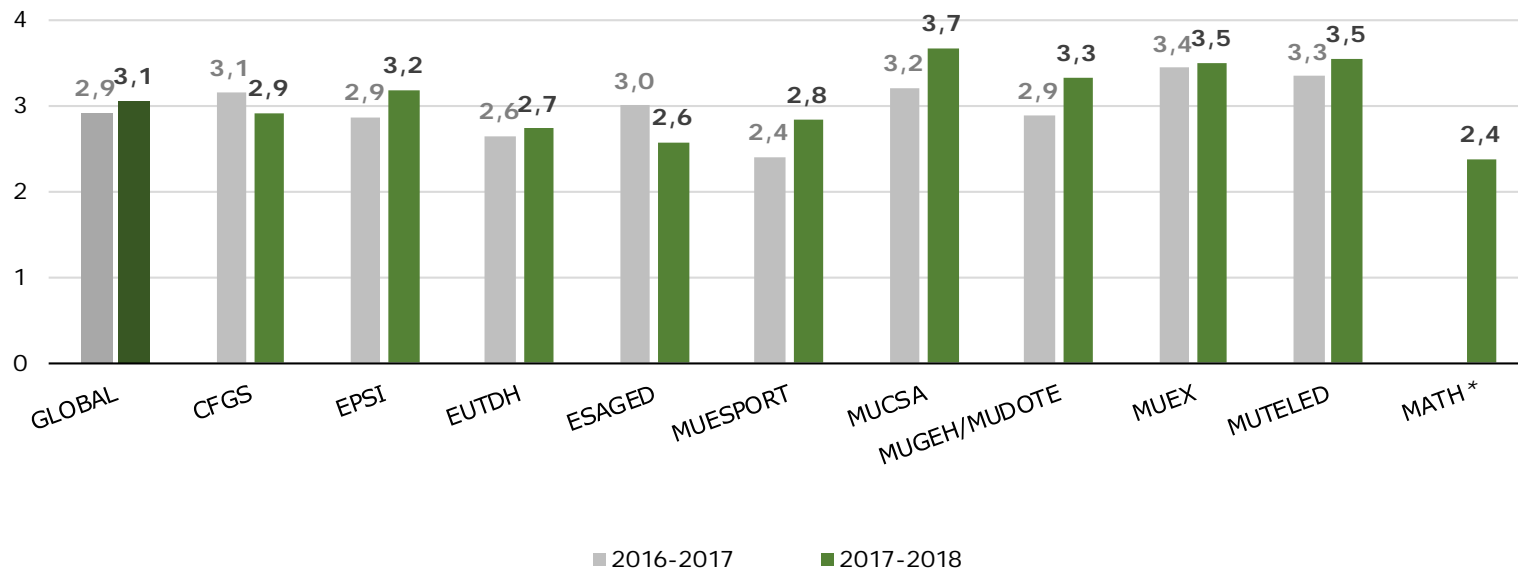
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Les aules de pràctiques són adients**



+ No hi ha base de resposta pel curs 2016-2017 per l'enquesta de serveis al professorat del Màster Universitari Unió Europea i Xina.
*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

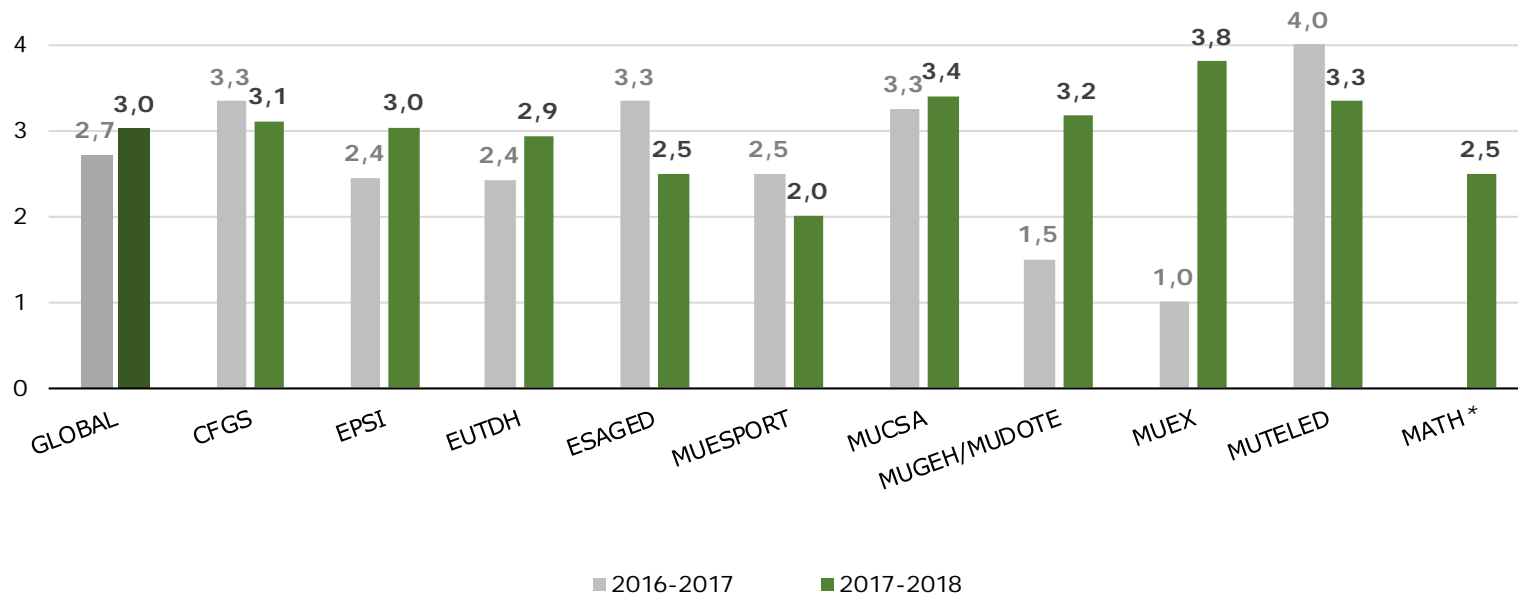
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
L'equipament de les aules de teoria és adient**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

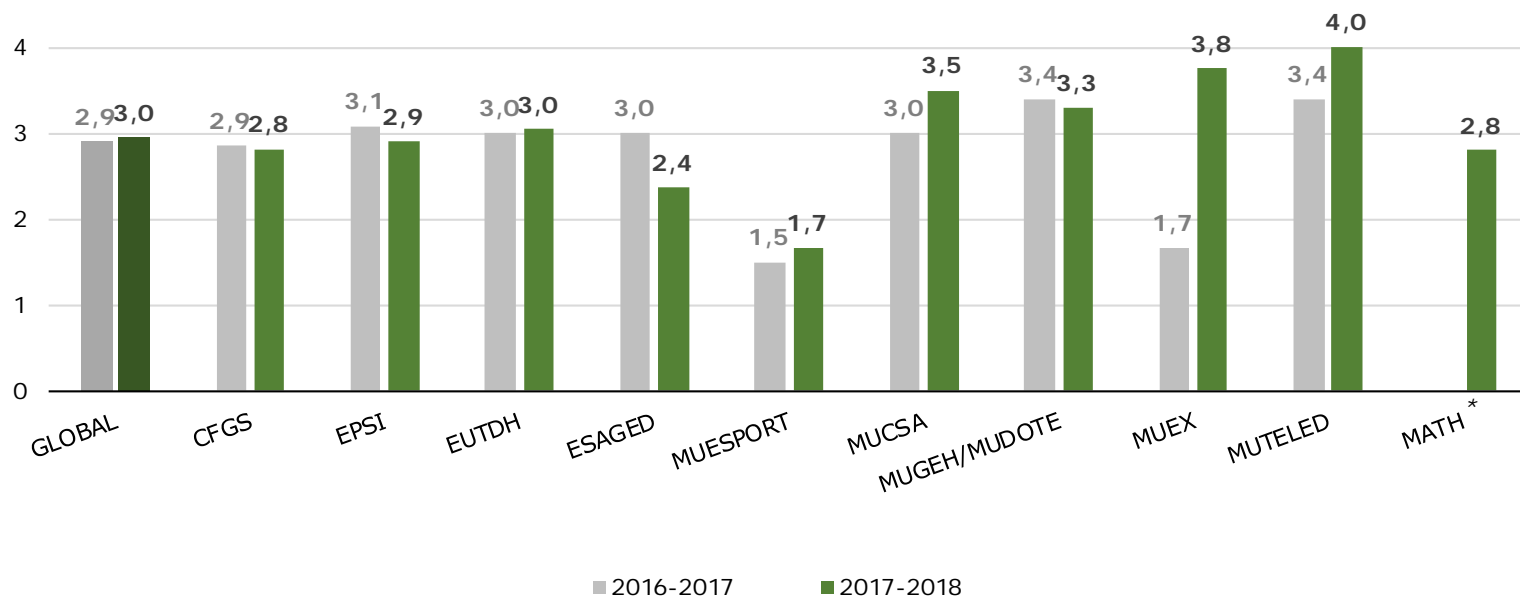
*Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
L'equipament de les aules de pràctiques és adient*



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

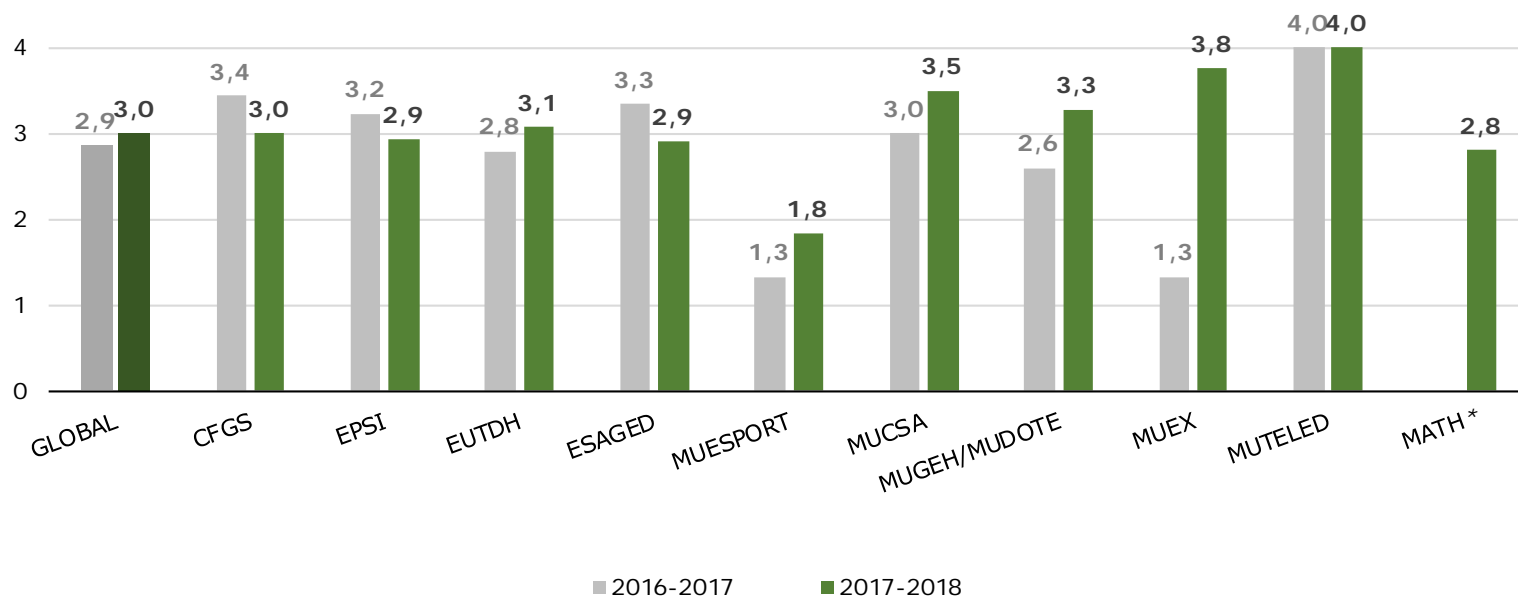
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Els despatxos de tutories són adients**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

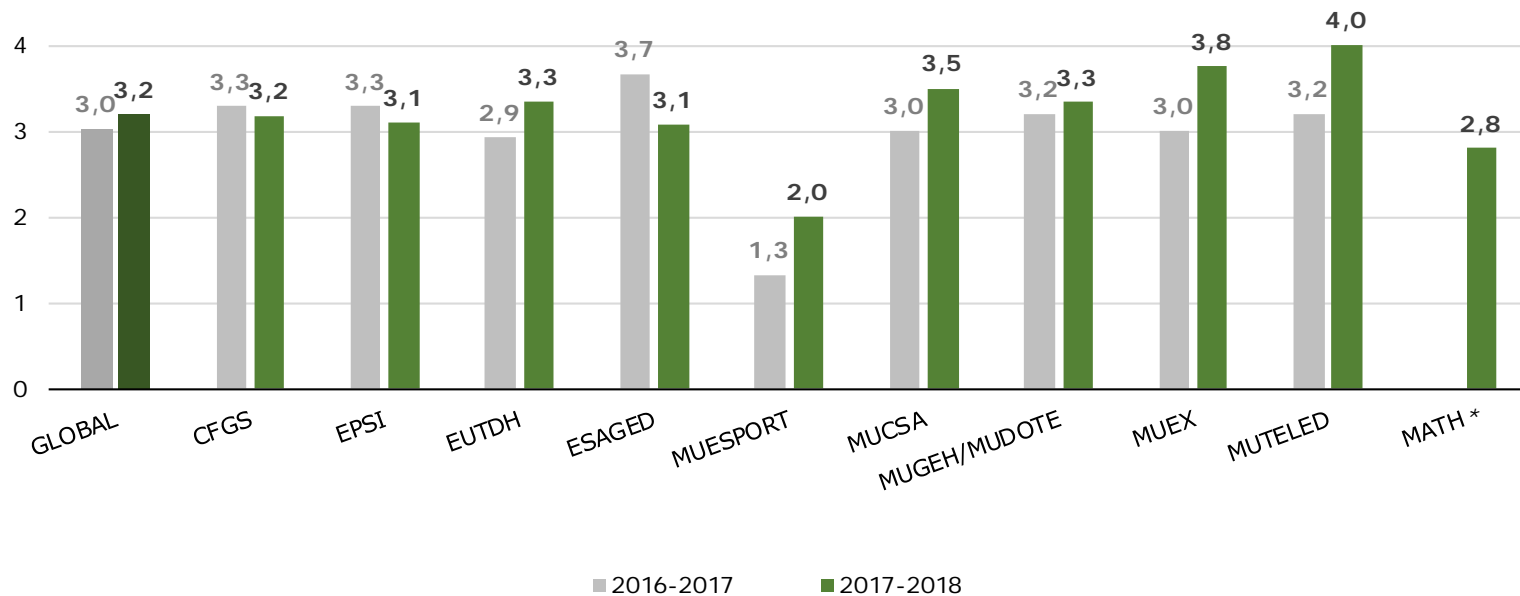
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Les sales de professors són adients**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

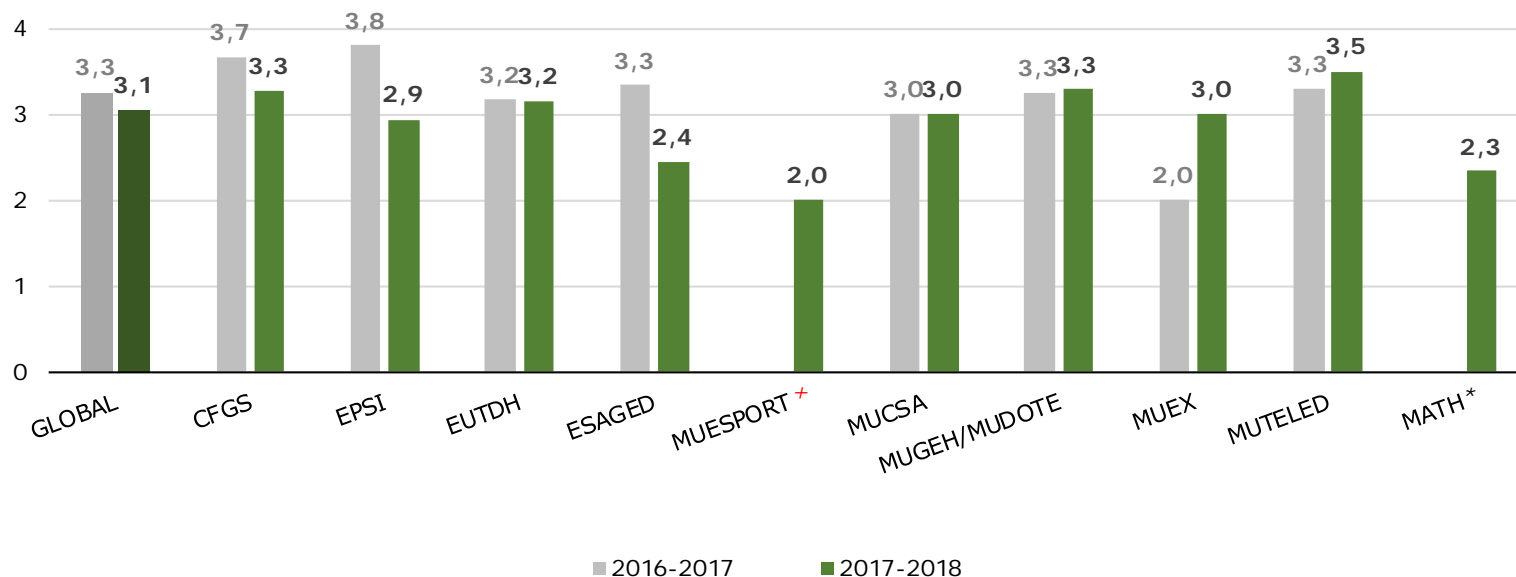
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Les sales de reunions són adients**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

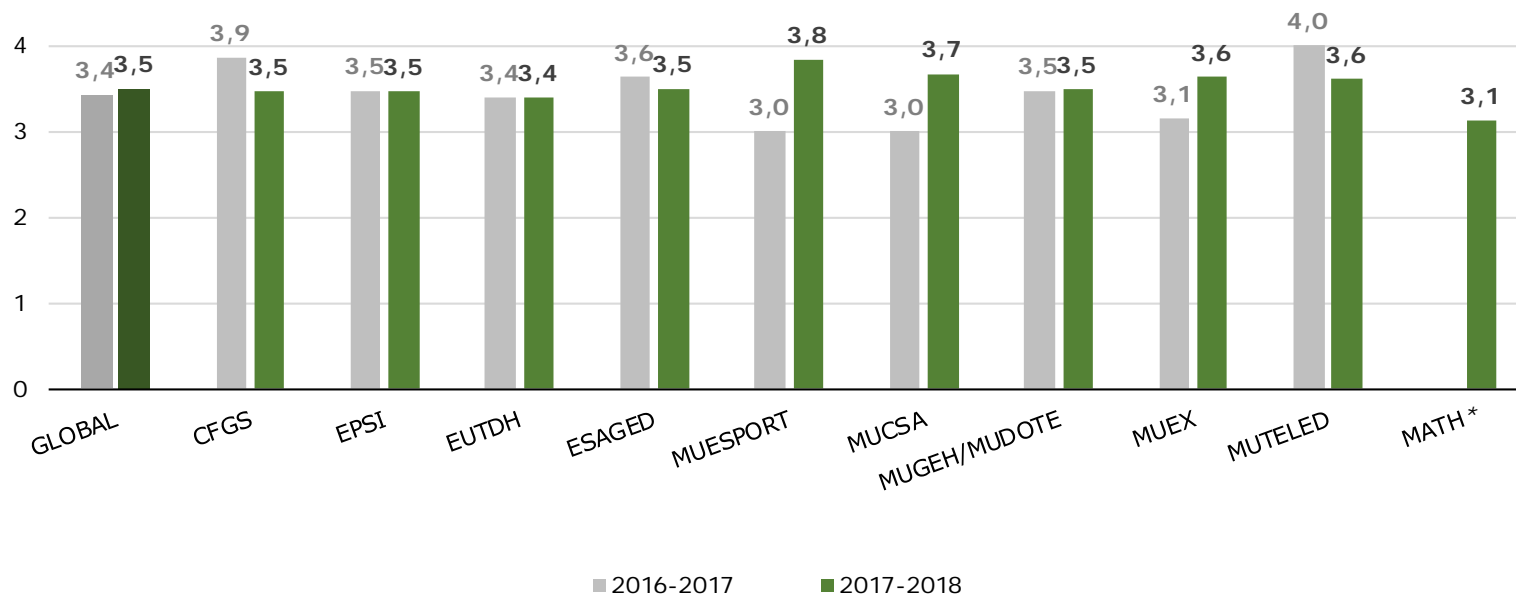
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
Les sales de cuina-office són adients**



⁺ No hi ha base de resposta pel curs 2016-2017 per l'enquesta de serveis al professorat del Màster Universitari en Gestió Esportiva.
^{*} Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.2. Instal·lacions

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La neteja és adequada**

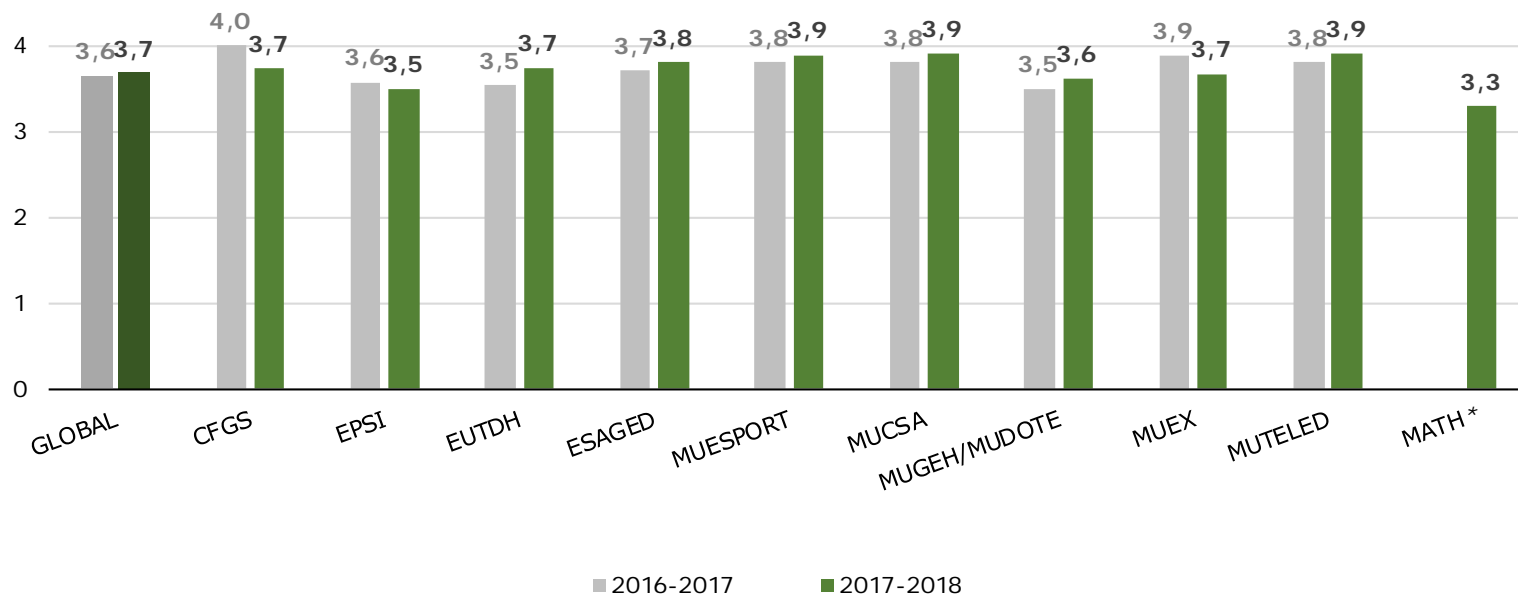


*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

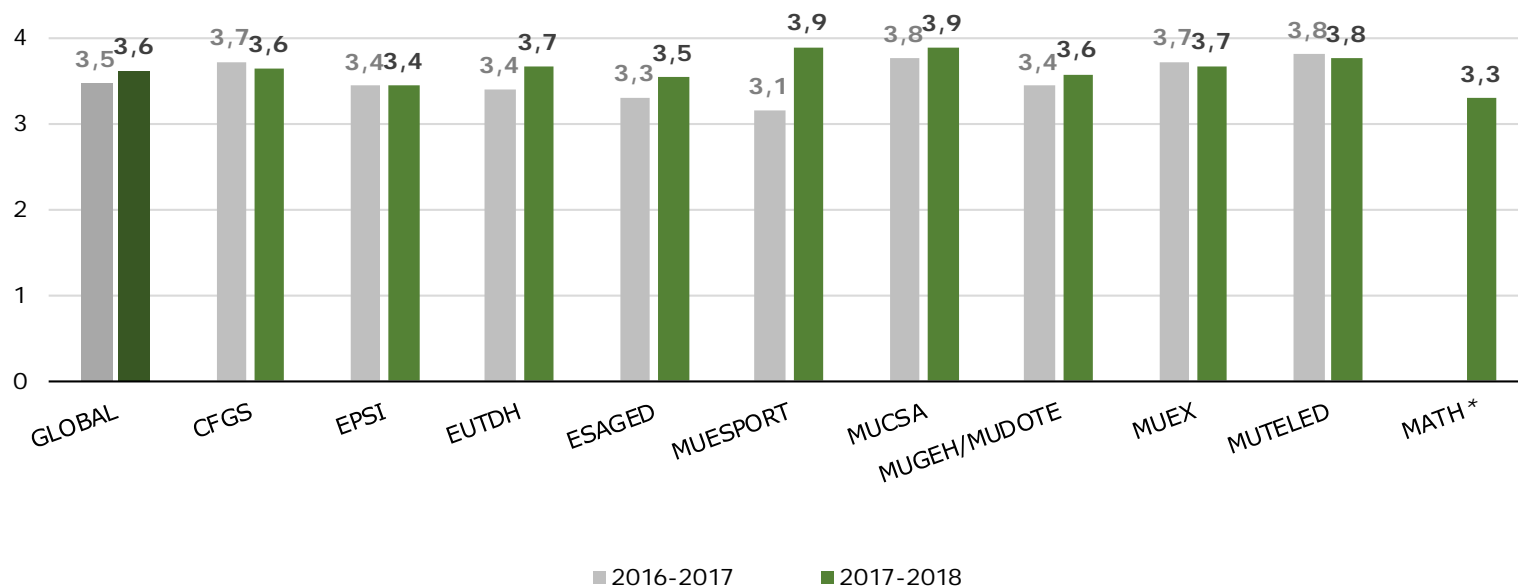
L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

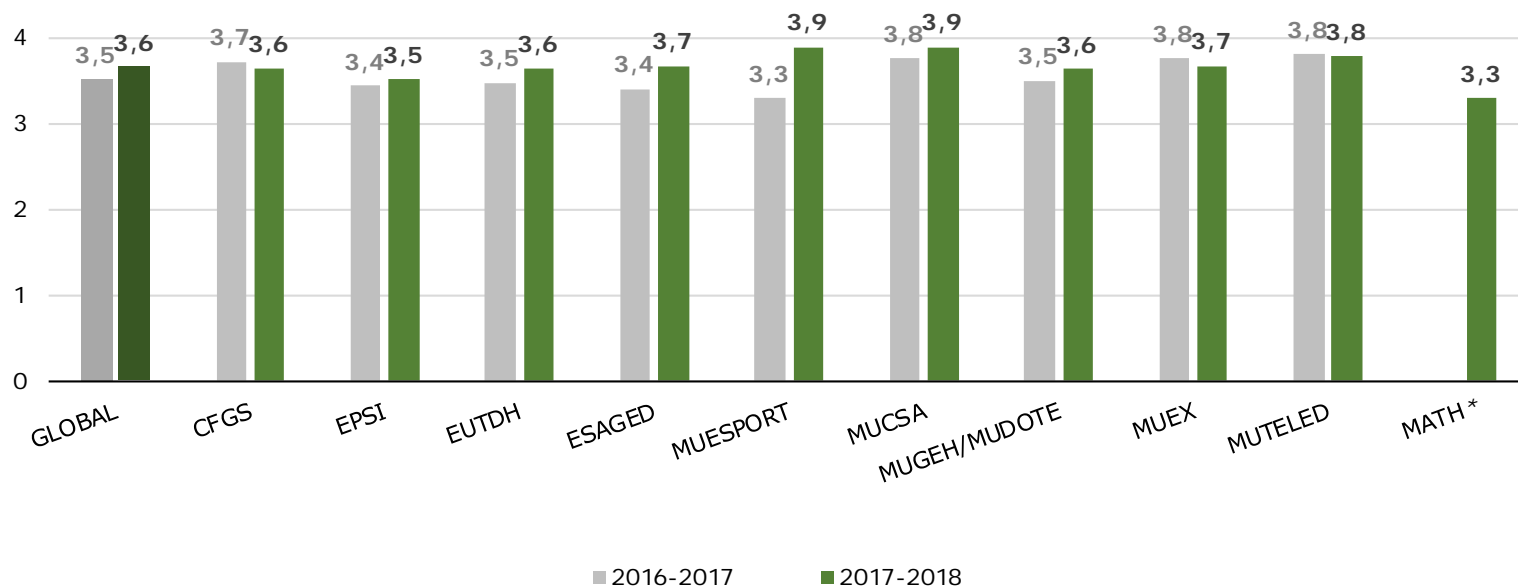
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La resolució d'incidències és adequada**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

*Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La resolució de peticions és adequada*

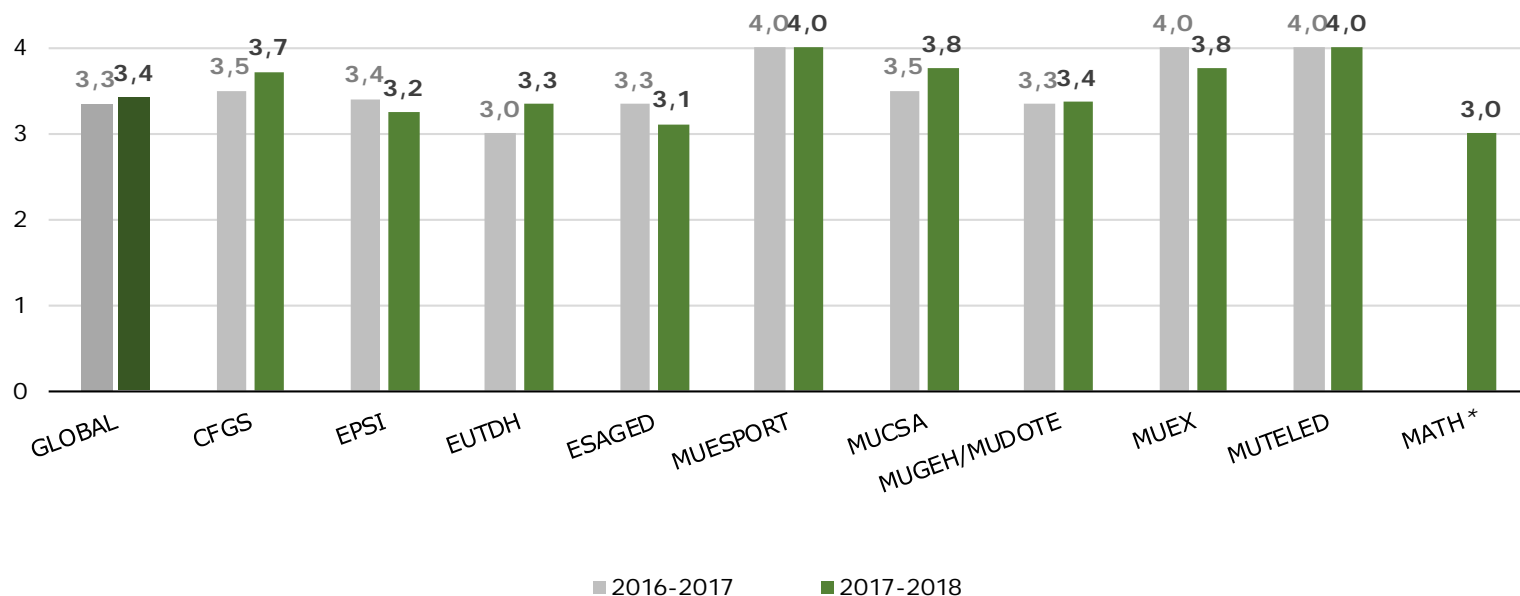


*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.4. Unitat de pràctiques

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

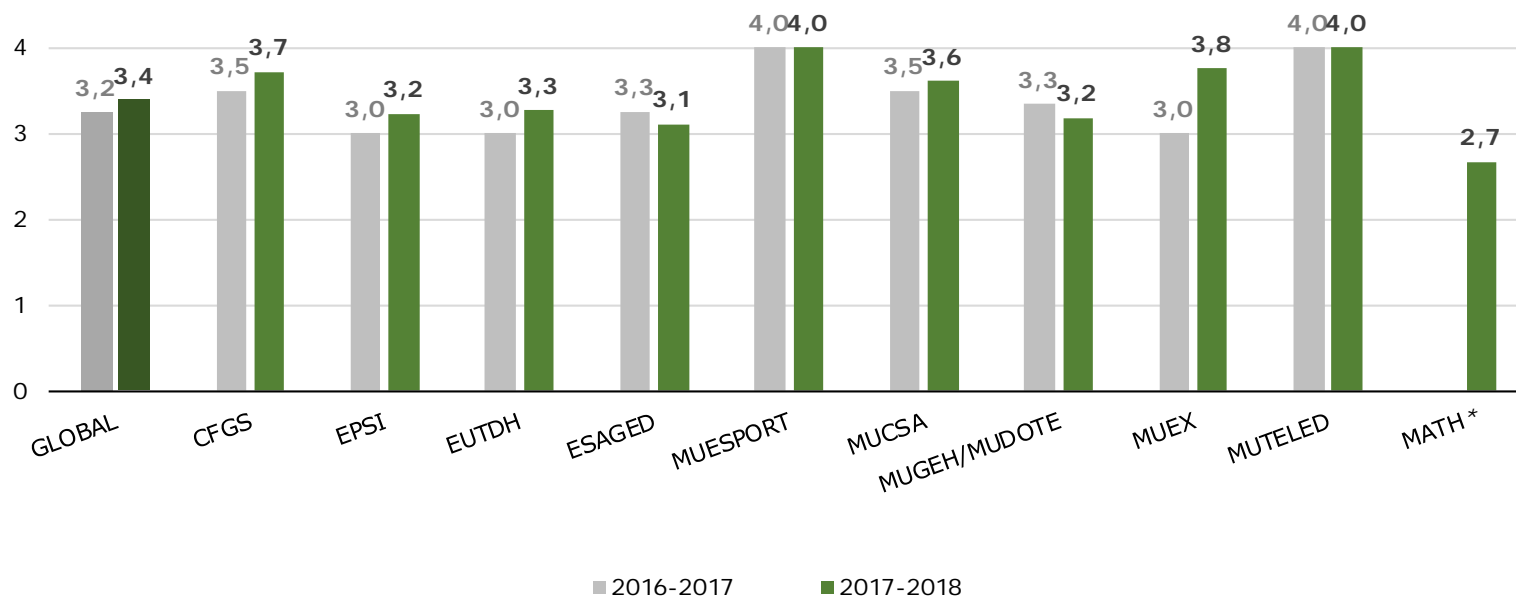
L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.4. Unitat de pràctiques

*Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La resolució d'incidències és adequada*

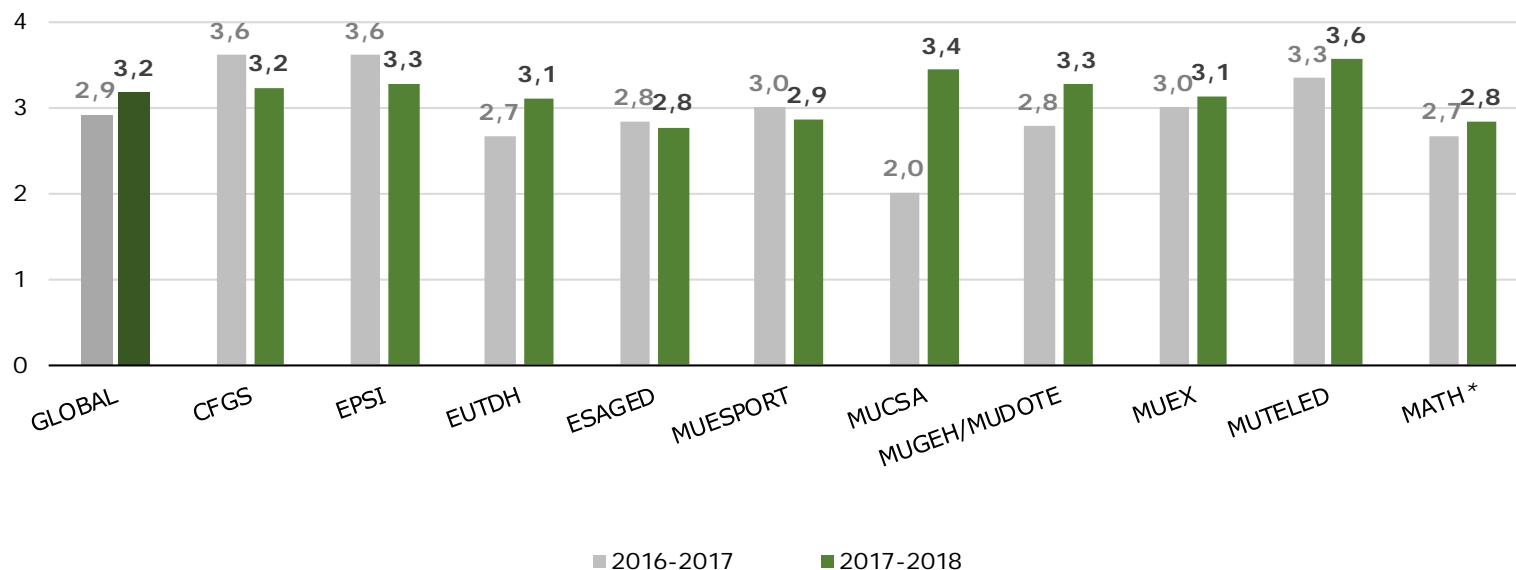


*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.5. Recursos de la UAB

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

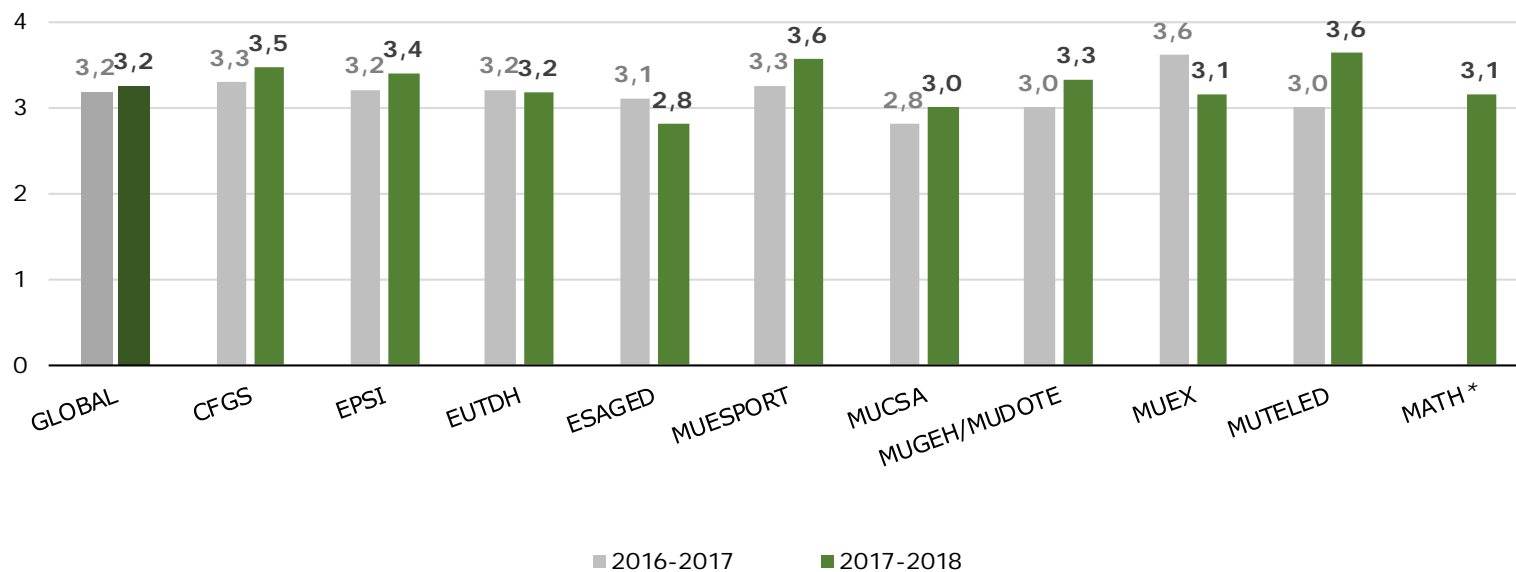
Els recursos dels que disposen les biblioteques de la UAB són adequats



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.6. Comunicació

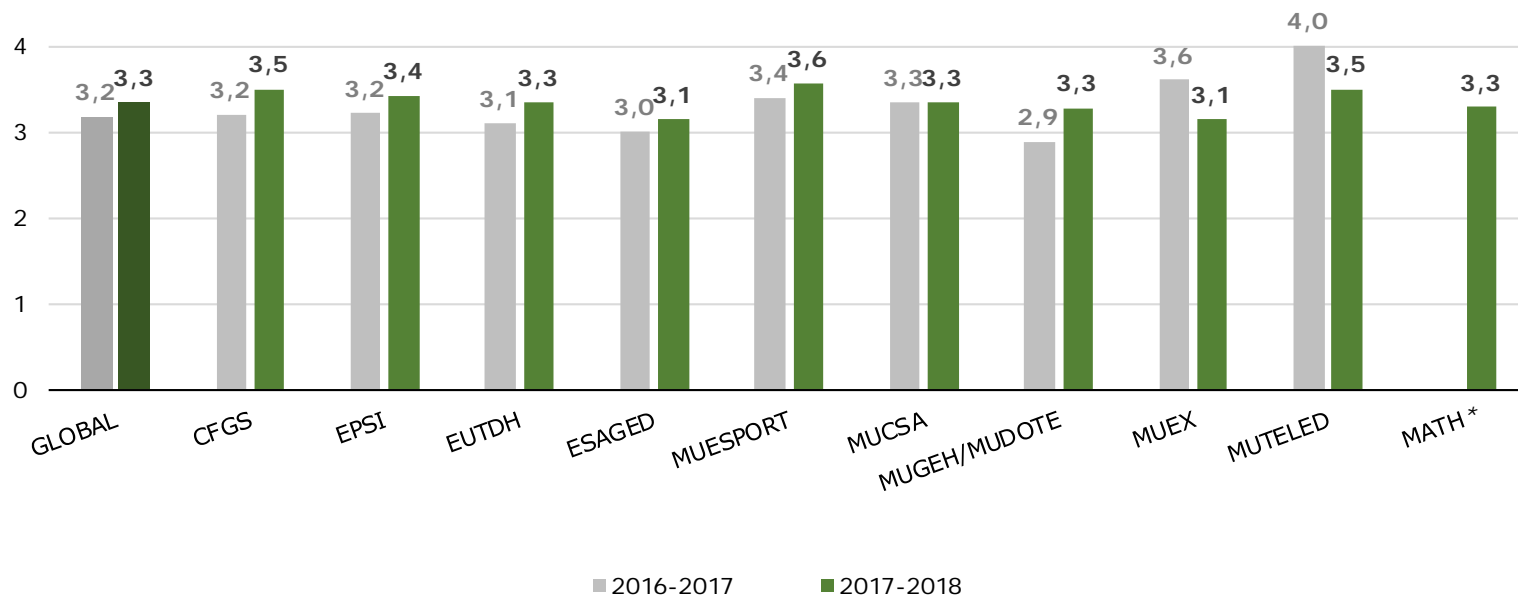
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La web de l'Escola dóna la informació adequada**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.6. Comunicació

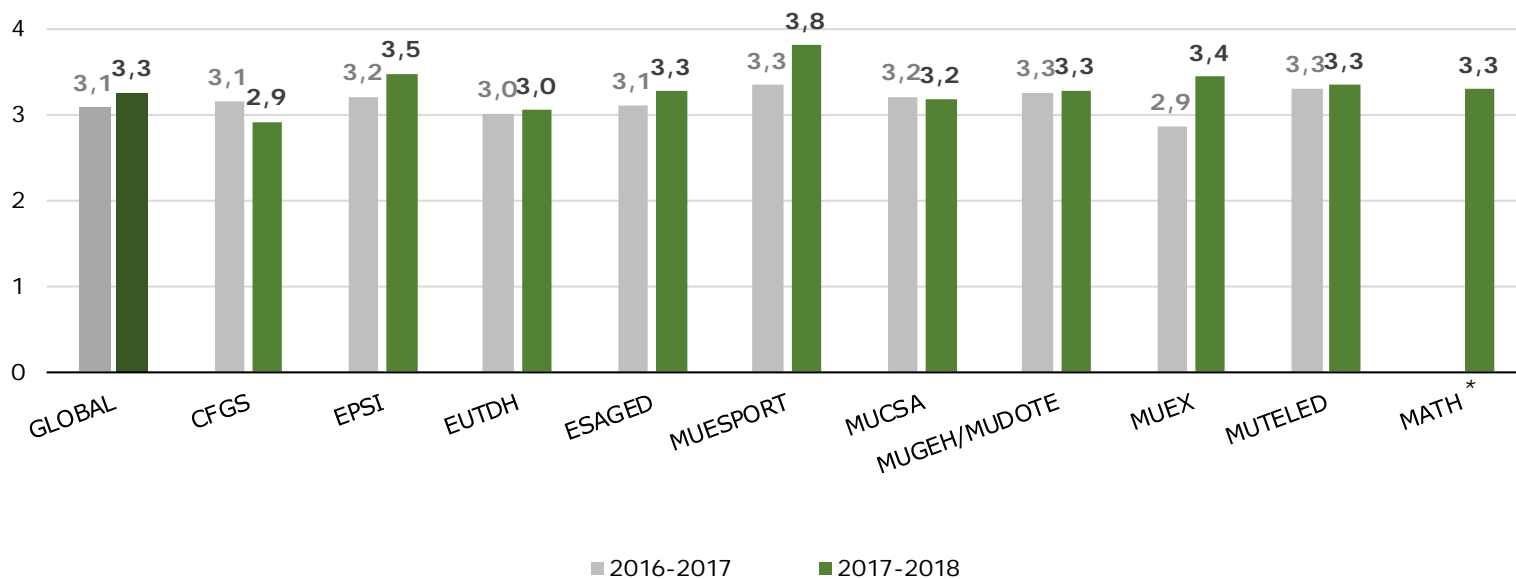
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La Guia de l'estudiant dóna la informació adequada**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.6. Comunicació

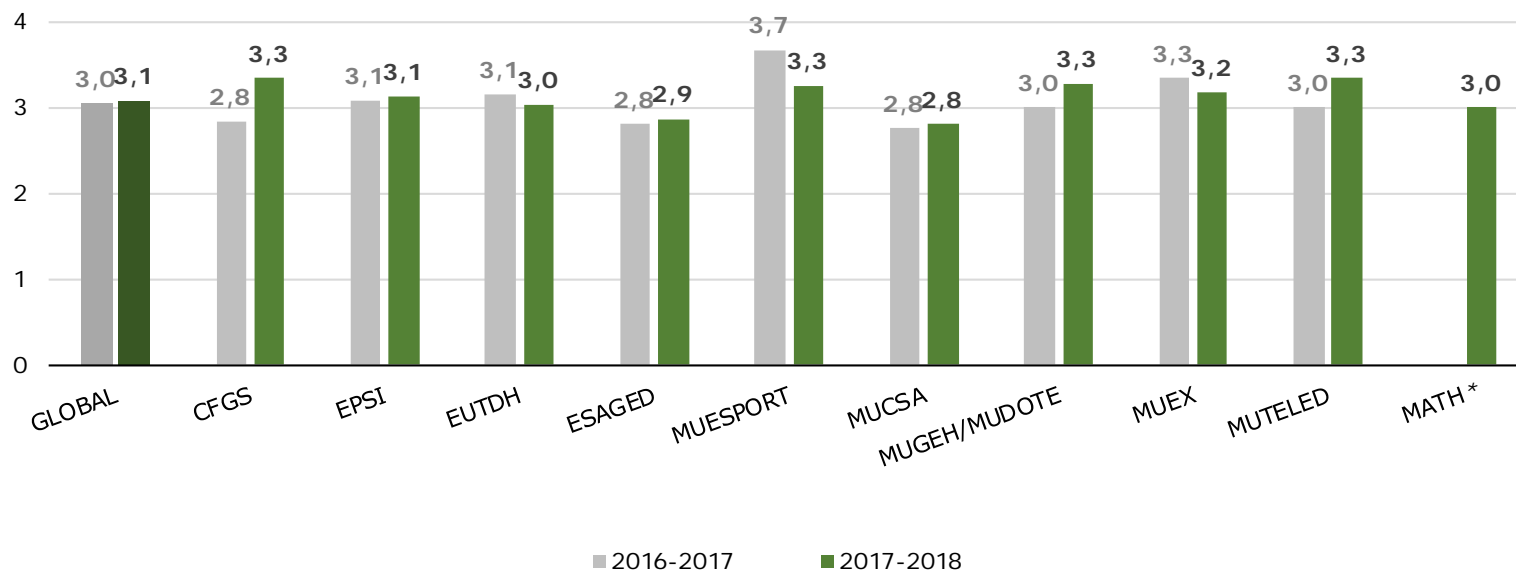
**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
El campus virtual/aula moodle és adient**



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.6. Comunicació

**Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La presència de l'Escola a les xarxes socials és adequada**

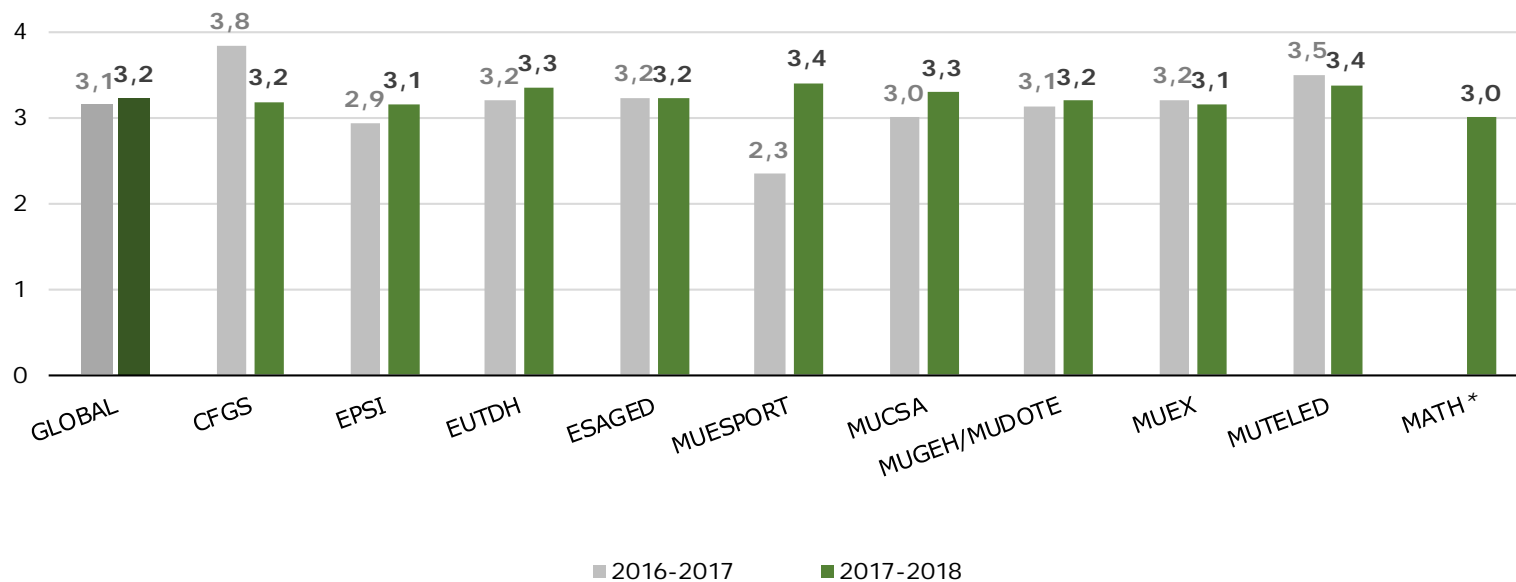


*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.7. Medi ambient

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients

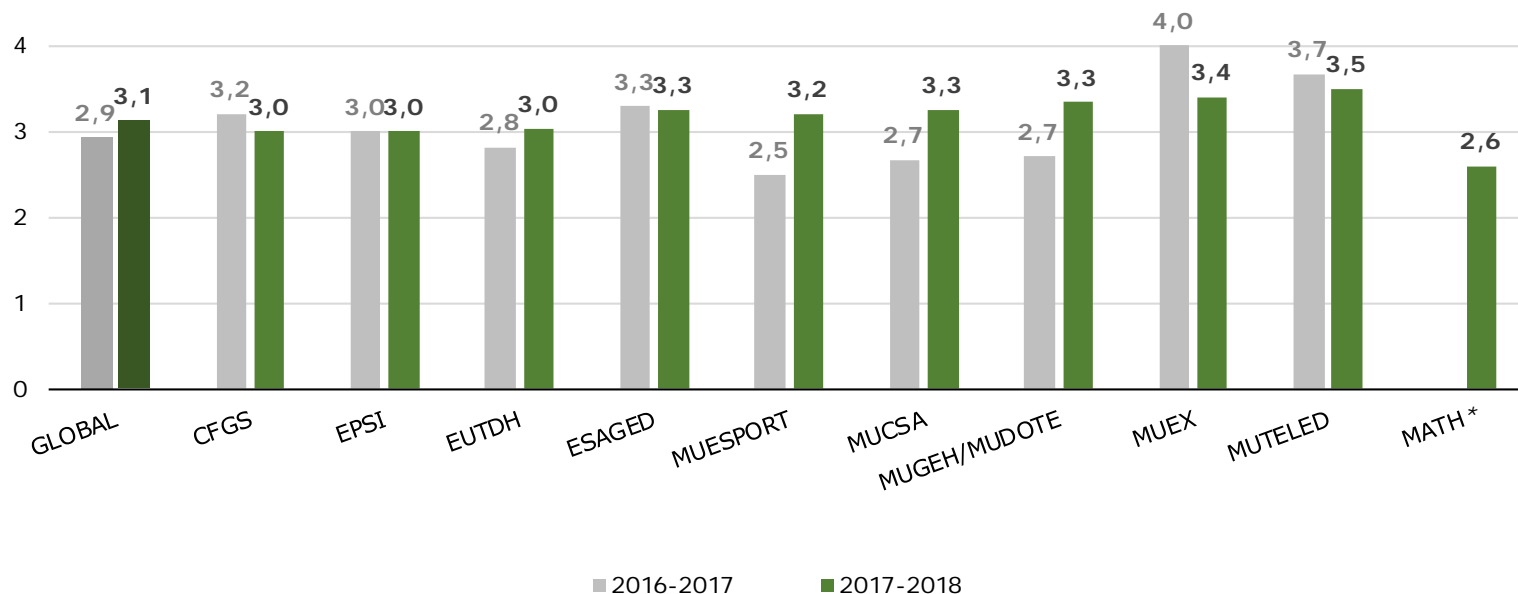


*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.7. Medi ambient

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

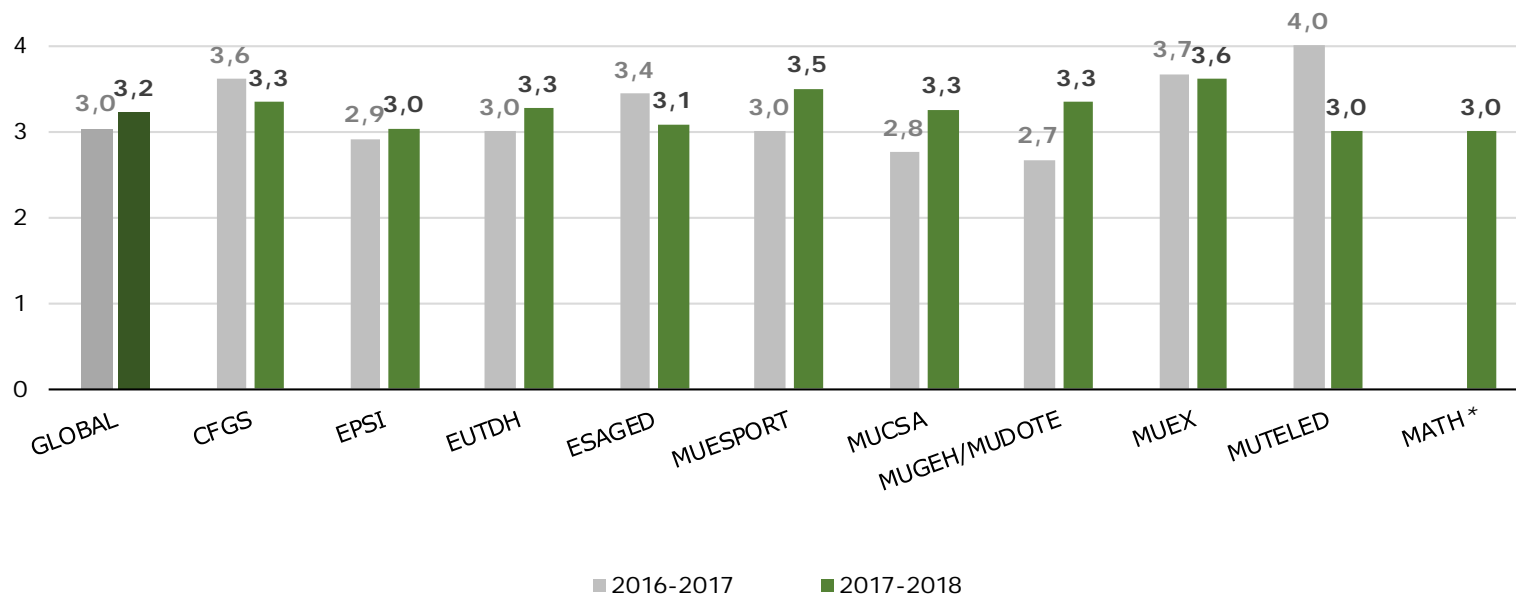
L'Escola realitza suficients accions en favor del medi ambient



*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.

3.7. Medi ambient

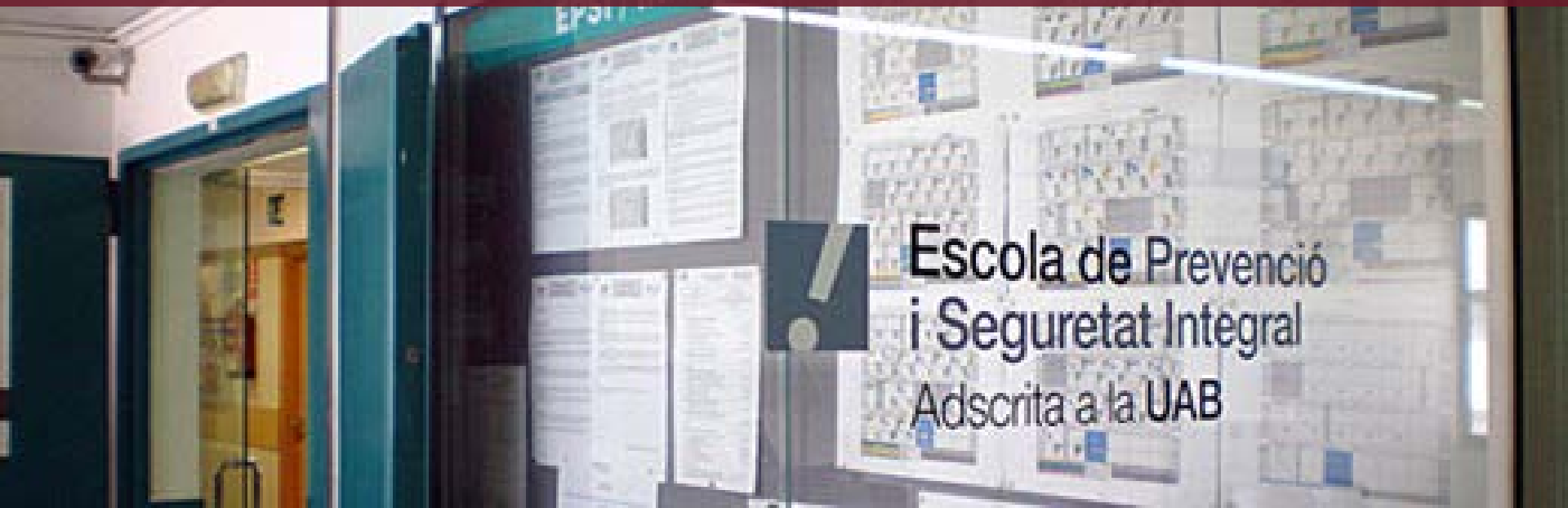
*Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:
La Guia de bones pràctiques és adequada*




*Durant el curs 2016-2017 no es va passar l'enquesta de serveis al professorat del Màster en Turisme i Humanitats.



4. PAS



 Escola de Prevenció
i Seguretat Integral
Adscrita a la UAB

4.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

1.1 Consideres que els recursos informàtics són suficients

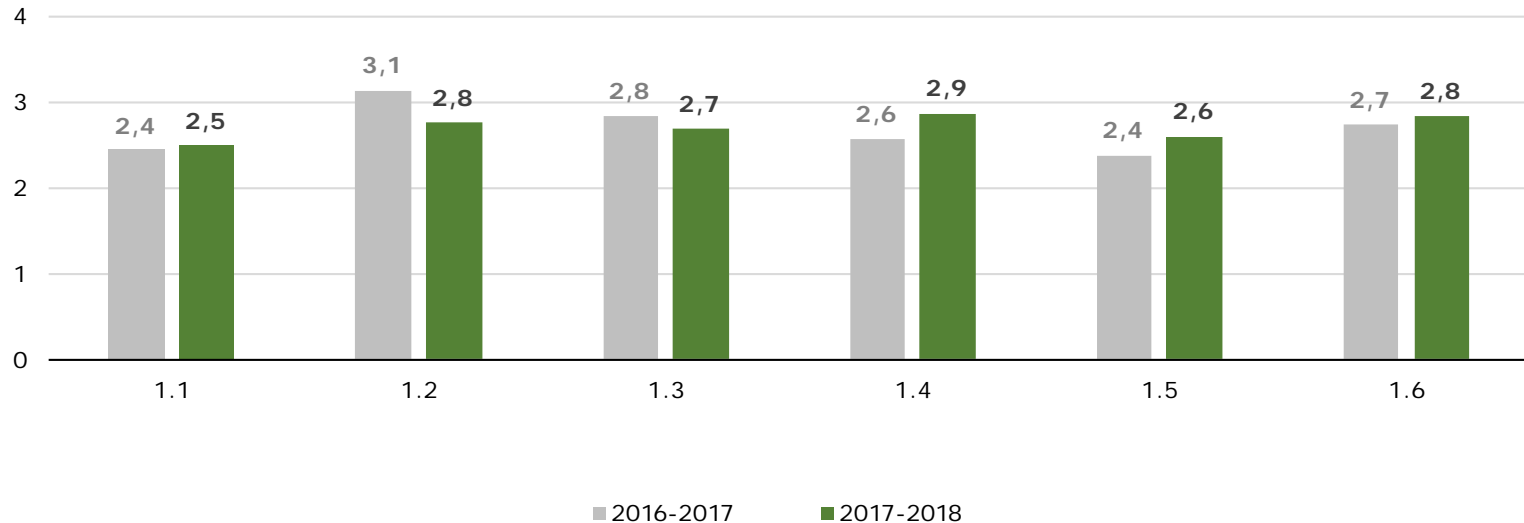
1.2 El software disponible està actualitzat

1.3 L'accés als recursos informàtics és suficient

1.4 El procediment de resolució d'incidències és adequat

1.5 La xarxa wifi té un rendiment adequat

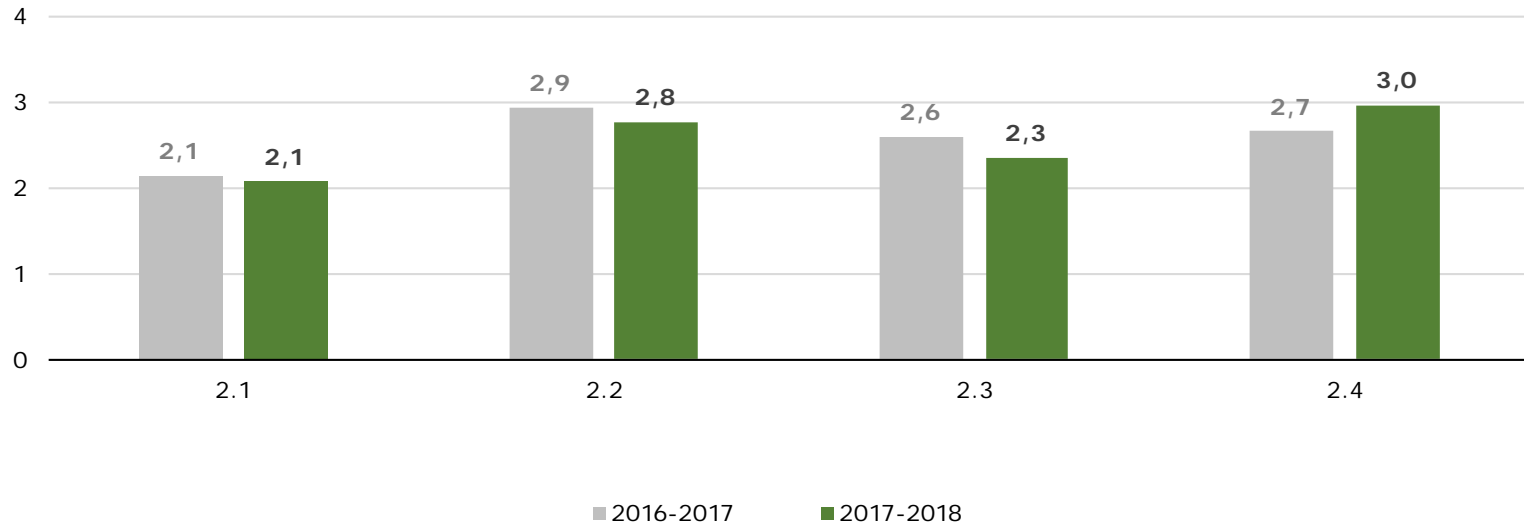
1.6 El procediment de resolució d'incidències a l'aula és adequat



4.2. Instal·lacions de l'Edifici Blanc

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

- 2.1 Els espais de treball són adients**
- 2.2 Les sales de reunions són adients**
- 2.3 Les sales de cuina-office són adients**
- 2.4 La neteja és adequada**



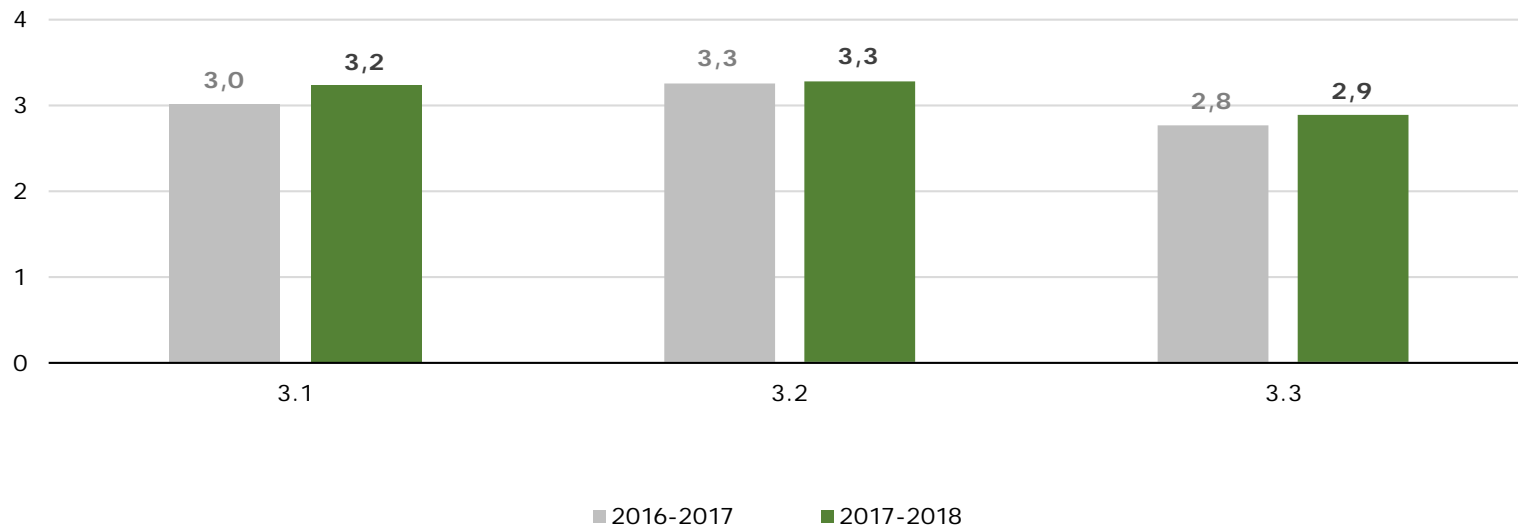
4.3. Comunicació

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

3.1 Les web de les Escoles donen la informació adequada

3.2 La Guia de l'estudiant dóna la informació adequada

3.3 La presència de les Escoles a les xarxes socials és adequada



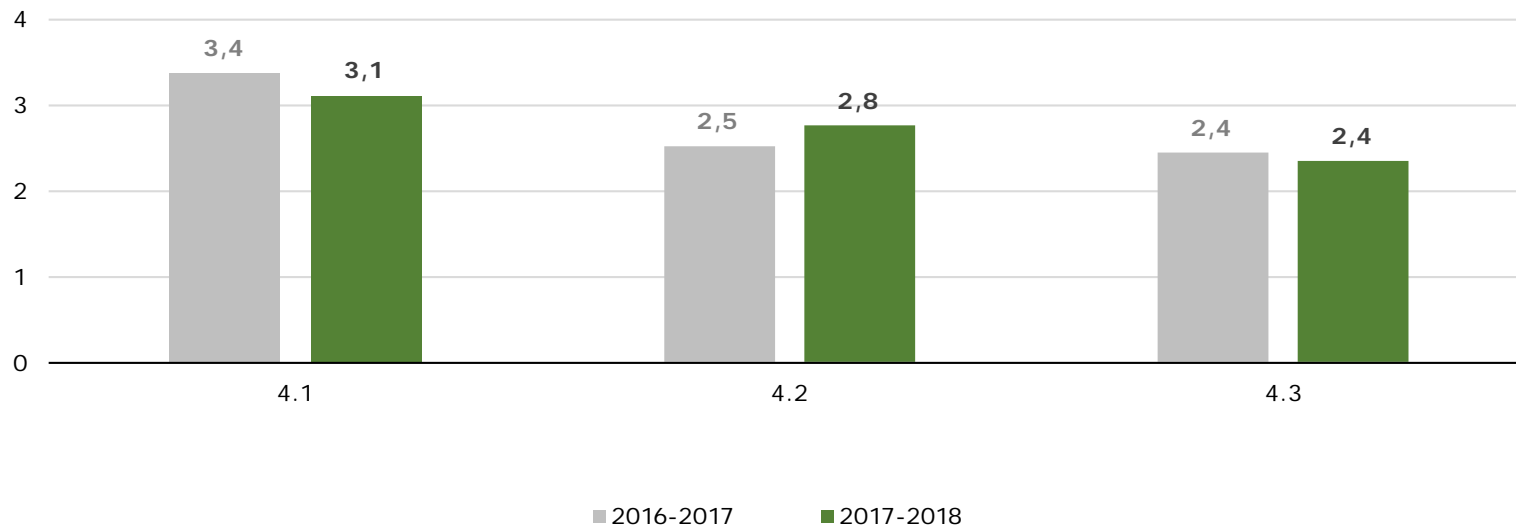
4.4. Medi ambient

Valora el grau d'acord (escala 0-4) amb:

4.1 Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients

4.2 Les Escoles realitzen suficients accions en favor del medi ambient

4.3 La Guia de bones pràctiques és suficient





5. Conclusions



5.1. Alumnat

- La valoració mitjana global referent a la **gestió informàtica** ha augmentat un mínim de dues dècimes respecte el curs 2016-2017 en totes les preguntes excepte en la referent a *El sistema de targeta per a la fotocopiadora és adient*, en que ha disminuït dues dècimes. Les valoracions mitjanes del present curs se situen entre el 2,5 i el 2,8 (en una escala del 0 al 4) en totes les preguntes referents a la gestió informàtica.
- En quant a les **instal·lacions**, les valoracions han augmentat una dècima respecte el curs passat exceptuant la valoració referent a *L'equipament de les aules de pràctiques és adient*, que ha disminuït una dècima. Les valoracions mitjanes del curs 2017-2018 referents a les instal·lacions se situen entre el 2,4 i el 2,9. Destaca amb una valoració de 2,9 *Els despatxos de tutories són adients*.
- Pel que fa a la **Secretaria acadèmica / Atenció al client** totes les valoracions han augmentat com a mínim dues dècimes respecte el curs 2016-2017. Les valoracions mitjanes del curs actual se situen entre el 2,9 i el 3,0.
- Les valoracions mitjanes de la **unitat de pràctiques** han augmentat el curs 2017-2018 un mínim de dues dècimes respecte el curs anterior. Les valoracions mitjanes del present curs se situen entre el 2,8 i el 3,1. Cal destacar amb una valoració de 3,1 *L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada*.

5.1. Alumnat

- En quant als **recursos de la UAB**, les valoracions han augmentat tres dècimes respecte el curs passat, sent la valoració mitjana d'aquest curs un 3,0.
- Pel que fa a la **comunicació** totes les valoracions han augmentat dues dècimes respecte al curs 2016-2017, sent les valoracions mitjanes del curs actual entre el 2,8 i el 3,0. Destaca amb una valoració de 3,0 *El campus virtual/aula moodle és adient.*
- Finalment, les valoracions mitjanes del **medi ambient** han augmentat també dues dècimes respecte el curs passat, situant-se el curs 2017-2018 entre el 2,6 i el 2,9. Cal destacar amb una valoració de 2,9 *Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients.*
- De manera **general**, les valoracions mitjanes globals han augmentat dues dècimes respecte el curs 2016-2017. Tanmateix destaquen les valoracions de la *unitat de pràctiques*, que han augmentat gairebé tres dècimes respecte el curs passat.

5.2. Professorat

- La valoració mitjana global referent a la **gestió informàtica** ha augmentat en totes les preguntes entre una i cinc dècimes respecte el curs 2016-2017. Les valoracions mitjanes del present curs són del 3,2 per a totes les preguntes excepte la referent a *La xarxa wifi té un rendiment adequat*, que ha sigut valorada amb un 2,8.
- En quant a les **instal·lacions**, les valoracions han augmentat entre una i tres dècimes respecte el curs passat exceptuant la valoració referent a *Les sales de cuina-office són adients*, que ha disminuït dues dècimes. Les valoracions mitjanes del curs 2017-2018 referents a les instal·lacions se situen entre el 2,9 i el 3,5. Destaca amb una valoració de 3,5 *La neteja és adequada*.
- Pel que fa a la **Secretaria acadèmica / Atenció al client** totes les valoracions han augmentat una dècima respecte el curs 2016-2017. Les valoracions mitjanes del curs actual se situen entre el 3,6 i el 3,7.
- Les valoracions mitjanes de la **unitat de pràctiques** han augmentat el curs 2017-2018 entre una i dues dècimes respecte el curs anterior. Les valoracions mitjanes del present curs se situen en el 3,4 per a totes dues preguntes.

5.2. Professorat

- En quant als **recursos de la UAB**, les valoracions han augmentat tres dècimes respecte el curs passat, sent la valoració mitjana d'aquest curs un 3,2.
- Pel que fa a la **comunicació** totes les valoracions han augmentat com a mínim una dècima respecte al curs 2016-2017 excepte la valoració a la pregunta *La web de l'Escola dóna la informació adequada*, que es manté amb una valoració de 3,2. Les valoracions mitjanes del curs actual se situen entre el 3,1 i el 3,3. Destaquen amb una valoració de 3,3 les valoracions referents a *La Guia de l'estudiant dóna la informació adequada* i *El campus virtual/aula moodle és adient*.
- Finalment, les valoracions mitjanes del **medi ambient** han augmentat entre una i dues dècimes respecte el curs passat, situant-se el curs 2017-2018 entre el 3,1 i el 3,2.
- De manera **general**, les valoracions mitjanes globals han augmentat dues dècimes respecte el curs 2016-2017. Destaquen les valoracions de la *gestió informàtica* i els *recursos de la UAB*, que han augmentat gairebé tres dècimes respecte el curs passat.

5.3. PAS

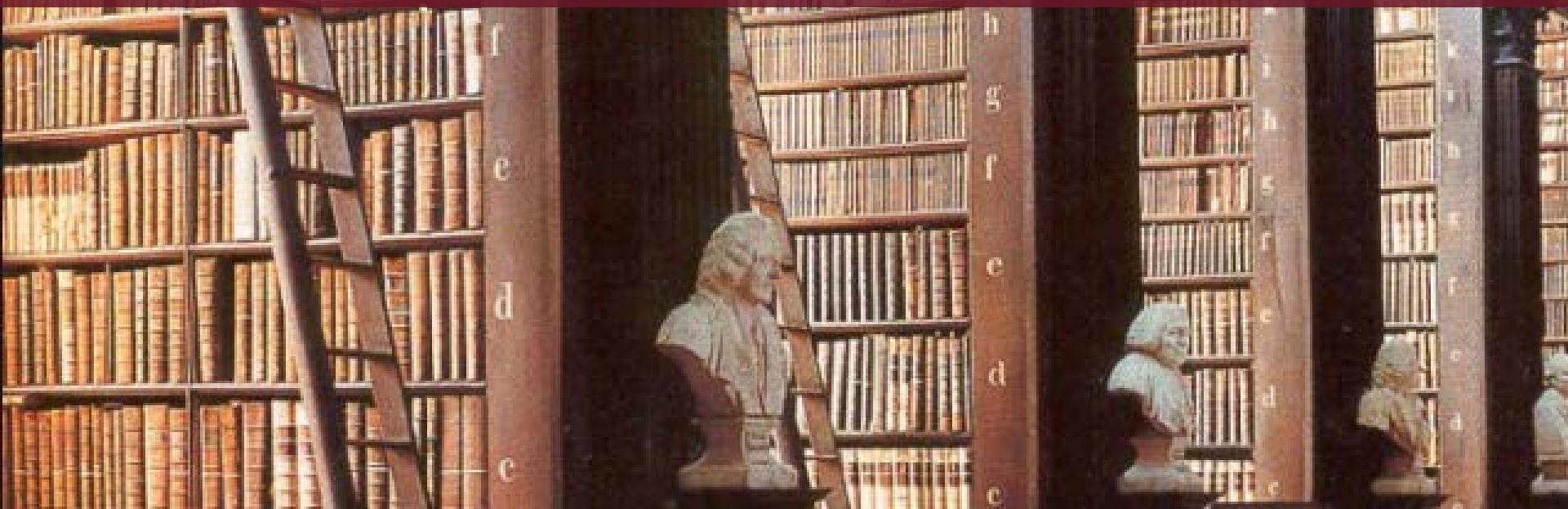
- La valoració mitjana global referent a la **gestió informàtica** ha augmentat en totes les preguntes entre una i tres dècimes respecte el curs 2016-2017 excepte la valoració referent a *L'accés als recursos informàtics és suficient*, que ha disminuït una dècima. Les valoracions mitjanes del present curs se situen entre el 2,5 i el 2,9. Cal destacar la valoració del 2,9 referent a *El procediment de resolució d'incidències és adequat*.
- En quant a les **instal·lacions**, les valoracions es mostren molt desiguals, havent disminuït les valoracions referents a *Les sales de reunions són adients* i a *Les sales de cuina-office són adients*, mantenint-se amb la mateixa valoració *Els espais de treball són adients* i disminuint la valoració referent a *La neteja és adequada* respecte el curs passat. Les valoracions mitjanes del curs 2017-2018 referents a les instal·lacions se situen entre el 2,1 i el 3,0. Destaca amb una valoració de 3,0 *La neteja és adequada*.
- Pel que fa a la **comunicació** totes les valoracions han augmentat una o dues dècimes respecte al curs 2016-2017. Les valoracions mitjanes del curs actual se situen entre el 2,9 i el 3,3. Cal destacar la valoració de 3,3 referent a *La Guia de l'estudiant dona la informació adequada*.

5.3. PAS

- Finalment, les valoracions mitjanes del **medi ambient** també es mostren molt desiguals, havent disminuït la valoració referent a *Les Escoles realitzen suficients accions en favor del medi ambient*, mantenint-se amb la mateixa valoració *La Guia de bones pràctiques és suficient* i disminuint la valoració referent a *Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients*. Les valoracions mitjanes del present curs se situen entre el 2,4 i el 3,1, destacant la valoració de 3,1 referent a *Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients*.
- De manera **general**, les valoracions mitjanes globals es mantenen respecte el curs 2016-2017. Destaquen les valoracions de la *comunicació*, que han augmentat més d'una dècima respecte el curs passat.



6. Annexos



6.1. Qüestionari de valoració per part de l'alumnat

- Aquest qüestionari és personal i anònim.
- Llegeix amb atenció els enunciats i contesta reflexivament.
- Pensa que les apreciacions dels/de les estudiants constitueixen un dels mitjans que permeten articular iniciatives per tal de garantir la millora en la nostra Escola.
- Gràcies pel teu interès i col·laboració.

Estudis que estàs cursant:		
<input type="checkbox"/> Grau	<input type="checkbox"/> Màster	<input type="checkbox"/> Cicle Formatiu Grau Superior
Turisme	MU Unió Europea-Xina: Cultura i Economia	
Direcció Hotelera	MU Gestió d'Empreses Hoteleres	
Prevençió i Seguretat Integral	MU Direcció i Organització de Turisme d'Esdeveniments	
	MU Teledetecció i Sistemes d'Informació Geogràfica	
	MU Arxivística i Gestió de Documents	
	MU Gestió Documental, Transparència i Accés a la Informació	
	MU Comptabilitat Superior i Auditoria	
	MU Gestió esportiva/Sports Management	
	Màster en Turisme i Humanitats	

Indica per a cada afirmació la teva resposta tenint en compte les següents valoracions:

0	1	2	3	4
Molt en desacord	En desacord	Indiferent	D'acord	Molt d'acord

1.- Gestió informàtica	0	1	2	3	4	NS/NC
1.1.- Consideres que els recursos informàtics són suficients						
1.2.- El software disponible està actualitzat						
1.3.- L'accés als recursos informàtics és suficient						
1.4.- El procediment de resolució d'incidències és adequat						
1.5.- El software disponible dóna resposta a les assignatures						
1.6.- La xarxa wifi té un rendiment adequat						
1.7.- El sistema de targeta per a la fotocopiadora és adient						

2.- Instal·lacions	0	1	2	3	4	NS/NC
2.1.- Les aules de teoria són adients						
2.2.- Les aules de pràctiques són adients						
2.3.- L'equipament de les aules de teoria és adient						
2.4.- L'equipament de les aules de pràctiques és adient						
2.5.- Els despatxos de tutories són adients						

3.- Secretaria acadèmica / Atenció al client	0	1	2	3	4	NS/NC
3.1.- L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada						
3.2.- La resolució d'incidències és adequada						
3.3.- La resolució de peticions (canvis de matrícula, sol·licituds...) és adequada						

4.- Unitat de pràctiques	0	1	2	3	4	NS/NC
4.1.- L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada						
4.2.- La resolució d'incidències és adequada						
4.3.- Dóna una resposta adequada en relació a les pràctiques i a les meves expectatives						

5.- Recursos de la UAB	0	1	2	3	4	NS/NC
5.1.- Els recursos dels que disposen les biblioteques de la UAB són adequats						

6.- Comunicació	0	1	2	3	4	NS/NC
6.1.- La web de l'Escola dóna la informació adequada						
6.2.- La Guia de l'estudiant dóna la informació adequada						
6.3.- El campus virtual/aula moodle és adient						
6.4.- La presència de l'Escola a les xarxes socials és adequada						

7.- Medi ambient	0	1	2	3	4	NS/NC
7.1.- Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients						
7.2.- L'Escola realitza suficients accions en favor del medi ambient						

8.- Si has contestat a alguna pregunta "Molt en desacord" o "En desacord" i/o si vols afegir qualsevol comentari que ens ajudi a millorar, si us plau, complimenta aquest apartat d'observacions:

6.2. Qüestionari de valoració per part del professorat

- Aquest qüestionari és personal i anònim.
- Pensa que les apreciacions del professorat constitueixen un dels mitjans que permeten articular iniciatives per tal de garantir la millora en la nostra Escola.
- Gràcies pel teu interès i col·laboració.

Estudis on imparteixes docència:

<input type="checkbox"/> Grau	<input type="checkbox"/> Màster	<input type="checkbox"/> Cicle Formatiu Grau Superior
Turisme	MU Unió Europea-Xina: Cultura i Economia	
Direcció Hotelera	MU Gestió d'Empreses Hoteleres	
Prevençió i Seguretat Integral	MU Direcció i Organització de Turisme d'Esdeveniments	
	MU Teledetecció i Sistemes d'Informació Geogràfica	
	MU Arxivística i Gestió de Documents	
	MU Gestió Documental, Transparència i Accés a la Informació	
	MU Comptabilitat Superior i Auditoria	
	MU Gestió esportiva/Sports Management	
	Màster en Turisme i Humanitats	

Indica per a cada afirmació la teva resposta tenint en compte les següents valoracions:

0	1	2	3	4
Molt en desacord	En desacord	Indiferent	D'acord	Molt d'acord

1.- Gestió informàtica	0	1	2	3	4	NS/NC
1.1.- Consideres que els recursos informàtics són suficients						
1.2.- El software disponible està actualitzat						
1.3.- L'accés als recursos informàtics és suficient						
1.4.- El procediment de resolució d'incidències és adequat						
1.5.- El software disponible dona resposta a les assignatures						
1.6.- La xarxa wifi té un rendiment adequat						
1.7.- El procediment de resolució d'incidències a l'aula és adequat						

2.- Instal·lacions	0	1	2	3	4	NS/NC
2.1.- Les aules de teoria són adients						
2.2.- Les aules de pràctiques són adients						
2.3.- L'equipament de les aules de teoria és adient						
2.4.- L'equipament de les aules de pràctiques és adient						
2.5.- Els despatxos de tutories són adients						
2.6.- Les sales de professors són adients						
2.7.- Les sales de reunions són adients						
2.8.- Les sales de cuina-office són adients						
2.9.- La neteja és adequada						

3.- Secretaria acadèmica / Atenció al client	0	1	2	3	4	NS/NC
3.1.- L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada						
3.2.- La resolució d'incidències és adequada						
3.3.- La resolució de peticions és adequada						

4.- Unitat de pràctiques	0	1	2	3	4	NS/NC
4.1.- L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada						
4.2.- La resolució d'incidències és adequada						

5.- Recursos de la UAB	0	1	2	3	4	NS/NC
5.1.- Els recursos dels que disposen les biblioteques de la UAB són adequats						

6.- Comunicació	0	1	2	3	4	NS/NC
6.1.- La web de l'Escola dona la informació adequada						
6.2.- La Guia de l'estudiant dona la informació adequada						
6.3.- El campus virtual/aula moodle és adient						
6.4.- La presència de l'Escola a les xarxes socials és adequada						

7.- Medi ambient	0	1	2	3	4	NS/NC
7.1.- Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients						
7.2.- L'Escola realitza suficients accions en favor del medi ambient						
7.3.- La Guia de bones pràctiques és adequada						

8.- Si has contestat a alguna pregunta "Molt en desacord" o "En desacord" i/o si vols afegir qualsevol comentari que ens ajudi a millorar, si us plau, complimenta aquest apartat d'observacions:

6.3. Qüestionari de valoració per part del PAS

- Aquest qüestionari és personal i anònim.
- Pensa que les apreciacions del personal constitueixen un dels mitjans que permeten articular iniciatives per tal de garantir la millora en la nostra Escola.
- Gràcies pel teu interès i col·laboració.

Indica per a cada afirmació la teva resposta tenint en compte les següents valoracions:

0	1	2	3	4
Molt en desacord	En desacord	Indiferent	D'acord	Molt d'acord

1.- Gestió informàtica	0	1	2	3	4	NS/ NC
1.1.- Consideres que els recursos informàtics són suficients						
1.2.- El software disponible està actualitzat						
1.3.- L'accés als recursos informàtics és suficient						
1.4.- El procediment de resolució d'incidències és adequat						
1.5.- La xarxa wifi té un rendiment adequat						
1.6.- El procediment de resolució d'incidències a l'aula és adequat						

2.- Instal·lacions de l'Edifici Blanc	0	1	2	3	4	NS/ NC
2.1.- Els espais de treball són adients						
2.2.- Les sales de reunions són adients						
2.3.- Les sales de cuina-office són adients						
2.4.- La neteja és adequada						

3.- Comunicació	0	1	2	3	4	NS/ NC
3.1.- Les web de les Escoles donen la informació adequada						
3.2.- La Guia de l'estudiant dona la informació adequada						
3.3.- La presència de les Escoles a les xarxes socials és adequada						

4.- Medi ambient	0	1	2	3	4	NS/ NC
4.1.- Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients						
4.2.- Les Escoles realitzen suficients accions en favor del medi ambient						
4.3.- La Guia de bones pràctiques és suficient						

5.- Si has contestat a alguna pregunta "Molt en desacord" o "En desacord" i/o si vols afegir qualsevol comentari que ens ajudi a millorar, si us plau, complimenta aquest apartat d'observacions:



Estudi de qualitat dels serveis 2017-2018 de la FUAB

Informe de resultats

- ✓ FUAB Formació
- ✓ Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera
- ✓ Escola de Prevenció i Seguretat Integral
- ✓ Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents
- ✓ Centre de Formació Professional FUAB

30 de juny de 2018

Ref. 15.3225