

# Estudi de serveis de la FUAB 2017-2018

Informe de resultats

Centre de Formació Professional Fundació UAB

✓ Cicle Formatiu de Grau Superior en Comerç Internacional

## **1. Objectius i metodologia**

- 1.1. Objectius
- 1.2. Metodologia

## **2. Valoració per part de l'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. Valoració per part del 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. Annexos**

- 4.1. Qüestionari de valoració per part de l'alumnat
- 4.2. Qüestionari de valoració per part del professorat

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

- 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 2017-2018, una nova edició de l'enquesta de serveis al Centre de Formació Professional entre l'alumnat i el professorat.
- Els principals objectius de l'estudi són conèixer la valoració de l'alumnat i el professorat en relació amb: la gestió informàtica, les instal·lacions, 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: Cicle Formatiu de Grau Superior en Comerç Internacional.

## 1.2. 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 professorat de FUAB Formació. De forma esquemàtica les principals característiques tècniques de l'enquesta de serveis són les següents:
  - **Univers**                                      Alumnat: 49  
Professorat: 16
  - **Mostra**                                        Alumnat: 14 respostes vàlides  
Professorat: 11 respostes vàlides (1 única resposta per docent)
  - **Participació**                                Alumnat: 28,6% de participació  
Professorat: 68,8% de participació
  - **Marge d'error**                              Alumnat: per al conjunt de la mostra  $\pm 22,82\%$  en el cas de màxima indeterminació ( $p=q=50$ ) per a un nivell de confiança del 95,5%  
Professorat: per al conjunt de la mostra  $\pm 17,41\%$  en el cas de màxima indeterminació ( $p=q=50$ ) per a un nivell de confiança del 95,5%
  - **Mètode de recollida de la informació**                                      Enquesta online (CAWI)
  - **Treball de camp**                              Del 9 d'abril al 10 de maig de 2018
- Pel que fa a la lectura dels gràfics i les taules que es presenten a continuació, cadascun dels ítems es mostren ordenats i agrupats en blocs. Els valors dels gràfics i les taules indiquen les mitjanes de valoració (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') i corresponen a les categories de resposta indicades a la llegenda.

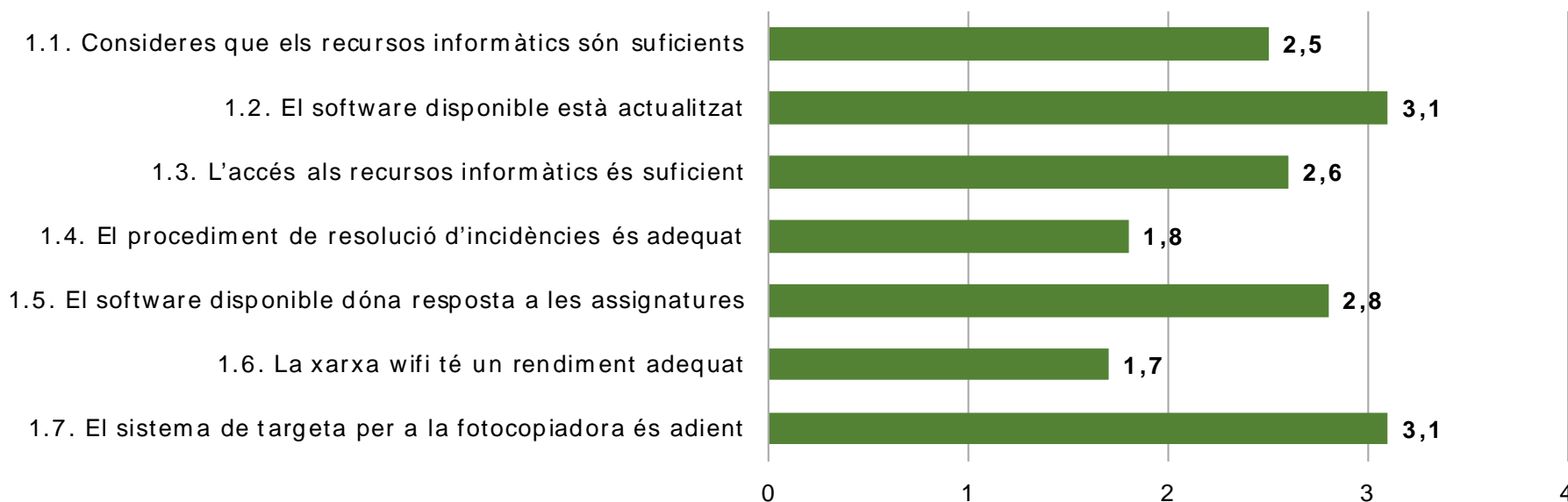


## 2. Valoració per part de l'alumnat



### 2.1. Gestió informàtica

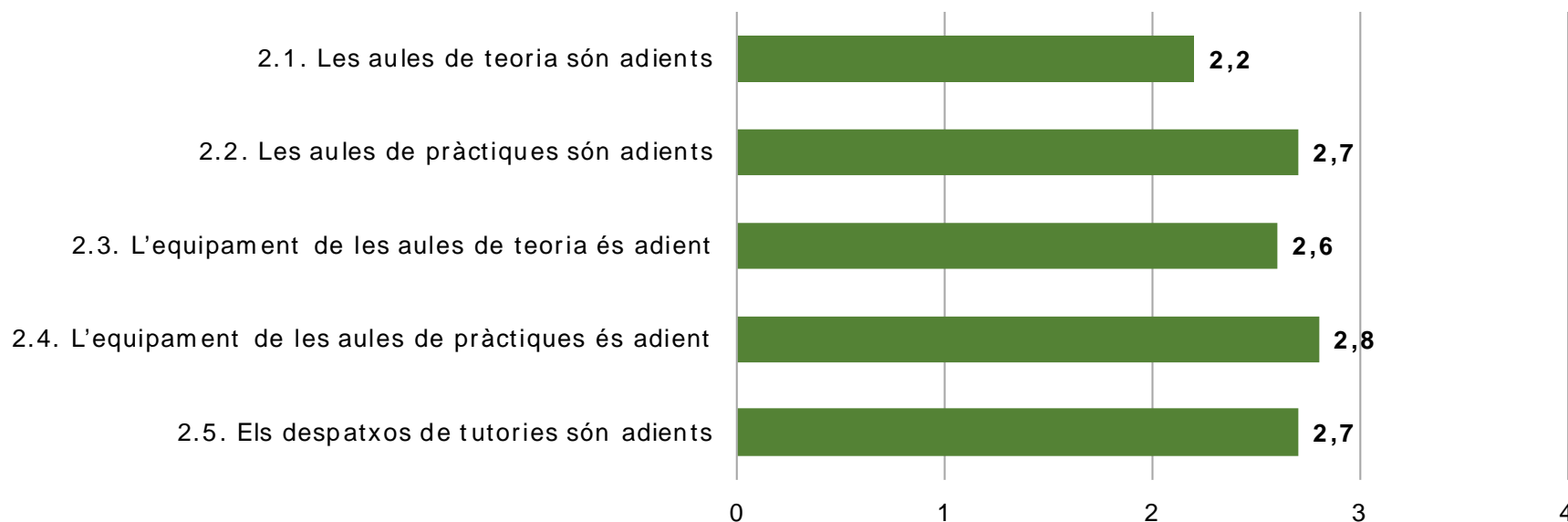
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



	2016-2017	2017-2018	Evolució
1.1. Consideres que els recursos informàtics són suficients	2,3	2,5	+0,2
1.2. El software disponible està actualitzat	2,3	3,1	+0,8
1.3. L'accés als recursos informàtics és suficient	2,6	2,6	-
1.4. El procediment de resolució d'incidències és adequat	1,7	1,8	+0,1
1.5. El software disponible dóna resposta a les assignatures	2,7	2,8	+0,1
1.6. La xarxa wifi té un rendiment adequat	2,3	1,7	-0,6
1.7. El sistema de targeta per a la fotocopiadora és adient	2,7	3,1	+0,4

### 2.2. Instal·lacions

Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:

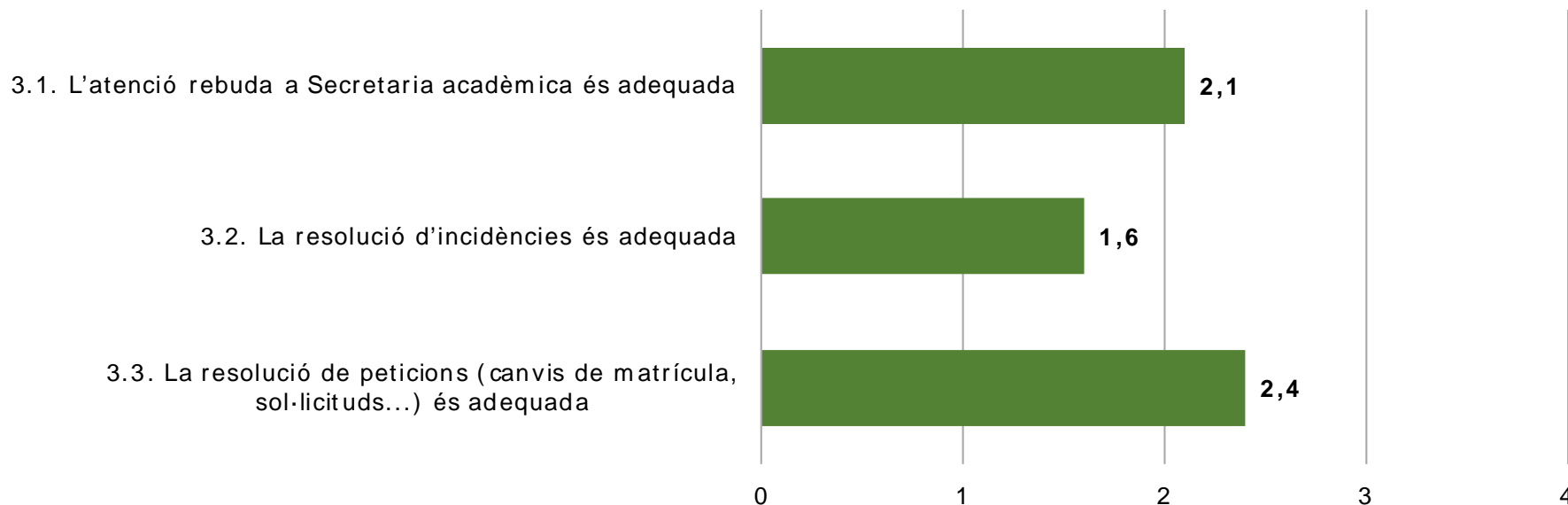


	2016-2017	2017-2018	Evolució
2.1. Les aules de teoria són adients	2,3	2,2	-0,1
2.2. Les aules de pràctiques són adients	2,0	2,7	+0,7
2.3. L'equipament de les aules de teoria és adient	2,4	2,6	+0,2
2.4. L'equipament de les aules de pràctiques és adient	2,4	2,8	+0,1
2.5. Els despatxos de tutories són adients	2,4	2,7	+0,3



### 2.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

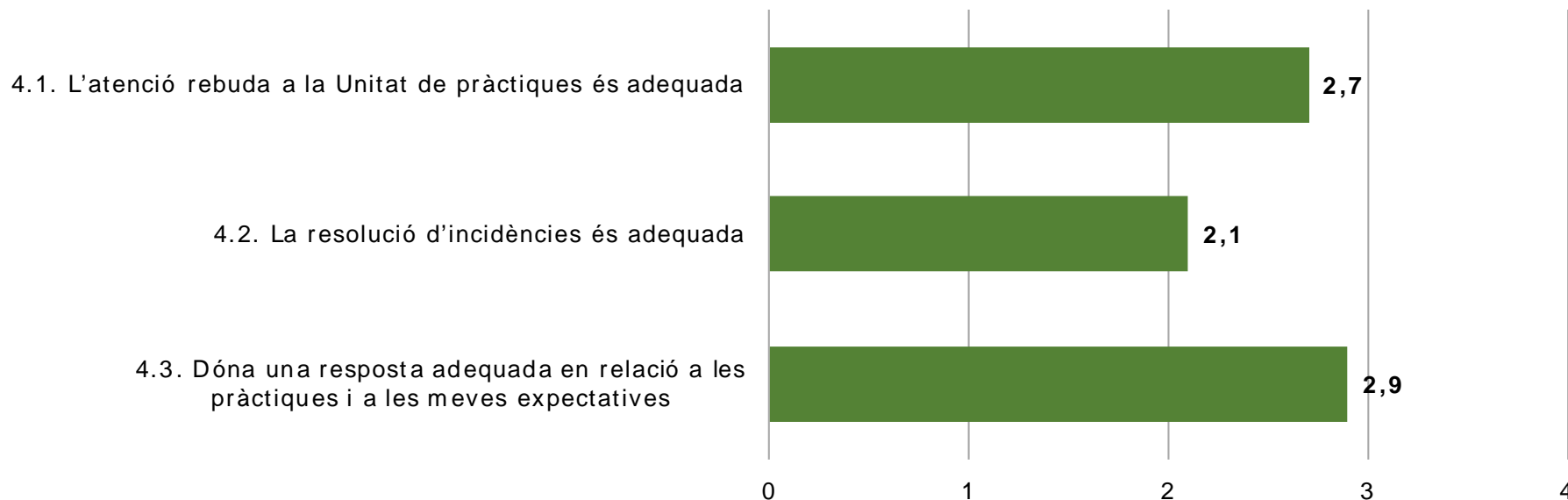
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



	2016-2017	2017-2018	Evolució
3.1. L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada	2,4	2,1	-0,3
3.2. La resolució d'incidències és adequada	1,7	1,6	-0,1
3.3. La resolució de peticions (canvis de matrícula, sol·licituds...) és adequada	1,8	2,4	+0,6

### 2.4. Unitat de pràctiques

Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:

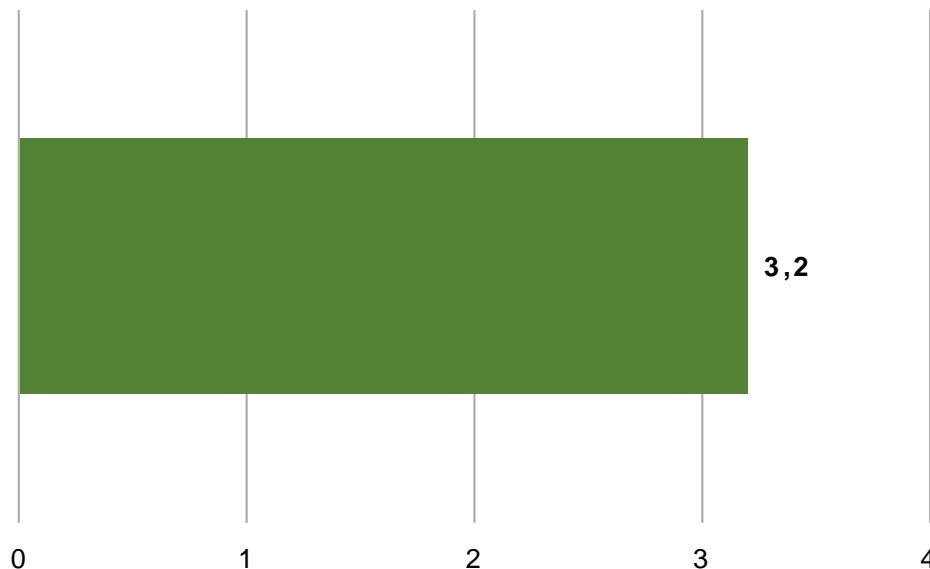


	2016-2017	2017-2018	Evolució
4.1. L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada	2,3	2,7	+0,4
4.2. La resolució d'incidències és adequada	1,4	2,1	+0,7
4.3. Dóna una resposta adequada en relació a les pràctiques i a les meves expectatives	1,8	2,9	+1,1

### 2.5. Recursos de la UAB

Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:

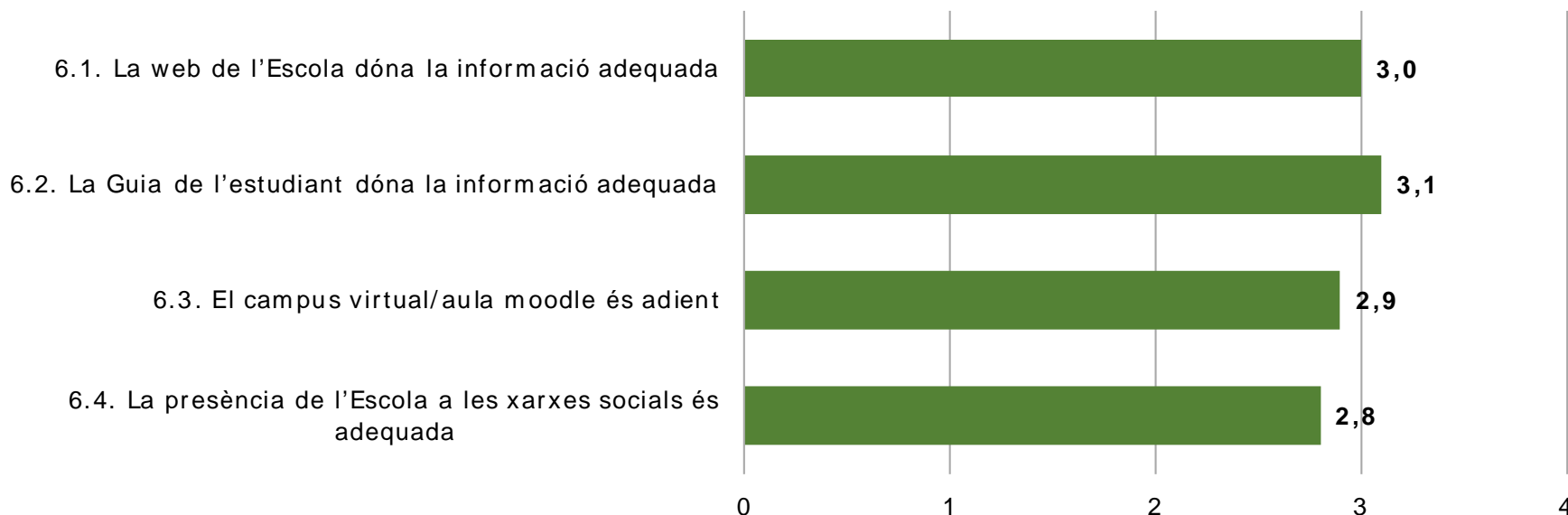
5.1. Els recursos dels que disposen les biblioteques de la UAB són adequats



	2016-2017	2017-2018	Evolució
5.1. Els recursos dels que disposen les biblioteques de la UAB són adequats	2,0	3,2	+1,2

### 2.6. Comunicació

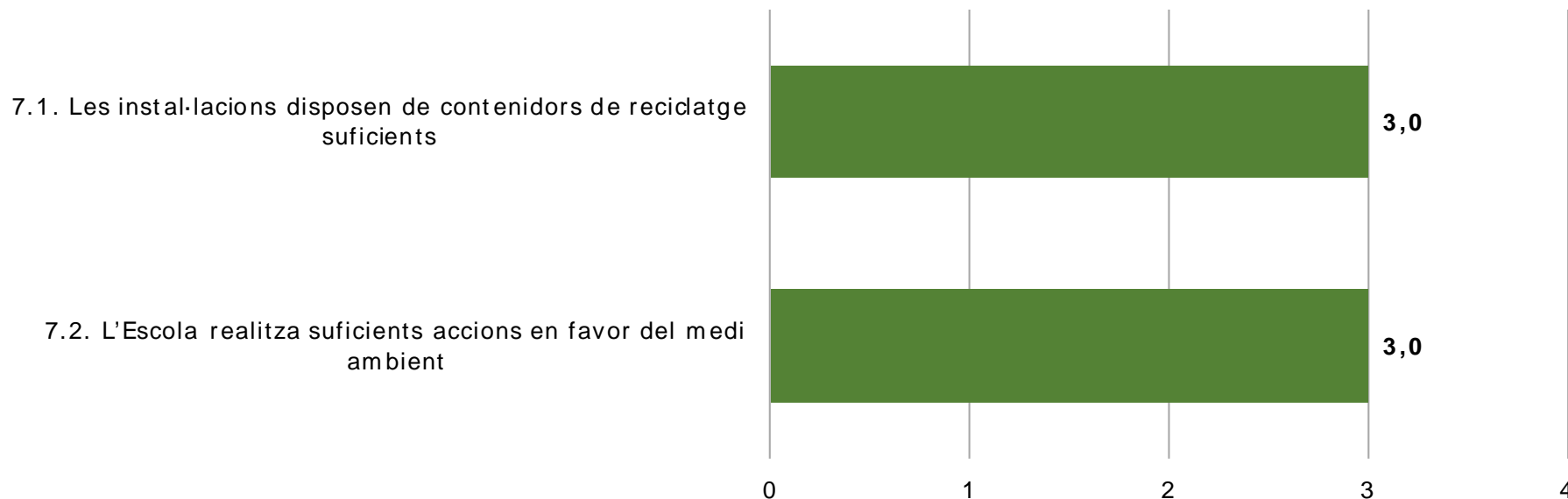
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



	2016-2017	2017-2018	Evolució
6.1. La web de l'Escola dóna la informació adequada	2,0	3,0	+1,0
6.2. La Guia de l'estudiant dóna la informació adequada	1,8	3,1	+1,3
6.3. El campus virtual/aula moodle és adient	2,1	2,9	+0,8
6.4. La presència de l'Escola a les xarxes socials és adequada	2,2	2,8	+0,6

### 2.7. Medi ambient

Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



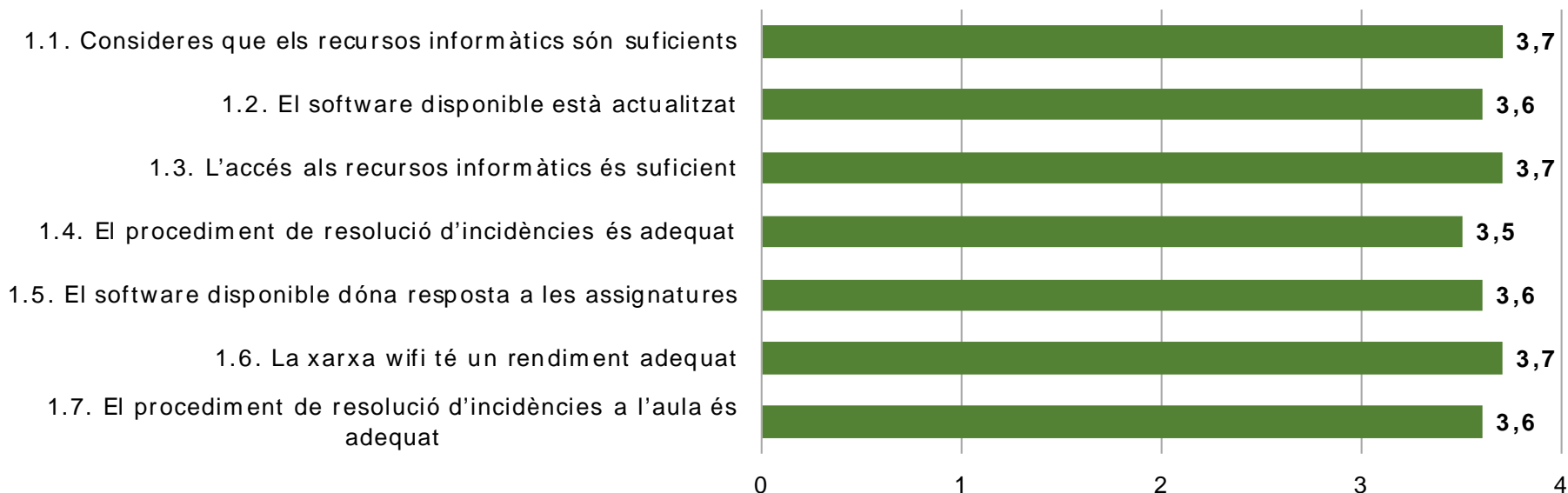
	2016-2017	2017-2018	Evolució
7.1. Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients	3,0	3,0	-
7.2. L'Escola realitza suficients accions en favor del medi ambient	2,7	3,0	+0,3

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 banner is overlaid across the middle of the image, containing white text.

### **3. Valoració per part del professorat**

## 3.1. Gestió informàtica

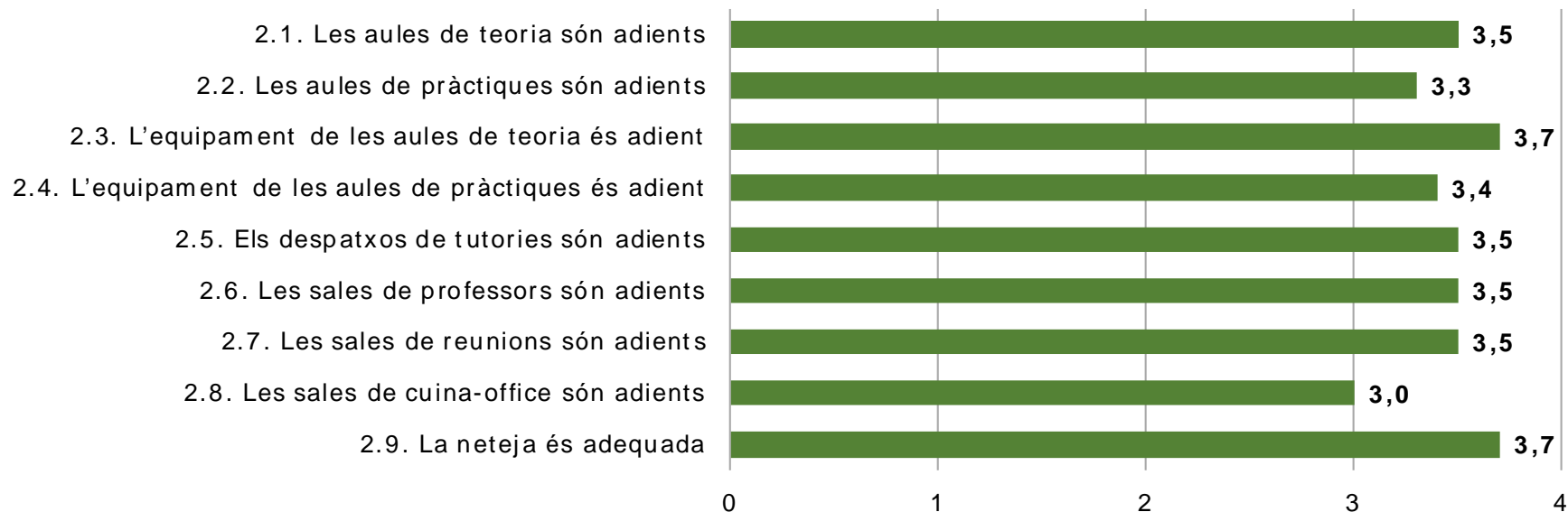
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



	2016-2017	2017-2018	Evolució
1.1. Consideres que els recursos informàtics són suficients	3,2	3,7	+0,5
1.2. El software disponible està actualitzat	3,4	3,6	+0,2
1.3. L'accés als recursos informàtics és suficient	3,0	3,7	+0,7
1.4. El procediment de resolució d'incidències és adequat	2,5	3,5	+1,0
1.5. El software disponible dóna resposta a les assignatures	3,0	3,6	+0,6
1.6. La xarxa wifi té un rendiment adequat	2,3	3,7	+1,4
1.7. El procediment de resolució d'incidències a l'aula és adequat	2,6	3,6	+1,0

## 3.2. Instal·lacions

Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:

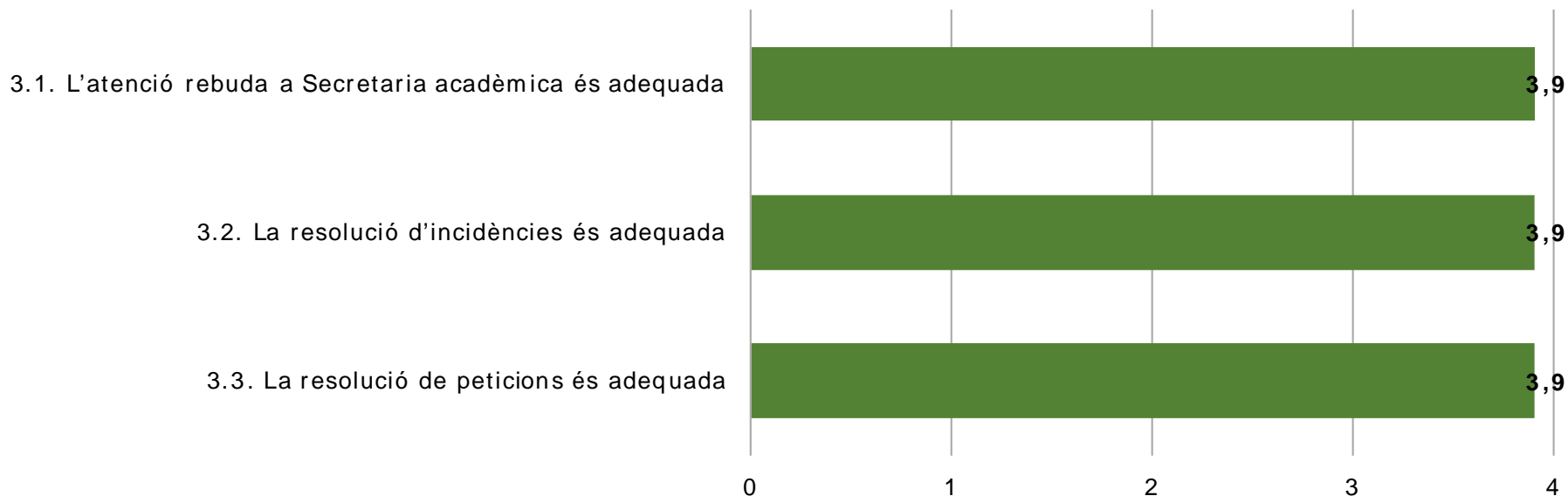


	2016-2017	2017-2018	Evolució
2.1. Les aules de teoria són adients	3,7	3,5	-0,2
2.2. Les aules de pràctiques són adients	3,3	3,3	-
2.3. L'equipament de les aules de teoria és adient	3,2	3,7	+0,5
2.4. L'equipament de les aules de pràctiques és adient	3,3	3,4	+0,1
2.5. Els despatxos de tutories són adients	3,0	3,5	+0,5
2.6. Les sales de professors són adients	3,0	3,5	+0,5
2.7. Les sales de reunions són adients	3,0	3,5	+0,5
2.8. Les sales de cuina-office són adients	3,0	3,0	-
2.9. La neteja és adequada	3,0	3,7	+0,7



## 3.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

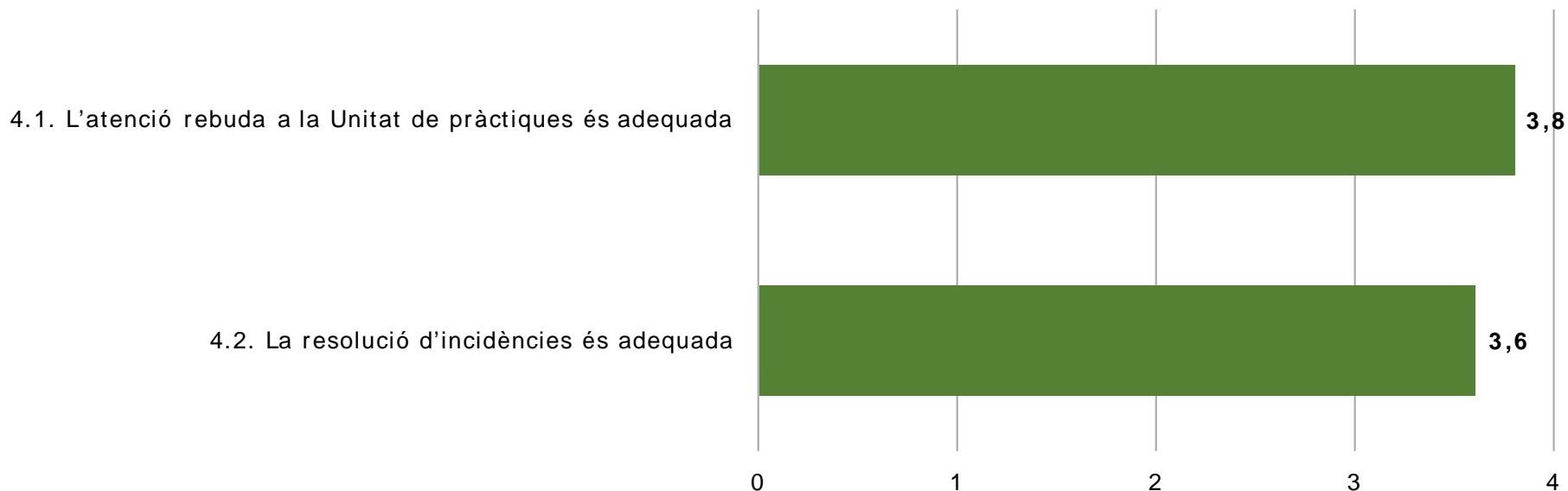
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



	2016-2017	2017-2018	Evolució
3.1. L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada	3,8	3,9	+0,1
3.2. La resolució d'incidències és adequada	3,8	3,9	+0,1
3.3. La resolució de peticions és adequada	3,8	3,9	+0,1

## 3.4. Unitat de pràctiques

Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:

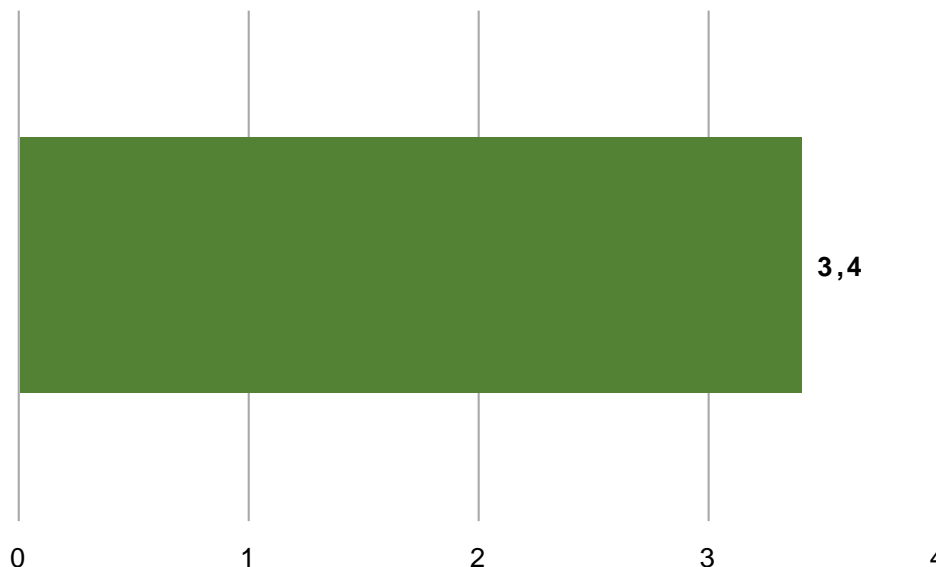


	2016-2017	2017-2018	Evolució
4.1. L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada	3,5	3,8	+0,3
4.2. La resolució d'incidències és adequada	3,5	3,6	+0,1

## 3.5. Recursos de la UAB

Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:

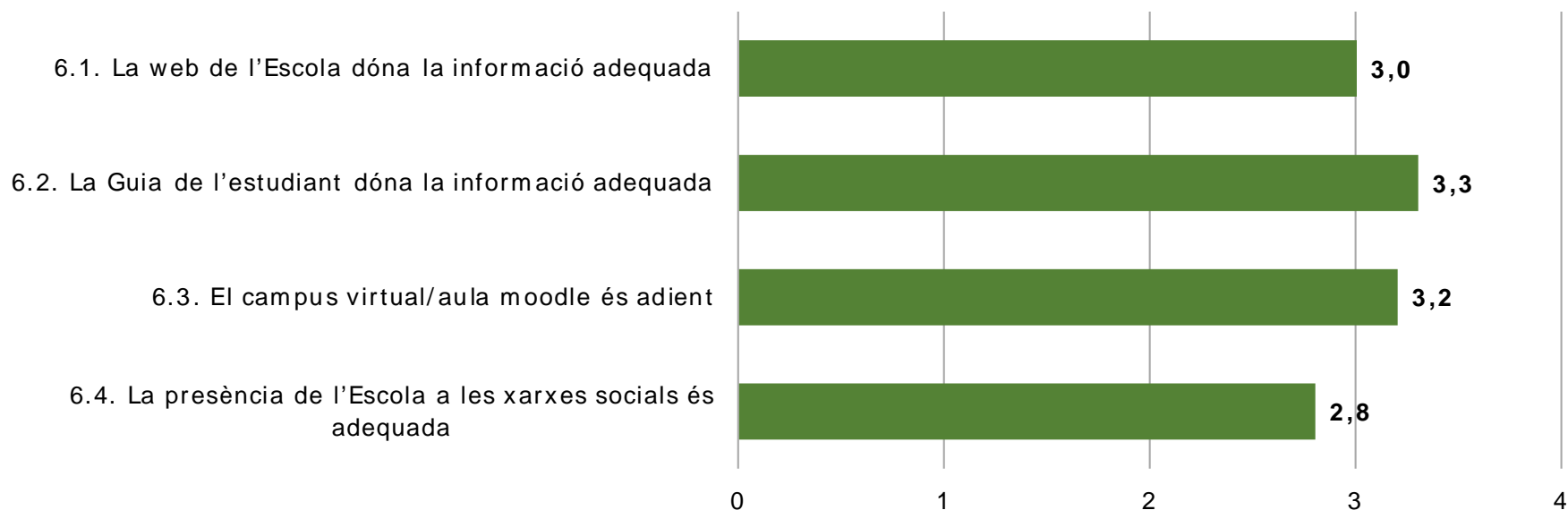
5.1. Els recursos dels que disposen les biblioteques de la UAB són adequats



	2016-2017	2017-2018	Evolució
5.1. Els recursos dels que disposen les biblioteques de la UAB són adequats	2,0	3,4	+1,4

## 3.6. Comunicació

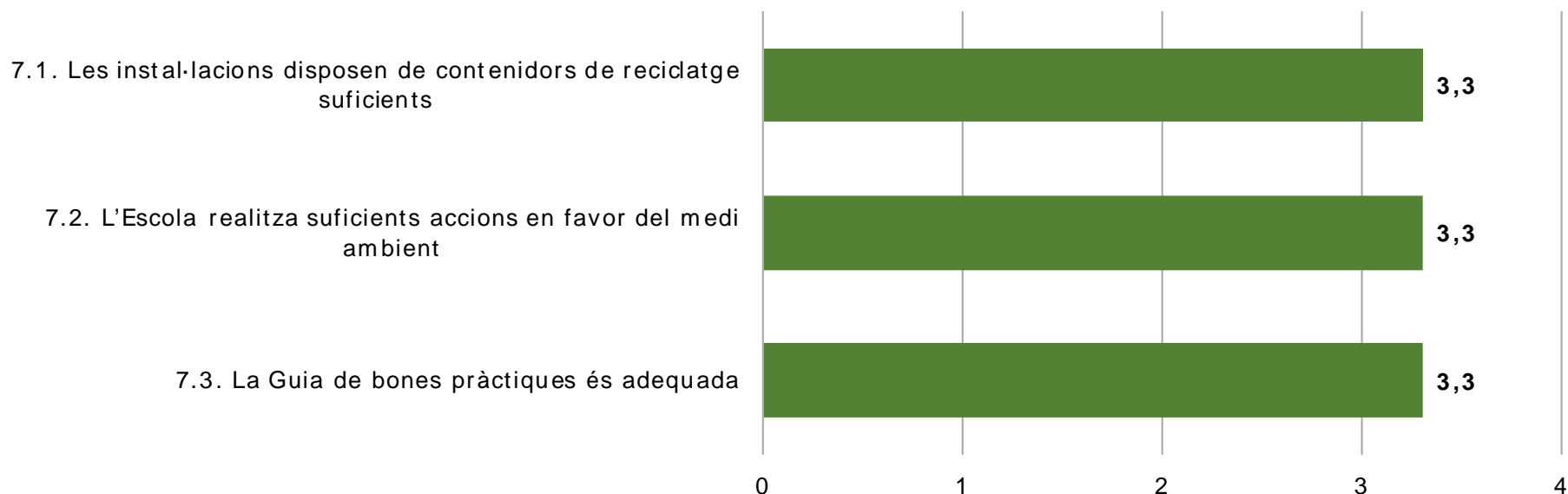
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



	2016-2017	2017-2018	Evolució
6.1. La web de l'Escola dóna la informació adequada	2,8	3,0	+0,2
6.2. La Guia de l'estudiant dóna la informació adequada	3,3	3,3	-
6.3. El campus virtual/aula moodle és adient	3,2	3,2	-
6.4. La presència de l'Escola a les xarxes socials és adequada	2,8	2,8	-

## 3.7. Medi ambient

Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



	2016-2017	2017-2018	Evolució
7.1. Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients	3,0	3,3	+0,3
7.2. L'Escola realitza suficients accions en favor del medi ambient	2,7	3,3	+0,6
7.3. La Guia de bones pràctiques és adequada	2,8	3,3	+0,5



## 4. Annexos



## 4.1. 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:

## 4.2. 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:



# Estudi de serveis de la FUAB 2017-2018

Informe de resultats

Centre de Formació Professional Fundació UAB

✓ Cicle Formatiu de Grau Superior en Comerç Internacional