

QÜESTIONARI PER A AVALUAR LA QUALITAT DEL SERVEI



Servei d'Extensió Universitària
Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Benvolgut professor/Benvolguda professora,

El Servei d'Extensió Universitària (SEU) està duent a terme una sèrie d'accions dirigides a l'avaluació de la qualitat dels serveis que ofereix. La informació que ens pugueu aportar sobre la vostra experiència en els diferents cursos/activitats que ha organitzat el SEU ens serà molt útil per millorar-los. Agraïm la vostra col·laboració en aquest procés de reflexió i millora.

Estimado/a profesor/a,
El Servei d'Extensió Universitària (SEU) està realizando una serie de acciones dirigidas a la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece. La información que nos pueda aportar sobre su experiencia en los distintos cursos/actividades organizadas por el SEU nos será muy útil para mejorarlos. Agradecemos su colaboración en este proceso de reflexión y mejora.

Per favor, llegiu atentament cada qüestió i seleccioneu la resposta més adequada marcant la casella corresponent. Si considereu que esteu completament d'acord amb una afirmació, marqueu la casella 10. Si, al contrari, hi esteu completament en desacord, indiqueu-ho marcant la casella 1. Utilitzeu les caselles centrals per modular les respostes.

Por favor, lea atentamente cada cuestión y seleccione la respuesta más adecuada, tachando la casilla correspondiente. Si Vd. Considera que está completamente de acuerdo con una afirmación, tache la casilla nº 10. Si por el contrario está completamente en desacuerdo, indíquelo tachando la nº 1. Utilice las casillas centrales para modular sus respuestas.



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Marqueu així
Marque así



Així no marqueu
Así no marque



IDENTIFICACIÓ DEL PROGRAMA/CURS/ACTIVITAT				IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA/CURSO/ACTIVIDAD			
Per favor, iniqueu en quin programa participeu com a professor/a:				Por favor, indique en que programa participa como profesor/a:			
Cursos, tallers i seminaris extracurriculars <input checked="" type="radio"/>				Cursos, talleres y seminarios extracurriculares <input checked="" type="radio"/>			
Activitats del programa La Nau Gran <input type="radio"/>				Actividades programa La Nau Gran <input type="radio"/>			
Universitat als Pobles <input type="radio"/>				Universidad als Pobles <input type="radio"/>			
És la primera volta que hi participeu com a professor/a? <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No				¿Es la primera vez que participa como profesor/a? <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No			
CONSIDEREU ELS ASPECTES SEGÜENTS SOBRE LA QUALITAT DEL SERVEI REBUT				CONSIDERE LOS SIGUIENTES ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO			
Comunicació/Disponibilitat		Comunicación/Disponibilidad					
Q1.- Per favor, indiqueu quin mitjà de comunicació/obtenció d'informació acostumeu a utilitzar per posar-vos en contacte amb el SEU:	Web <input type="radio"/> Telf <input type="radio"/> E-mail <input checked="" type="radio"/> Locals del SEU/ Locales del SEU <input type="radio"/>	Q1.- Por favor, indique qué medio de comunicación/obtención de información suele utilizar para contactar con el SEU:					
Q2.- La informació que conté la pàgina web del SEU és suficient, clara i adequada	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="radio"/>	Q2.- La información que contiene la página web del SEU es suficiente, clara y adecuada					
Q3.- En general, l'assessorament del personal del SEU és suficient, clar i adequat	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Q3.- En general, el asesoramiento del personal del SEU es suficiente, claro y adecuado					
Q4.- En general, el tracte del personal del SEU és adequat i correcte	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Q4.- En general, el trato del personal del SEU es adecuado y correcto					
Gestió/Professionalitat		Gestión/Profesionalidad					
Q5.- La gestió del SEU en les activitats que es realitzen per presentar les propostes de curs/activitat formativa ha estat adequada	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Q5.- La gestión del SEU en las actividades a realizar para presentar las propuestas de curso/actividad formativa ha sido adecuada					
Q6.- La gestió del SEU en les activitats que es realitzen al començament d'un curs/activitat formativa ha estat adequada (llestes d'alumnes matriculats, resolució de dubtes, incidències)	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Q6.- La gestión del SEU en las actividades a realizar al inicio de un curso/actividad formativa ha sido adecuada (listas de alumnos matriculados, resolución de dudas, incidencias)					
Q7.- La gestió del SEU en les activitats que es realitzen al final d'un curs/activitat formativa ha estat adequada (emissió de l'acta, certificats, gestió econòmica)	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Q7.- La gestión del SEU en las actividades a realizar al finalizar un curso/actividad formativa ha sido adecuada (emisión del acta, certificados, gestión económica)					
Q8.- En cas d'haver tingut alguna incidència imprevista, el SEU l'ha atesa correctament i ha mostrat interès per resoldre-la	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Q8.- En el caso de haber tenido alguna incidencia imprevista, el SEU la atendió correctamente y mostró interés por resolverla					
Bústia de suggeriments		Buzón de sugerencias					
Q9.- Heu utilitzat mai la bústia de suggeriments i/o reclamacions de la pàgina web del SEU?	Sugeriments SÍ/ <input type="radio"/> Sugerecias SÍ <input type="radio"/> Reclamacions SÍ/ <input type="radio"/> Reclamaciones SÍ <input type="radio"/>	Q9.- ¿Ha utilizado alguna vez el buzón de sugerencias y/o reclamaciones de la página web del SEU?					
Q10.- En cas afirmativa, el SEU ha mostrat interès per resoldre i contestar les qüestions plantejades	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="radio"/>	Q10.- En caso afirmativo, el SEU ha mostrado interés por resolver y contestar los temas planteados					
GRAU DE SATISFACCIÓ PERSONAL				GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAL			
S1.- En conseqüència, quin és el grau de satisfacció amb el servei que ha prestat el SEU?	Molt insatisfet/ <input type="radio"/> Muy insatisfecho <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	S1.- En consecuencia, ¿cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado por el SEU?	Molt satisfet/ <input type="radio"/> Muy satisfecho <input type="radio"/>				
	Molt roïn/ <input type="radio"/> Muy mala <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>		Molt bona/ <input type="radio"/> Muy buena <input type="radio"/>				
S2.- Aleshores, globalment, la qualitat del servei que ha prestat el SEU la considereu	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	S2.- Entonces, globalmente, la calidad del servicio prestado por el SEU la considera					