



Estudi de serveis de la FUAB 2019-2020

Informe de síntesi

12 de juliol de 2020

Ref. 15.3721

1. Objectius i 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

3. Valoració per part del professorat

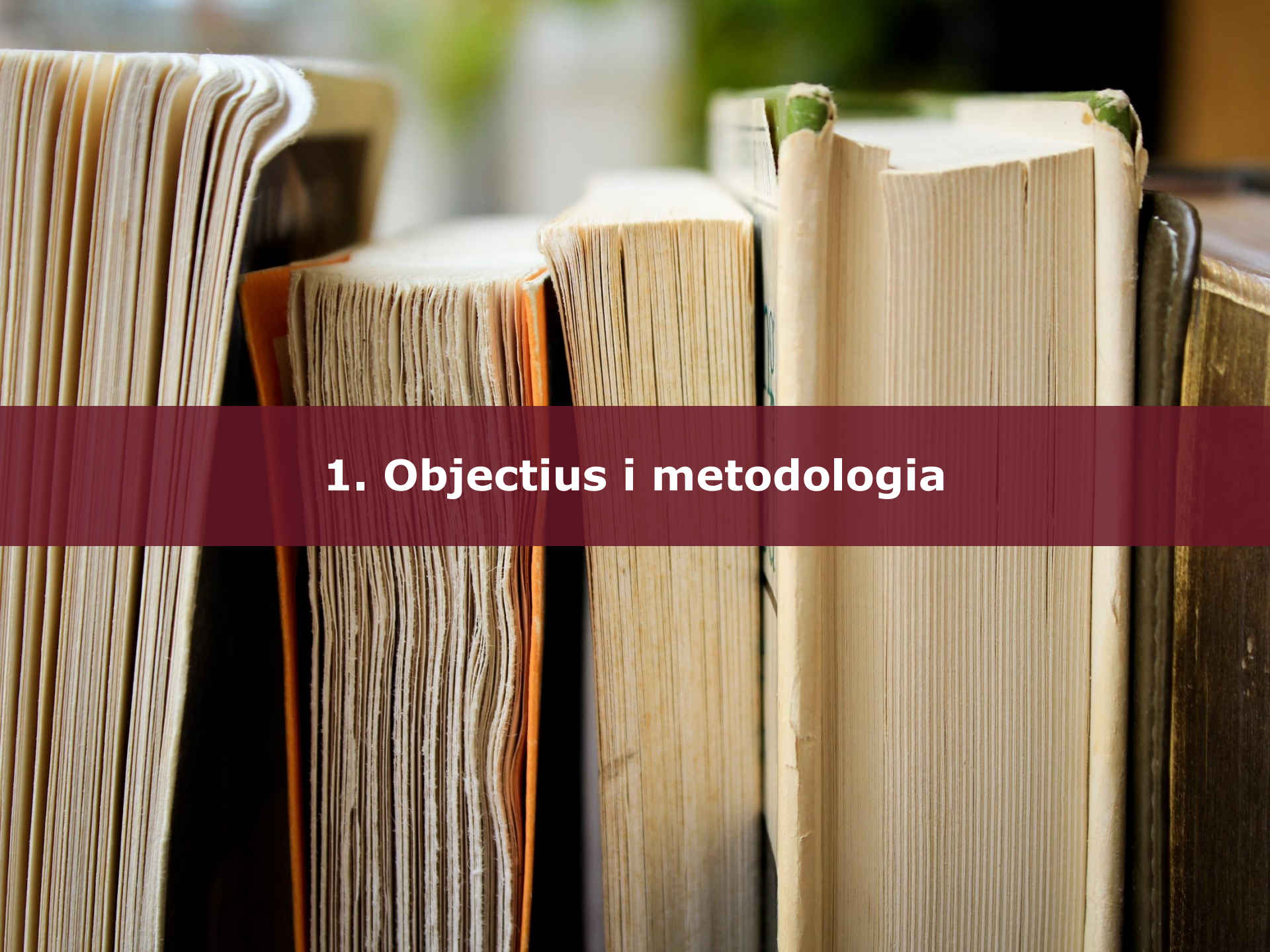
- 3.1. Gestió informàtica
- 3.2. Instal·lacions
- 3.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client
- 3.4. Unitat de pràctiques
- 3.5. Recursos de la UAB
- 3.6. Comunicació
- 3.7. Medi ambient

4. Valoració per part del PAS

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

5. Resum

- 5.1. Resum de la valoració per part de l'alumnat
- 5.2. Resum de la valoració per part del professorat
- 5.3. Resum de la valoració per part del PAS



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: 1.509 alumnes
- Mostra: 282 enquestes
- Percentatge de participació: 18,7%

➤ Professorat

- Univers: 360 docents
- Mostra: 180 enquestes
- Percentatge de participació: 50%

➤ Personal d'Administració i Serveis

- Univers: 41 personal d'administració i serveis
- Mostra: 31 enquestes
- Percentatge de participació: 75,6%

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".
- Cal tenir en compte que a l'alumnat de les modalitats online no se li ha demanat la valoració de les preguntes que feien referència a aspectes només contemplats a les titulacions presencials (les preguntes 1.6 i 1.7, sobre la xarxa wi-fi i la fotocopiadora, i els blocs 2 i 7 sobre les instal·lacions i la cura del medi ambient).
- Cal tenir en compte que al professorat de les modalitats online no se li ha demanat la valoració de les preguntes que feien referència a aspectes només contemplats a les titulacions presencials (la pregunta 1.8 sobre el sistema d'impressions, i el bloc 2 sobre les instal·lacions).

A photograph showing the upper bodies of three students sitting at a desk in a classroom. The student on the left is wearing a grey sweater and a blue and green beaded bracelet. The student in the middle is wearing a dark blue sweater. The student on the right is wearing a dark blue sweater and has long blonde hair. They are all looking down at their work.

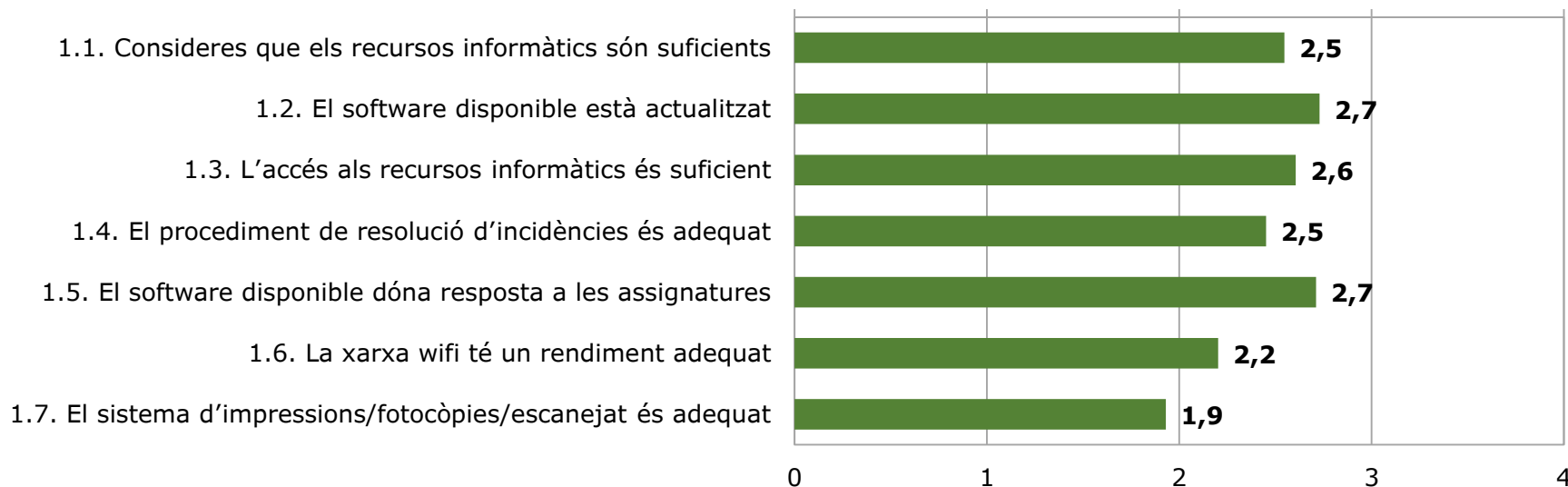
2. Valoració per part de l'alumnat



2.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord

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

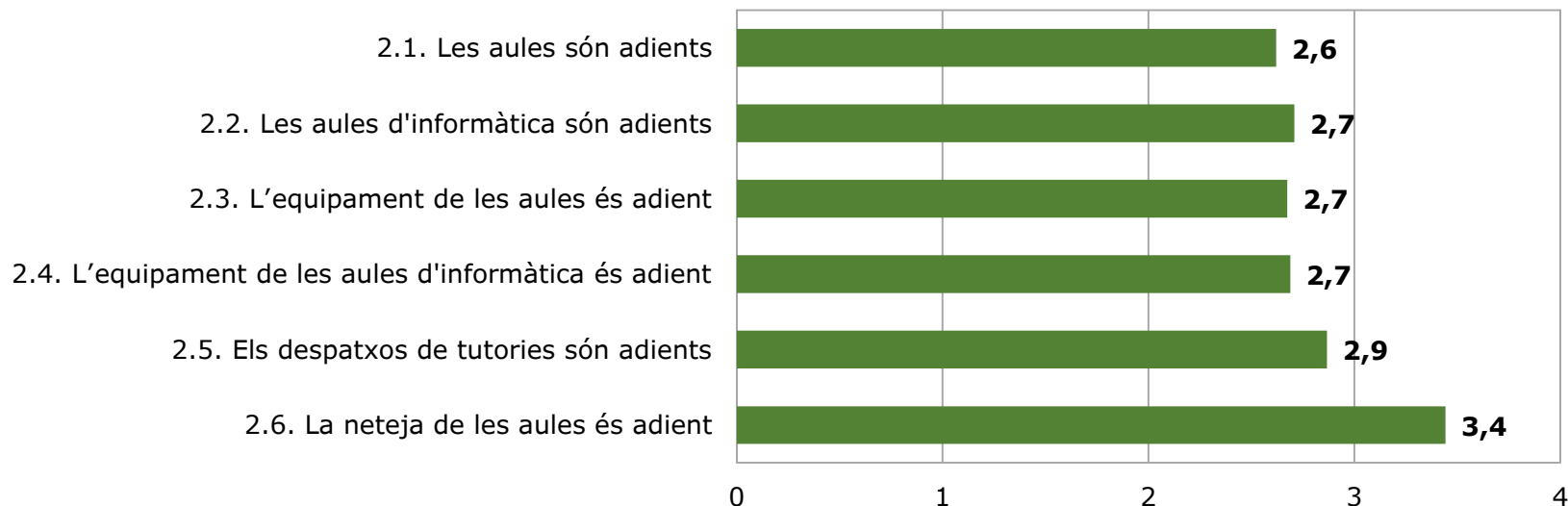


Gestió informàtica	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
1.1. Consideres que els recursos informàtics són suficients	2,5	2,7	2,5	-0,2
1.2. El software disponible està actualitzat	2,8	2,8	2,7	-0,1
1.3. L'accés als recursos informàtics és suficient	2,6	2,8	2,6	-0,2
1.4. El procediment de resolució d'incidències és adequat	2,7	2,8	2,5	-0,3
1.5. El software disponible dona resposta a les assignatures	2,8	2,9	2,7	-0,2
1.6. La xarxa wifi té un rendiment adequat	2,3	2,3	2,2	-0,1
1.7. El sistema d'impressions/fotocòpies/escanejat és adequat	2,5	2,6	1,9	-0,7

2.2. Instal·lacions

Valora el grau d'acord

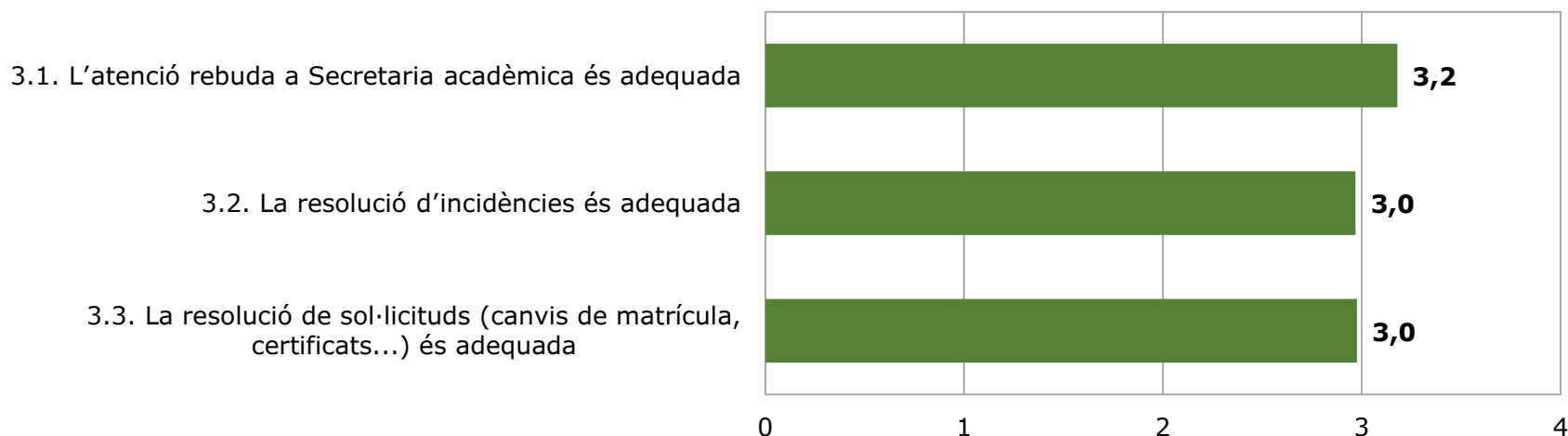
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



Instal·lacions	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
2.1. Les aules són adients	2,5	2,7	2,6	-0,1
2.2. Les aules d'informàtica són adients	2,5	2,7	2,7	=
2.3. L'equipament de les aules és adient	2,5	2,8	2,7	-0,1
2.4. L'equipament de les aules d'informàtica és adient	2,4	2,7	2,7	=
2.5. Els despatxos de tutories són adients	2,9	3,0	2,9	-0,1
2.6. La neteja de les aules és adient	-	-	3,4	-

2.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

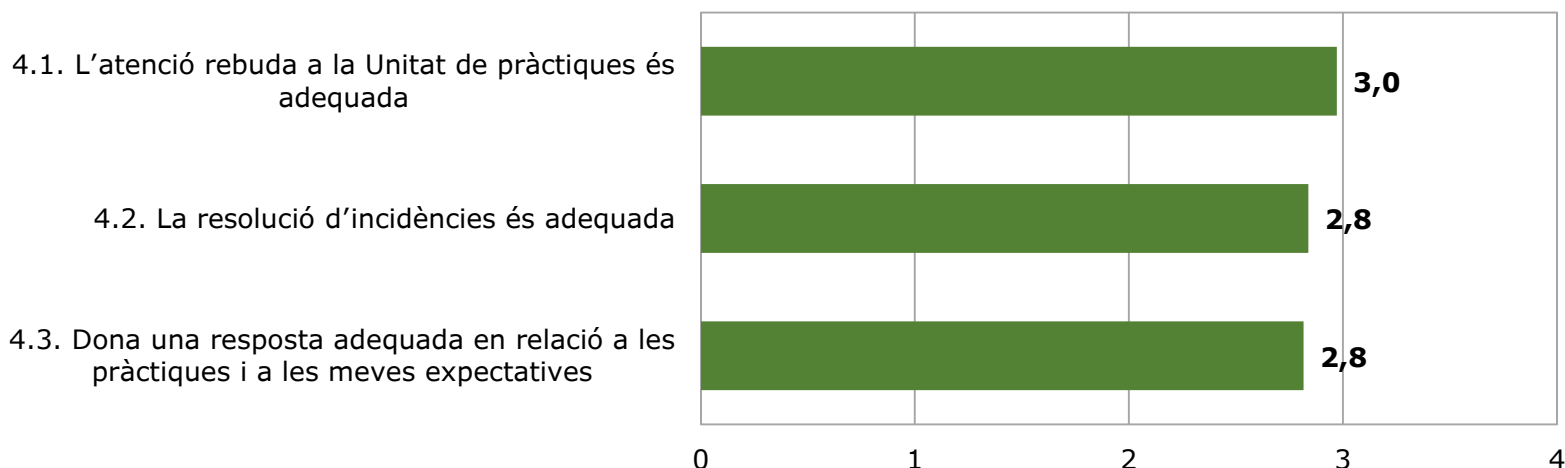
Valora el grau d'acord
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



Secretaria acadèmica / Atenció al client	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
3.1. L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada	3,0	3,2	3,2	=
3.2. La resolució d'incidències és adequada	2,9	3,1	3,0	-0,1
3.3. La resolució de sol·licituds (canvis de matrícula, certificats...) és adequada	3,0	3,1	3,0	-0,1

2.4. Unitat de pràctiques

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



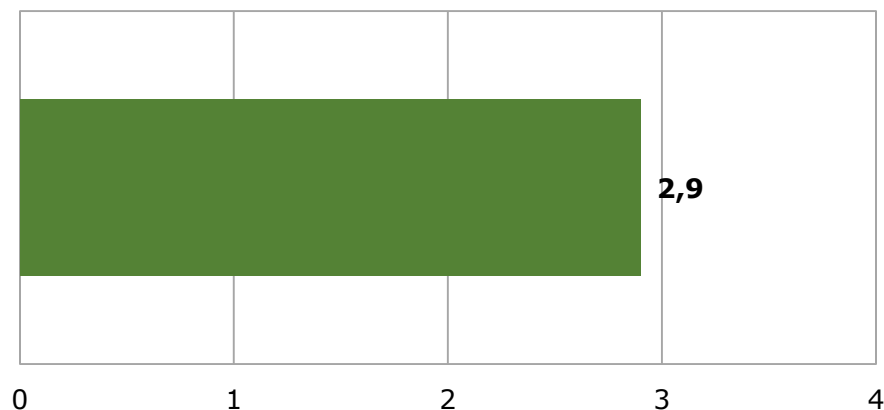
Unitat de pràctiques	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
4.1. L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada	3,1	3,0	3,0	=
4.2. La resolució d'incidències és adequada	2,8	3,0	2,8	-0,2
4.3. Dona una resposta adequada en relació a les pràctiques i a les expectatives	2,8	2,9	2,8	-0,1

2.5. Recursos de la UAB

Valora el grau d'acord

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

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

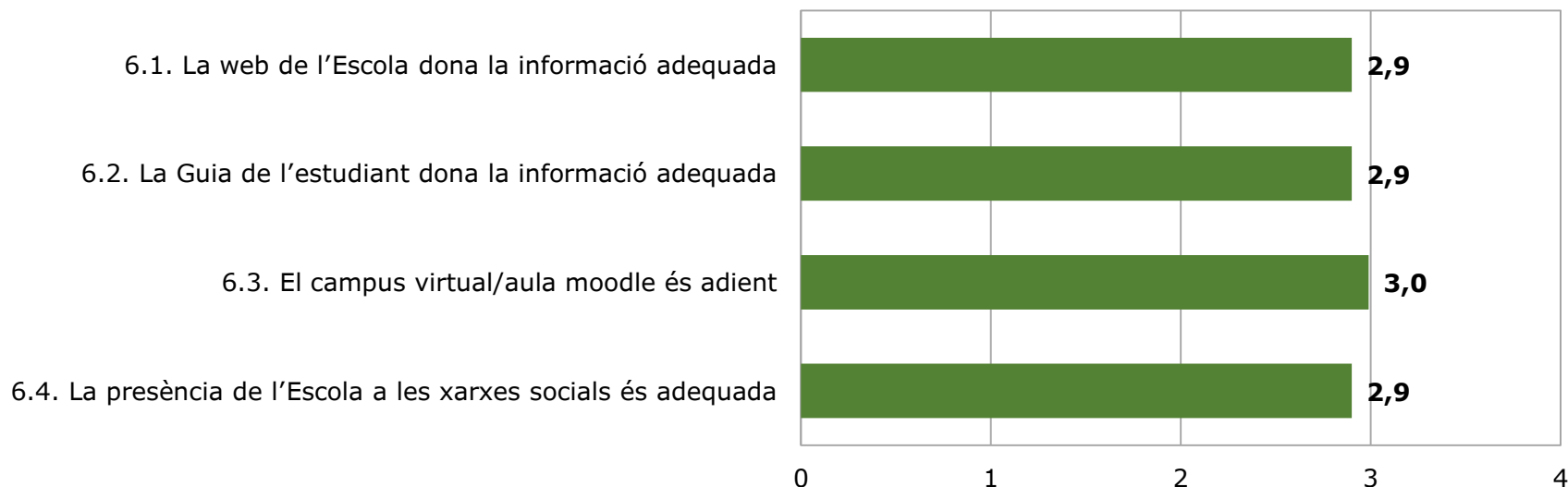


Recursos de la UAB	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
5.1. Els recursos dels que disposen les biblioteques són adequats	3,0	3,0	2,9	-0,1

2.6. Comunicació

Valora el grau d'acord

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

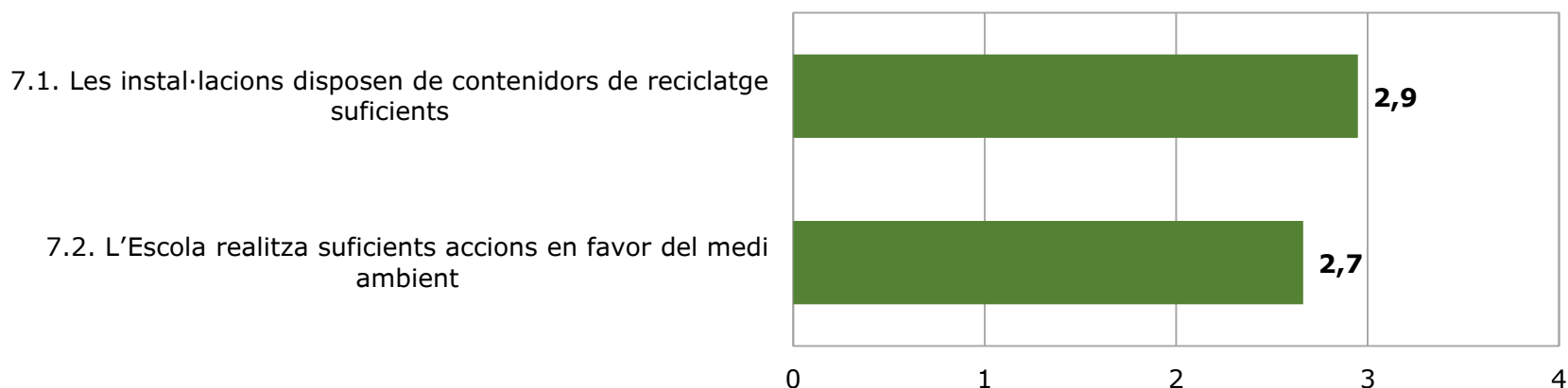


Comunicació	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
6.1. La web de l'Escola dóna la informació adequada	2,9	3,0	2,9	-0,1
6.2. La Guia de l'estudiant dóna la informació adequada	2,9	3,0	2,9	-0,1
6.3. El campus virtual/aula moodle és adient	3,0	3,1	3,0	-0,1
6.4. La presència de l'Escola a les xarxes socials és adequada	2,8	3,0	2,9	-0,1

2.7. Medi ambient

Valora el grau d'acord

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



Medi ambient	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
7.1. Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients	2,9	3,0	2,9	-0,1
7.2. L'Escola realitza suficients accions en favor del medi ambient	2,6	2,8	2,7	-0,1

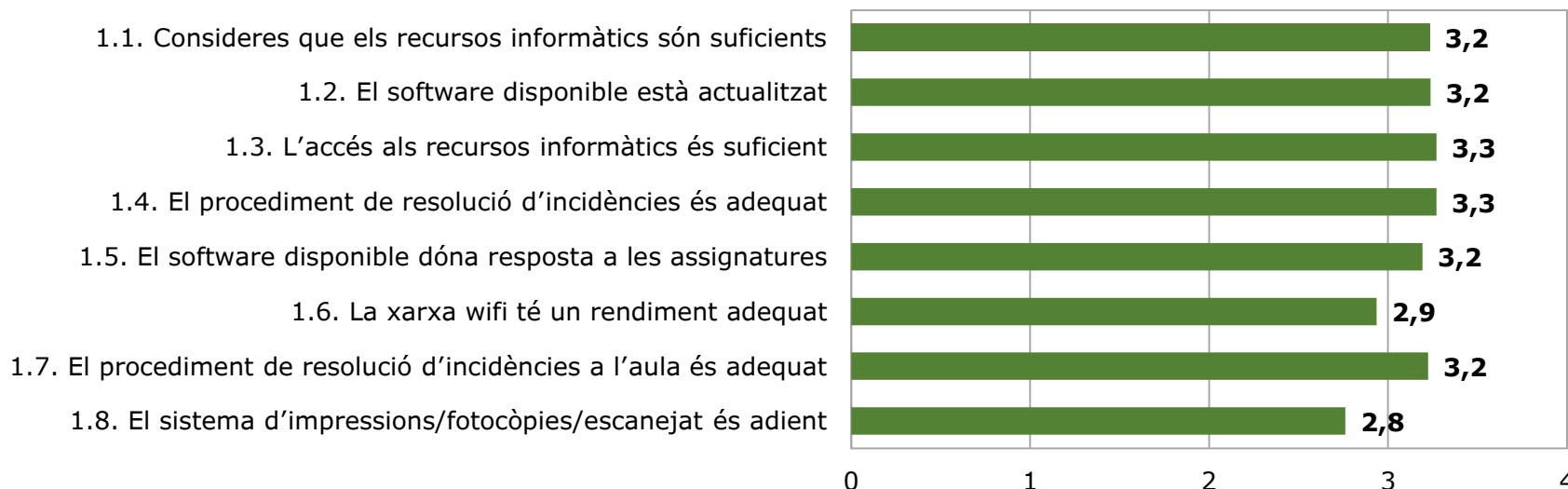


3. Valoració per part del professorat

3.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord

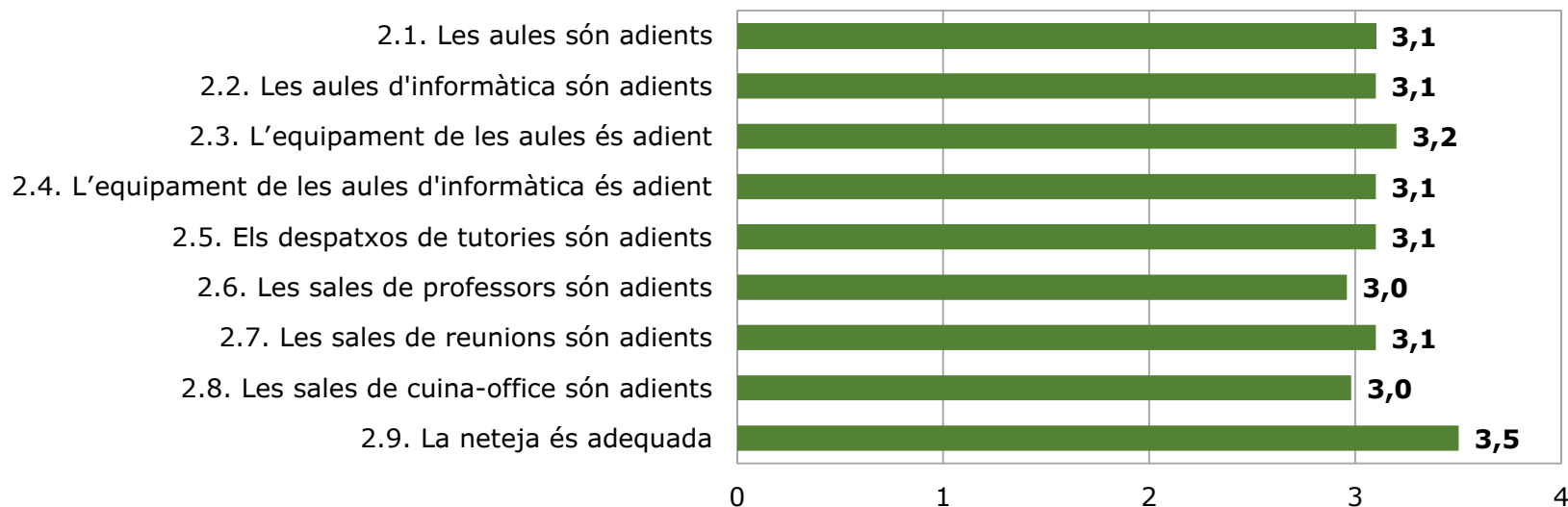
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



Gestió informàtica	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
1.1. Consideres que els recursos informàtics són suficients	3,2	3,2	3,2	=
1.2. El software disponible està actualitzat	3,2	3,2	3,2	=
1.3. L'accés als recursos informàtics és suficient	3,2	3,2	3,3	+0,1
1.4. El procediment de resolució d'incidències és adequat	3,2	3,3	3,3	=
1.5. El software disponible dona resposta a les assignatures	3,2	3,2	3,2	=
1.6. La xarxa wifi té un rendiment adequat	2,8	2,9	2,9	=
1.7. El procediment de resolució d'incidències a l'aula és adequat	3,2	3,3	3,2	-0,1
1.8. El sistema d'impressions/fotocòpies/escanejat és adient	-	-	2,8	-

3.2. Instal·lacions

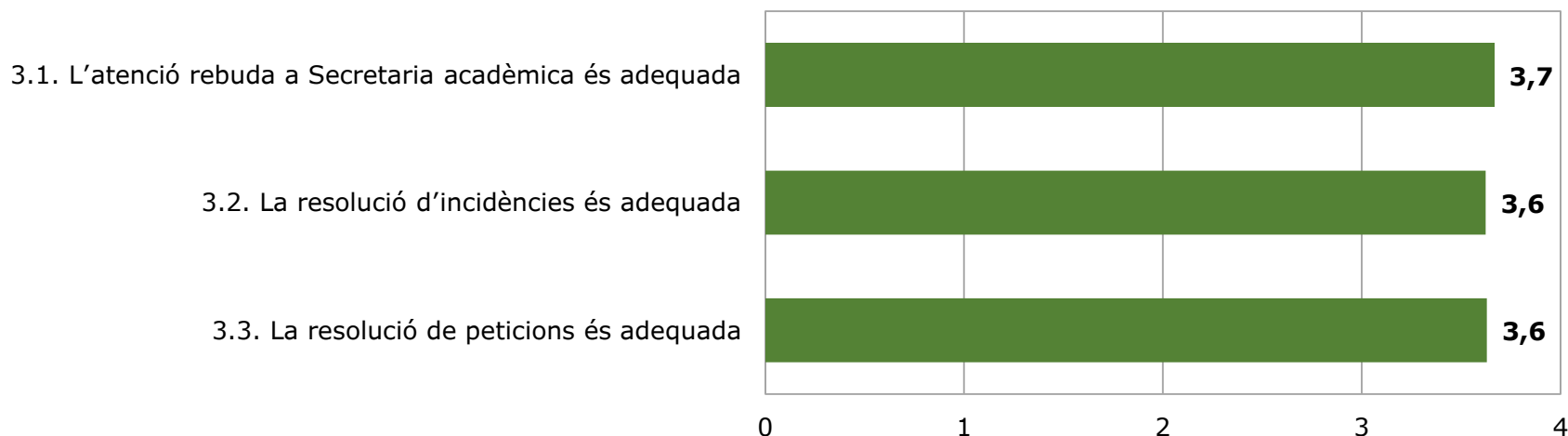
Valora el grau d'acord
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



Instal·lacions	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
2.1. Les aules són adients	2,9	3,0	3,1	+0,1
2.2. Les aules d'informàtica són adients	2,9	3,0	3,1	+0,1
2.3. L'equipament de les aules és adient	3,1	3,1	3,2	+0,1
2.4. L'equipament de les aules d'informàtica és adient	3,0	3,0	3,1	+0,1
2.5. Els despatxos de tutories són adients	3,0	3,2	3,1	-0,1
2.6. Les sales de professors són adients	3,0	3,1	3,0	-0,1
2.7. Les sales de reunions són adients	3,2	3,3	3,1	-0,2
2.8. Les sales de cuina-office són adients	3,1	3,1	3,0	-0,1
2.9. La neteja és adequada	3,5	3,5	3,5	=

3.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

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

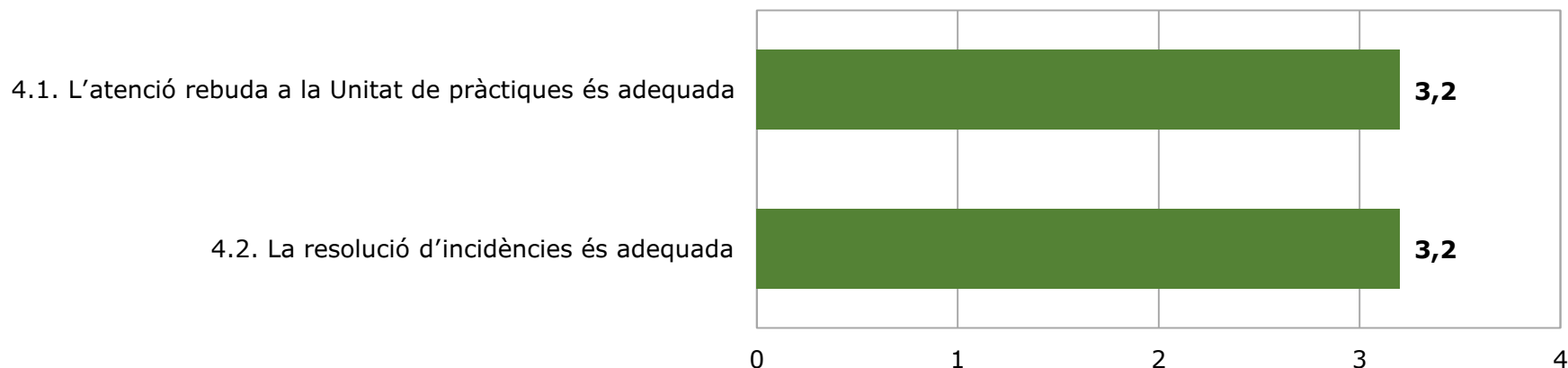


Secretaria acadèmica / Atenció al client	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
3.1. L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada	3,7	3,7	3,7	=
3.2. La resolució d'incidències és adequada	3,6	3,6	3,6	=
3.3. La resolució de peticions és adequada	3,6	3,6	3,6	=

3.4. Unitat de pràctiques

Valora el grau d'acord

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

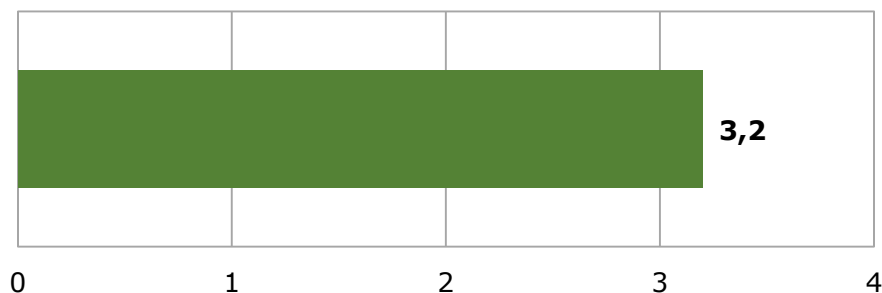


Unitat de pràctiques	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
4.1. L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada	3,4	3,2	3,2	=
4.2. La resolució d'incidències és adequada	3,4	3,2	3,2	=

3.5. Recursos de la UAB

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

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

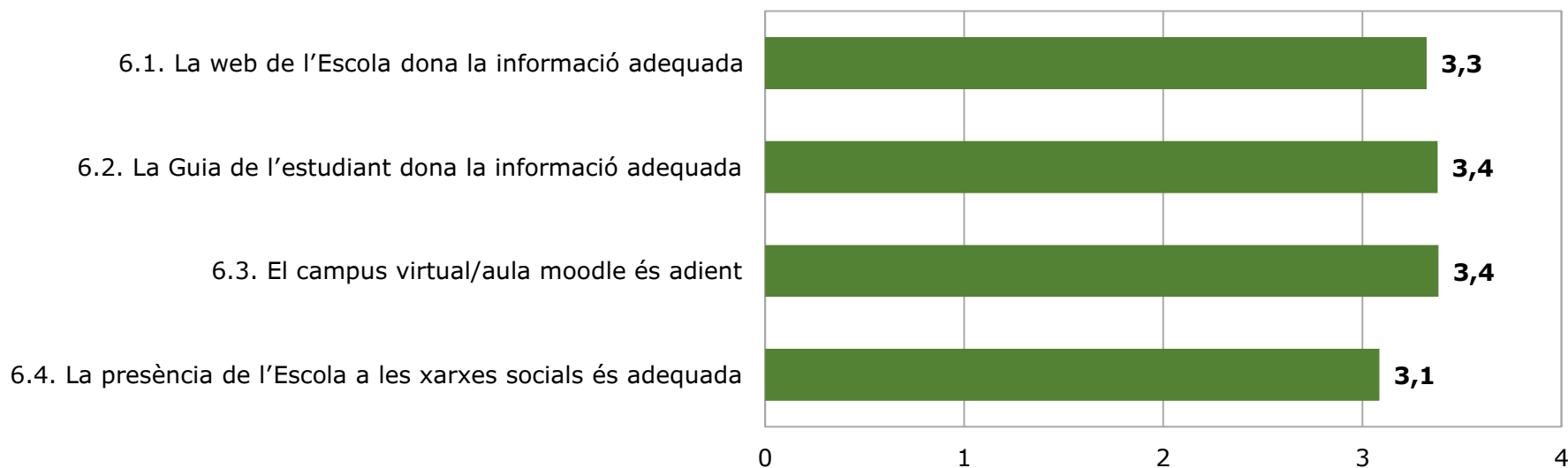


Recursos de la UAB	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
5.1. Els recursos dels que disposen les biblioteques són adequats	3,2	3,2	3,2	=

3.6. Comunicació

Valora el grau d'acord

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

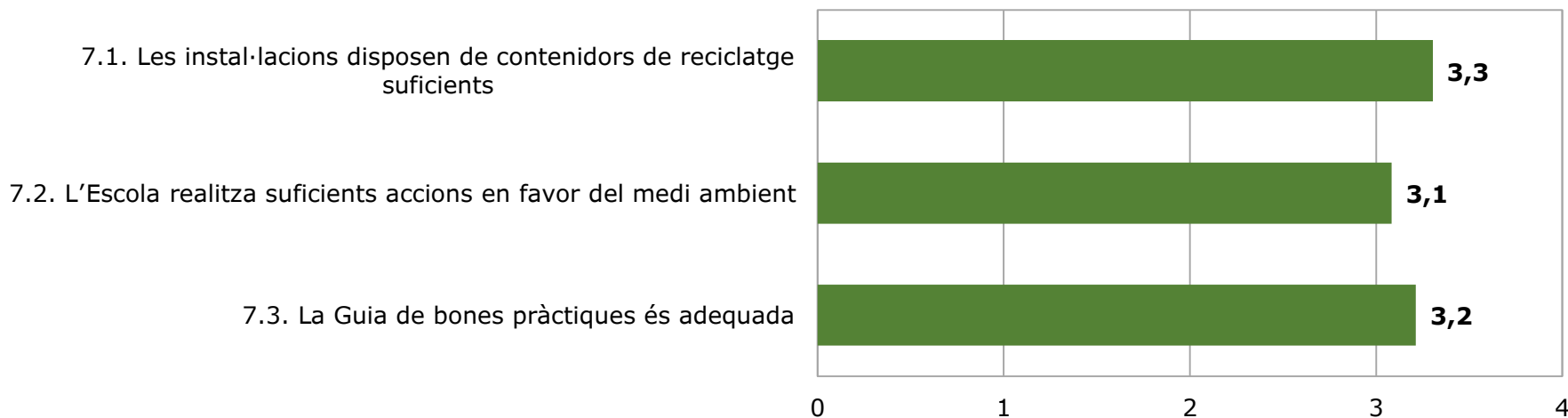


Comunicació	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
6.1. La web de l'Escola dona la informació adequada	3,2	3,3	3,3	=
6.2. La Guia de l'estudiant dona la informació adequada	3,3	3,4	3,4	=
6.3. El campus virtual/aula moodle és adient	3,3	3,3	3,4	+0,1
6.4. La presència de l'Escola a les xarxes socials és adequada	3,1	3,1	3,1	=

3.7. Medi ambient

Valora el grau d'acord

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



Medi ambient	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
7.1. Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients	3,2	3,2	3,3	+0,1
7.2. L'Escola realitza suficients accions en favor del medi ambient	3,1	3,0	3,1	+0,1
7.3. La Guia de bones pràctiques és adequada	3,2	3,1	3,2	+0,1

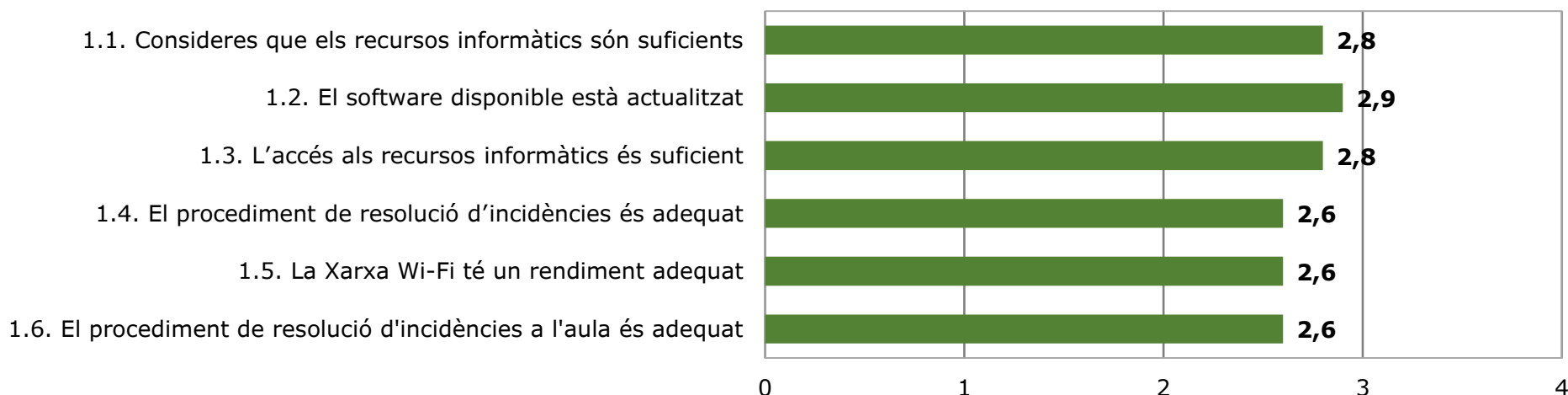


4. Valoració per part del PAS

4.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord

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

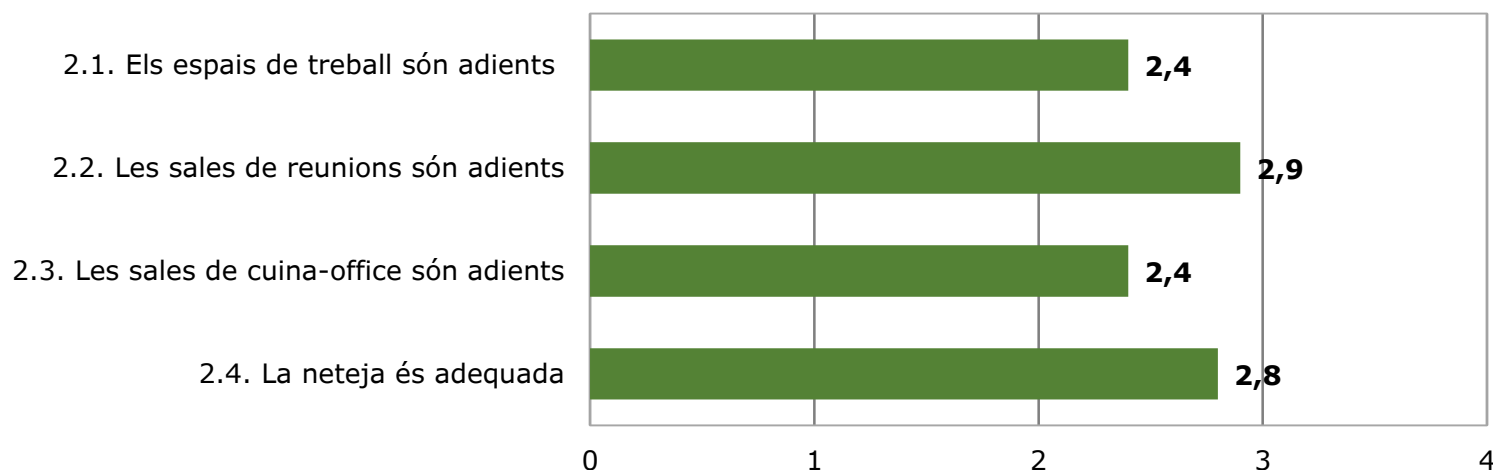


Gestió informàtica	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
1.1. Consideres que els recursos informàtics són suficients	2,5	2,7	2,8	+0,1
1.2. El software disponible està actualitzat	2,8	3,1	2,9	-0,2
1.3. L'accés als recursos informàtics és suficient	2,7	2,7	2,8	+0,1
1.4. El procediment de resolució d'incidències és adequat	2,9	2,9	2,6	-0,3
1.5. La Xarxa Wi-Fi té un rendiment adequat	2,6	2,7	2,6	-0,1
1.6. El procediment de resolució d'incidències a l'aula és adequat	2,8	2,7	2,6	-0,1

4.2. Instal·lacions de l'Edifici Blanc

Valora el grau d'acord

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

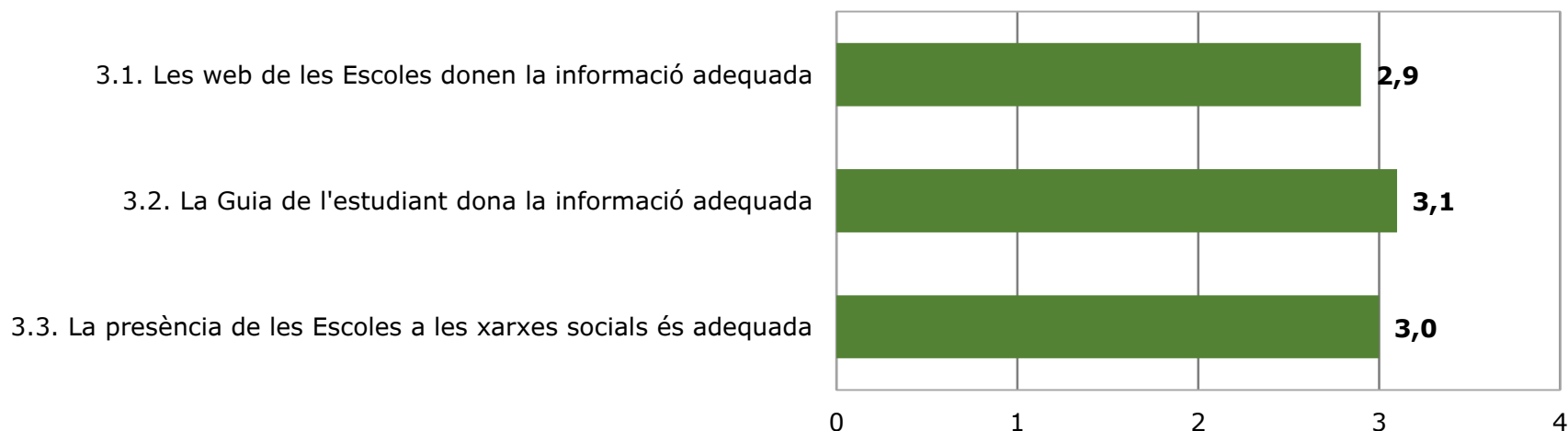


Instal·lacions de l'Edifici Blanc	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
2.1. Els espais de treball són adients	2,1	2,3	2,4	+0,1
2.2. Les sales de reunions són adients	2,8	2,8	2,9	+0,1
2.3. Les sales de cuina-office són adients	2,3	2,5	2,4	-0,1
2.4. La neteja és adequada	3,0	2,8	2,8	=

4.3. Comunicació

Valora el grau d'acord

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

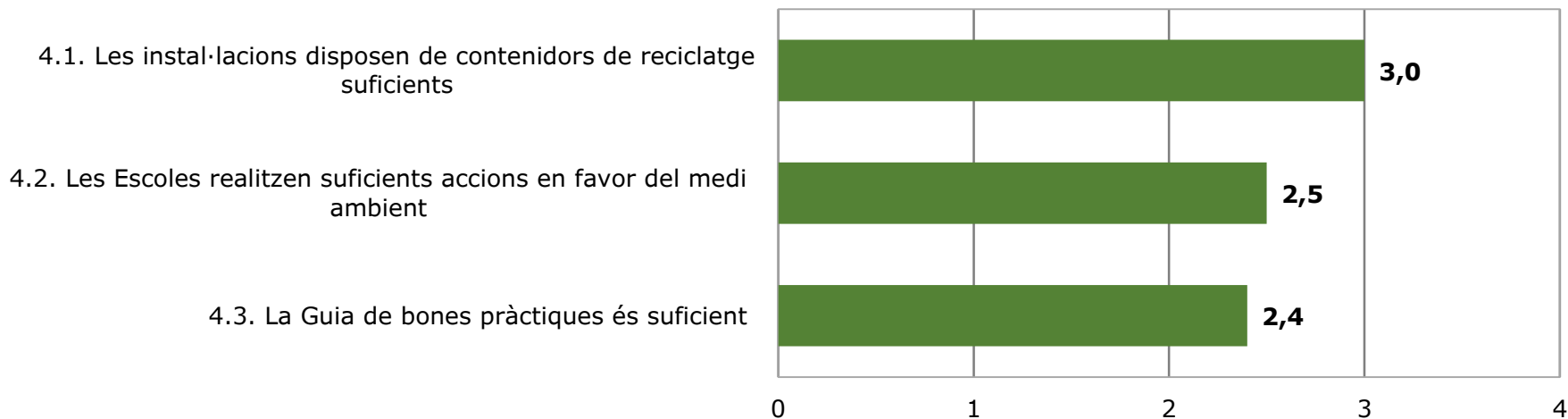


Comunicació	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
3.1. Les web de les Escoles donen la informació adequada	3,2	3,1	2,9	-0,2
3.2. La Guia de l'estudiant dona la informació adequada	3,3	3,3	3,1	-0,2
3.3. La presència de les Escoles a les xarxes socials és adequada	2,9	3,0	3,0	=

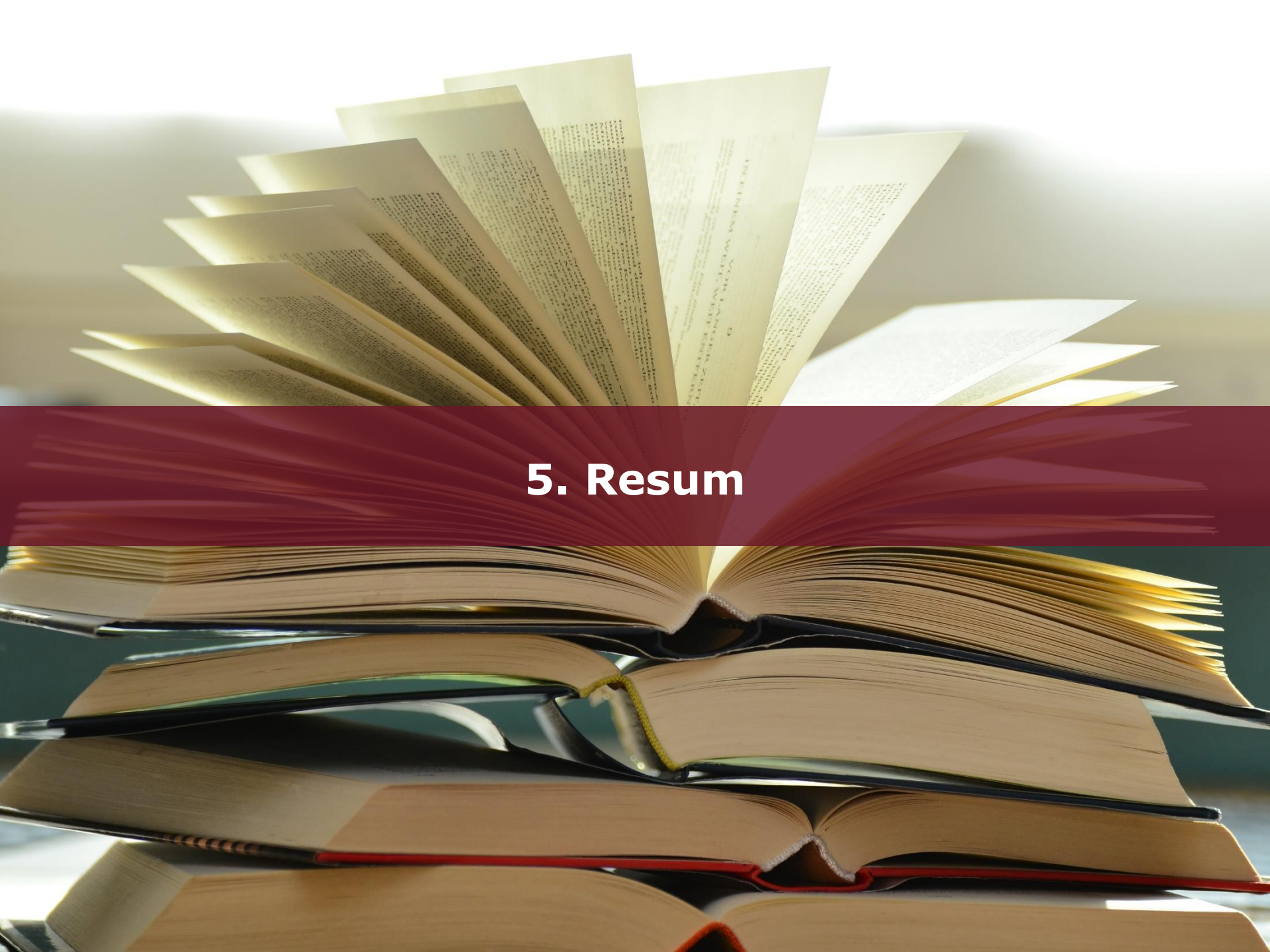
4.4. Medi Ambient

Valora el grau d'acord

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



Medi Ambient	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
4.1. Les instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge suficients	3,1	3,2	3,0	-0,2
4.2. Les Escoles realitzen suficients accions en favor del medi ambient	2,8	2,6	2,5	-0,1
4.3. La Guia de bones pràctiques és suficient	2,4	2,2	2,4	+0,2

The image shows a stack of several open books. The top book is fanned out, showing multiple pages with text. Below it, other books are visible, some with red and blue covers. A semi-transparent red horizontal band is superimposed over the middle of the image, containing the text '5. Resum' in white. The background is a soft, out-of-focus light blue and white.

5. Resum

5.1. Resum de la valoració per part de l'alumnat

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
Gestió informàtica				
Recursos informàtics	2,5	2,7	2,5	-0,2
Software actualitzat	2,8	2,8	2,7	-0,1
Accés als recursos informàtics	2,6	2,8	2,6	-0,2
Procediment de resolució d'incidències	2,7	2,8	2,5	-0,3
Software dona resposta a les assignatures	2,8	2,9	2,7	-0,2
Xarxa wifi	2,3	2,3	2,2	-0,1
Sistema d'impressions	2,5	2,6	1,9	-0,7
Instal·lacions				
Aules	2,5	2,7	2,6	-0,1
Aules d'informàtica	2,5	2,7	2,7	=
Equipament de les aules	2,5	2,8	2,7	-0,1
Equipament de les aules d'informàtica	2,4	2,7	2,7	=
Despatxos de tutories	2,9	3,0	2,9	-0,1
Neteja de les aules	-	-	3,4	-
Secretaria acadèmica / Atenció al client				
Atenció rebuda a Secretaria acadèmica	3,0	3,2	3,2	=
Resolució d'incidències	2,9	3,1	3,0	-0,1
Resolució de sol·licituds	3,0	3,1	3,0	-0,1

5.1. Resum de la valoració per part de l'alumnat

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
Unitat de pràctiques				
Atenció rebuda a la unitat de pràctiques	3,1	3,0	3,0	=
Resolució d'incidències	2,8	3,0	2,8	-0,2
Resposta adequada	2,8	2,9	2,8	-0,1
Recursos de la UAB				
Recursos dels que disposen les biblioteques	3,0	3,0	2,9	-0,1
Comunicació				
Web de l'Escola	2,9	3,0	2,9	-0,1
Guia de l'estudiant	2,9	3,0	2,9	-0,1
Campus virtual / aula moodle	3,0	3,1	3,0	-0,1
Presència de l'Escola a les xarxes socials	2,8	3,0	2,9	-0,1
Medi ambient				
Contenidors de reciclatge suficients	2,9	3,0	2,9	-0,1
Accions en favor del medi ambient	2,6	2,8	2,7	-0,1

5.2. Resum de la valoració per part del professorat

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
Gestió informàtica				
Recursos informàtics	3,2	3,2	3,2	=
Software actualitzat	3,2	3,2	3,2	=
Accés als recursos informàtics	3,2	3,2	3,3	+0,1
Procediment de resolució d'incidències	3,2	3,3	3,3	=
Software dona resposta a les assignatures	3,2	3,2	3,2	=
Xarxa wifi	2,8	2,9	2,9	=
Procediment de resolució d'incidències a l'aula	3,2	3,3	3,2	-0,1
Sistema d'impressions	-	-	2,8	-
Instal·lacions				
Aules	2,9	3,0	3,1	+0,1
Aules d'informàtica	2,9	3,0	3,1	+0,1
Equipament de les aules	3,1	3,1	3,2	+0,1
Equipament de les aules d'informàtica	3,0	3,0	3,1	+0,1
Despatxos de tutories	3,0	3,2	3,1	-0,1
Sales de professors	3,0	3,1	3,0	-0,1
Sales de reunions	3,2	3,3	3,1	-0,2
Sales de cuina-office	3,1	3,1	3,0	-0,1
Neteja	3,5	3,5	3,5	=

5.2. Resum de la valoració per part del professorat

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
Secretaria acadèmica / Atenció al client				
Atenció rebuda a Secretaria acadèmica	3,7	3,7	3,7	=
Resolució d'incidències	3,6	3,6	3,6	=
Resolució de peticions	3,6	3,6	3,6	=
Unitat de pràctiques				
Atenció rebuda a la Unitat de pràctiques	3,4	3,2	3,2	=
Resolució d'incidències	3,4	3,2	3,2	=
Recursos de la UAB				
Recursos dels que disposen les biblioteques	3,2	3,2	3,2	=
Comunicació				
Web de l'Escola	3,2	3,3	3,3	=
Guia de l'estudiant	3,3	3,4	3,4	=
Campus virtual / aula moodle	3,3	3,3	3,4	+0,1
Presència de l'Escola a les xarxes socials	3,1	3,1	3,1	=
Medi ambient				
Contenidors de reciclatge suficients	3,2	3,2	3,3	+0,1
Accions en favor del medi ambient	3,1	3,0	3,1	+0,1
Guia de bones pràctiques	3,2	3,1	3,2	+0,1

5.3. Resum de la valoració per part del PAS

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
Gestió informàtica				
Recursos informàtics	2,5	2,7	2,8	+0,1
Software	2,8	3,1	2,9	-0,2
Accés als recursos informàtics	2,7	2,7	2,8	+0,1
Procediment de resolució d'incidències	2,9	2,9	2,6	-0,3
Xarxa wifi	2,6	2,7	2,6	-0,1
Procediment de resolució d'incidències a l'aula	2,8	2,7	2,6	-0,1
Instal·lacions de l'Edifici Blanc				
Espais de treball	2,1	2,3	2,4	+0,1
Sales de reunions	2,8	2,8	2,9	+0,1
Sales de cuina-office	2,3	2,5	2,4	-0,1
Neteja	3,0	2,8	2,8	=
Comunicació				
Web de les Escoles	3,2	3,1	2,9	-0,2
Guia de l'estudiant	3,3	3,3	3,1	-0,2
Presència de les Escoles a les xarxes socials	2,9	3,0	3,0	=
Medi ambient				
Instal·lacions disposen de contenidors de reciclatge	3,1	3,2	3,0	-0,2
Escoles realitzen accions en favor del medi ambient	2,8	2,6	2,5	-0,1
Guia de bones pràctiques	2,4	2,2	2,4	+0,2



Estudi de serveis de la FUAB 2019-2020

Informe de síntesi

12 de juliol de 2020

Ref. 15.3721