

# Estudi de serveis de la FUAB 2018-2019

## Informe de resultats

### FUAB Formació

- ✓ Màster Universitari en Didàctica del Xinès per a Hispanoparlants

17 de maig de 2019

Ref. 15.3431

## **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. Resum**

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

## **5. Annexos**

- 5.1. Qüestionari de valoració per part de l'alumnat
- 5.2. Qüestionari de valoració per part del professorat

The image shows four tall, white, cylindrical towers with a twisted, helical surface texture. They are situated in a landscape with green grass, trees, and a highway in the background. A semi-transparent red banner is overlaid across the middle of the image, containing the text '1. Objectius i metodologia'.

# 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 2018-2019, una nova edició de l'enquesta de serveis al Màster Universitari en Didàctica del Xinès per a Hispanoparlants 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: Màster Universitari en Didàctica del Xinès per a Hispanoparlants.

## 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 del Màster Universitari en Didàctica del Xinès per a Hispanoparlants. De forma esquemàtica les principals característiques tècniques de l'enquesta de serveis són les següents:
  - **Univers** Alumnat: 21  
Professorat: 14
  - **Mostra** Alumnat: 9 respostes vàlides  
Professorat: 9 respostes vàlides (1 única resposta per docent)
  - **Participació** Alumnat: 42,9% de participació  
Professorat: 64,3% de participació
  - **Marge d'error** Alumnat: per al conjunt de la mostra  $\pm 25,82\%$  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  $\pm 20,67\%$  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** De l'1 al 26 d'abril de 2019
- 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.

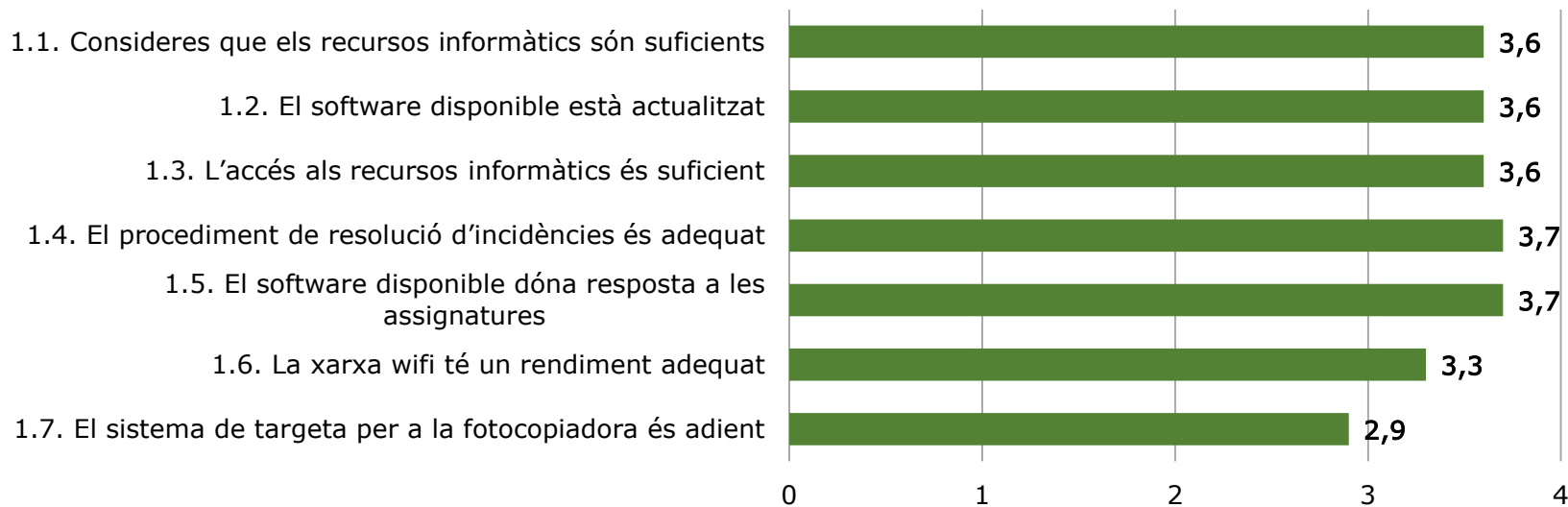


## 2. Valoració per part de l'alumnat



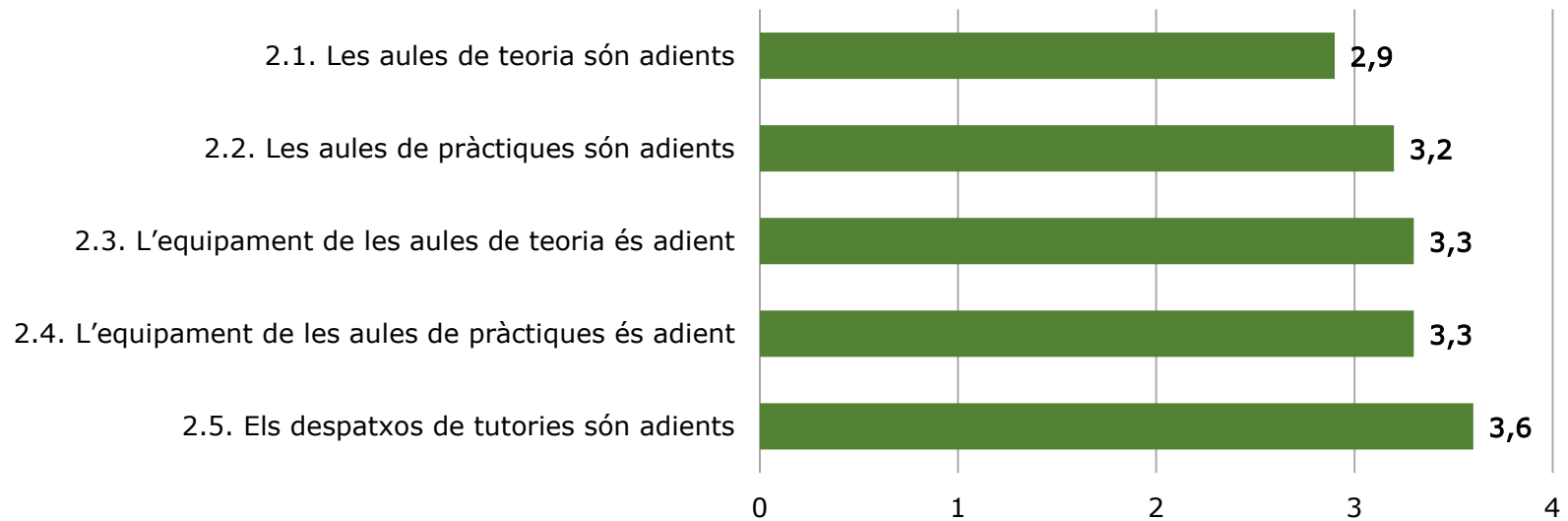
### 2.1. Gestió informàtica

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



### 2.2. Instal·lacions

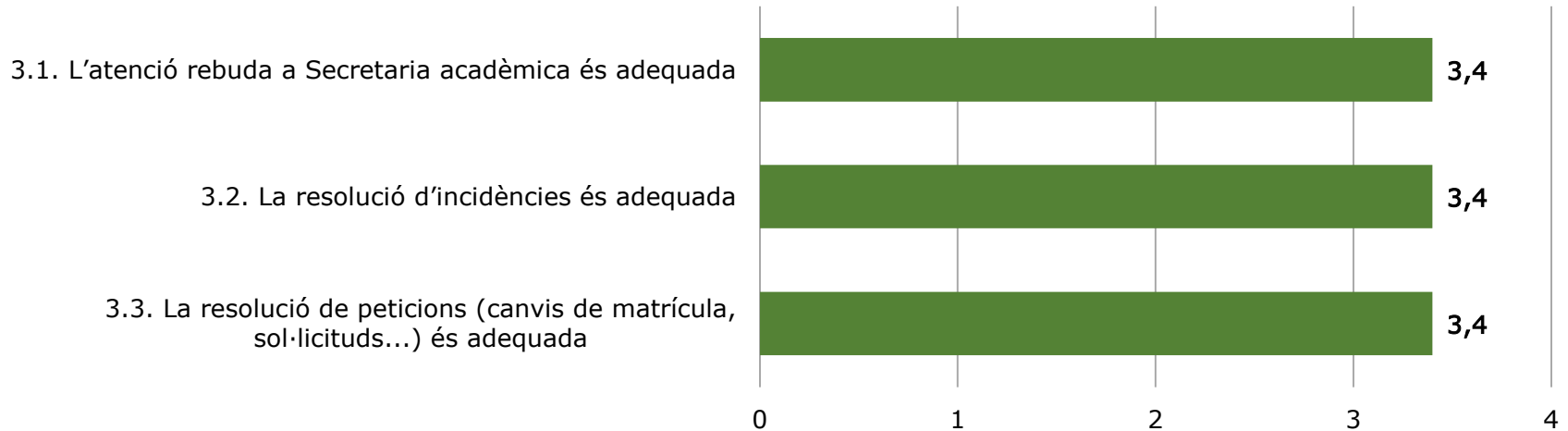
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:





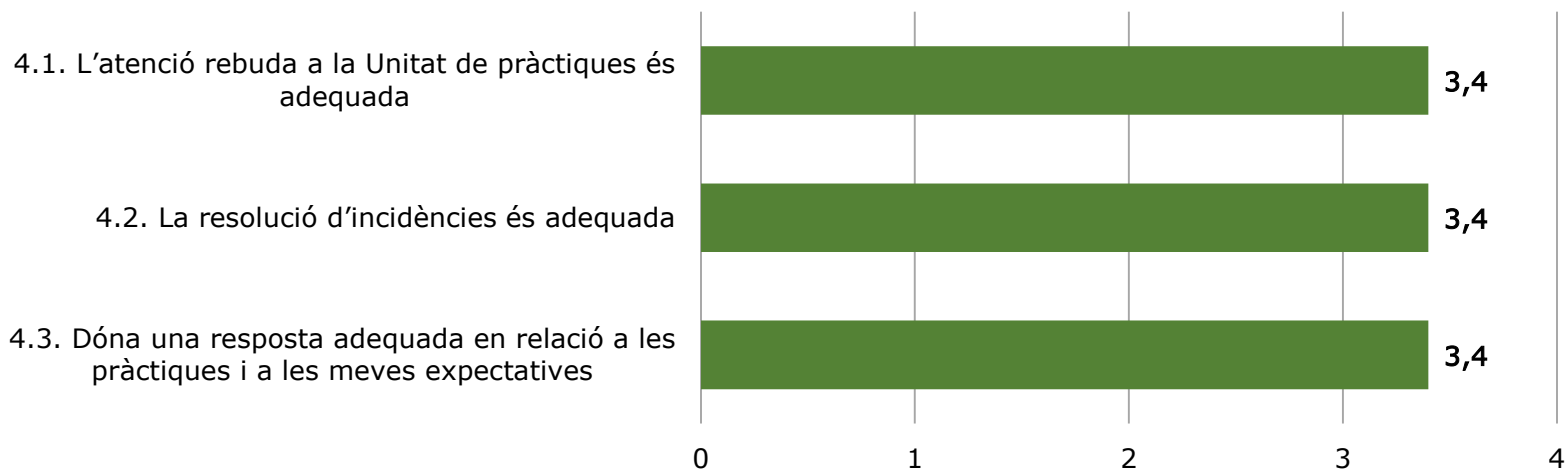
### 2.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

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



### 2.4. Unitat de pràctiques

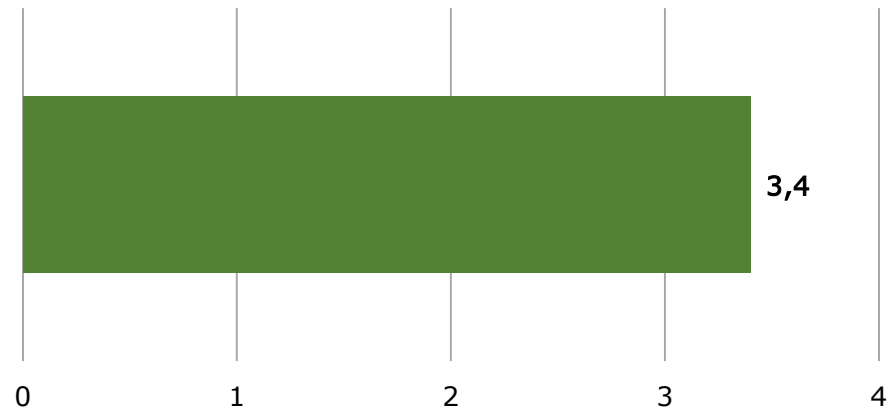
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



### 2.5. Recursos de la UAB

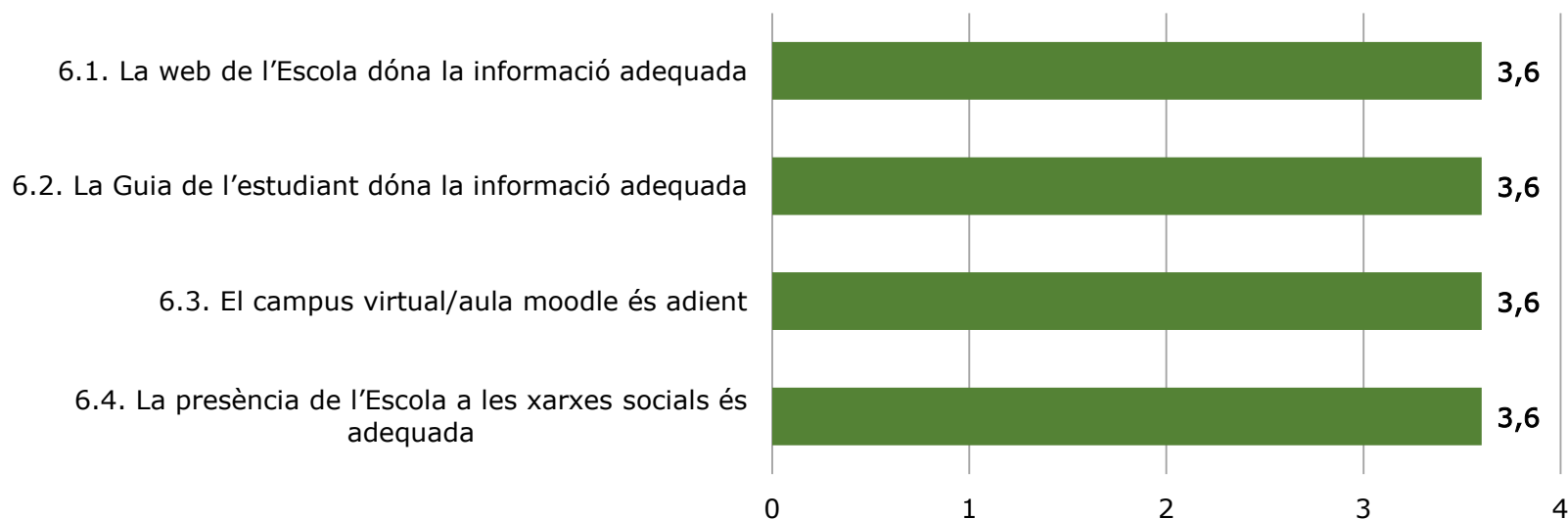
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:

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



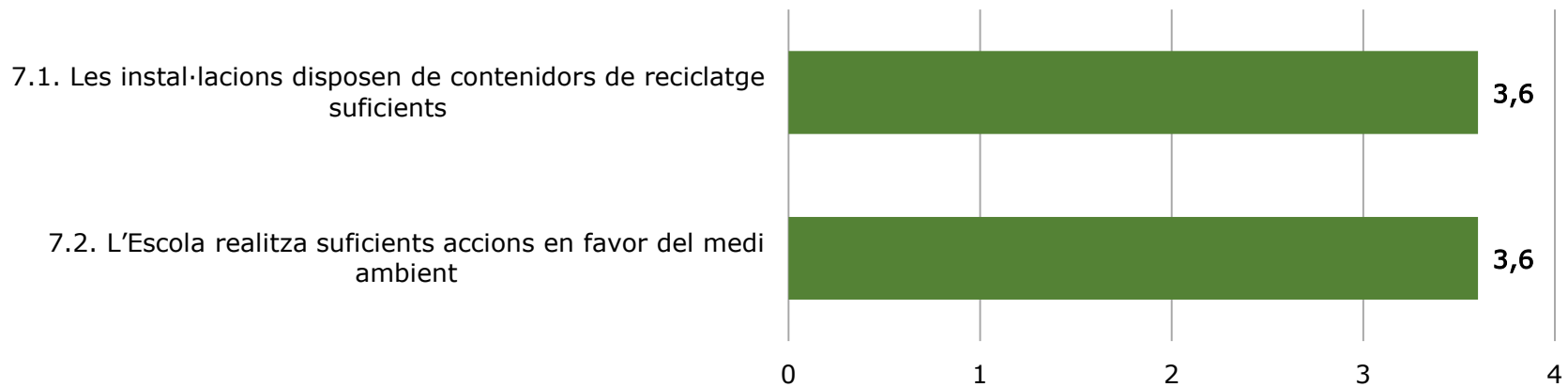
### 2.6. Comunicació

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



### 2.7. Medi ambient

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



### 2.8. Comentaris i suggeriments

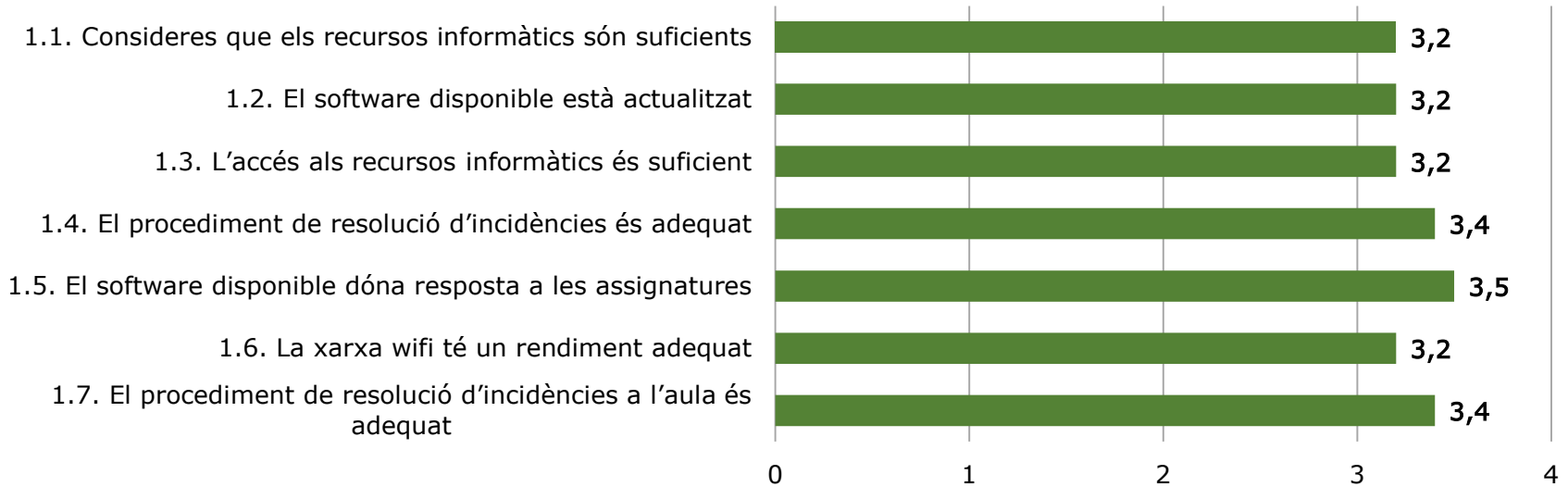
No s'ha registrat cap comentari.

A close-up photograph of a person's hands interacting with a laptop. The left hand is on a mouse, and the right hand is pointing towards the laptop screen. 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

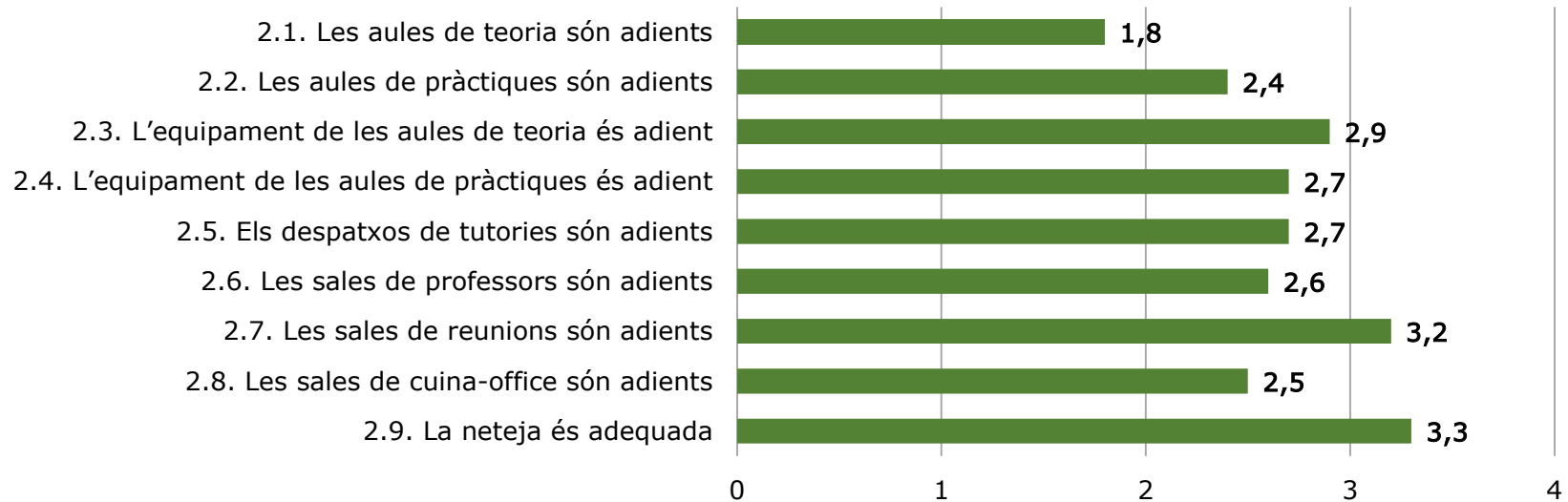
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:





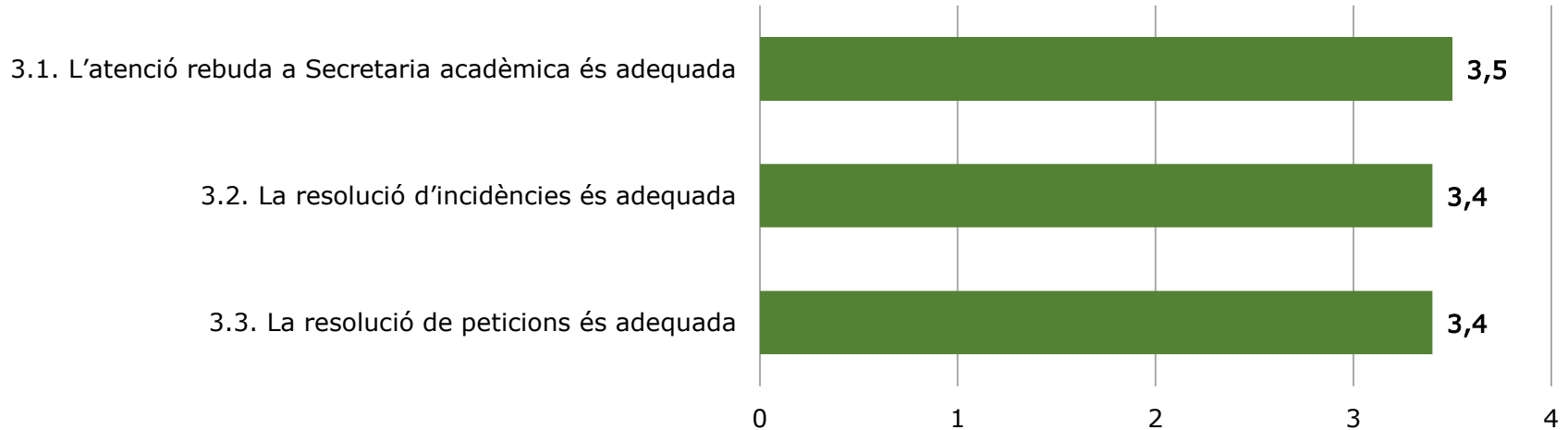
## 3.2. Instal·lacions

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



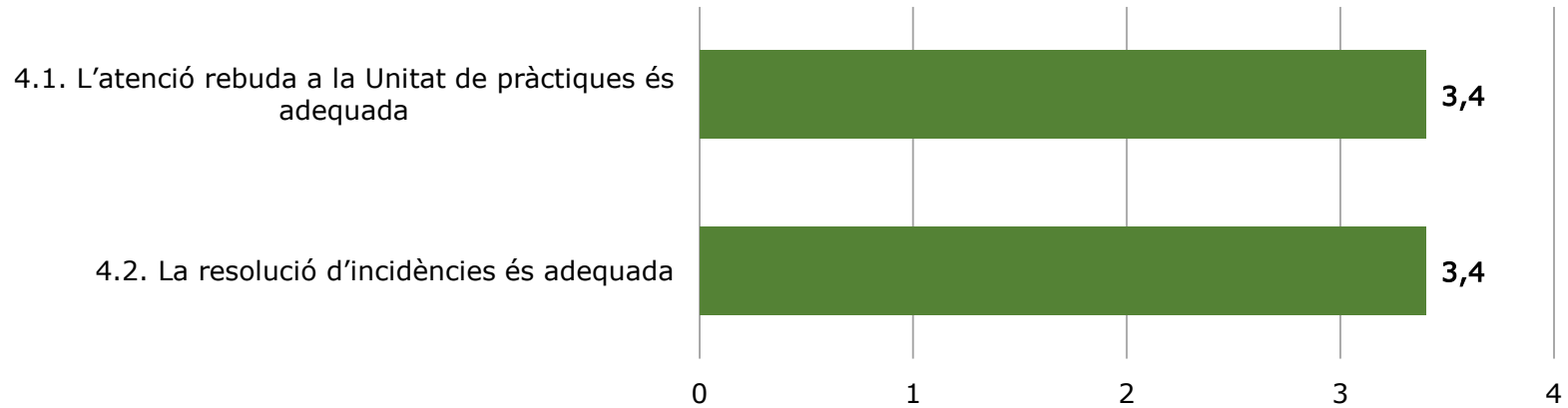
## 3.3. Secretaria acadèmica / Atenció al client

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



## 3.4. Unitat de pràctiques

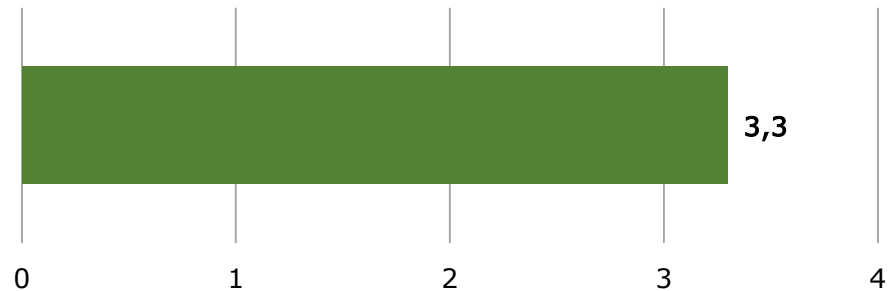
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:



### 3.5. Recursos de la UAB

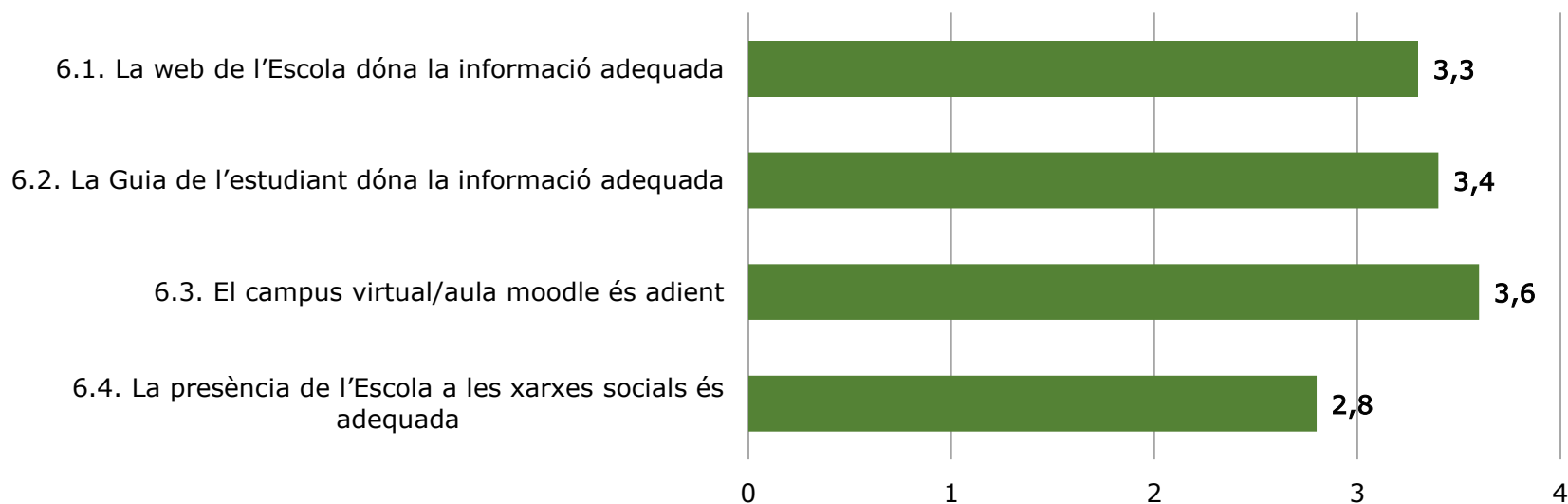
Valora el grau d'acord (escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord') amb:

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



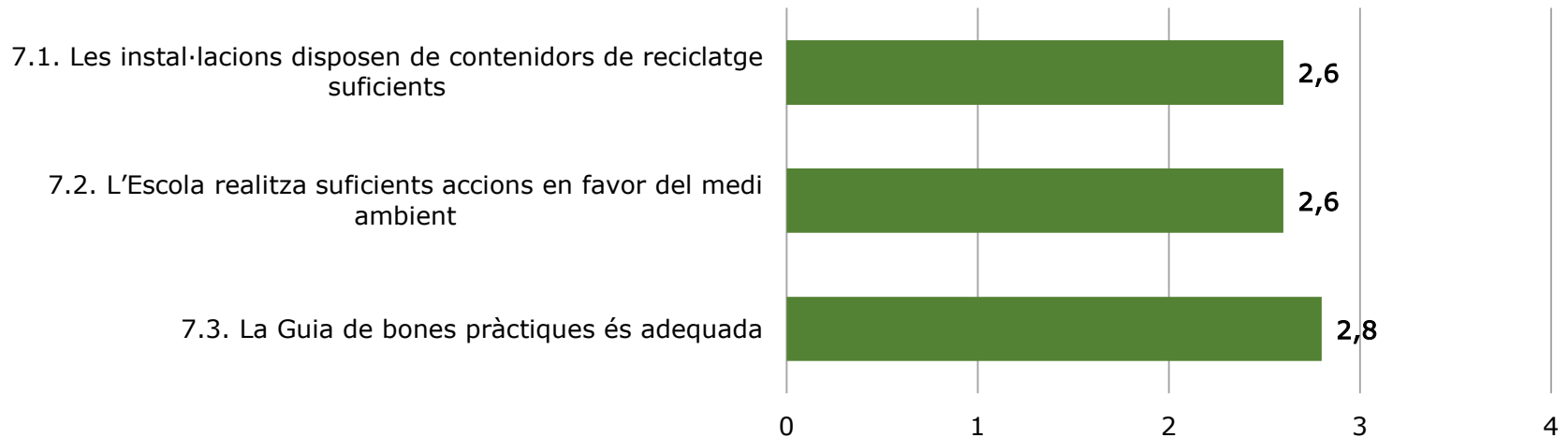
## 3.6. Comunicació

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



## 3.7. Medi ambient

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



### 3.8. Comentaris i suggeriments

*"Les aules de teoria són una mica petites pel nombre d'alumnes que tenim. És difícil bellugar-se per l'aula per atendre els alumnes quan fan activitats en grup."*

*"Prego tenir una aula una mica més gran per fer les classes teòriques. Gràcies."*



## 4. Resum





## 4.1. Resum de la valoració per part de l'alumnat

	2018-2019
<b>Gestió informàtica</b>	
Recursos informàtics	3,6
Software actualitzat	3,6
Accés als recursos informàtics	3,6
Procediment de resolució d'incidències	3,7
Software dona resposta a les assignatures	3,7
Xarxa wifi	3,3
Sistema de targeta per a la fotocopiadora	2,9
<b>Instal·lacions</b>	
Aules de teoria	2,9
Aules de pràctiques	3,2
Equipament de les aules de teoria	3,3
Equipament de les aules de pràctiques	3,3
Despatxos de tutories	3,6
<b>Secretaria acadèmica / Atenció al client</b>	
Atenció rebuda a Secretaria acadèmica	3,4
Resolució d'incidències	3,4
Resolució de peticions	3,4

## 4.1. Resum de la valoració per part de l'alumnat

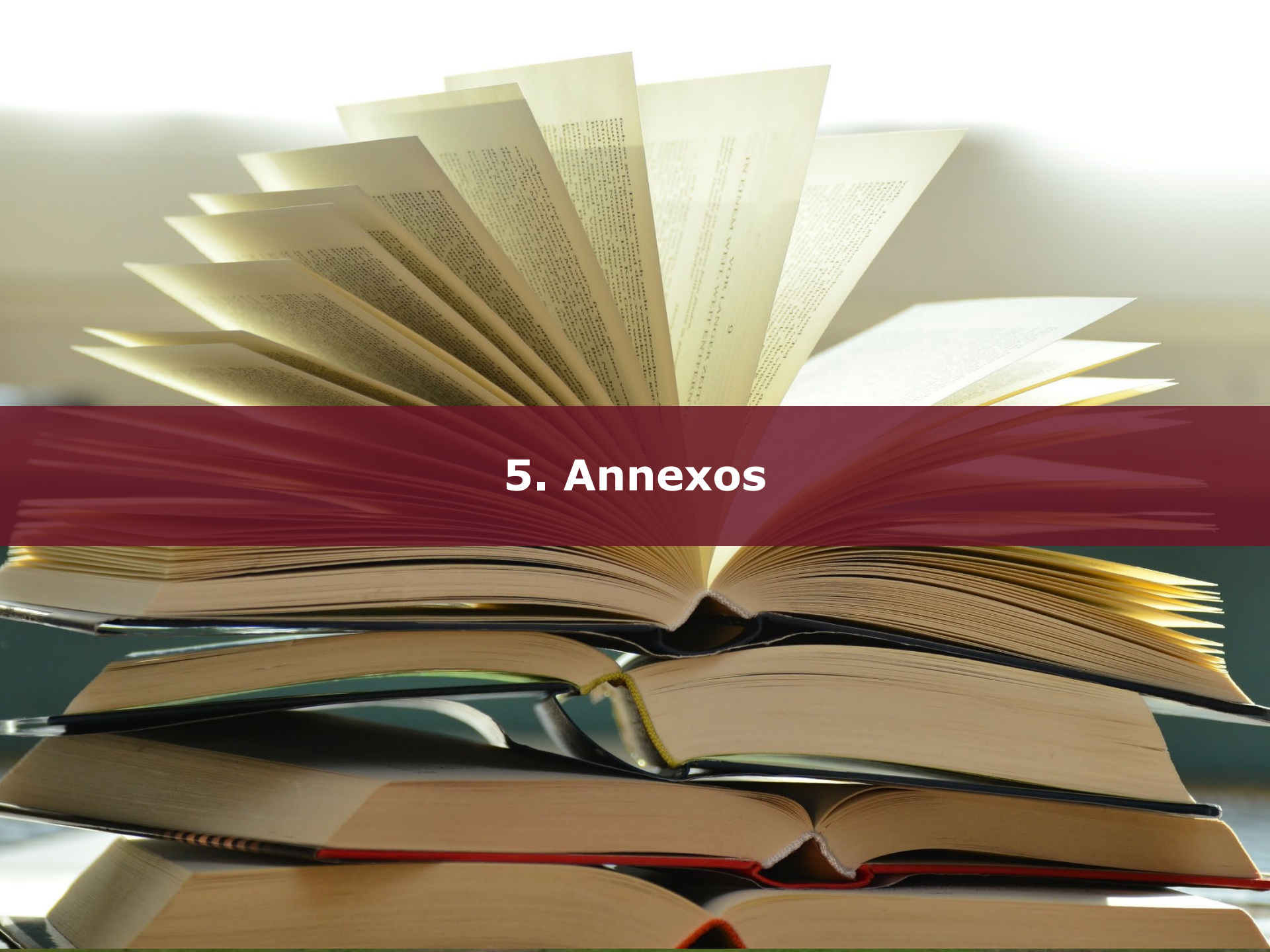
	2018-2019
<b>Unitat de pràctiques</b>	
Atenció rebuda a la unitat de pràctiques	3,4
Resolució d'incidències	3,4
Resposta adequada	3,4
<b>Recursos de la UAB</b>	
Recursos dels que disposen les biblioteques	3,4
<b>Comunicació</b>	
Web de l'Escola	3,6
Guia de l'estudiant	3,6
Campus virtual / aula moodle	3,6
Presència de l'Escola a les xarxes socials	3,6
<b>Medi ambient</b>	
Contenidors de reciclatge suficients	3,6
Accions en favor del medi ambient	3,6

## 4.2. Resum de la valoració per part del professorat

	2018-2019
<b>Gestió informàtica</b>	
Recursos informàtics	3,2
Software actualitzat	3,2
Accés als recursos informàtics	3,2
Procediment de resolució d'incidències	3,4
Software dona resposta a les assignatures	3,5
Xarxa wifi	3,2
Procediment de resolució d'incidències a l'aula	3,4
<b>Instal·lacions</b>	
Aules de teoria	1,8
Aules de pràctiques	2,4
Equipament de les aules de teoria	2,9
Equipament de les aules de pràctiques	2,7
Despatxos de tutories	2,7
Sales de professors	2,6
Sales de reunions	3,2
Sales de cuina-office	2,5
Neteja	3,3

## 4.2. Resum de la valoració per part del professorat

	2018-2019
<b>Secretaria acadèmica / Atenció al client</b>	
Atenció rebuda a Secretaria acadèmica	3,5
Resolució d'incidències	3,4
Resolució de peticions	3,4
<b>Unitat de pràctiques</b>	
Atenció rebuda a la Unitat de pràctiques	3,4
Resolució d'incidències	3,4
<b>Recursos de la UAB</b>	
Recursos dels que disposen les biblioteques	3,3
<b>Comunicació</b>	
Web de l'Escola	3,3
Guia de l'estudiant	3,4
Campus virtual / aula moodle	3,6
Presència de l'Escola a les xarxes socials	2,8
<b>Medi ambient</b>	
Contenidors de reciclatge suficients	2,6
Accions en favor del medi ambient	2,6
Guia de bones pràctiques	2,8



## 5. Anexos

## 5.1. 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:

## 5.2. 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
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 2018-2019

## Informe de resultats

### FUAB Formació

- ✓ Màster Universitari en Didàctica del Xinès per a Hispanoparlants

17 de maig de 2019

Ref. 15.3431