



centre adscrit a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Informe d'Enquesta de satisfacció dels serveis per part de l'estudiantat

Període comprès curs 2020-2021

Euncet, abril del 2022

1 Descripció

Aquest informe té com a finalitat presentar els resultats obtinguts per part de l'Estudiantat, per conèixer el seu grau de satisfacció sobre els serveis que Euncet Business School us ofereix, per tal de prendre decisions pertinents per a la millora contínua.

1.1 Resum

Estructura relacionada a allò avaluat per al grup d'Estudiants

Els resultats corresponen als aspectes següents:

- Infraestructura i serveis universitari.
- Serveis de suport a l'aprenentatge.
- Serveis addicionals.
- Condicions bàsiques de infraestructura.

Tot seguit, s'expliquen les **CARACTERÍSTIQUES DE L'ENQUESTA**:

- Enquesta en format digital.
- Curs acadèmic corresponent 2020-2021.
- De la població enquestada (873), hem obtingut una participació del 13% (117/873).
- El model d'enquesta utilitzat ha constatat de 4 blocs de preguntes relacionats amb els aspectes anteriorment detallats, i els que es detallen a continuació:

Preguntes relacionades a la infraestructura i serveis universitari

- Adequació i/o confort aules.
- Laboratoris, espais de pràctiques.
- Instal·lacions i infraestructura en general.
- Biblioteca (accessibilitat, fons bibliotecaris i/o sistema de préstecs).
- Servei de cafeteria.
- Servei d'autobús.
- Aparcament (disponibilitat).
- Recepció/conselleria.

Preguntes relacionades amb els serveis de suport a l'aprenentatge

- Serveis de Secretaria (gestió i tràmits acadèmics).
- Assistència de TIC.
- Servei de tutories i/o orientació professional.
- Assistència als programes de mobilitat internacional (només si ho han efectuat).
- Tràmits i assistència de pràctiques a les empreses (només si ho han realitzat).
- Assistència al servei d'admissió i inscripció.

Preguntes relacionades amb els serveis addicionals

- Disponibilitat i accessibilitat en latència de queixes, dubtes i/o reclamacions.

- Atenció i assistència del Tutor al TFG/TFM.
- Campus Virtual (aparença, viabilitat, accessibilitat).
- Informació a la web de la titulació (aparença, viabilitat, accessibilitat).
- Participació a les accions de millora de la titulació.

Preguntes relacionades amb les condicions bàsiques d'infraestructura

- Neteja de les instal·lacions.
- Ventilació de les aules.
- Aïllament dels sorolls.
- Espais per al descans i/o recreació.
- Espais apropiats per a l'estudi.

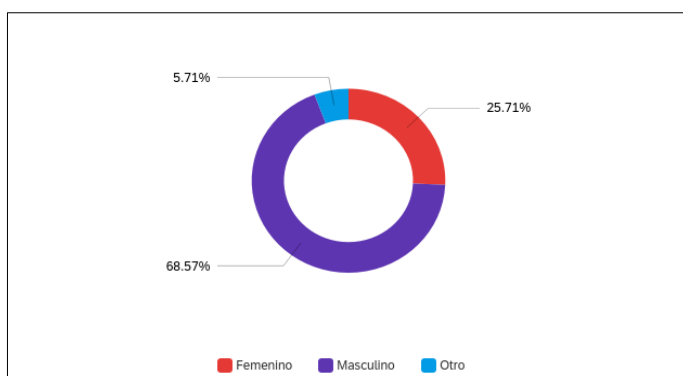
El tipus de respostes a la majoria de les preguntes han seguit la següent escala:

- **Satisfacció:** 1. Molt satisfet 2. Satisfet 3. Poc satisfet 4. Insatisfet 5. Molt insatisfet.
- **Freqüència:** 1. Freqüentment 2. Algunes vegades 3. Poques vegades 4. Mai 5. No aplica.

1.2 Presentació de resultats

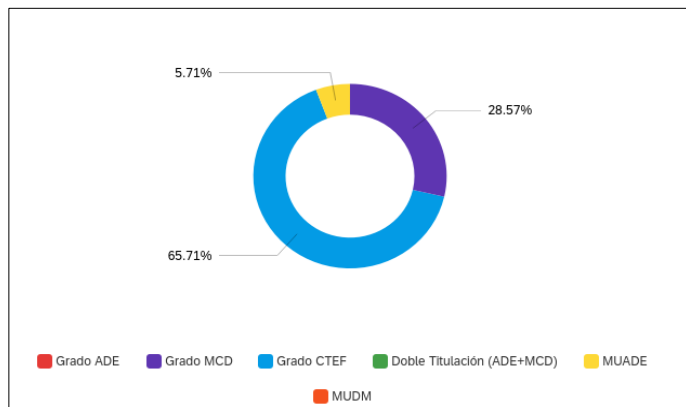
ENQUESTA DE SATISFACCIÓ AMB ELS SERVICIS / ESTUDIANTS / CURS 2020-21

1. Gènere



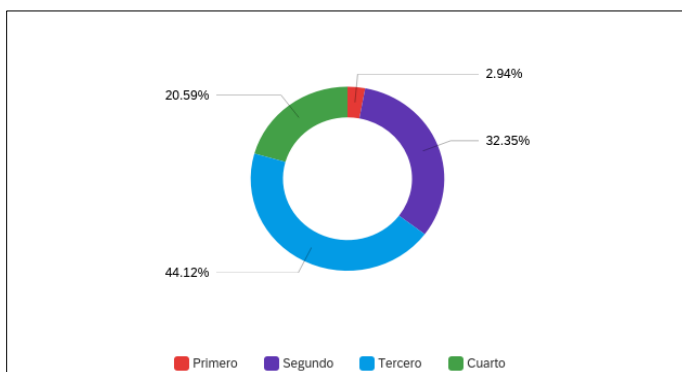
Resposta	%	Valor absolut
Femení	25.71%	9
Masculí	68.57%	24
Un altre	5.71%	2
Total	100%	35

2. Titulació



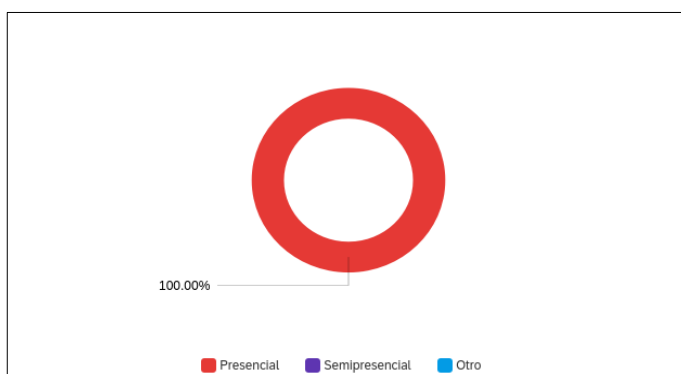
Resposta	%	Valor absolut
Grau ADE	0.00%	0
Grau MCD	28.57%	10
Grau CTEF	65.71%	23
Doble Titulació (ADE+MCD)	0.00%	0
MUADE	5.71%	2
MUDM	0.00%	0
Total	100%	35

3. Curs



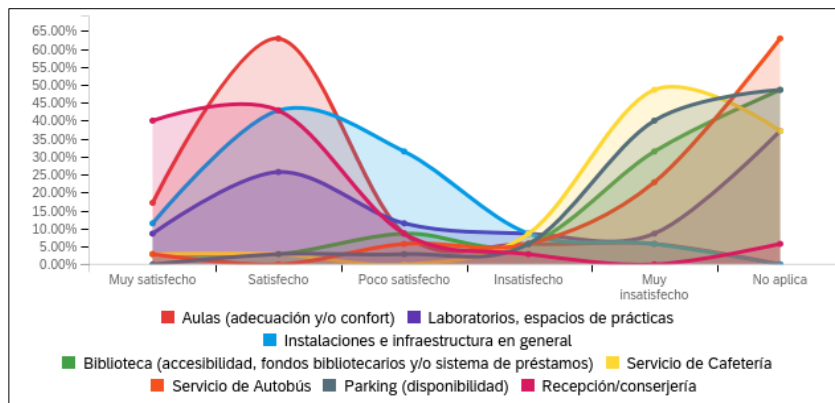
Resposta	%	Valor absolut
Primer	2.94%	1
Segon	32.35%	11
Tercer	44.12%	15
Cambra	20,59%	7
Total	100%	34

4. Modalitat



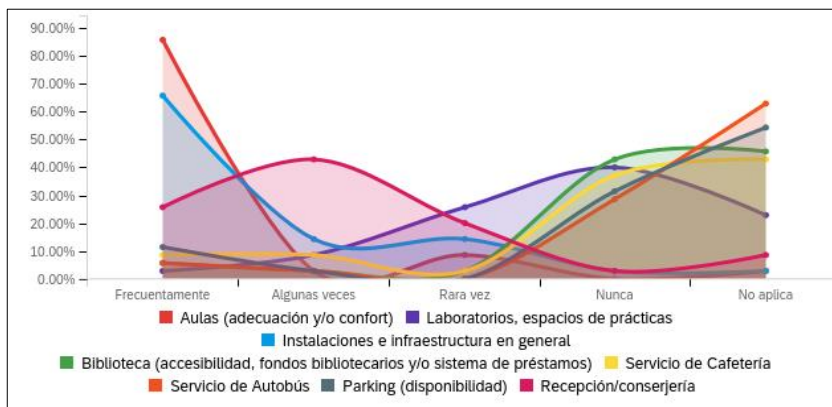
Resposta	%	Valor absolut
Presencial	100,00%	35
Semipresencial	0.00%	0
Un altre	0.00%	0
Total	100%	35

1 - Què tan satisfet i amb quina freqüència utilitzes la infraestructura i els serveis que t'ofereix l'escola? – SATISFACCIÓ



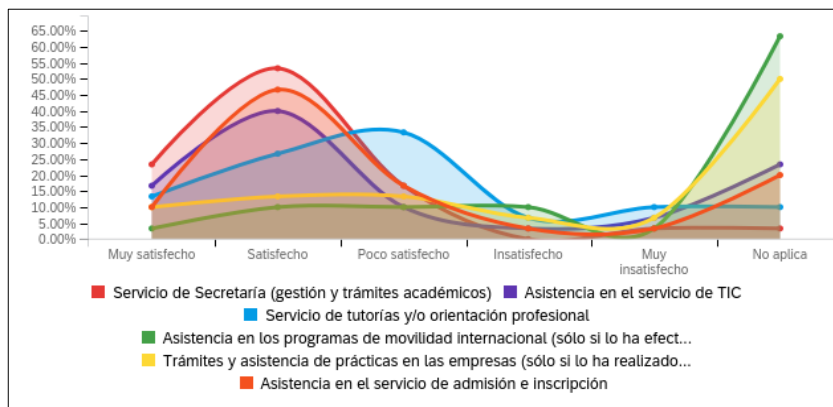
Resposta	Molt satisfet		Satisfet		Poc satisfet		Insatisfet		Molt insatisfet		No aplica		Total
Aules (adequació i/o confort)	17.14 %	6	62.86 %	2	8.57%	3	5.71%	2	5.71%	2	0.0 %	0	35
Laboratoris, espais de pràctiques	8.57%	3	25.71 %	9	11.43 %	4	8.57%	3	8.57%	3	37.14 %	1	35
Instal·lacions i infraestructura en general	11.43 %	4	42.86 %	1	31.43 %	1	8.57%	3	5.71%	2	0.0 %	0	35
Biblioteca (accessibilitat, fons bibliotecaris i/o sistema de préstecs)	2.86%	1	2.86%	1	8.57%	3	5.71%	2	31.43%	1	48.57 %	1	35
Servei de Cafeteria	2.86%	1	2.86%	1	0.00%	0	8.57%	3	48.57%	1	37.14 %	1	35
Servei d'autobús	2.86%	1	0.00%	0	5.71%	2	5.71%	2	22.86%	8	62.86 %	2	35
Pàrquing (disponibilitat)	0.00%	0	2.86%	1	2.86%	1	5.71%	2	40.00%	1	48.57 %	1	35
Recepció/conserjeria	40.00 %	1	42.86 %	1	8.57%	3	2.86%	1	0.00%	0	5.71 %	2	35

2 - Què tan satisfet i amb quina freqüència utilitzes la infraestructura i els serveis que t'ofereix l'escola? - FREQUÈNCIA



Resposta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
Aules (adequació i/o confort)	85.71%	30	2.86%	1	8.57%	3	0.00%	0	2.86%	1	35
Laboratoris, espais de pràctiques	2.86%	1	8.57%	3	25.71%	9	40.00%	14	22.86%	8	35
Instal·lacions i infraestructura en general	65.71%	23	14.29%	5	14.29%	5	2.86%	1	2.86%	1	35
Biblioteca (accessibilitat, fons bibliotecaris i/o sistema de préstecs)	5.71%	2	2.86%	1	2.86%	1	42.86%	15	45.71%	16	35
Servei de Cafeteria	8.57%	3	8.57%	3	2.86%	1	37.14%	13	42.86%	15	35
Servei d'autobús	5.71%	2	2.86%	1	0.00%	0	28.57%	10	62.86%	22	35
Pàrquing (disponibilitat)	11.43%	4	2.86%	1	0.00%	0	31.43%	11	54.29%	19	35
Recepció/conselleria	25.71%	9	42.86%	15	20.00%	7	2.86%	1	8.57%	3	35

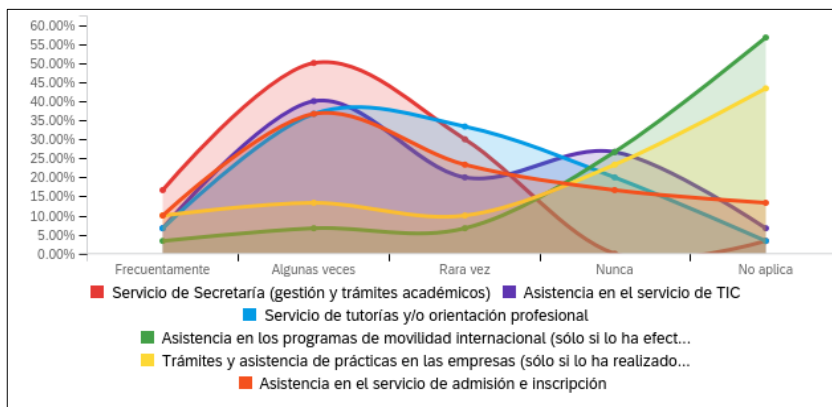
3 - Què tan satisfet i amb quina freqüència utilitzeu els serveis que us ofereix l'Escola? - SATISFACCIÓ



Resposta	Molt satisfet	Satisfet	Poc satisfet	Insatisfet	Molt insatisfet	No aplica	Total
Servei de Secretaria (gestió i tràmits acadèmics)	23.33 %	53.33 %	16.67 %	0.00 %	3.33 %	3.33 %	30
Assistència al servei de TIC	16.67 %	40.00 %	10.00 %	3.33 %	6.67 %	23.33 %	30
Servei de tutories i/o orientació professional	13.33 %	26.67 %	33.33 %	6.67 %	10.00 %	10.00 %	30
Assistència als programes de mobilitat	3.33 %	10.00 %	10.00 %	10.00 %	3.33 %	63.33 %	30

internacional (només si ho ha efectuat)													
Tràmits i assistència de pràctiques a les empreses (només si ho ha realitzat)	10,00 %	3	13.33 %	4	13.33 %	4	6.67%	2	6.67%	2	50.00%	15	30
Assistència al servei d'admissió i inscripció	10,00 %	3	46.67 %	14	16.67 %	5	3.33%	1	3.33%	1	20.00%	6	30

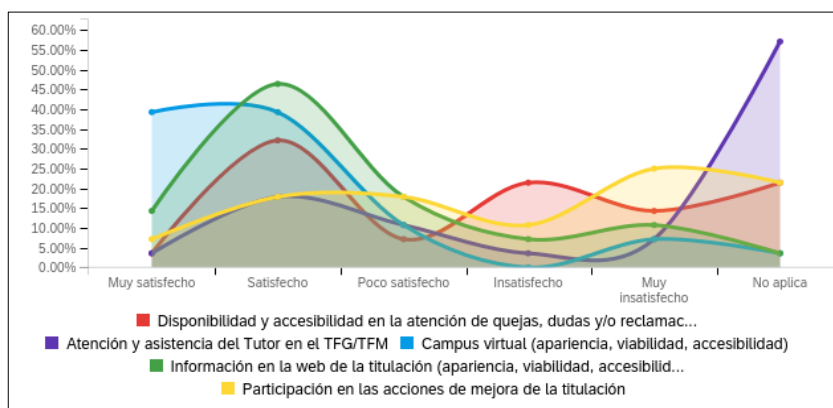
4 - Què tan satisfet i amb quina freqüència utilitzeu els serveis que us ofereix l'Escola? – FREQUÈNCIA



Resposta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
Servei de Secretaria (gestió i tràmits acadèmics)	16.67%	5	50.00%	15	30.00%	9	0.00%	0	3.33%	1	30
Assistència al servei de TIC	6.67%	2	40.00%	12	20.00%	6	26.67%	8	6.67%	2	30
Servei de tutories i/o orientació professional	6.67%	2	36.67%	11	33.33%	10	20.00%	6	3.33%	1	30
Assistència als programes de mobilitat internacional (només si ho ha efectuat)	3.33%	1	6.67%	2	6.67%	2	26.67%	8	56.67%	17	30
Tràmits i assistència de	10,00%	3	13.33%	4	10,00%	3	23.33%	7	43.33%	13	30

pràctiques a les empreses (només si ho ha realitzat)													
Assistència al servei d'admissió i inscripció	10,00%	3	36.67 %	1	23.33 %	7	16.67 %	5	13.33 %	4	30		

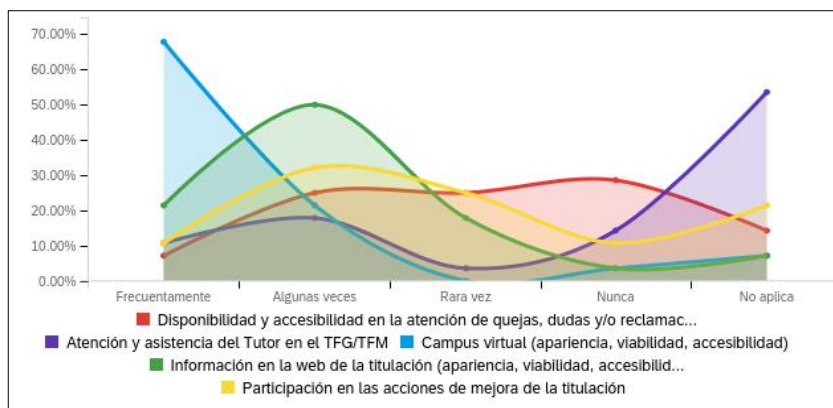
5 - Què tan satisfet i amb quina freqüència utilitzeu els serveis que us ofereix l'Escola? - SATISFACCIÓ



Resposta	Molt satisfet	Satisfet	Poc satisfet	Insatisfet	Molt insatisfet	No aplica	Total						
Disponibilitat i accessibilitat a l'atenció de queixes, dubtes i/o reclamacions	3.57%	1	32.14%	9	7.14%	2	21.43%	6	14.29%	4	21.43%	6	28
Atenció i assistència	3.57%	1	17.86%	5	10,71 %	3	3.57%	1	7.14%	2	57.14%	1	28

a del Tutor al TFG/TFM													
Campus virtual (aparenç a, viabilitat, accessibil itat)	39.29 %	1 1	39.29%	1 1	10,71 %	3	0.00%	0	7.14%	2	3.57 %	1	28
Informaci ó a la web de la titulació (aparenç a, viabilitat, accessibil itat)	14.29 %	4	46.43%	1 3	17.86 %	5	7.14%	2	10,71%	3	3.57 %	1	28
Participa ció en les accions de millora de la titulació	7.14%	2	17.86%	5	17.86 %	5	10,71%	3	25.00%	7	21.4 3%	6	28

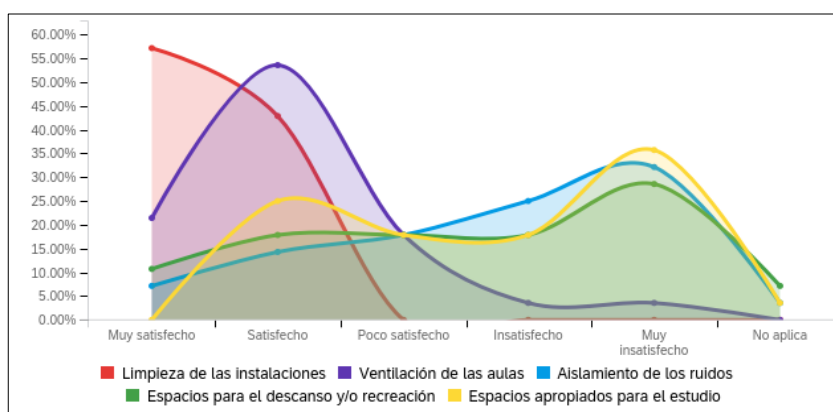
6 - Què tan satisfet i amb quina freqüència utilitzeu els serveis que us ofereix l'Escola? - FREQUÈNCIA



Resposta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
Disponibilitat i accessibilitat a l'atenció de queixes, dubtes i/o reclamacions	7.14%	2	25.00%	7	25.00%	7	28.57%	8	14.29%	4	28
Atenció i assistència del Tutor al TFG/TFM	10,71%	3	17.86%	5	3.57%	1	14.29%	4	53.57%	1	28
Campus virtual (aparència, viabilitat, accessibilitat)	67.86%	19	21.43%	6	0.00%	0	3.57%	1	7.14%	2	28
Informació a la web de la titulació (aparència, viabilitat, accessibilitat)	21.43%	6	50.00%	14	17.86%	5	3.57%	1	7.14%	2	28

Participació en les accions de millora de la titulació	10,71%	3	32.14 %	9	25.00 %	7	10,71 %	3	21.43 %	6	28
--	--------	---	---------	---	---------	---	---------	---	---------	---	----

7 - Què satisfet estàs amb els serveis que t'ofereix l'Escola? – SATISFACCIÓ



Resposta	Molt satisfet	Satisfet	Poc satisfet	Insatisfet	Molt insatisfet	No aplica	Total
Neteja de les instal·lacions	57.14 %	42.86 %	0.00%	0.00%	0.00%	0	28
Ventilació de les aules	21.43 %	53.57 %	17.86 %	3.57%	3.57%	1	28
Aïllament dels sorolls	7.14%	14.29 %	17.86 %	25.00%	32.14%	9	28
Espais per al descans i/o recreació	10,71 %	17.86 %	17.86 %	17.86%	28.57%	8	28
Espais apropiats	0.00%	25.00 %	17.86 %	17.86%	35.71%	10	28

