

Enquesta de serveis 2016-2017
Alumnat i Personal Docent i Investigador (PDI)
Informe de resultats EUTDH

Grau en Turisme
Grau en Turisme en anglès
Grau en Direcció hotelera

Informe a càrrec de:



ÍNDEX

	Pàgina
1. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS	3
2. METODOLOGIA.....	3
3. VALORACIÓ PER PART DE L'ALUMNAT	4
3.1. Gestió informàtica	4
3.2. Instal·lacions de l'Edifici Blanc.....	4
3.3. Secretaria acadèmica/Atenció al client	5
3.4. Unitat de pràctiques	5
3.5. Recursos de la UAB	6
3.6. Comunicació	6
3.7. Medi Ambient	7
3.8. Comentaris i suggeriments	7
4. VALORACIÓ PER PART DEL PROFESSORAT.....	9
4.1. Gestió informàtica	9
4.2. Instal·lacions de l'Edifici Blanc.....	9
4.3. Secretaria acadèmica/Atenció al client	10
4.4. Unitat de pràctiques	10
4.5. Recursos de la UAB	11
4.6. Comunicació	11
4.7. Medi Ambient	12
4.8. Comentaris i suggeriments	12
5. ANNEXES	13
Qüestionari de valoració per part de l'alumnat.....	13
Qüestionari de valoració per part del professorat	15

1. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS

Amb la voluntat de seguir apostant per la millora contínua, la direcció de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (FUAB) ha impulsat, durant el **curs 2016-2017**, una nova edició de **l'enquesta de serveis** a l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (EUTDH) entre **l'alumnat i el Personal Docent i Investigador (PDI)**.

Els principals objectius de l'estudi són conèixer la valoració del PAS en relació amb: la gestió informàtica, les instal·lacions de l'Edifici Blanc, la secretaria acadèmica / atenció al client, la unitat de pràctiques, els recursos de la UAB, la comunicació, i el medi ambient.

L'informe inclou les titulacions següents: Grau en Turisme, Grau en Turisme en anglès i Grau en Direcció Hotelera.

2. METODOLOGIA

Per portar a terme la recollida de dades s'ha fet arribar un qüestionari online al correu electrònic de tot l'alumnat i el PDI de l'EUTDH. De forma esquemàtica les principals característiques tècniques de l'enquesta de serveis són les següents:

Univers

Alumnat: 724

PDI: 65

Mètode de recollida de la informació

Enquesta online (CAWI).

Mostra

Alumnat: 108 respostes vàlides.

PDI: 32 respostes vàlides (1 única resposta per docent).

Marge d'error

Alumnat: per al conjunt de la mostra $\pm 8,88\%$ en el cas de màxima indeterminació ($p=q=50$) per a un nivell de confiança del 95,5%.

PDI: per al conjunt de la mostra $\pm 12,69\%$ en el cas de màxima indeterminació ($p=q=50$) per a un nivell de confiança del 95,5%.

Treball de camp

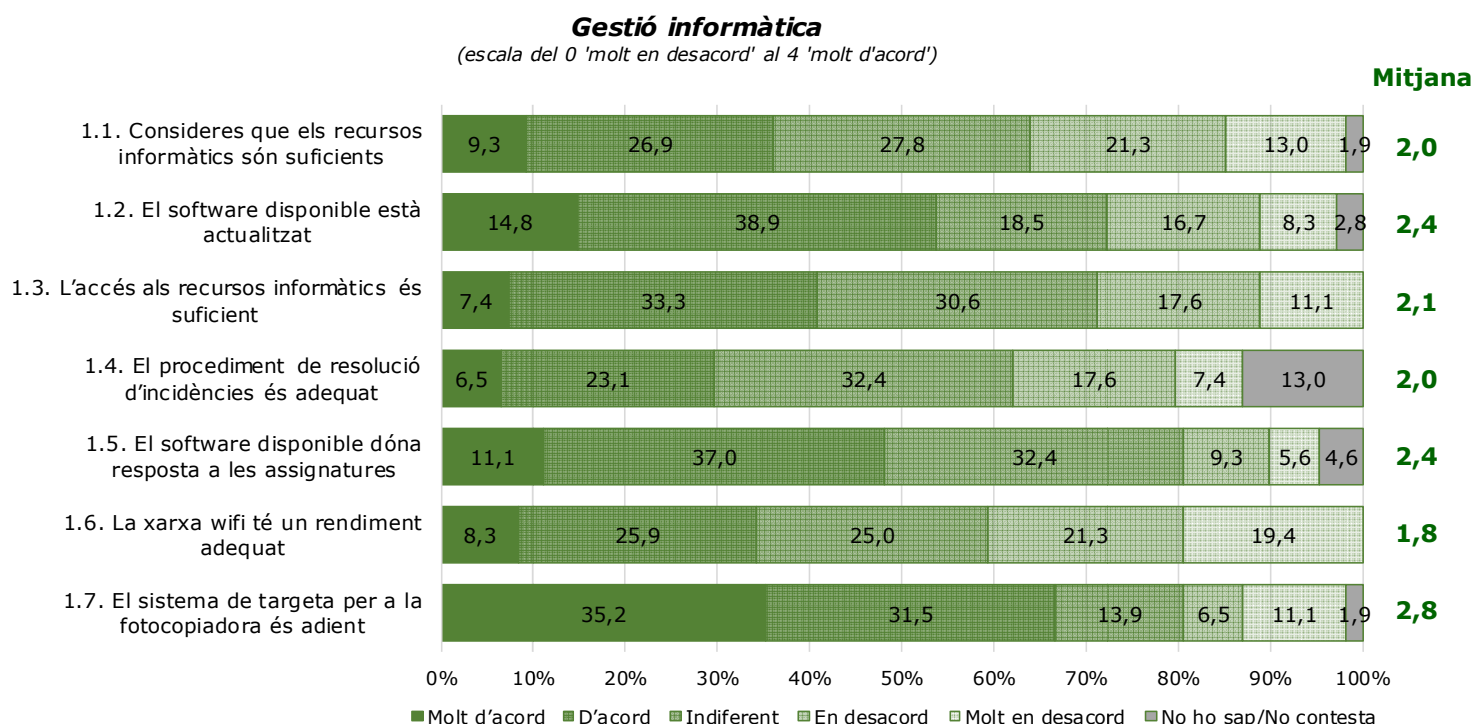
Alumnat: del 26 d'abril al 12 de maig de 2017.

PDI: del 26 d'abril a l'11 de maig de 2017.

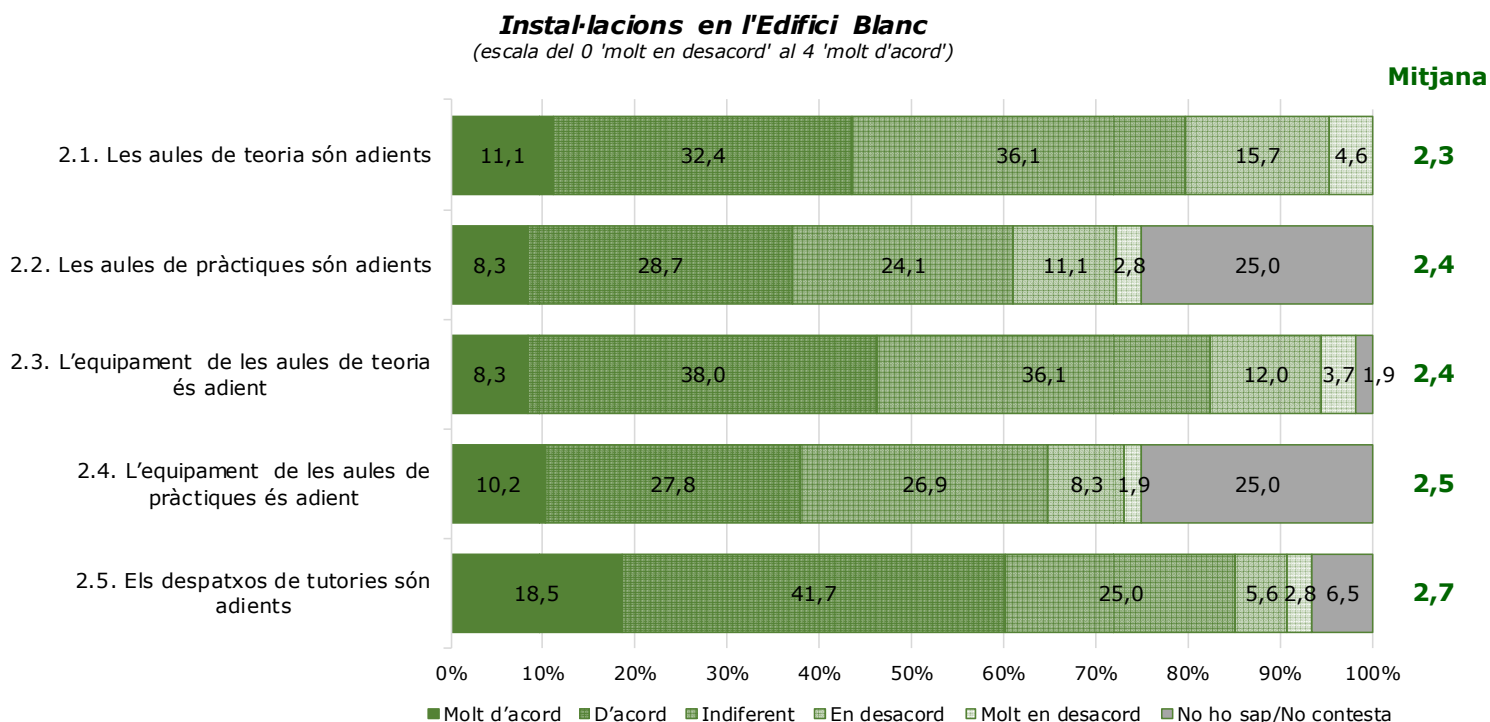
Pel que fa a la lectura dels gràfics que es presenten a continuació, cadascun dels ítems es mostren ordenats i agrupats en blocs. Els valors dels gràfics indiquen % (la suma horitzontal és 100%) i corresponen a les categories de resposta indicades a la llegenda. Addicionalment, al costat dret de cada gràfic, es pot consultar la mitjana de cadascun dels ítems (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord').

3. VALORACIÓ PER PART DE L'ALUMNAT

3.1. Gestió informàtica

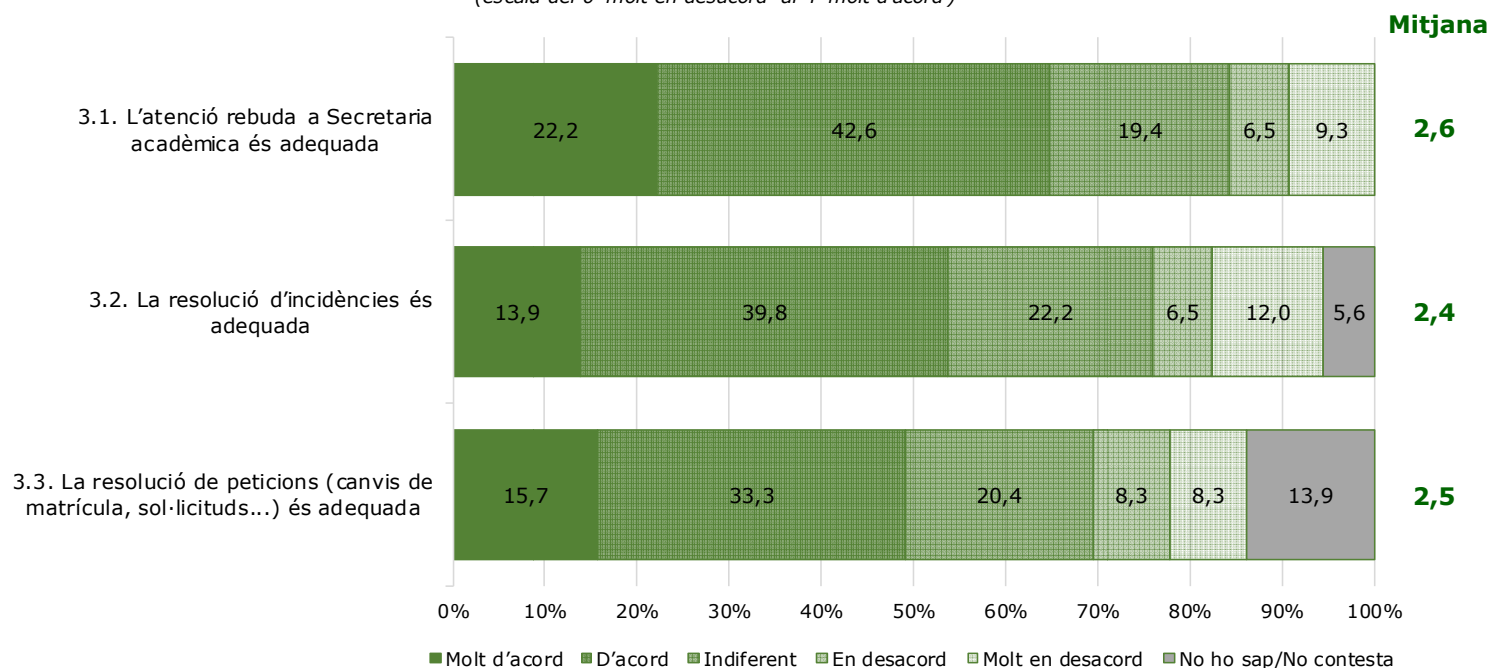


3.2. Instal·lacions de l'Edifici Blanc



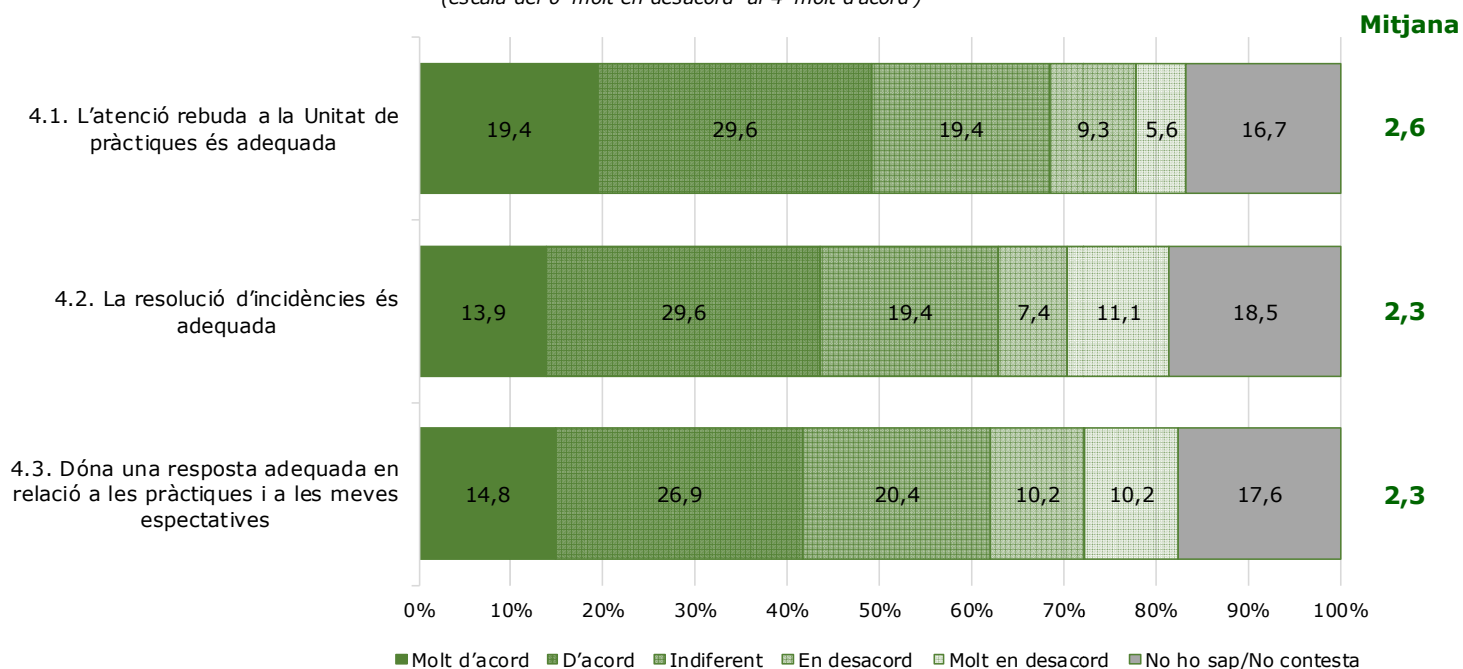
3.3. Secretaria acadèmica/Atenció al client

Secretaria acadèmica / Atenció al client (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')

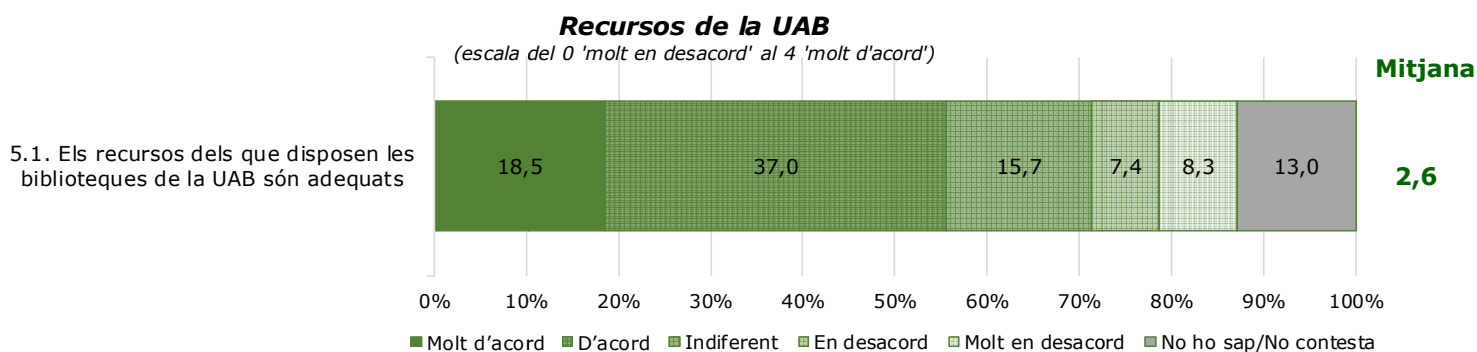


3.4. Unitat de pràctiques

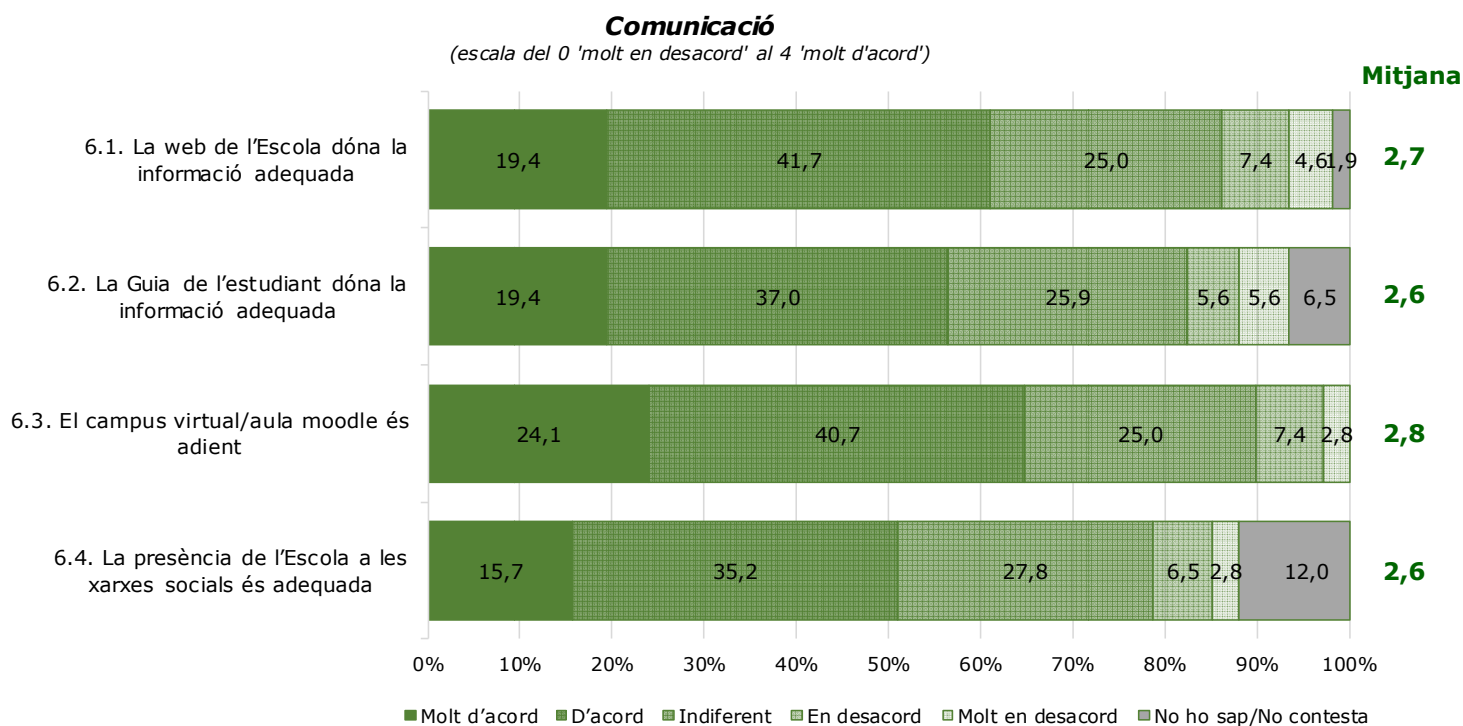
Unitat de pràctiques (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



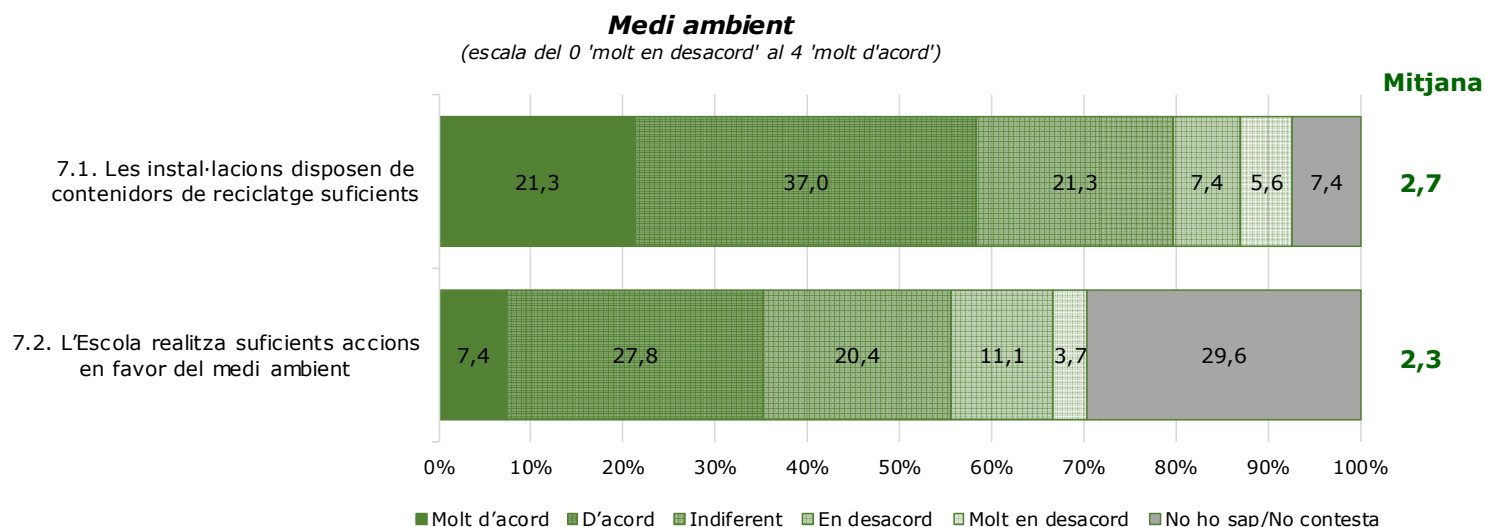
3.5. Recursos de la UAB



3.6. Comunicació



3.7. Medi Ambient



3.8. Comentaris i suggeriments

"El edificio blanco es con diferencia el más atrasado en cuanto a tecnología respecto al resto de facultades a pesar de ser este concertado y las demás públicas. No hay ordenadores disponibles ni para un cuarto de los alumnos que estudiamos allí y además los ordenadores libres se quedan enganchados con un mínimo de actividad, no están actualizados y son poco prácticos ya que les faltan programas básicos y el navegador se bloquea cuando intentas buscar información más de dos veces seguidas"

"En cuanto a la pregunta de resolución de problemas informáticos, he puesto en desacuerdo porque considero que cuando hay fallos en las impresoras, que es una herramienta imprescindible para todos los alumnos. Hay lentitud en solucionar el problema, ya sea el tooner porque no funciona, porque no hay papel..."

"Estaría bien que en las aulas hubiesen más bases/ladrones de enchufes para que la mayoría pudiese enchufar sus portátiles."

"Hi ha aules que haurien de tenir un millor mobiliari."

"L'EUTDH no disposa de aules d'estudi adients. La única aula que hi ha a la segona taula, es mes apropiada per passar l'estona, menjar o xerrar que per estudiar com pròpiament diu el seu nom."

"La classe de tutoria de Direcció Hotelera, número 142 i similars, tenen uns seients molt incòmodes, en el meu cas s'agreuja donada la meva alçada (190cm), tot i wur"

"Las instalaciones del edificio blanco en general son muy limitadas, las aulas de ordenadores se colapsan cuando coinciden con alguna clase, no hay aulas de estudio, no disponemos de biblioteca propio o de lugar con archivos o documentacion que nos pueda servir de utilidad a los alumnos."

"Los equipos informáticos van lentos y en muchas ocasiones se concentran algunos ordenadores fuera de servicio en las aulas. Los informáticos no se encuentran siempre disponibles y cuesta localizarlos. Las impresoras se colapsan y a primera hora de la mañana, muchas veces ya están faltas de papel."

"Les sales dels ordinadors haurien de ser sempre obertes, a més d'haver més ordinadors i actualitzats".

"Molt en desacord amb secretaria. Trobo el personal poc qualificat. Sempre que tinc un dubte relacionat amb el grau o assignatures no el saben resoldre".

"Muchas de las aulas están libres y no permiten a los alumnos estar en ellas estudiando o realizando trabajos. Muchas veces han venido a echarnos de las aulas por no haber reservado. Me parece absurdo tener que reservar un aula ya que muchas veces salen trabajos a última hora. Creo que con lo que pagamos, deberíamos tener derecho a utilizar las aulas ya que nos echan de ellas para tenerlas cerradas".

"No recomendaría esta universidad a nadie en el mundo, me parece el mayor atraco que me han hecho en mis 22 años, un robo total".

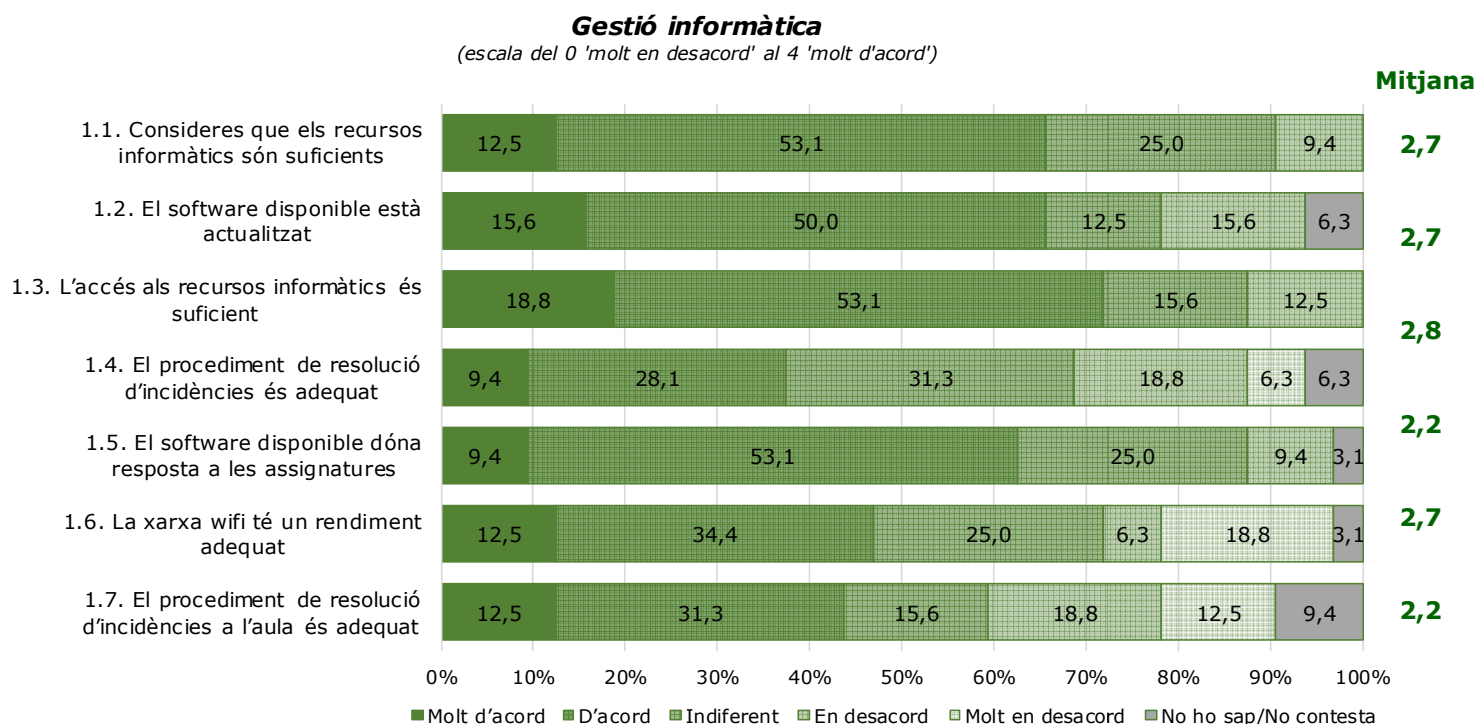
"Respecte al tema de les pràctiques, si a un estudiant està pendent de que li comuniquin on farà les pràctiques, li haurien de facilitar més recursos, perquè l'empresa pot no escollir-ho per treballar allà".

"Respecto a la unidad de prácticas de la escuela, debería de ofrecer un servicio más rápido y eficaz. Es verdad que la cantidad de alumnos es elevada, y la demanda se da en el mismo periodo de tiempo, es por eso que creo que sabiendo esto deberían tomar medidas como iniciar los procedimientos con más antelación. Además, creo que deberían estar mejor informados de la calidad de ofertas a las cuales envían a los alumnos ya que muchas veces son destinos en los que se aprende poco".

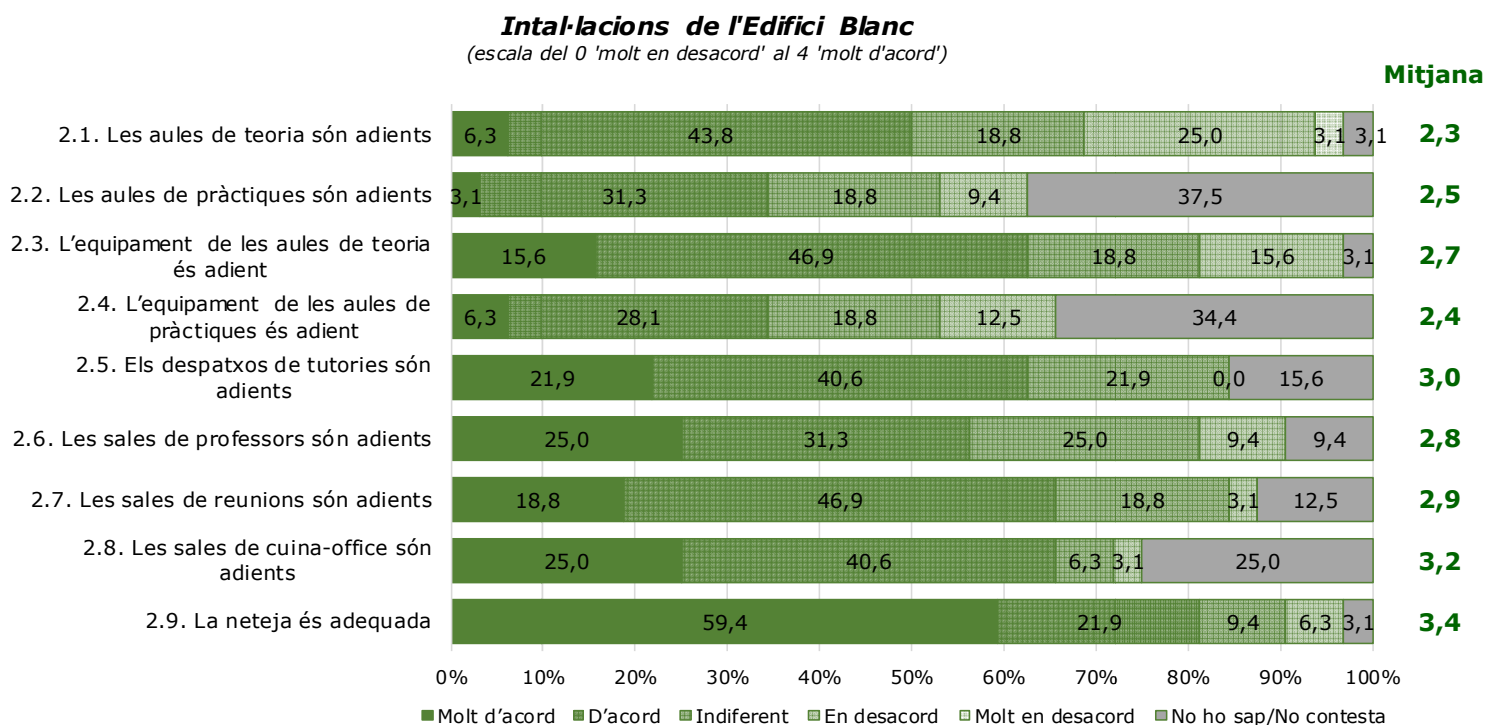
"Sincerament, considero que la secretaria dona un servei precari. No entenc el perquè hi ha tants treballadors si qui atén són dues persones que moltes de les vegades no et solucionen massa. El summum de la qüestió és anar a demanar quelcom, haver de fer cua i veure com els que estan més al fons estan amb el mòbil fent-se fotos i dient mira hacemos ver que trabajamos. Diuen molt del servei que estem pagant... "Chapó"

4. VALORACIÓ PER PART DEL PROFESSORAT

4.1. Gestió informàtica

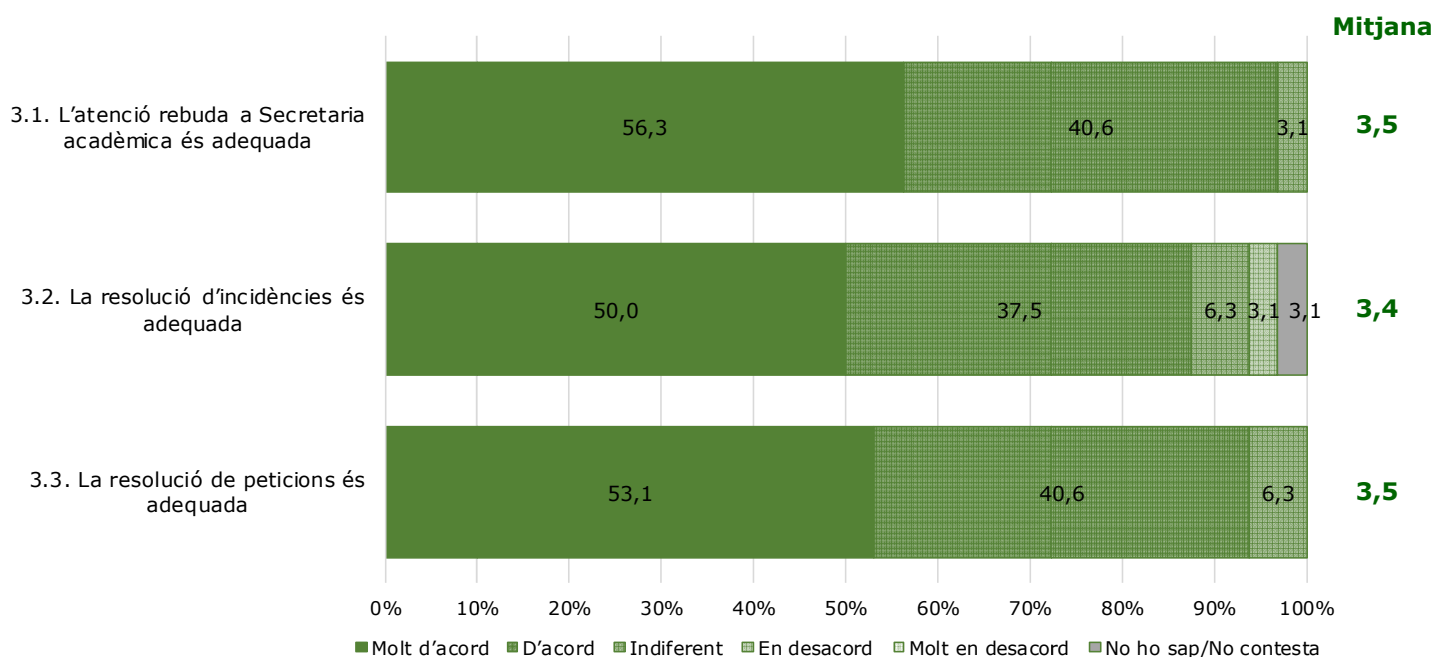


4.2. Instal·lacions de l'Edifici Blanc



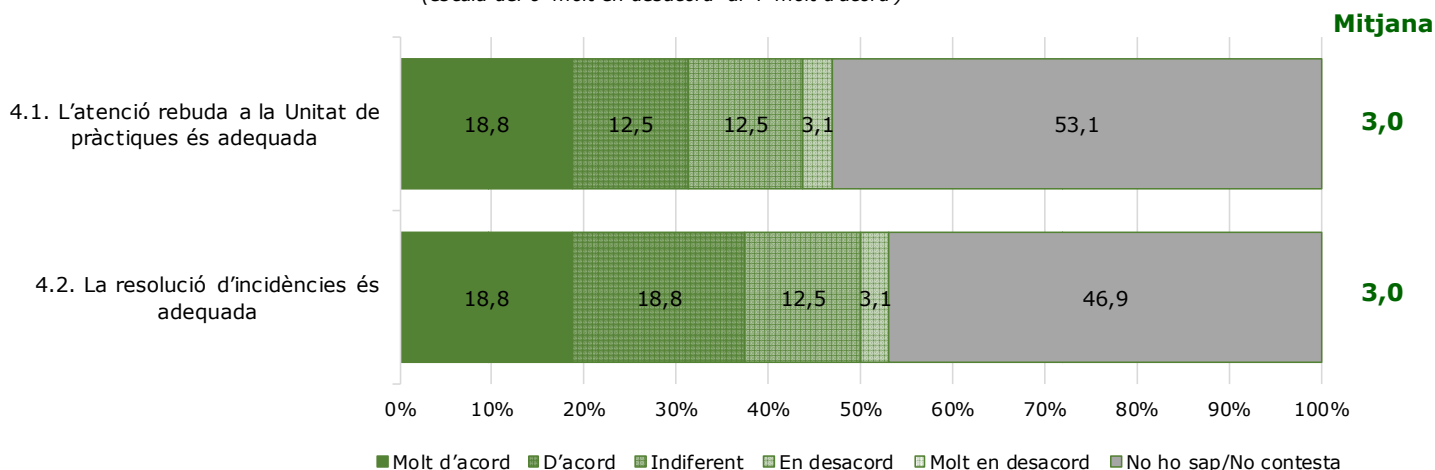
4.3. Secretaria acadèmica/Atenció al client

Secretaria acadèmica / Atenció al client (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')

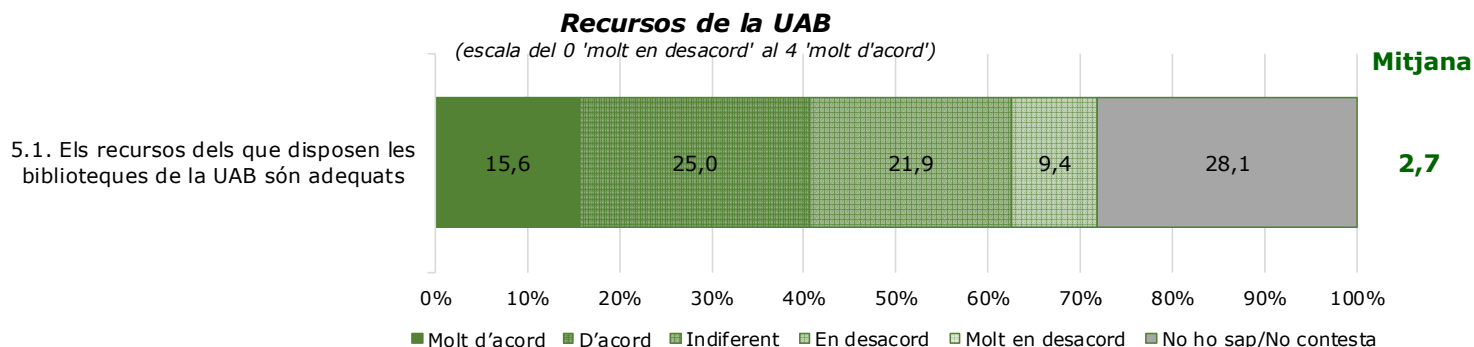


4.4. Unitat de pràctiques

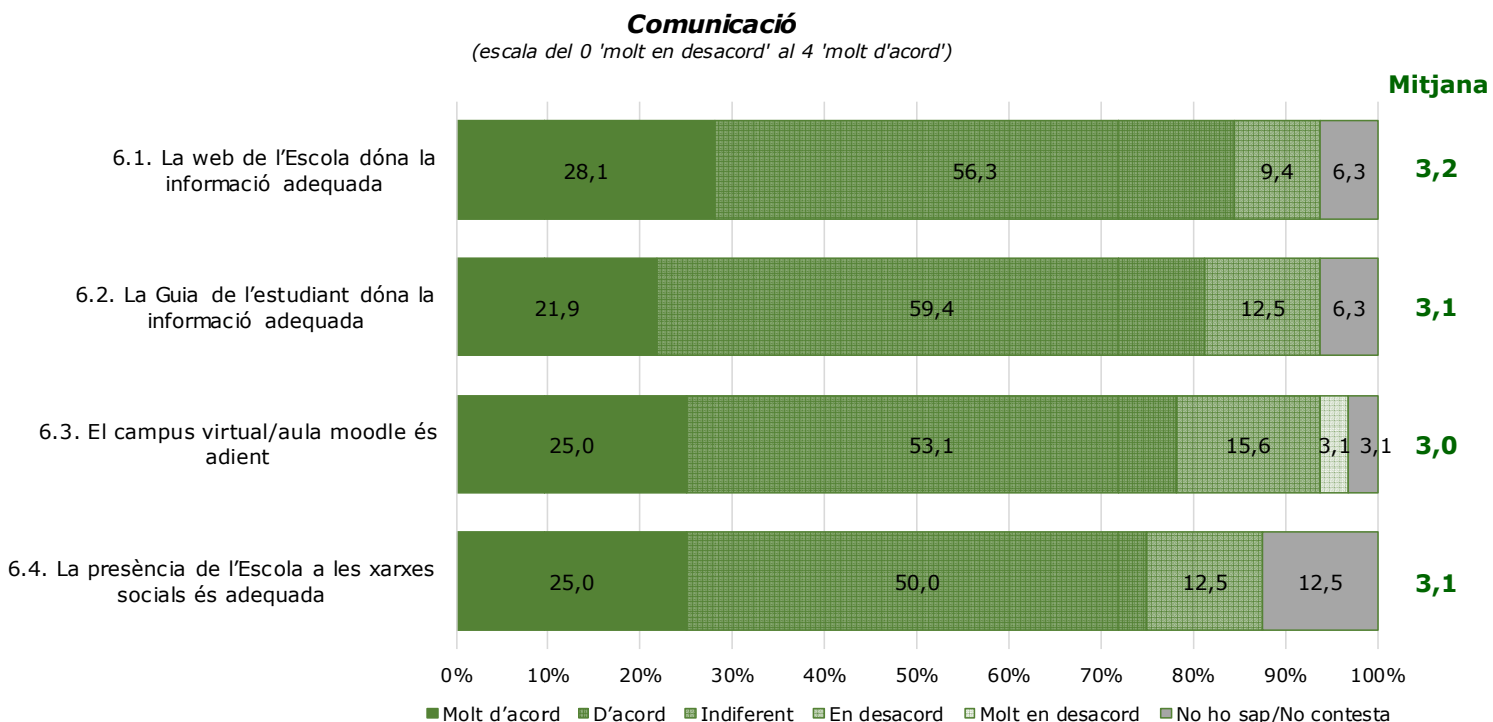
Unitat de pràctiques (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



4.5. Recursos de la UAB

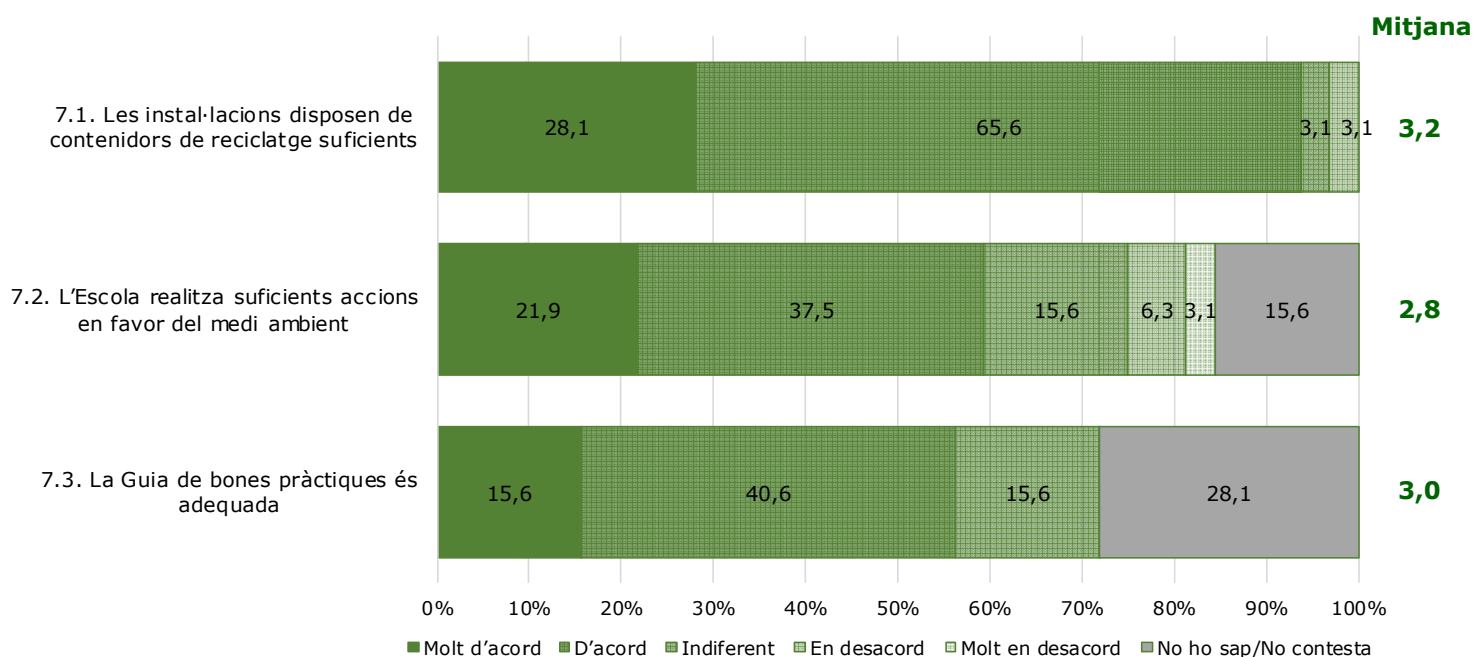


4.6. Comunicació



4.7. Medi Ambient

Medi ambient
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



4.8. Comentaris i suggeriments

"Les aules per impartir llengües estrangeres no són adequades. L'acústica no és bona i la gestió de l'espai no és apropiat per poder fer les classes dinàmiques. Les taules i les cadires haurien de poder moure's per possibilitar el treball en grup".

"Les aules de teoria haurien de tenir flipcharts o rotafolis. Caldria tenir espais a les parets de les aules on poder penjar algun material a nivell didàctic. Tanmateix, per que fa als offices, no hi ha forquilles i t'ho has d'emportar de casa. Per la resta, estan molt ben equipats, i darrerament, quan falta algun producte, es reacciona molt ràpidament. Finalment, pel que fa a xarxes socials, les comunicacions són apropiades, però caldria tenir accés a dades de seguidors / likes per publicació, d manera que tinguem informació per prendre accions oportunes. És important involucrar a l'alumne en la lectura de la informació que distribuïm per les xarxes, a més fer que el mateix sigui, a la vegada, prescriptor del que la EUTDH vol difondre."

"I think it would be better to use recycled paper for printing. At the same time, even though there are enough recycling bins, many of the professors and students ignore them."

"1.4 Agilitzar el procés de resolució d'incidències. 1.6 Connexió wifi molt lenta 2. Aules massificades per nombre d'alumnes. 2.8 A les sales no hauria d'haver-hi TV per respectar el descans del professorat. 2.9 El WC de minusvàlids de la primera planta no es neteja amb regularitat. Hi han molts dies que passen més de 24h sense neteja. 4.1 Els horaris d'atenció a l'alumne a partir de les 16,00h es pràcticament inexistent."

5. ANNEXES

Qüestionari de valoració per part de l'alumnat



ENQUESTA DE SERVEIS
ALUMNE/A

Codi: 09.01.003

Revisió: 1

- 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:

☐ Grau	☐ Màster	☐ Cicle Formatiu Grau Superior
Turisme	MU Unió Europea-Xina: Cultura i Economia	
Direcció Hotelera	MU Gestió d'Empreses Hoteleres	
Prevenició 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	

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 sistema de targeta per a la fotocopiadora és adient						

2.- Instal·lacions de l'Edifici Blanc	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:

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:		
☐ Grau	☐ Màster	☐ Cicle Formatiu Grau Superior
Turisme	MU Unió Europea-Xina: Cultura i Economia	
Direcció Hotelera	MU Gestió d'Empreses Hoteleres	
Prevenició 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	

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 de l'Edifici Blanc	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: