

Bloc 6: Servei i atenció a l'alumnat

En aquest bloc es complementen les valoracions sobre els equipaments realitzades en el bloc anterior, demanant als estudiants les seves valoracions sobre els serveis que ofereix la Universitat i el tracte que reben.

Hi ha un primer grup de preguntes dirigides al conjunt de l'alumnat, de la P37 a la P46, i un segon grup que només s'han adreçat als estudiants que no són de primer, atès que pregunten per aspectes que aquests encara no els afecten. També en aquest cas, les valoracions són en una escala de 1 (molt negativament) a 9 (molt positivament).

Valoracions dels serveis i de l'atenció a l'alumnat

Mitjanes per campus

	Ciutadella	Rambles	França	Mar	Total
36. Acollida a la Universitat *	7,4	7,4	7,3	8,0	7,4
37. Gestió de la matriculació i altres tràmits	6,6	6,2	6,6	6,9	6,6
38. Atenció i informació en els tràmits acadèmics	6,4	6,2	6,6	6,9	6,4
39. Personal de la secretaria del teu centre	6,5	6,5	7,0	7,3	6,6
40. Personal de biblioteca	6,9	6,7	7,2	7,4	6,9
41. Punt d'Informació a l'Estudiant	6,8	6,7	7,2	7,4	6,9
42. Personal del Punt d'Informació a l'Estudiant	6,8	6,8	7,1	7,4	6,9
43. Servei de fotocòpies	5,5	6,0	5,9	4,8	5,6
44. Neteja	7,3	7,7	7,3	7,7	7,4
45. Seguretat	7,1	7,3	6,9	6,9	7,2
46. L'accés amb transport públic	7,1	7,8	7,0	7,2	7,2

* Aquesta pregunta només s'ha formulat als estudiants matriculats de primer curs

P36. Acollida a la universitat

En conjunt, els estudiants valoren molt positivament el programa d'Acollida a la Universitat, amb mitjanes que se situen entre 7,3 i 8,0 en els diferents campus.

P37. Gestió de la matriculació i altre tràmits

P38. Atenció i informació en els tràmits de gestió acadèmica

Tant els tràmits de gestió per la matriculació com l'atenció i informació en els tràmits en general de gestió acadèmica, obtenen valoracions mitjanes entre 6,2 (Rambles) i 6,9 (Mar). La similitud entre les respostes donades a les dues preguntes porta a pensar que es fa difícil per als estudiants distingir entre el procés en sí i el tracte del personal que gestiona aquest procés.

P39. Personal de la secretaria del centre

Valoració del personal de secretaria del centre

	Mitjana
Ciències Empresarials	6,7
Relacions Laborals	6,8
CCEE i RRLL	6,5
Dret	6,5
Economia	6,4
Administració i Direcció d'Empreses	6,3
Gestió i Administració Pública	6,0
Periodisme	6,2
Comunicació Audiovisual	7,0
Ciències Polítiques i de l'Administració	6,6
Ciències del Treball	6,4
Traducció i Interpretació	6,4
Lingüística	6,6
Humanitats	7,2
Biologia	7,3
Informàtica	6,9
Informàtica de Sistemes	7,2
Telecomunicació i Telemàtica	6,9
Total	6,6

La valoració que donen els estudiants al personal de les secretaries dels seus centres és en general bona, tot i que no arriba a notable (6,6). Destaquen per damunt de la mitjana global, els estudis de Comunicació Audiovisual, Humanitats, Biologia, Informàtica, Informàtica de sistemes i Telecomunicació i Telemàtica.

P40. Personal de la Biblioteca

Cal precisar que la pregunta feta als estudiants no especificava si havien de valorar la biblioteca del seu campus o el servei global de biblioteques de la UPF. Es pot suposar que la valoració de cada estudiant és fruit de la seva experiència amb la biblioteca que té més propera, és a dir, la del seu campus. Si és així, te sentit distingir les valoracions segons la l'adscripció dels estudis en un o altre campus. No obstant, cal prendre amb precaucions aquests resultats que es basen en una suposició no contrastada.

Ja s'ha indicat anteriorment que la biblioteca és un dels equipaments millor valorats de la UPF. Ara es comprova que el seu personal també ho és, tot i que la mitjana és una mica inferior (6,9). Si suposem que te sentit l'anàlisi per campus, el personal de biblioteca que rep una valoració més alta és el de les de França (7,2) i de Mar (7,4), amb mitjanes clarament superiors a la resta.

P41- P42. Punt d'informació a l'estudiant i el seu personal

En interpretar aquestes valoracions cal tenir present les mateixes cauteles que en la pregunta anterior sobre el personal de les biblioteques en relació als diferents campus. A més, atès que darrerament el personal del PIE és el propi personal de la biblioteca, sembla difícil que els estudiants puguin distingir entre el servei que ofereix el Punt d'Informació i el tracte del seu personal i, entre aquest darrer i el tracte del personal de

biblioteca. Tot això es reflecteix en respostes quasi idèntiques a les dues preguntes. Els resultats ens mostren en ambdues preguntes que les valoracions a Mar i França son les més altes amb diferència, mentre que les de Rambles son les més baixes.

P43. Servei de fotocòpies

La valoració del servei de fotocopies és la més baixa de tot aquest bloc de valoracions, destacant la valoració mínima (4,8) en el campus de Mar, que és l'única valoració que suspèn de tota la taula.

P44. Neteja

El servei de neteja es, junt amb el d'acollida, el més ben valorat de tota aquesta part de l'enquesta per tots els estudiants amb independència del campus en que es trobin. Tots els valors són superiors a 7, amb un màxim de 7,7 de Rambles.

P45. Seguretat

Es valora relativament bé la seguretat en el conjunt de la UPF. Les mitjanes més elevades s'obtenen en els campus de Rambles i Ciutadella (7,3 i 7,1).

P46. L'accés amb transport públic

La valoració dels transports per accedir a la universitat es prou positiva, situant-se sempre per sobre del 7 i arribant fins a un 7,8 al campus de Rambles, sent aquesta la valoració més positiva d'aquest bloc.

Síntesi dels resultats de les preguntes dirigides al conjunt de l'alumnat (P36-P46)

En general, les apreciacions que es poden fer es que els serveis d'atenció a l'alumnat son bastant ben valorats, amb mitjanes properes al 7, destacant sobretot els serveis d'acollida a la universitat i la neteja. Existeix però una excepció, el servei de fotocopies la valoració mitjana del qual es situa en el 5,6. Per campus es pot concloure que Mar (que recordem que es redueix als estudis de Biologia) obté les millors valoracions en el tema de serveis d'atenció mentre que Rambles seria el millor situat pel què fa al servei de fotocòpies, neteja, seguretat i accés.

P47. Valoració de l'oferta d'intercanvis internacionals

P48. Participació en intercanvis internacionals

P48a. Motiu de no haver participat

P48b. Valoració de la gestió del servei d'intercanvis internacionals

El conjunt dels estudiants valoren relativament bé l'oferta d'intercanvis internacionals, amb una puntuació mitjana de 6,5.

Del total d'estudiants que no són de primer, un 13% declara haver realitzat un intercanvi. Quan es pregunta a la resta el motiu de no haver-hi participat, el 55% respon que no li interessa o no li agrada, un 9% diu que te intenció de fer-ne en un futur, un 5% declara motius econòmics, un 4% diu que no els atrau l'oferta existent, i un altre 4% diu que és perquè treballa, entre altres respostes.

Al 13 % que han participat en intercanvis internacionals, se'ls ha demanat que valorin la gestió dels mateixos. Hi ha diferències significatives entre la valoració que feien inicialment de l'oferta (6,9) i la valoració final que fan de la seva gestió (6,2). Sembla, doncs, que una vegada l'estudiant ha entrat dins del sistema d'intercanvi, la valoració que fa del mateix és més baixa que la que tenia des de fora.

P49. Has tingut contacte amb l'Oficina d'inserció laboral?

P49a. Motiu de contacte

Un 14% dels estudiants que no són de primer manifesten haver tingut algun tipus de contacte amb l'oficina d'inserció laboral. D'aquests, la meitat són estudiants de quart curs. Pel que fa al motiu que els ha dut a establir contacte amb la oficina, el principal és la realització de pràctiques (63 %), i el segon per trobar feina (31 %).