

**QÜESTIONARI PER A USUARIS EXTERNS A L'OFICINA DE PREINSCRIPCIÓ UNIVERSITÀRIA-
DEPARTAMENT D'UNIVERSITATS, RECERCA I SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ**

BLOC 1 "Dades personals"

1.1. Sexe H D . Edat ____ 1.2. Quina gestió ha vingut a fer? _____

1.2. És la primera vegada que s'inscriu a la Univesitat? Sí No

✓ En cas de resposta afirmativa- Per què ha decidit entrar a la Universitat?

- a) Per poder accedir a un lloc de treball qualificat
- b) Per decisió familiar
- c) Per vocació professional
- d) Altres _____

× En cas de resposta negativa -Quantes vegades s'ha presentat? _____

Per què s'ha presentat més d'una vegada?

- a) Per canviar de carrera
- b) Per iniciar una carrera nova
- c) Per trasllat d'expedient
- d) Nota inferior al punt de tall
- e) Falta de preparació
- f) Dificultat de les proves
- g) Ansietat a les proves
- Altres _____

1.3. Trajectòria educativa:

- a) Batxiller / Selectivitat (Any: _____)
- b) Altres estudis universitaris
- c) Majors de 25 anys
- d) Formació Professional
- e) Mòduls de cicle superior

1.4. Hauria d'estar treballant en aquests moments? Sí No

✓ En cas afirmatiu, li han posat algun impediment pel fet de sortir en hores de feina per realitzar aquesta gestió? Sí No

BLOC 2 "Procés de tramitació de gestions"

2.1. Per quin mitjà d'informació ha sabut com realitzar la seva preinscripció? _____

2.2. L'han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió?

Documentació	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ja ho coneixia <input type="checkbox"/>
Terminis de lliurament	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ja ho coneixia <input type="checkbox"/>
Lloc	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ja ho coneixia <input type="checkbox"/>

2.3. Podria haver fet aquesta gestió sense haver de desplaçar-se? Sí No

✓ Per què ha vingut personalment?

2.4. Quantes vegades s'ha desplaçat per solucionar la gestió d'avui? _____

✓ Si ha estat més d'una vegada, per quin motiu? _____

2.5. L'han atès:

- a) Al moment
- b) En menys de 10 minuts
- c) Entre 10 i 30 minuts
- d) Més de 30 minuts

2.6. La documentació que ha hagut d'emplenar i portar creu que és:

- a) La justa
- b) Excessiva

2.7. El tràmit ha estat resolt:

- a) Satisfactòriament
- b) Insatisfactòriament
- c) Encara no ha estat resolt

2.8. Quan temps ha passat des de l'inici fins al tancament de la gestió d'avui? _____

BLOC 3 "Condicions de prestació del servei"

3.1. L'horari d'atenció és l'adequat per a vostè? Sí No

x En cas de resposta negativa, quin horari proposaria? _____

3.2. El lloc:

- a) Li sembla ben comunicat? Sí No
- b) Les indicacions que hi ha dins l'edifici són clares i visibles? Sí No
- c) Les estàncies són modernes i estan en bones condicions? Sí No
- d) Pot haver dificultats quant a barreres arquitectòniques? Sí No
- ✓ Quines? _____

3.3. El tracte rebut ha estat:

- a) Amable i considerat? Sí No
- b) Amb persones qualificades per dur a terme aquestes gestions? Sí No
- c) Ha tingut dificultats amb l'idioma? Sí No
- d) Altres _____

3.4. Considera que hauria d'haver personal fora dels mostradors per assessorar i facilitar la complimentació dels impresos de sol·licitud? Sí No

BLOC 4 "Valoracions generals"

4.1. Quins canvis proposaria per tal de millorar el conjunt de la gestió?

4.2. Comentaris i altres consideracions

(Acomiadar-nos donant les gràcies per la col·laboració aportada amb l'estudi tot assegurant que les dades personals són de caràcter confidencial).

**QÜESTIONARI PER A USUARIS EXTERNS A L'OFICINA COMARCAL DE VIC (OSONA)
DEPARTAMENT D'AGRICULTURA RAMADERIA I PESCA.**

BLOC 1 "Dades personals"

1.1. Sexe H D Edat ____ 1.2. Profesió actual _____

1.3. Li ha suposat algun inconvenient el fet d'haver de deixar la seva tasca laboral per venir a aquesta oficina?

No

Sí Per què? _____

Deixar feina Manca de temps Desplaçaments

BLOC 2 "Procés de tramitació de gestions"

2.1. Quina gestió concreta ha vingut a fer? _____

Premis de tala forestal Llicències varies Canvi de nom de vedells

Recollir DIBS Informació de subvencions

Registre i documentació de terrenys Gestions relacionades amb quotes

Altres _____

2.2. L'han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió quant a

Documentació Sí No Ja ho coneixia

Terminis d'entrega Sí No Ja ho coneixia

Lloc Sí No Ja ho coneixia

2.3. Podria fer la gestió sense haver de venir personalment a l'oficina?

Sí Per quin mitjà? _____

No Per què ha vingut personalment? _____

2.4. Quantes vegades s'ha desplaçat per solucionar la gestió? _____

(Més d'una vegada)- Per quin motiu? _____

2.5. L'han atès al moment? Sí

No a) En menys de 10 minuts

b) Entre 10 i 30 minuts

c) Més de 30 minuts

2.6. En altres ocasions l'atenció sol ser:

a) Immediata b) Menys de ½ hora

c) Entre ½ hora i 2 hores d) Més de 2 hores

2.7. La documentació que ha hagut de portar i omplir creu que és:

a) La justa

b) Excessiva

c) Insuficient

2.8. El tràmit ha estat resolt:

a) Satisfactòriament b) Insatisfactòriament c) De manera incompleta

2.9. Creu que se li podrà finalitzar la gestió en aquestes oficines? Sí No

2.8. El temps total invertit en aquesta gestió és segons la seva opinió:

a)	El just	<input type="checkbox"/>
b)	Excessiu	<input type="checkbox"/>
c)	Insuficient	<input type="checkbox"/>

BLOC 3 "Condicions de prestació del servei"

3.1. L'horari d'atenció

és l'adequat per vostè? Sí
No Quin horari proposaria? _____

3.2. En relació a la facilitat d'accés, considera que:

a)	El lloc està ben comunicat?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
b)	Creu que pot haver-hi alguna dificultat quant a barreres arquitectòniques? Quines? _____	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

3.3. Tracte rebut,

a)	Ha estat amable i considerat?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
b)	Creu que els qui l'han atès estan qualificats per aquest tipus de gestions?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
c)	Ha tingut dificultats amb l'idioma?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

3.4. Les oficines que ha visitat són, segons la seva opinió:

a)	Confortables	<input type="checkbox"/>
b)	Funcionals/pràctiques	<input type="checkbox"/>
c)	Modernes	<input type="checkbox"/>
d)	Altres	_____

3.5. Considera que hi ha personal suficient en aquesta oficina per atendre les necessitats dels usuaris? Sí No

BLOC 4 "Valoracions generals"

4.1. Quina impressió ha tret de la qualitat del servei?

Molt bona Bona Suficient Regular Deficient
Falta personal Menys documentació _____

4.2. Creu que cal proposar canvis per millorar-la?

No
Sí Quins? _____

Informàtica	<input type="checkbox"/>	Horaris	<input type="checkbox"/>	Informació	<input type="checkbox"/>	Personal	<input type="checkbox"/>
Instal·lacions	<input type="checkbox"/>	Gestions	<input type="checkbox"/>	Terminis	<input type="checkbox"/>		

4.3. Comentaris i d'altres consideracions

(Despedir-nos agraint la seva col·laboració. Assegurar la confidencialitat de les dades).