



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).



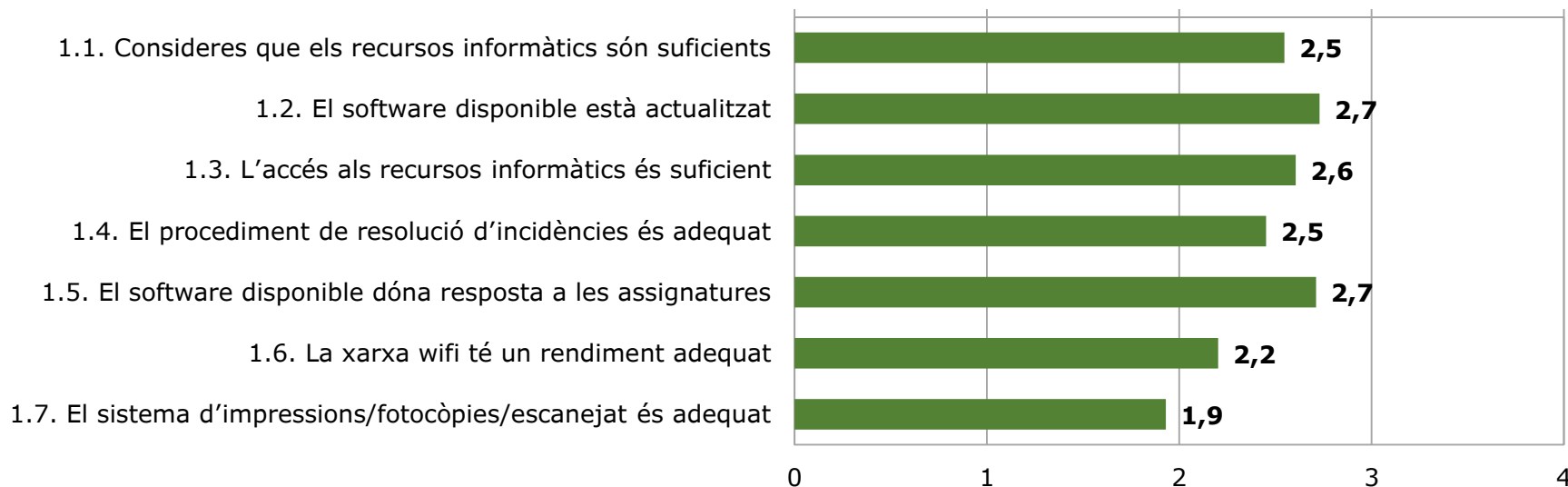
2. Valoració per part de l'alumnat



2.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord

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

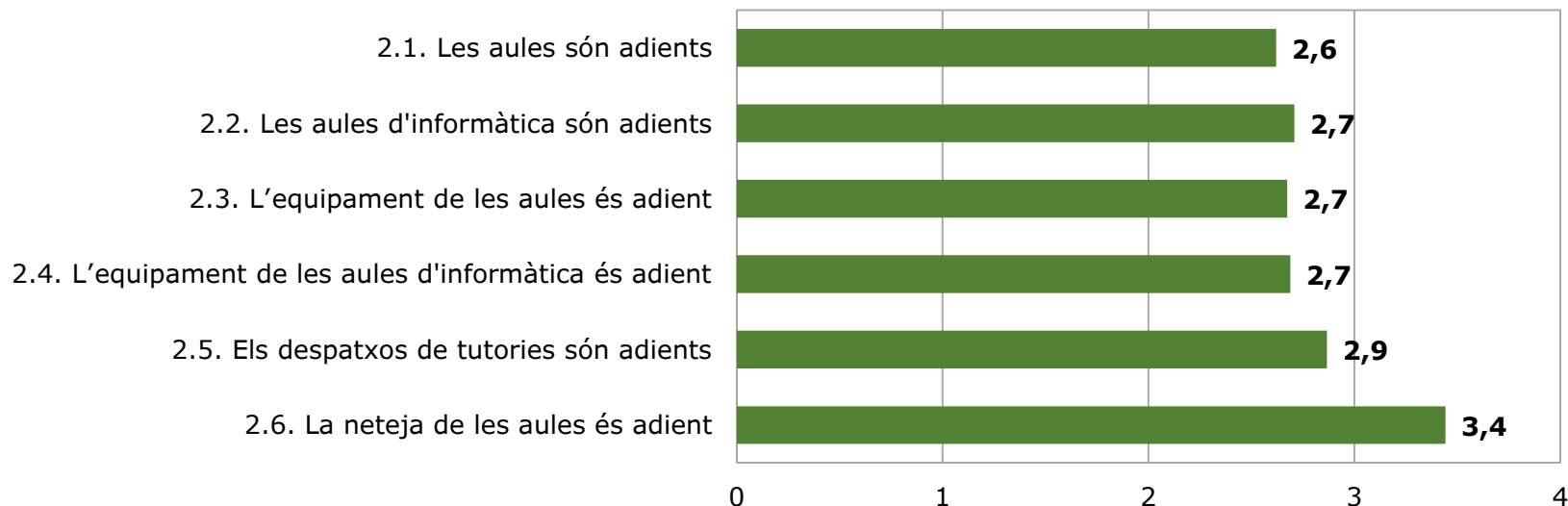


Gestió informàtica	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
1.1. Consideres que els recursos informàtics són suficients	2,5	2,7	2,5	-0,2
1.2. El software disponible està actualitzat	2,8	2,8	2,7	-0,1
1.3. L'accés als recursos informàtics és suficient	2,6	2,8	2,6	-0,2
1.4. El procediment de resolució d'incidències 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

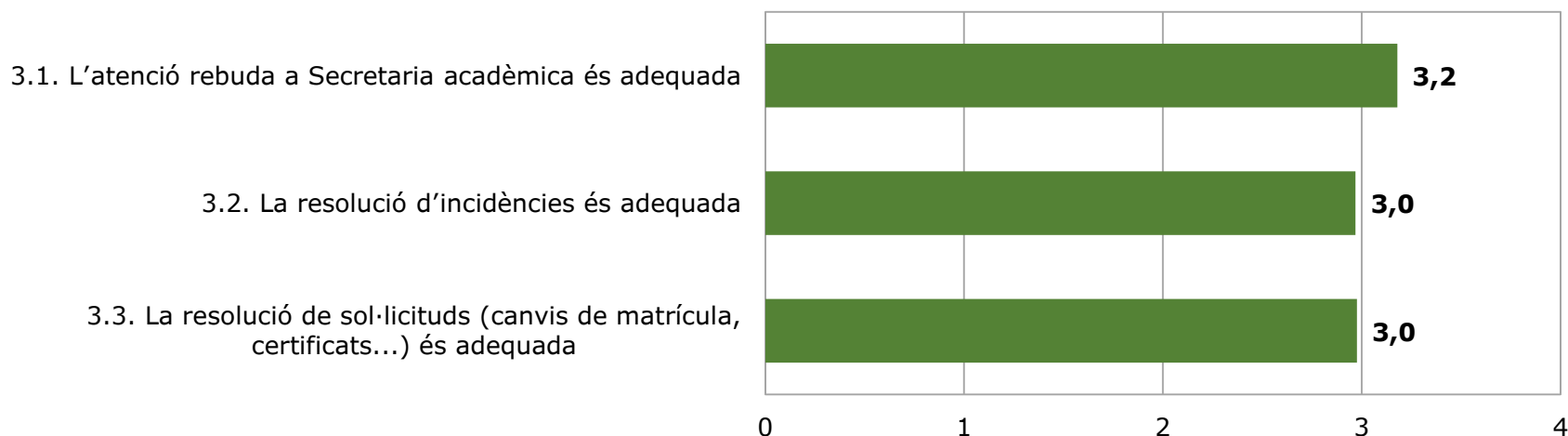
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



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

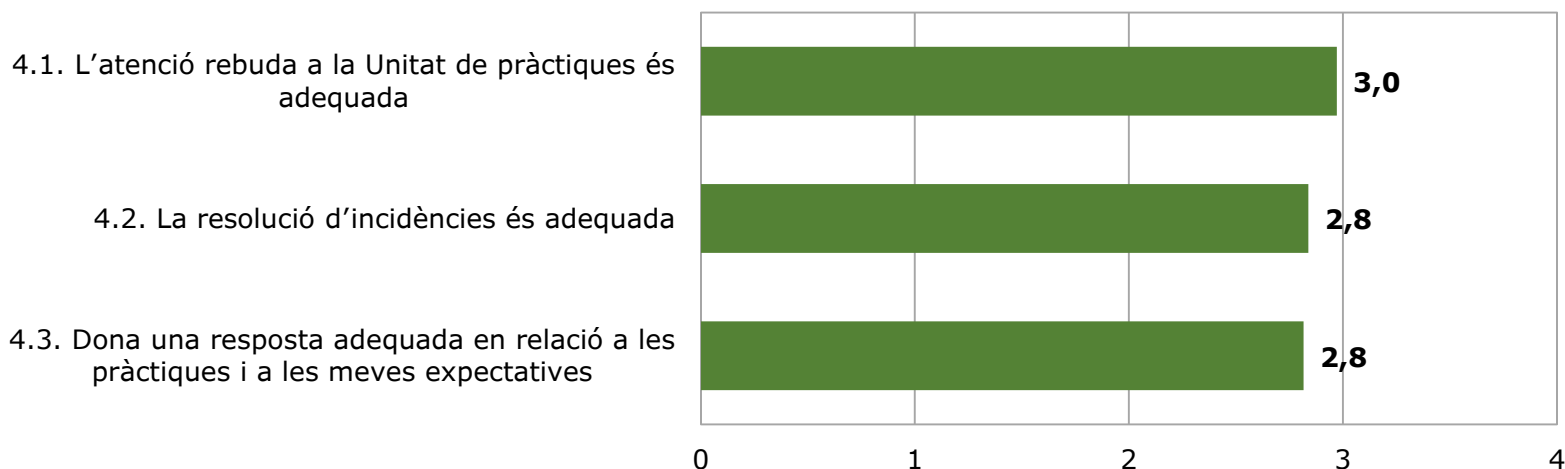
Valora el grau d'acord
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



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')



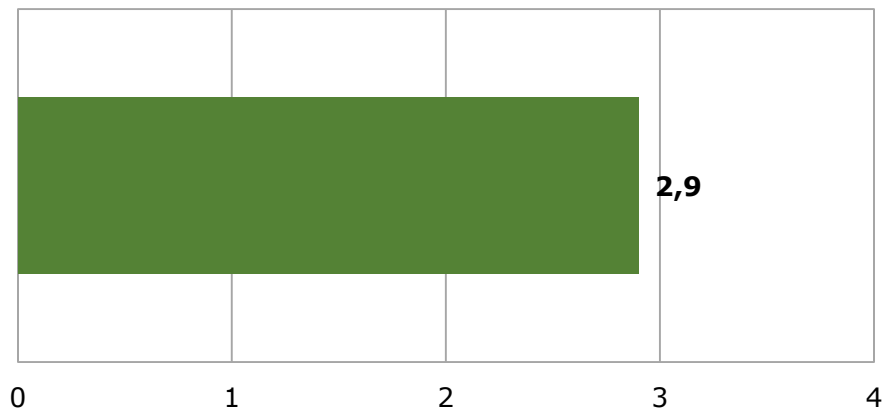
Unitat de pràctiques	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
4.1. L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada	3,1	3,0	3,0	=
4.2. La resolució d'incidències és adequada	2,8	3,0	2,8	-0,2
4.3. Dona una resposta adequada en relació a les pràctiques i a les expectatives	2,8	2,9	2,8	-0,1

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

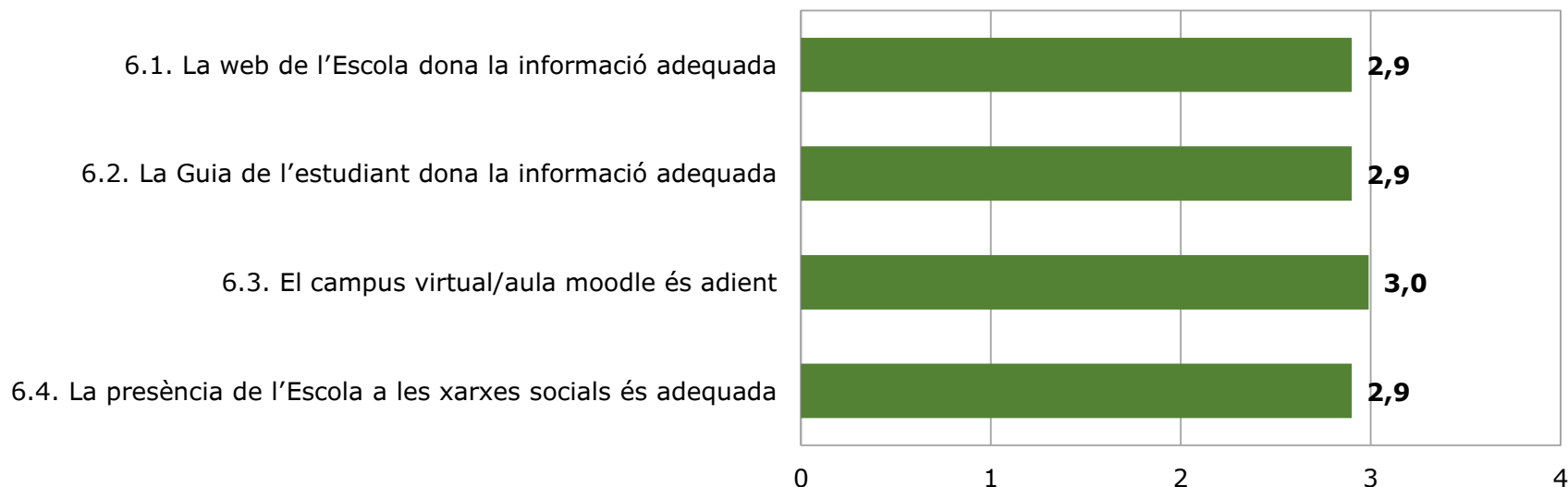


Recursos de la UAB	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
5.1. Els recursos dels que disposen les biblioteques són adequats	3,0	3,0	2,9	-0,1

2.6. Comunicació

Valora el grau d'acord

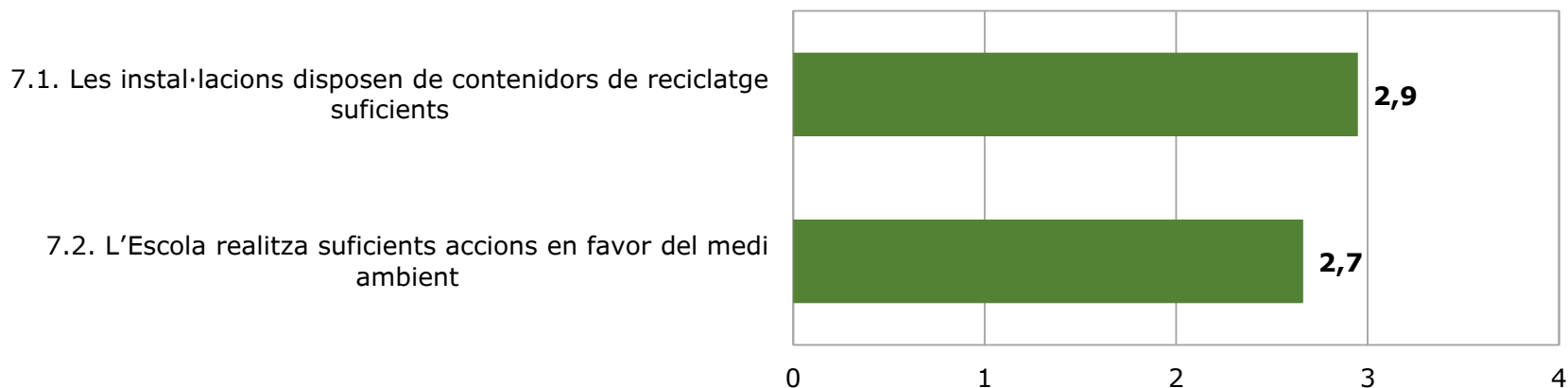
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



Comunicació	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
6.1. La web de l'Escola dona la informació adequada	2,9	3,0	2,9	-0,1
6.2. La Guia de l'estudiant dona 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

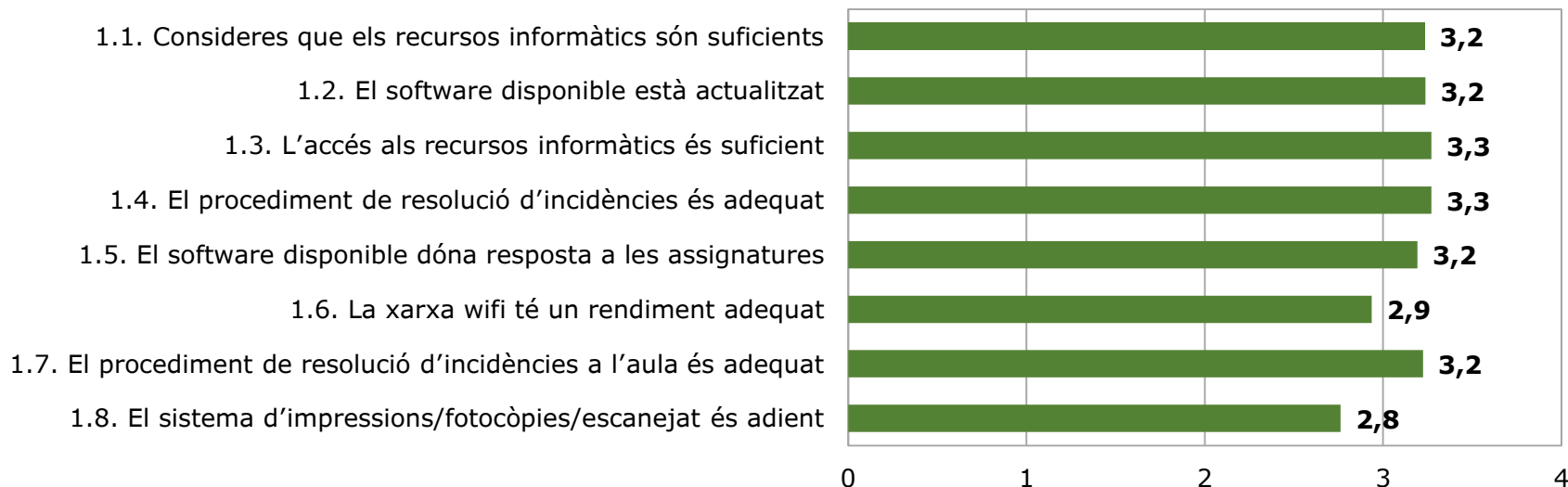


3. Valoració per part del professorat

3.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord

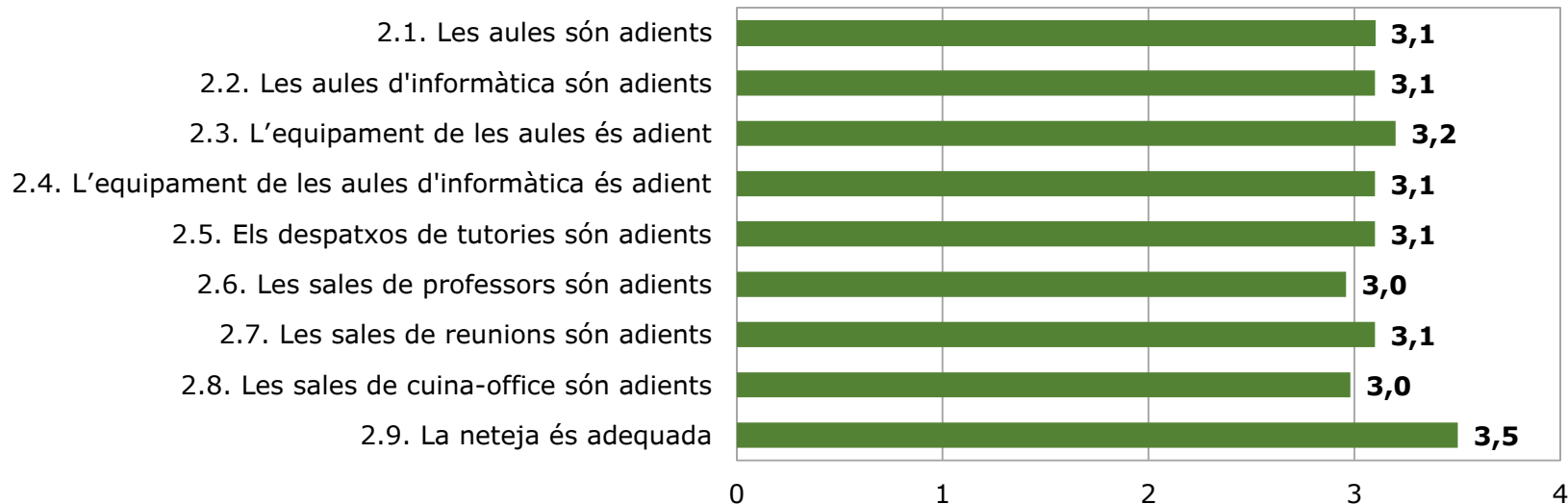
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



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 dóna 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

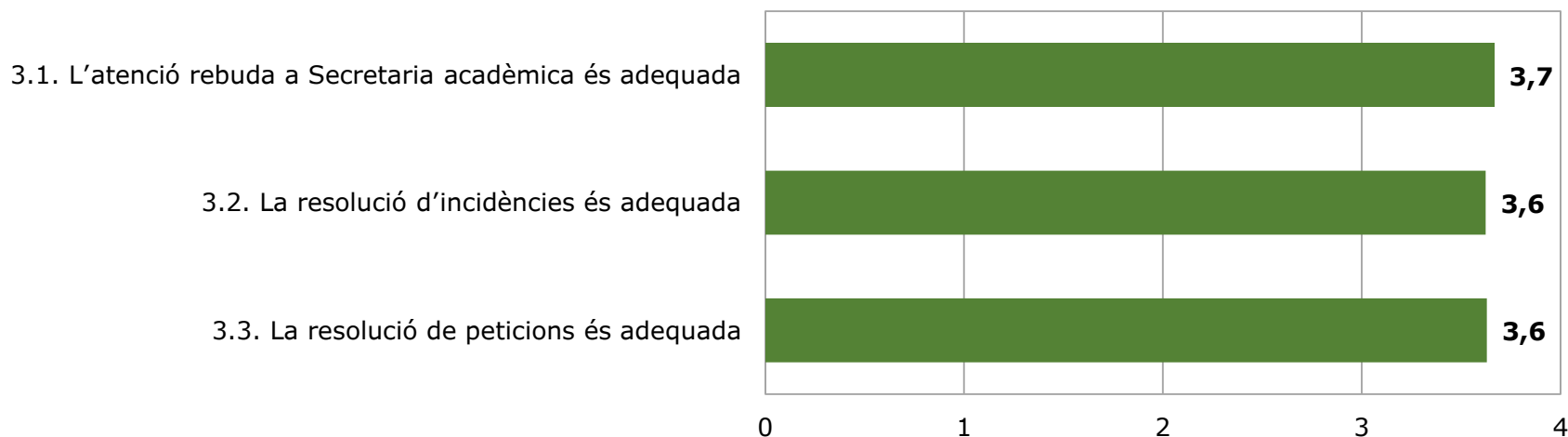
Valora el grau d'acord
(escala del 0 'molt en desacord' al 4 'molt d'acord')



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')

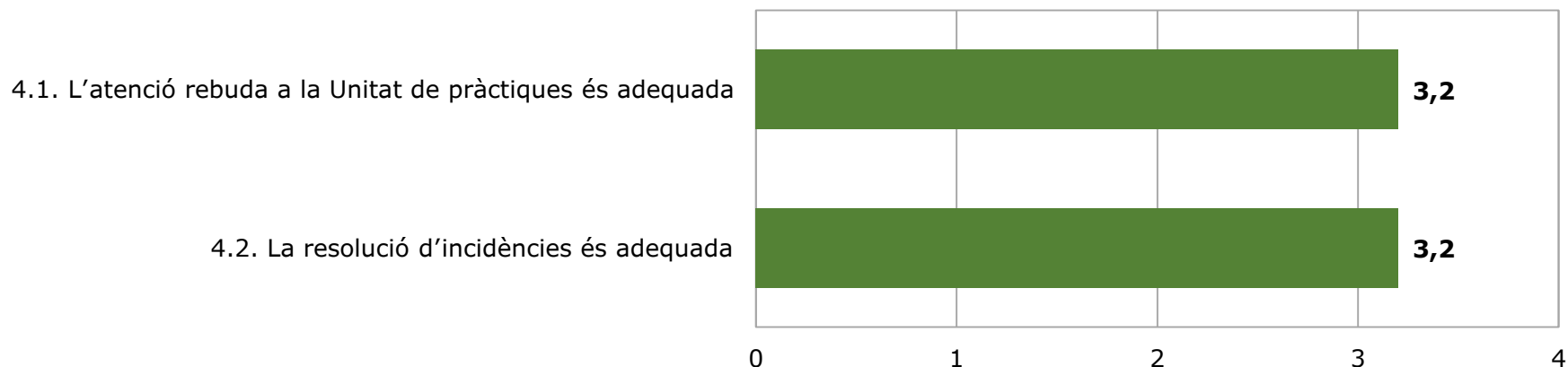


Secretaria acadèmica / Atenció al client	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
3.1. L'atenció rebuda a Secretaria acadèmica és adequada	3,7	3,7	3,7	=
3.2. La resolució d'incidències és adequada	3,6	3,6	3,6	=
3.3. La resolució de peticions és adequada	3,6	3,6	3,6	=

3.4. Unitat de pràctiques

Valora el grau d'acord

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

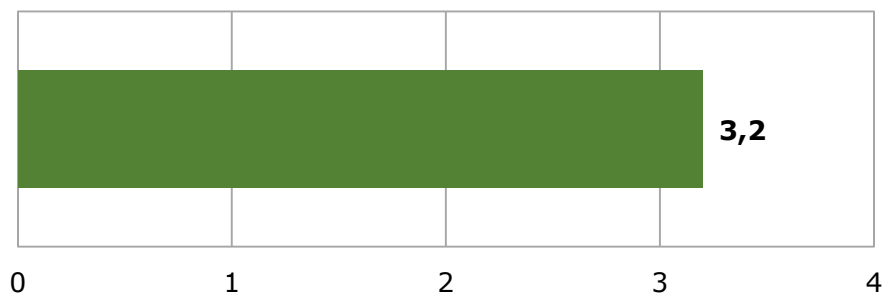


Unitat de pràctiques	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
4.1. L'atenció rebuda a la Unitat de pràctiques és adequada	3,4	3,2	3,2	=
4.2. La resolució d'incidències és adequada	3,4	3,2	3,2	=

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

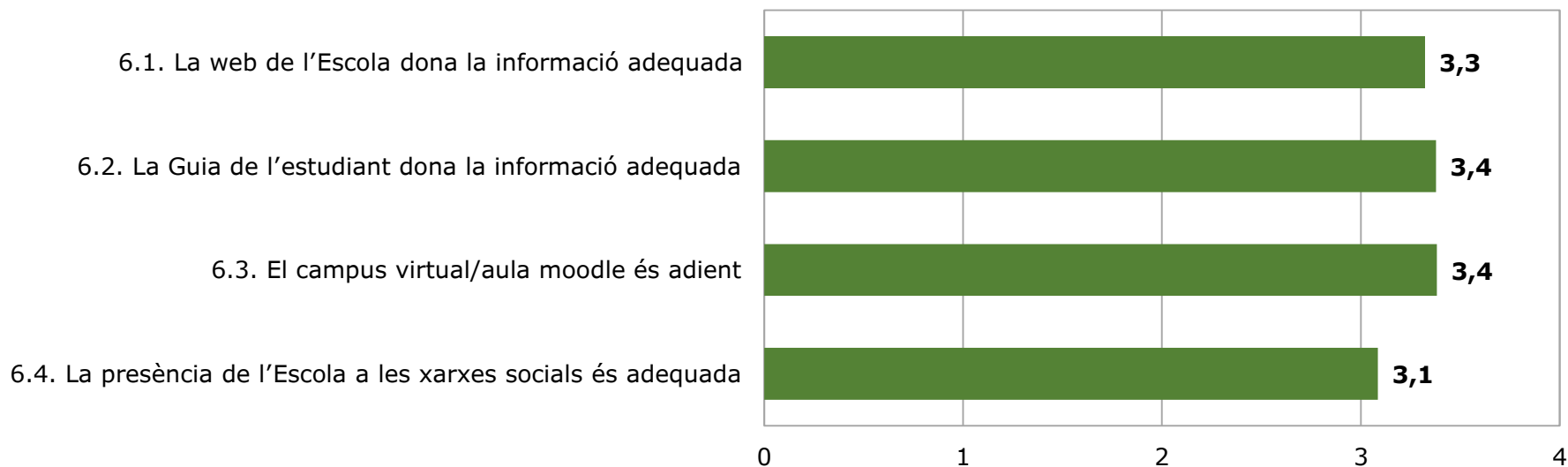


Recursos de la UAB	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
5.1. Els recursos dels que disposen les biblioteques són adequats	3,2	3,2	3,2	=

3.6. Comunicació

Valora el grau d'acord

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

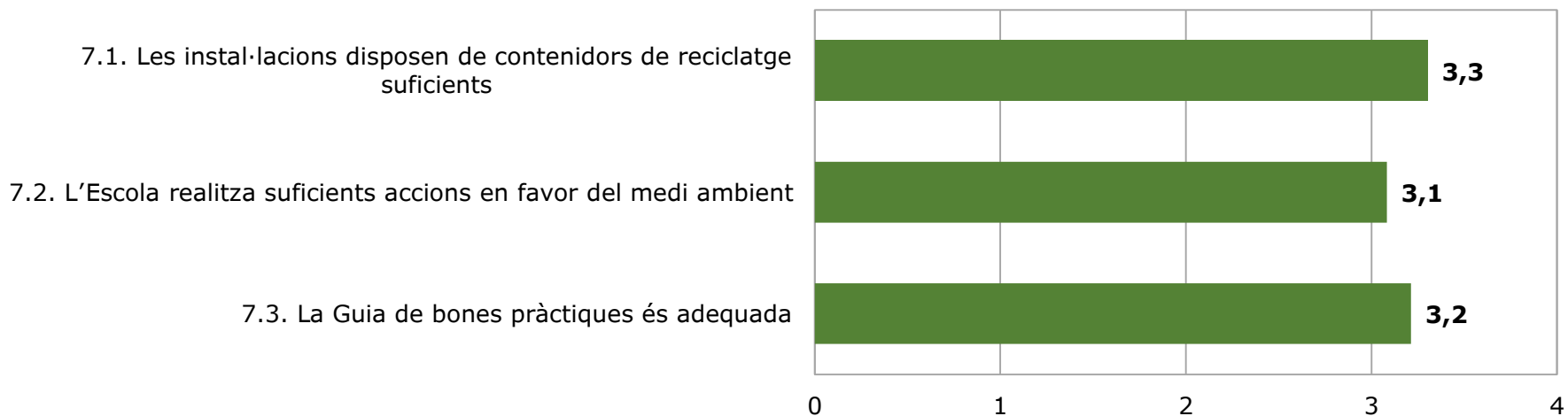


Comunicació	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
6.1. La web de l'Escola dona la informació adequada	3,2	3,3	3,3	=
6.2. La Guia de l'estudiant dona la informació adequada	3,3	3,4	3,4	=
6.3. El campus virtual/aula moodle és adient	3,3	3,3	3,4	+0,1
6.4. La presència de l'Escola a les xarxes socials és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

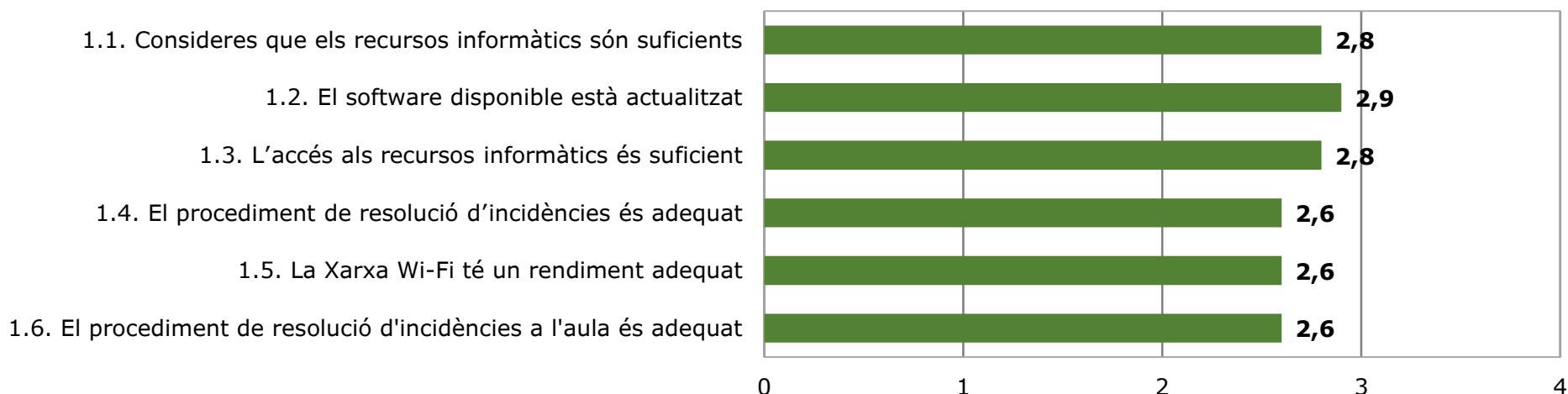


4. Valoració per part del PAS

4.1. Gestió informàtica

Valora el grau d'acord

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

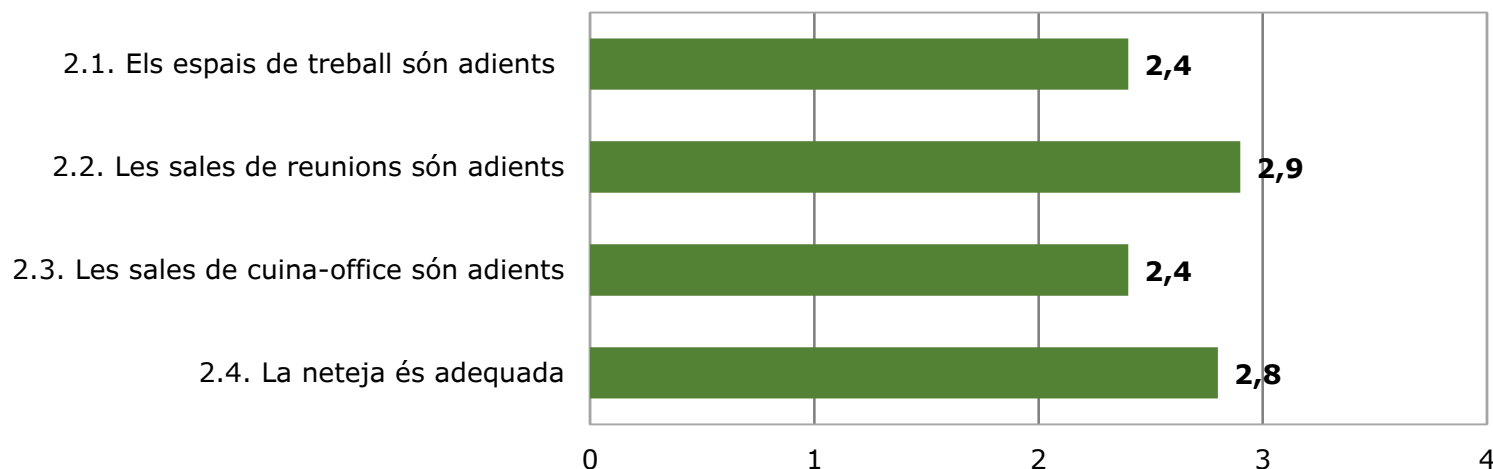


Gestió informàtica	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
1.1. Consideres que els recursos informàtics són suficients	2,5	2,7	2,8	+0,1
1.2. El software disponible està actualitzat	2,8	3,1	2,9	-0,2
1.3. L'accés als recursos informàtics és suficient	2,7	2,7	2,8	+0,1
1.4. El procediment de resolució d'incidències 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')

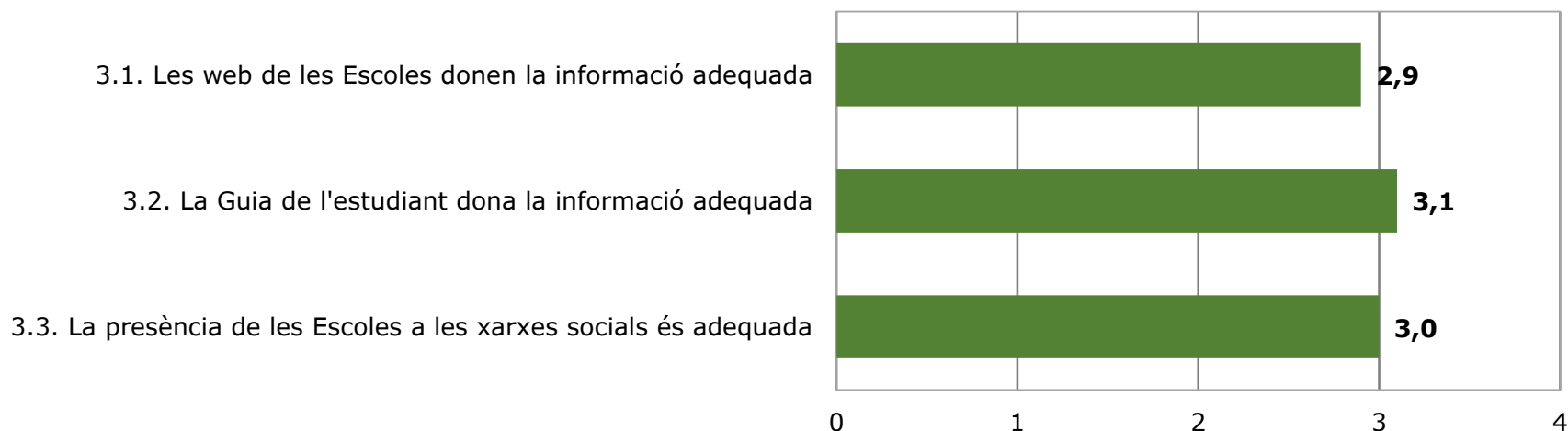


Instal·lacions de l'Edifici Blanc	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
2.1. Els espais de treball són adients	2,1	2,3	2,4	+0,1
2.2. Les sales de reunions són adients	2,8	2,8	2,9	+0,1
2.3. Les sales de cuina-office són adients	2,3	2,5	2,4	-0,1
2.4. La neteja és adequada	3,0	2,8	2,8	=

4.3. Comunicació

Valora el grau d'acord

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

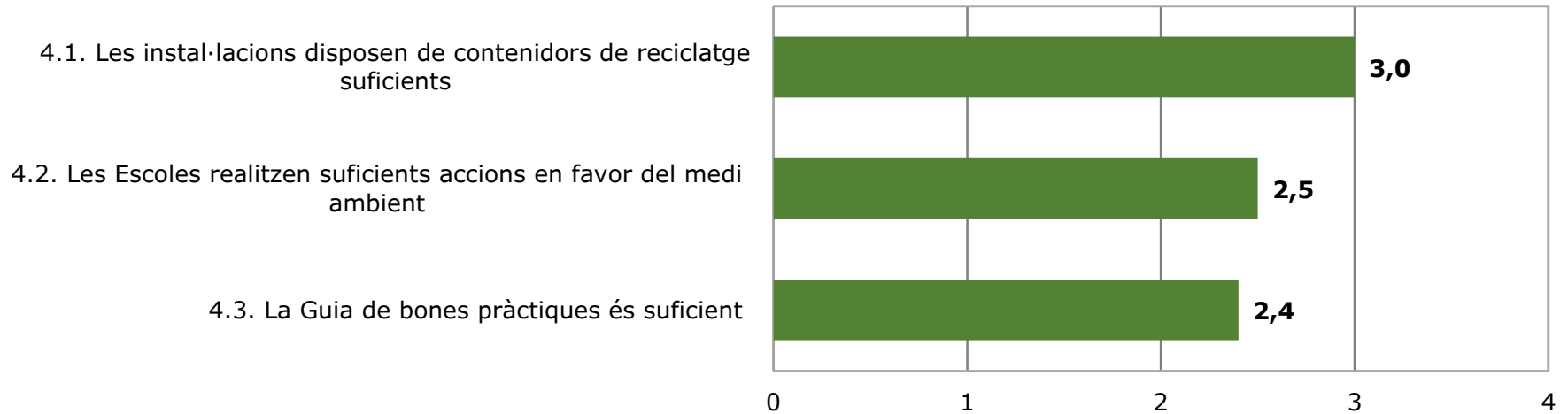


Comunicació	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Evolució
3.1. Les web de les Escoles donen la informació adequada	3,2	3,1	2,9	-0,2
3.2. La Guia de l'estudiant dona la informació adequada	3,3	3,3	3,1	-0,2
3.3. La presència de les Escoles a les xarxes socials és adequada	2,9	3,0	3,0	=

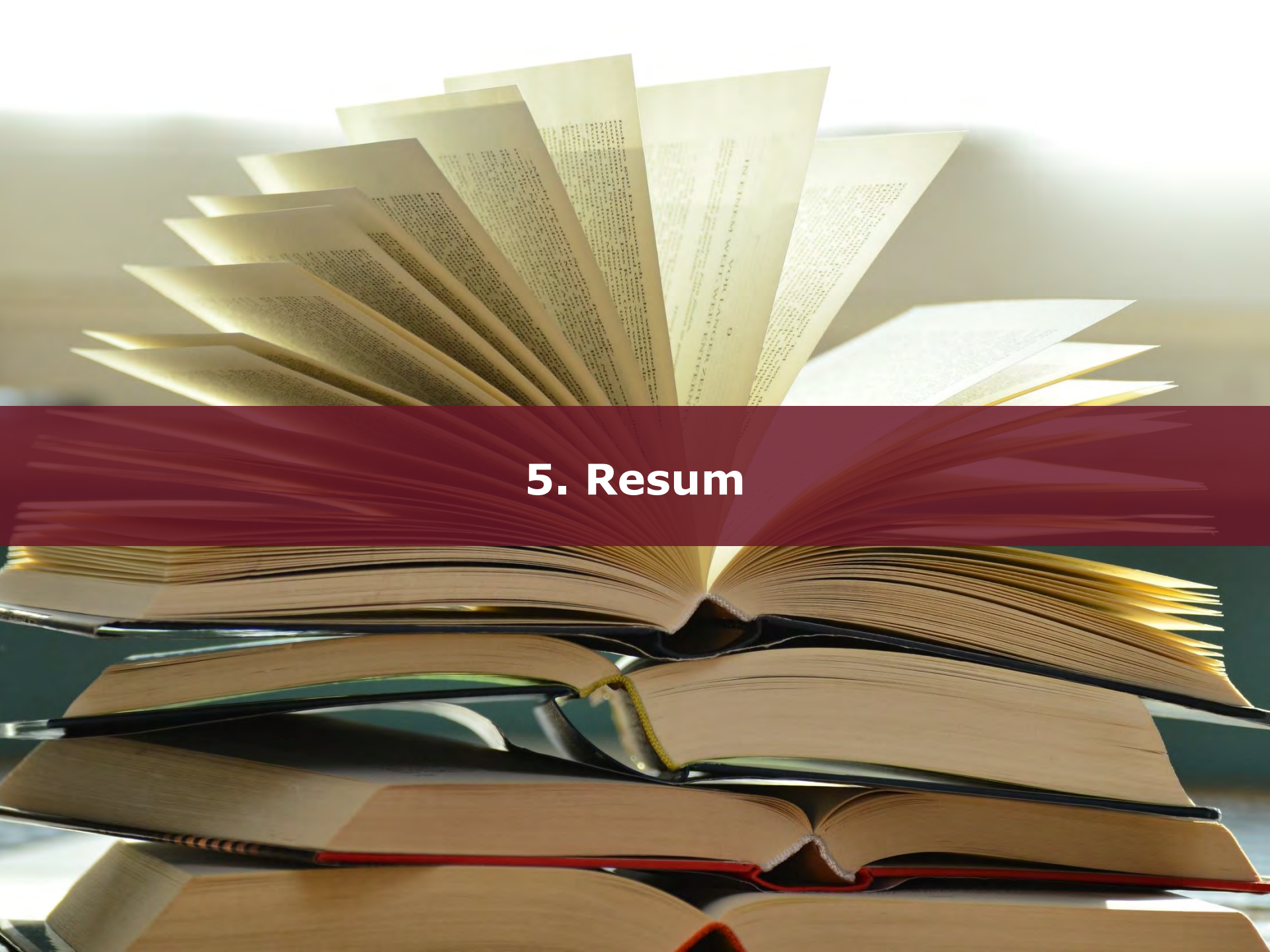
4.4. Medi Ambient

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



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