

INFORME QUANTITATIU DE L'ENQUESTA DE SATISTACCIÓ AGAUR 2016-2017

Gener de 2018

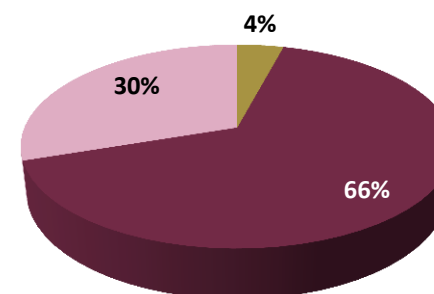
SUMARI

1. DADES GENERALS	2
2. RESULTATS (mitjanes i percentatges)	4
Difusió de la informació	4
Valoració dels canals d'informació	6
Atenció i orientació	10
Procediments i tràmits	12
Valoració global	21
3. ANNEX	23

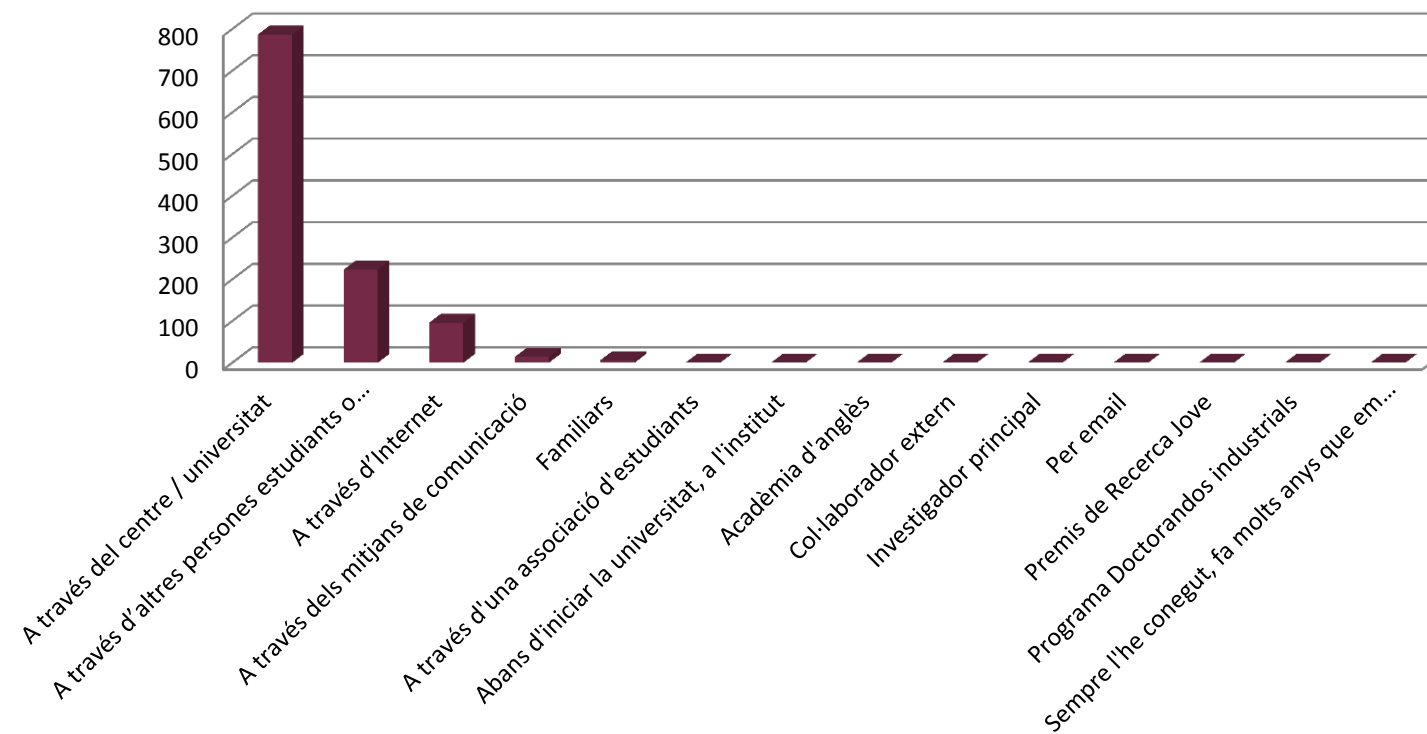
1. DADES GENERALS

Enquesta enviada a	<ul style="list-style-type: none">• 10.064 persones
Nombre de respostes	<ul style="list-style-type: none">• 1.137 respostes
Percentatge persones que han contestat	<ul style="list-style-type: none">• 11,3%
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• 66% Persones que cursen estudis universitaris• 30% Personal docent i investigador (predoctoral o amb el doctorat)• 4% N/C o en blanc

- N/C
- Persona que cursa estudis universitaris (graus, màsters, etc.)
- Personal docent i investigador (predoctoral o amb el doctorat)



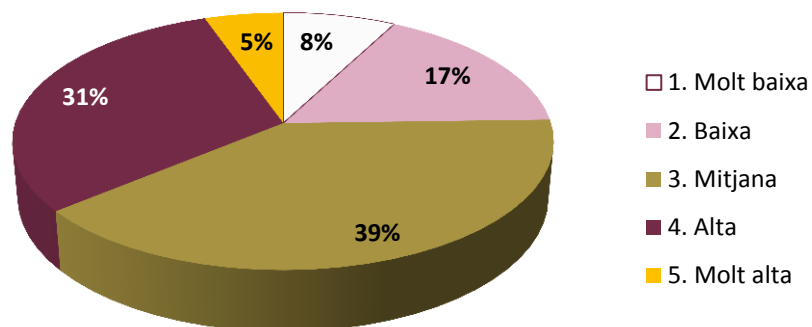
Com heu conegut l'AGAUR?



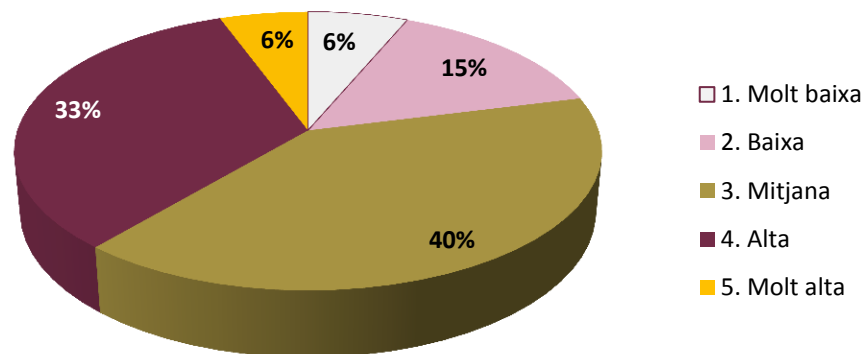
2. RESULTATS (mitjanes i percentatges)

Difusió de la informació

Pregunta: 1. Valoreu la facilitat d'accés a la informació sobre les diferents activitats que es porten a terme des de l'AGAUR

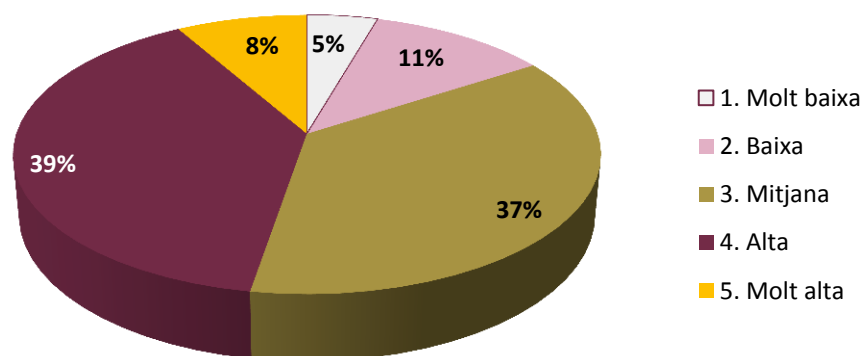


Pregunta 2. Valoreu específicament l'adequació de l'estructura i agilitat de la pàgina web de l'AGAUR per a la cerca d'informació i resolució de dubtes

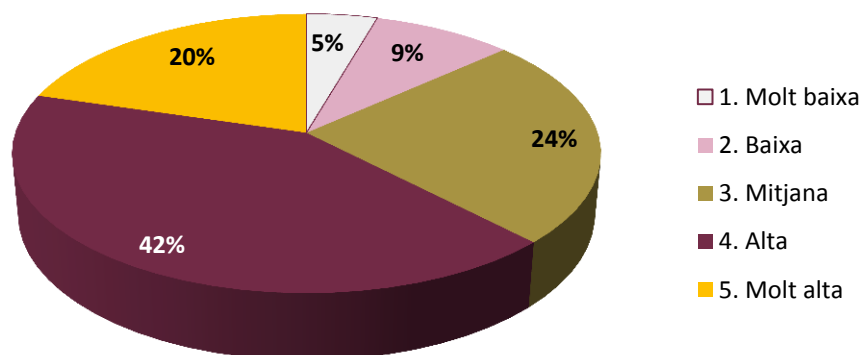


Valoració dels canals d'informació

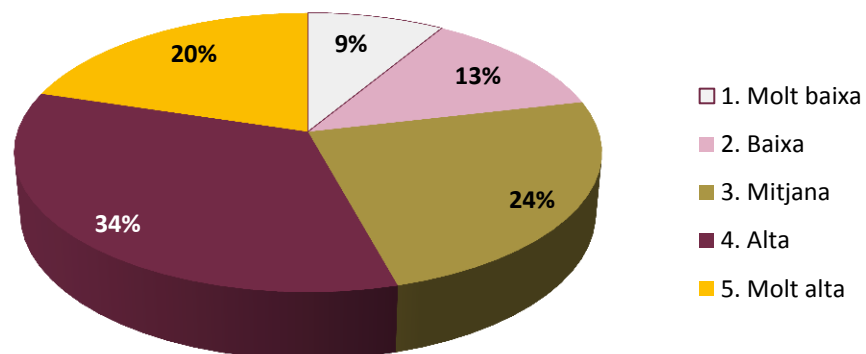
Pregunta 3.1. Valoreu el grau d'utilitat del web



Pregunta 3.2. Valoreu el grau d'utilitat del correu electrònic

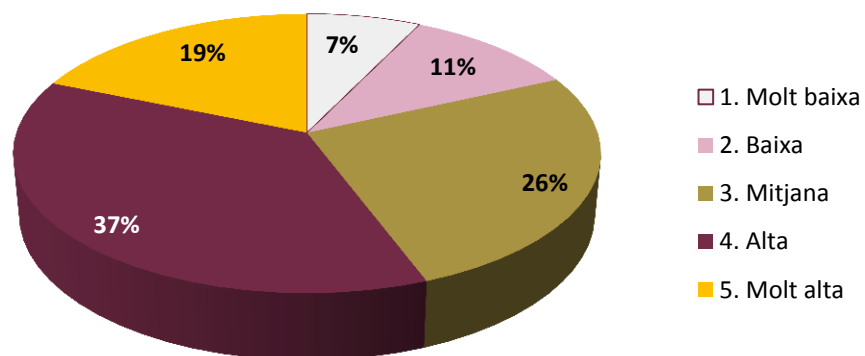


Pregunta 3.3. Valoreu el grau d'utilitat de l'atenció telefònica



*Cal tenir en compte que en aquesta pregunta un 43% de les persones que van participar a l'enquesta van respondre No sap/No contesta.

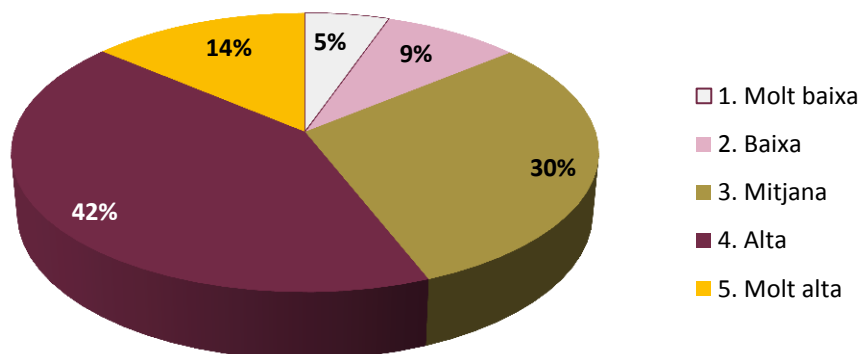
Pregunta: 3.4. Valoreu el grau d'utilitat de l'atenció presencial



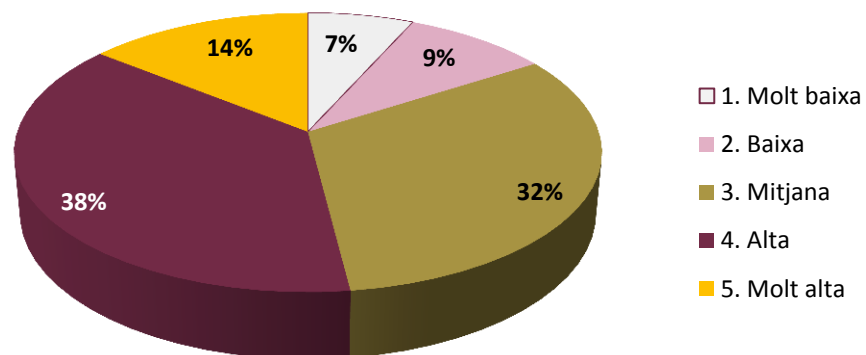
*Cal tenir en compte que en aquesta pregunta un 49% de les persones que van participar a l'enquesta van respondre No sap/No contesta.

Atenció i orientació

Pregunta: 4. Facilitat per contactar amb l'AGAUR

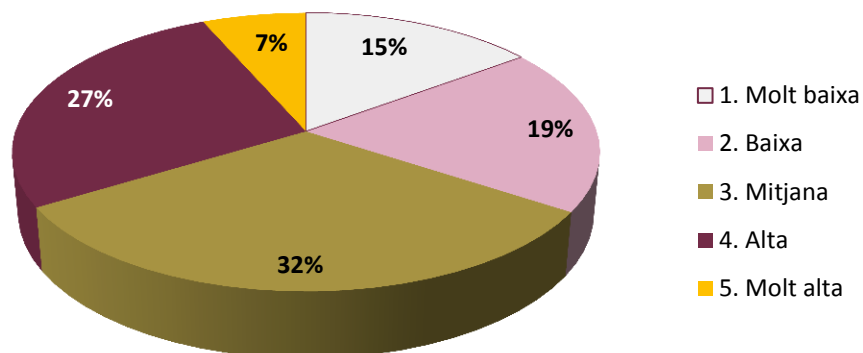


Pregunta: 5. Valoreu l'agilitat i rapidesa a respondre les consultes

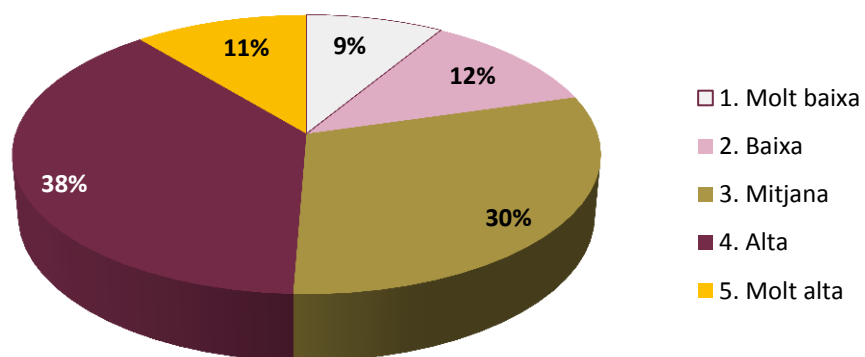


Procediments i tràmits

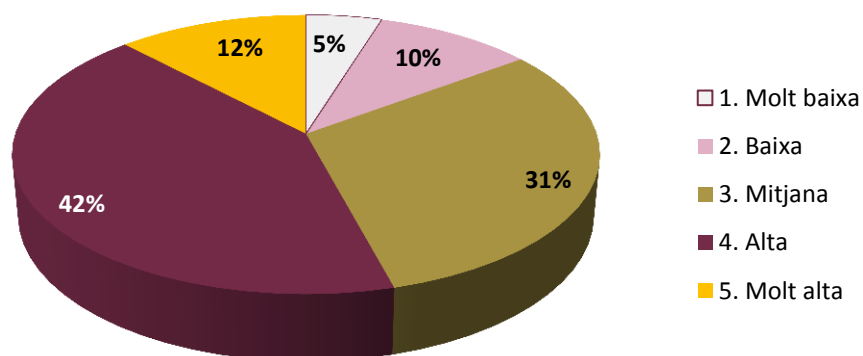
Pregunta: 6.1. Adequació de les beques i ajuts existents a les necessitats de les persones usuàries



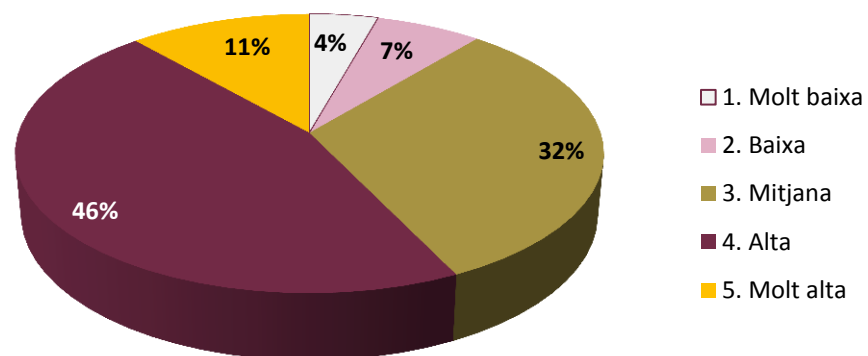
Pregunta: 6.2. Valoreu la facilitat per a la presentació de sol·licituds de beques i ajuts



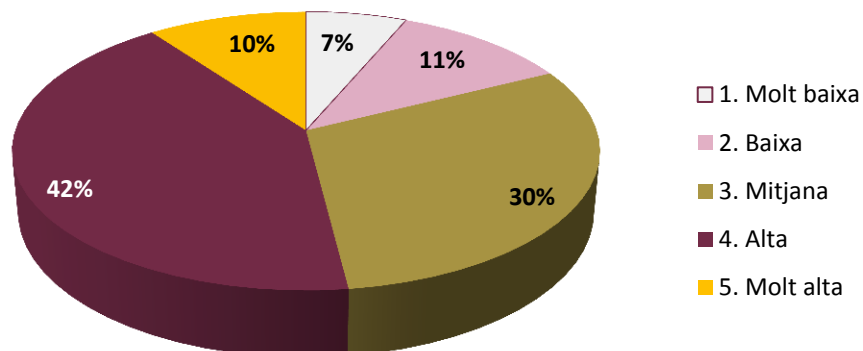
Pregunta: 6.3. Valoreu la comprensió dels formularis i la documentació que cal aportar



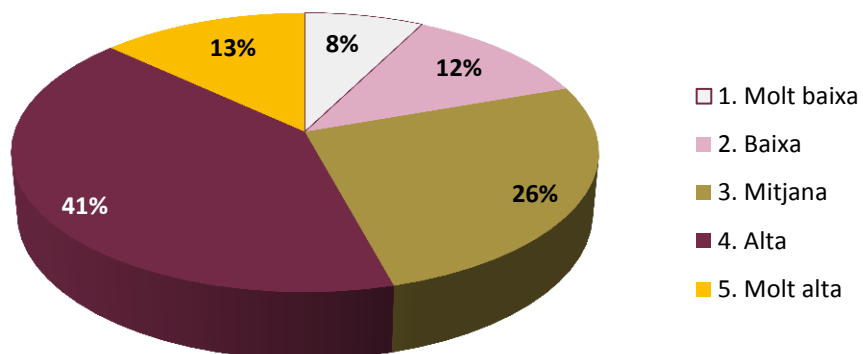
Pregunta: 6.4. En el cas que hagueu lliurat documentació on line a l'AGAUR indiqueu quina valoració en feu



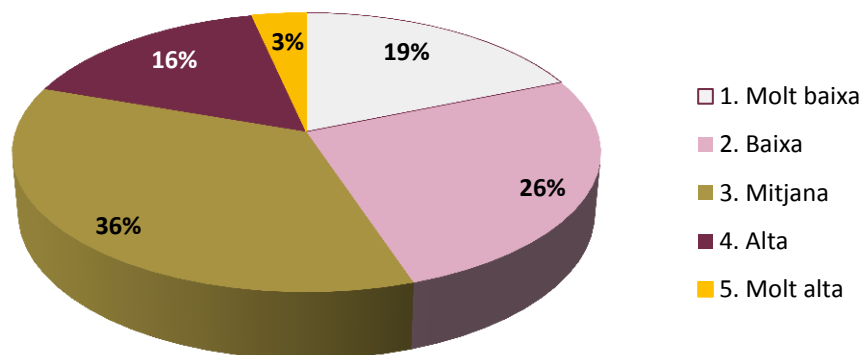
Pregunta: 6.5. Valoreu la utilitat de la informació prèvia sobre els criteris d'avaluació i selecció



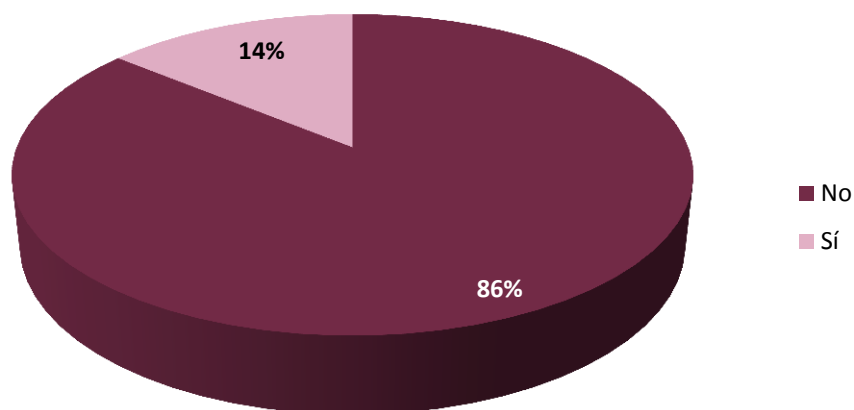
Pregunta: 6.6. Quina valoració feu sobre com se us comunica la resolució de la beca o ajut?



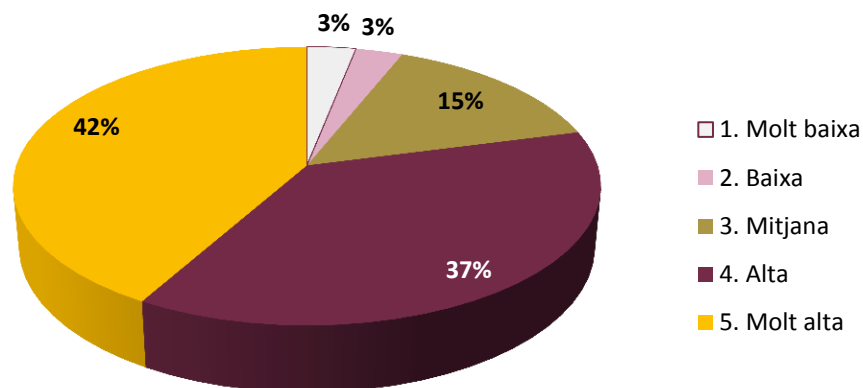
Pregunta 6.7. Valoreu la rapidesa en la resolució de la beca o ajut



Pregunta: 6.8. Heu tingut alguna incidència en la resolució d'una beca o ajut?

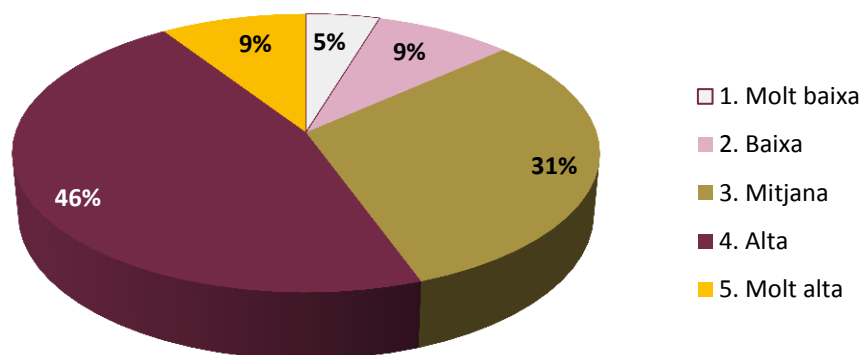


Pregunta 6.10. En el cas que hagueu obtingut una beca o ajut, quina valoreu feu sobre com l'heu aprofitat?

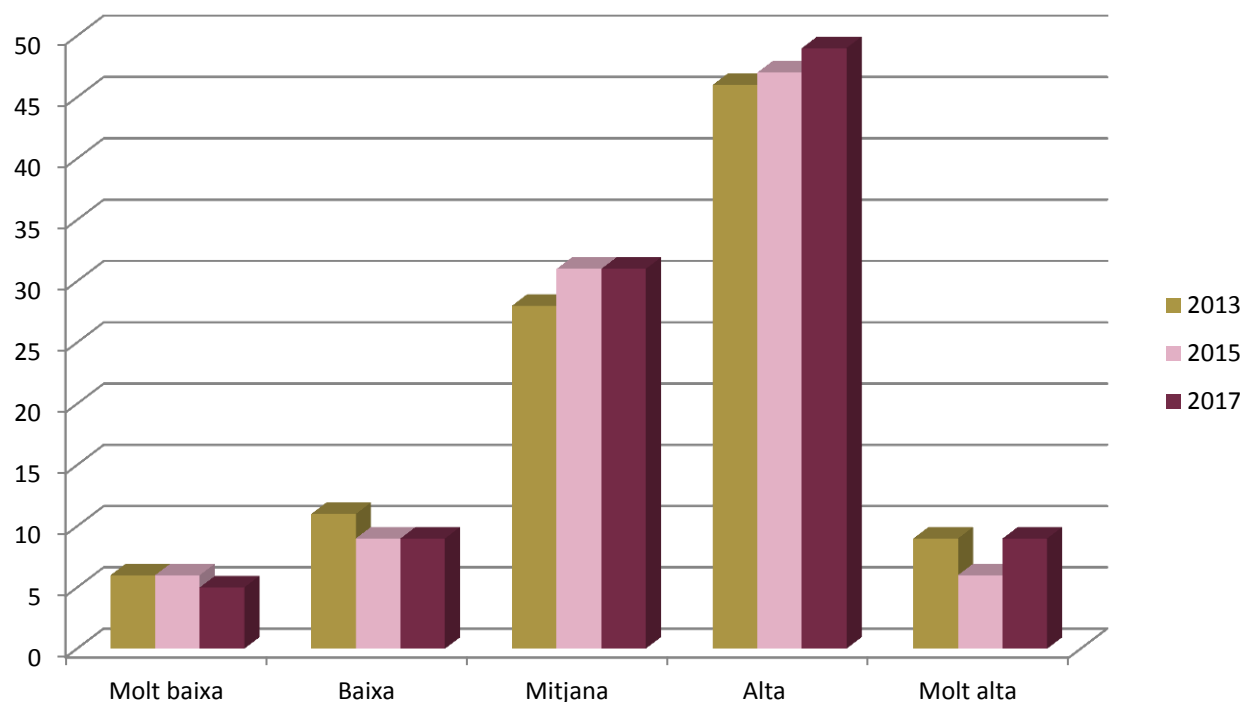


Valoració global

Pregunta 7. Quina és la valoració global que feu de la gestió que es fa des de l'AGAUR?



Comparació de la valoració global pels resultats de l'enquesta del 2013, 2015 i 2017



3. ANNEX

Preguntes de l'enquesta duta a terme

Si us plau, indiqueu si vostè és una persona que principalment està cursant algun tipus d'estudis universitaris o bé és personal investigador

Persona que cursa estudis universitaris (graus, màsters, etc.)

Personal docent i investigador (predoctoral o amb el doctorat)

N/C

Com heu conegut l'AGAUR?

A través del centre / universitat?

A través d'altres persones estudiants o companyes de feina?

A través dels mitjans de comunicació?

A través d'Internet?

Altres:

Difusió de la informació

1. Valoreu la facilitat d'accés a la informació sobre les diferents activitats que es porten a terme des de l'AGAUR

1. Molt baixa

2. Baixa

3. Mitjana

4. Alta

5. Molt alta

N/C

2. Valoreu específicament l'adequació de l'estructura i agilitat de la pàgina web de l'AGAUR per a la cerca d'informació i resolució de dubtes

1. Molt baixa

2. Baixa

3. Mitjana

4. Alta

5. Molt alta

N/C

Valoració dels canals d'informació

Pel que fa als diferents canals de comunicació amb l'AGAUR, valoreu el grau d'utilitat dels que feu servir de manera més habitual:

3.1. Valoreu el grau d'utilitat del web

1. Molt baixa

2. Baixa

3. Mitjana

4. Alta

5. Molt alta

N/C

3.2. Valoreu el grau d'utilitat del correu electrònic

1. Molt baixa

2. Baixa

3. Mitjana

4. Alta



5. Molt alta
N/C

3.3. Valoreu el grau d'utilitat de l'atenció telefònica

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta
5. Molt alta
N/C

3.4. Valoreu el grau d'utilitat de l'atenció presencial

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta
5. Molt alta
N/C

Atenció i orientació

4. Valoreu la facilitat per contactar amb l'AGAUR

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta

5. Molt alta
N/C

5. Valoreu l'agilitat i rapidesa a respondre les consultes

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta
5. Molt alta
N/C

Procediment i tràmits

Quant als tràmits realitzats amb l'AGAUR, valoreu el següent:

6.1. Adequació de les beques i ajuts existents a les necessitats de les persones usuàries

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta
5. Molt alta
N/C

6.2. Valoreu la facilitat per a la presentació de sol·licituds de beques i ajuts

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana

4. Alta
5. Molt alta
- N/C

6.3 Valoreu la comprensió dels formularis i la documentació que cal aportar

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta
5. Molt alta
- N/C

6.4. En el cas que hagueu lliurat documentació on line a l'AGAUR indiqueu quina valoració en feu

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta
5. Molt alta
- N/C

6.5. Valoreu la utilitat de la informació prèvia sobre els criteris d'avaluació i selecció

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta

5. Molt alta
N/C

6.6. Quina valoració feu sobre com se us comunica la resolució de la beca o ajut?

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta
5. Molt alta
N/C

6.7. Valoreu la rapidesa en la resolució de la beca o ajut

1. Molt baixa
2. Baixa
3. Mitjana
4. Alta
5. Molt alta
N/C

6.8. Heu tingut alguna incidència en la resolució d'una beca o ajut?

No
Sí

6.9. En el cas de contestar afirmativament a la pregunta anterior, indiqueu quina incidència heu tingut.

6.10. En el cas que hagueu obtingut una beca o ajut, quina valoreu feu sobre com l'heu aprofitat?

1. Molt baixa
 2. Baixa
 3. Mitjana
 4. Alta
 5. Molt alta
- N/C

Valoració global

7. Quina és la valoració global que feu de la gestió que es fa des de l'AGAUR?

1. Molt baixa
 2. Baixa
 3. Mitjana
 4. Alta
 5. Molt alta
- N/C

Per últim, agrairíem que feu una valoració qualitativa dels serveis oferts per l'AGAUR, així com qualsevol crítica o suggeriment.