

Agustí TEN PUJOL

---

**NATURALES I RELLEVÀNCIA  
DELS SERVEIS UNIVERSITARIS**  
*El cas dels serveis de cooperació i relacions  
internacionals*

Memòria de recerca doctoral dirigida per  
**Dr. Jordi SAURET**  
**Dr. Marc B. ESCOLÀ**

**Universitat Abat Oliba CEU**  
DEPARTAMENT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES I POLÍTIQUES  
DEPARTAMENT DE CIÈNCIES ECONÒMIQUES I SOCIALS

---

2007



*Al meu pare,  
en el cel blau.*



**SUMARI**

ÍNDIX DE TAULES.....	7
ÍNDIX DE GRÀFICS .....	12
INTRODUCCIÓ .....	15

*Primera Part*  
L'OBJECTE DE L'ESTUDI

*Capítol 1*

## CATEGORITZACIÓ DE L'OBJECTE DE L'ESTUDI

1.1. ELS SERVEIS PÚBLICS.....	27
1.1.1. Títols jurídics i potestats administratives	
1.1.2. Tipologies d'activitats administratives	
1.1.2.a. Intervenció i ordenació	
1.1.2.b. Foment	
1.1.2.c. Activitat econòmica en regim de lliure concurrència	
1.1.2.d. Servei públic	
1.1.3. L'activitat administrativa de servei públic	
1.1.3.a. Desenvolupament de l'activitat	
1.1.3.b. La tècnica	
1.1.3.c. Els efectes	
1.2. EL SERVEI PÚBLIC D'EDUCACIÓ SUPERIOR .....	41
1.2.1. Els orígens del model espanyol de servei públic d'educació superior	
1.2.1.a. L'estatalització decimonònica	
1.2.1.b. Les dictadures del segle XX	
1.2.2. El règim constitucional de 1978	
1.2.2.a. Servei essencial versus servei públic	
1.2.2.b. La teoria del títol finalista	
1.2.2.c. La realitat positiva	
1.3. ELS SERVEIS UNIVERSITARIS.....	69
1.3.1. Serveis obligatoris i serveis potestatus	
1.3.2. Serveis de cooperació i relacions internacionals	

*Capítol 2*

## METODOLOGIA DE LA RECERCA

2.1. L'OBJECTE DE L'ESTUDI .....	83
2.2. EL SUBJECTE DE L'ESTUDI.....	85
2.3. TREBALL DE CAMP .....	86
2.3.1. El mostreig	
2.3.2. La mostra	
2.3.3. Les ponderacions	

*Segona Part*  
LA RECERCA EMPÍRICA

*Capítol 3*

## LA DEMANDA

3.1. LA DEMANDA GENERAL DE SERVEIS .....	97
3.1.1. La demanda general de serveis de l'alumnat	
3.1.1.a La demanda espontània	
3.1.1.a.a. La demanda de serveis "bàsics"	

3.1.1.a.b. La demanda de "nous serveis"	
3.1.1.b. La demanda suggerida	
3.1.2. La demanda específica dels serveis internacionals	
3.2. LA DEMANDA DELS SERVEIS INTERNACIONALS .....	153
3.2.1. Relacions internacionals	
3.2.2. Cooperació internacional	
3.3. LA DEMANDA DELS SERVEIS OBLIGATORIS.....	160
3.3.1. La demanda del Servei d'Informàtica	
3.3.2. La demanda del Servei de Biblioteca	
3.3.3. La demanda del Servei d'Instal·lacions Esportives	
3.3.4. La demanda del Servei de Menjador i Cafeteria	
3.3.5. La demanda del Servei d'Atenció i Informació a l'Alumnat	
3.3.6. La demanda del Servei Mèdic Assistencial	

#### *Capítol 4*

#### L'OFERTA

4.1. LA NOTORIETAT GENERAL DELS SERVEIS UNIVERSITARIS .....	199
4.1.1. La notorietat dels serveis internacionals .....	214
4.1.1.a. Relacions internacionals	
4.1.1.b. Cooperació Internacional	
4.1.2. La notorietat dels serveis d'informàtica .....	220
4.1.3. La notorietat dels serveis de biblioteca	
4.1.4. La notorietat dels serveis d'instal·lacions esportives	
4.1.5. La notorietat dels serveis de menjador i cafeteria	
4.1.6. La notorietat dels serveis d'atenció i informació a l'alumnat	
4.1.7. La notorietat dels serveis mèdic assistencial	
4.2. LA SATISFACCIÓ GENERAL AMB ELS SERVEIS UNIVERSITARIS .....	259
4.2.1. La satisfacció amb els serveis internacionals .....	272
4.2.1.a. Relacions internacionals	
4.2.1.b. Cooperació Internacional	
4.2.2. La satisfacció amb els serveis d'informàtica .....	281
4.2.3. La satisfacció amb els serveis de biblioteca	
4.2.4. La satisfacció amb els serveis d'instal·lacions esportives	
4.2.5. La satisfacció amb els serveis de menjador i cafeteria	
4.2.6. La satisfacció amb els serveis d'atenció i informació a l'alumnat	
4.2.7. La satisfacció amb els serveis mèdic assistencial	
4.3. MAPA DE POSICIONAMENT DELS SERVEIS UNIVERSITARIS.....	320
4.3.1. General	
4.3.2. Especialitat	
4.3.3. Comunitat autònoma	

#### *Tercera Part*

#### CONCLUSIONS

CONCLUSIONS.....	345
------------------	-----

#### *Quarta Part*

#### ANNEXOS

1. BIBLIOGRAFIA .....	379
2. QÜESTIONARI .....	387
3. MANUAL DE CODIS.....	397

**ÍNDEX DE TAULES**

<b>Taula 1</b> <i>Demanda de serveis “bàsics” / Curs</i> .....	104
<b>Taula 2</b> <i>Demanda de serveis “bàsics” / Gènere / Edat</i> .....	108
<b>Taula 3</b> <i>Demanda de serveis “bàsics” / Estudis</i> .....	109
<b>Taula 4</b> <i>Demanda de serveis “bàsics” / Comunitat Autònoma</i> .....	115
<b>Taula 5</b> <i>Demanda de serveis “bàsics” / Titularitat de la universitat</i> .....	117
<b>Taula 6</b> <i>Demanda de “nous serveis” / Curs</i> .....	121
<b>Taula 7</b> <i>Demanda de “nous serveis” / Gènere / Edat</i> .....	128
<b>Taula 8</b> <i>Demanda de “nous serveis” / Estudis</i> .....	129
<b>Taula 9</b> <i>Demanda de “nous serveis” / Comunitat Autònoma</i> .....	130
<b>Taula 10</b> <i>Demanda de “nous serveis” / Titularitat de la universitat</i> .....	133
<b>Taula 11</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / General</i> .....	139
<b>Taula 12</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Ciències Socials</i> .....	140
<b>Taula 13</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Estudis Tècnics</i> .....	141
<b>Taula 14</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Ciències</i> .....	142
<b>Taula 15</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Ciències de la Salut</i> .....	143
<b>Taula 16</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Humanitats</i> .....	144
<b>Taula 17</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Primer curs</i> .....	145
<b>Taula 18</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Segon curs</i> .....	146
<b>Taula 19</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Tercer curs</i> .....	147
<b>Taula 20</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Quart curs</i> .....	148
<b>Taula 21</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Cinquè curs</i> .....	149
<b>Taula 22</b> <i>Importància relativa serveis universitaris / Altres cursos</i> .....	150
<b>Taula 23</b> <i>Grau d'importància: Relacions Internacional / Curs</i> .....	154
<b>Taula 24</b> <i>Grau d'importància: Relacions Internacional / Gènere / Edat</i> .....	154
<b>Taula 25</b> <i>Grau d'importància: Relacions Internacional / Estudis</i> .....	155
<b>Taula 26</b> <i>Grau d'importància: Relacions Internacional / Titularitat univ.</i> .....	155
<b>Taula 27</b> <i>Grau d'importància: Relacions Internacional / CCAA</i> .....	156
<b>Taula 28</b> <i>Grau d'importància: Cooperació Internacional / Curs</i> .....	157
<b>Taula 29</b> <i>Grau d'importància: Cooperació Internacional / Gènere / Edat</i> .....	158
<b>Taula 30</b> <i>Grau d'importància: Cooperació Internacional / Estudis</i> .....	158
<b>Taula 31</b> <i>Grau d'importància: Cooperació Internacional / CCAA</i> .....	159
<b>Taula 32</b> <i>Grau d'importància: Cooperació Internacional / Titularitat univ.</i> .....	159
<b>Taula 33</b> <i>Grau d'importància: Informàtica i comunicacions / Curs</i> .....	161
<b>Taula 34</b> <i>Grau d'importància: Informàtica i comunicacions/Gènere/Edat</i> .....	161
<b>Taula 35</b> <i>Grau d'importància: Informàtica i comunicacions / Estudis</i> .....	161
<b>Taula 36</b> <i>Grau d'importància: Informàtica i comunicacions / CCAA</i> .....	162
<b>Taula 37</b> <i>Grau d'importància: Informàtica i comunicacions/Titularitat univ.</i> .....	162
<b>Taula 38</b> <i>Grau d'importància: Ordinadors / Curs</i> .....	164
<b>Taula 39</b> <i>Grau d'importància: Ordinadors / Gènere / Edat</i> .....	164
<b>Taula 40</b> <i>Grau d'importància: Ordinadors / Estudis</i> .....	164
<b>Taula 41</b> <i>Grau d'importància: Ordinadors / CCAA</i> .....	165
<b>Taula 42</b> <i>Grau d'importància: Ordinadors / Titularitat univ.</i> .....	165
<b>Taula 43</b> <i>Grau d'importància: Correu electrònic / Curs</i> .....	167
<b>Taula 44</b> <i>Grau d'importància: Correu electrònic / Gènere / Edat</i> .....	167
<b>Taula 45</b> <i>Grau d'importància: Correu electrònic / Estudis</i> .....	167
<b>Taula 46</b> <i>Grau d'importància: Correu electrònic / CCAA</i> .....	168
<b>Taula 47</b> <i>Grau d'importància: Correu electrònic / Titularitat univ.</i> .....	168
<b>Taula 48</b> <i>Grau d'importància: Xarxa sense fil / Curs</i> .....	170
<b>Taula 49</b> <i>Grau d'importància: Xarxa sense fil / Gènere / Edat</i> .....	170
<b>Taula 50</b> <i>Grau d'importància: Xarxa sense fil / Estudis</i> .....	170
<b>Taula 51</b> <i>Grau d'importància: Xarxa sense fil / CCAA</i> .....	171

<b>Taula 52</b>	<i>Grau d'importància: Xarxa sense fil / Titularitat univ.</i>	171
<b>Taula 53</b>	<i>Grau d'importància: Software / Curs</i>	173
<b>Taula 54</b>	<i>Grau d'importància: Software / Gènere / Edat</i>	173
<b>Taula 55</b>	<i>Grau d'importància: Software / Estudis</i>	173
<b>Taula 56</b>	<i>Grau d'importància: Software / CCAA</i>	174
<b>Taula 57</b>	<i>Grau d'importància: Software / Titularitat univ.</i>	174
<b>Taula 58</b>	<i>Grau d'importància: Centre de càlcul / Curs</i>	176
<b>Taula 59</b>	<i>Grau d'importància: Centre de càlcul / Gènere / Edat</i>	176
<b>Taula 60</b>	<i>Grau d'importància: Centre de càlcul / Estudis</i>	176
<b>Taula 61</b>	<i>Grau d'importància: Centre de càlcul / CCAA</i>	177
<b>Taula 62</b>	<i>Grau d'importància: Centre de càlcul / Titularitat univ.</i>	177
<b>Taula 63</b>	<i>Grau d'importància: Biblioteca i documentació / Curs</i>	179
<b>Taula 64</b>	<i>Grau d'importància: Biblioteca i documentació / Gènere / Edat</i>	179
<b>Taula 65</b>	<i>Grau d'importància: Biblioteca i documentació / Estudis</i>	179
<b>Taula 66</b>	<i>Grau d'importància: Biblioteca i documentació / CCAA</i>	180
<b>Taula 67</b>	<i>Grau d'importància: Biblioteca i documentació / Titularitat univ.</i>	180
<b>Taula 68</b>	<i>Grau d'importància: Esports / Curs</i>	182
<b>Taula 69</b>	<i>Grau d'importància: Esports / Gènere / Edat</i>	182
<b>Taula 70</b>	<i>Grau d'importància: Esports / Estudis</i>	182
<b>Taula 71</b>	<i>Grau d'importància: Esports / CCAA</i>	183
<b>Taula 72</b>	<i>Grau d'importància: Esports / Titularitat univ.</i>	183
<b>Taula 73</b>	<i>Grau d'importància: Cafeteria / Curs</i>	185
<b>Taula 74</b>	<i>Grau d'importància: Cafeteria / Gènere / Edat</i>	185
<b>Taula 75</b>	<i>Grau d'importància: Cafeteria / Estudis</i>	185
<b>Taula 76</b>	<i>Grau d'importància: Cafeteria / CCAA</i>	186
<b>Taula 77</b>	<i>Grau d'importància: Cafeteria / Titularitat univ.</i>	186
<b>Taula 78</b>	<i>Grau d'importància: Informació Institucional / Curs</i>	188
<b>Taula 79</b>	<i>Grau d'importància: Informació Institucional / Gènere / Edat</i>	188
<b>Taula 80</b>	<i>Grau d'importància: Informació Institucional / Estudis</i>	188
<b>Taula 81</b>	<i>Grau d'importància: Informació Institucional / CCAA</i>	189
<b>Taula 82</b>	<i>Grau d'importància: Informació Institucional / Titularitat univ.</i>	189
<b>Taula 83</b>	<i>Grau d'importància: Informació per a l'admissió / Curs</i>	191
<b>Taula 84</b>	<i>Grau d'importància: Informació per a l'admissió / Gènere / Edat</i>	191
<b>Taula 85</b>	<i>Grau d'importància: Informació per a l'admissió / Estudis</i>	191
<b>Taula 86</b>	<i>Grau d'importància: Informació per a l'admissió / CCAA</i>	192
<b>Taula 87</b>	<i>Grau d'importància: Informació per a l'admissió / Titularitat univ.</i>	192
<b>Taula 88</b>	<i>Grau d'importància: Informació beques i ajuts / Curs</i>	194
<b>Taula 89</b>	<i>Grau d'importància: Informació beques i ajuts / Gènere / Edat</i>	194
<b>Taula 90</b>	<i>Grau d'importància: Informació beques i ajuts / Estudis</i>	194
<b>Taula 91</b>	<i>Grau d'importància: Informació beques i ajuts / CCAA</i>	195
<b>Taula 92</b>	<i>Grau d'importància: Informació beques i ajuts / Titularitat univ.</i>	195
<b>Taula 93</b>	<i>Grau d'importància: Assistència Sanitària / Curs</i>	197
<b>Taula 94</b>	<i>Grau d'importància: Assistència Sanitària / Gènere / Edat</i>	197
<b>Taula 95</b>	<i>Grau d'importància: Assistència Sanitària / Estudis</i>	197
<b>Taula 96</b>	<i>Grau d'importància: Assistència Sanitària / CCAA</i>	198
<b>Taula 97</b>	<i>Grau d'importància: Assistència Sanitària / Titularitat univ.</i>	198
<b>Taula 98</b>	<i>Grau de notorietat / General</i>	201
<b>Taula 99</b>	<i>Grau de notorietat / Ciències Socials</i>	202
<b>Taula 100</b>	<i>Grau de notorietat / Estudis Tècnics</i>	203
<b>Taula 101</b>	<i>Grau de notorietat / Ciències</i>	204
<b>Taula 102</b>	<i>Grau de notorietat / Ciències de la Salut</i>	205
<b>Taula 103</b>	<i>Grau de notorietat / Humanitats</i>	206
<b>Taula 104</b>	<i>Grau de notorietat / Primer curs</i>	207



<b>Taula 105</b>	<i>Grau de notorietat / Segon curs</i> .....	208
<b>Taula 106</b>	<i>Grau de notorietat / Tercer curs</i> .....	209
<b>Taula 107</b>	<i>Grau de notorietat / Quart curs</i> .....	210
<b>Taula 108</b>	<i>Grau de notorietat / Cinquè curs</i> .....	211
<b>Taula 109</b>	<i>Grau de notorietat / Altres cursos</i> .....	212
<b>Taula 110</b>	<i>Grau de notorietat: Relacions Internacional / Curs</i> .....	215
<b>Taula 111</b>	<i>Grau de notorietat: Relacions Internacional / Gènere / Edat</i> .....	215
<b>Taula 112</b>	<i>Grau de notorietat: Relacions Internacional / Estudis</i> .....	215
<b>Taula 113</b>	<i>Grau de notorietat: Relacions Internacional / CCAA</i> .....	216
<b>Taula 114</b>	<i>Grau de notorietat: Relacions Internacional / Titularitat univ.</i> .....	216
<b>Taula 115</b>	<i>Grau de notorietat: Cooperació Internacional / Curs</i> .....	218
<b>Taula 116</b>	<i>Grau de notorietat: Cooperació Internacional / Gènere / Edat</i> .....	218
<b>Taula 117</b>	<i>Grau de notorietat: Cooperació Internacional / Estudis</i> .....	218
<b>Taula 118</b>	<i>Grau de notorietat: Cooperació Internacional / CCAA</i> .....	219
<b>Taula 119</b>	<i>Grau de notorietat: Cooperació Internacional / Titularitat univ.</i> .....	219
<b>Taula 120</b>	<i>Grau de notorietat: Informàtica i comunicacions / Curs</i> .....	221
<b>Taula 121</b>	<i>Grau de notorietat: Informàtica i comunicacions/Gènere/Edat</i> .....	221
<b>Taula 122</b>	<i>Grau de notorietat: Informàtica i comunicacions / Estudis</i> .....	221
<b>Taula 123</b>	<i>Grau de notorietat: Informàtica i comunicacions / CCAA</i> .....	222
<b>Taula 124</b>	<i>Grau de notorietat: Informàtica i comunicacions/Titularitat univ.</i> .....	222
<b>Taula 125</b>	<i>Grau de notorietat: Ordinadors / Curs</i> .....	224
<b>Taula 126</b>	<i>Grau de notorietat: Ordinadors / Gènere / Edat</i> .....	224
<b>Taula 127</b>	<i>Grau de notorietat: Ordinadors / Estudis</i> .....	224
<b>Taula 128</b>	<i>Grau de notorietat: Ordinadors / CCAA</i> .....	225
<b>Taula 129</b>	<i>Grau de notorietat: Ordinadors / Titularitat univ.</i> .....	225
<b>Taula 130</b>	<i>Grau de notorietat: Correu electrònic / Curs</i> .....	227
<b>Taula 131</b>	<i>Grau de notorietat: Correu electrònic / Gènere / Edat</i> .....	227
<b>Taula 132</b>	<i>Grau de notorietat: Correu electrònic / Estudis</i> .....	227
<b>Taula 133</b>	<i>Grau de notorietat: Correu electrònic / CCAA</i> .....	228
<b>Taula 134</b>	<i>Grau de notorietat: Correu electrònic / Titularitat univ.</i> .....	228
<b>Taula 135</b>	<i>Grau de notorietat: Xarxa sense fil / Curs</i> .....	230
<b>Taula 136</b>	<i>Grau de notorietat: Xarxa sense fil / Gènere / Edat</i> .....	230
<b>Taula 137</b>	<i>Grau de notorietat: Xarxa sense fil / Estudis</i> .....	230
<b>Taula 138</b>	<i>Grau de notorietat: Xarxa sense fil / CCAA</i> .....	231
<b>Taula 139</b>	<i>Grau de notorietat: Xarxa sense fil / Titularitat univ.</i> .....	231
<b>Taula 140</b>	<i>Grau de notorietat: Software / Curs</i> .....	233
<b>Taula 141</b>	<i>Grau de notorietat: Software / Gènere / Edat</i> .....	233
<b>Taula 142</b>	<i>Grau de notorietat: Software / Estudis</i> .....	233
<b>Taula 143</b>	<i>Grau de notorietat: Software / CCAA</i> .....	234
<b>Taula 144</b>	<i>Grau de notorietat: Software / Titularitat univ.</i> .....	234
<b>Taula 145</b>	<i>Grau de notorietat: Centre de càlcul / Curs</i> .....	236
<b>Taula 146</b>	<i>Grau de notorietat: Centre de càlcul / Gènere / Edat</i> .....	236
<b>Taula 147</b>	<i>Grau de notorietat: Centre de càlcul / Estudis</i> .....	236
<b>Taula 148</b>	<i>Grau de notorietat: Centre de càlcul / CCAA</i> .....	237
<b>Taula 149</b>	<i>Grau de notorietat: Centre de càlcul / Titularitat univ.</i> .....	237
<b>Taula 150</b>	<i>Grau de notorietat: Biblioteca i documentació / Curs</i> .....	239
<b>Taula 151</b>	<i>Grau de notorietat: Biblioteca i documentació /Gènere / Edat</i> .....	239
<b>Taula 152</b>	<i>Grau de notorietat: Biblioteca i documentació / Estudis</i> .....	239
<b>Taula 153</b>	<i>Grau de notorietat: Biblioteca i documentació / CCAA</i> .....	240
<b>Taula 154</b>	<i>Grau de notorietat: Biblioteca i documentació / Titularitat univ.</i> .....	240
<b>Taula 155</b>	<i>Grau de notorietat: Esports / Curs</i> .....	242
<b>Taula 156</b>	<i>Grau de notorietat: Esports / Gènere / Edat</i> .....	242
<b>Taula 157</b>	<i>Grau de notorietat: Esports / Estudis</i> .....	242

<b>Taula 158</b>	<i>Grau de notorietat: Esports / CCAA</i>	243
<b>Taula 159</b>	<i>Grau de notorietat: Esports / Titularitat univ.</i>	243
<b>Taula 160</b>	<i>Grau de notorietat: Cafeteria / Curs</i>	245
<b>Taula 161</b>	<i>Grau de notorietat: Cafeteria / Gènere / Edat</i>	245
<b>Taula 162</b>	<i>Grau de notorietat: Cafeteria / Estudis</i>	245
<b>Taula 163</b>	<i>Grau de notorietat: Cafeteria / CCAA</i>	246
<b>Taula 164</b>	<i>Grau de notorietat: Cafeteria / Titularitat univ.</i>	246
<b>Taula 165</b>	<i>Grau de notorietat: Informació Institucional / Curs</i>	248
<b>Taula 166</b>	<i>Grau de notorietat: Informació Institucional / Gènere / Edat</i>	248
<b>Taula 167</b>	<i>Grau de notorietat: Informació Institucional / Estudis</i>	248
<b>Taula 168</b>	<i>Grau de notorietat: Informació Institucional / CCAA</i>	249
<b>Taula 169</b>	<i>Grau de notorietat: Informació Institucional / Titularitat univ.</i>	249
<b>Taula 170</b>	<i>Grau de notorietat: Informació per a l'admissió / Curs</i>	251
<b>Taula 171</b>	<i>Grau de notorietat: Informació per a l'admissió / Gènere / Edat</i>	251
<b>Taula 172</b>	<i>Grau de notorietat: Informació per a l'admissió / Estudis</i>	251
<b>Taula 173</b>	<i>Grau de notorietat: Informació per a l'admissió / CCAA</i>	252
<b>Taula 174</b>	<i>Grau de notorietat: Informació per a l'admissió / Titularitat univ.</i>	252
<b>Taula 175</b>	<i>Grau de notorietat: Informació beques i ajuts / Curs</i>	254
<b>Taula 176</b>	<i>Grau de notorietat: Informació beques i ajuts / Gènere / Edat</i>	254
<b>Taula 177</b>	<i>Grau de notorietat: Informació beques i ajuts / Estudis</i>	254
<b>Taula 178</b>	<i>Grau de notorietat: Informació beques i ajuts / CCAA</i>	255
<b>Taula 179</b>	<i>Grau de notorietat: Informació beques i ajuts / Titularitat univ.</i>	255
<b>Taula 180</b>	<i>Grau de notorietat: Assistència Sanitària / Curs</i>	257
<b>Taula 181</b>	<i>Grau de notorietat: Assistència Sanitària / Gènere / Edat</i>	257
<b>Taula 182</b>	<i>Grau de notorietat: Assistència Sanitària / Estudis</i>	257
<b>Taula 183</b>	<i>Grau de notorietat: Assistència Sanitària / CCAA</i>	258
<b>Taula 184</b>	<i>Grau de notorietat: Assistència Sanitària / Titularitat univ.</i>	258
<b>Taula 185</b>	<i>Grau de satisfacció / General</i>	261
<b>Taula 186</b>	<i>Grau de satisfacció / Ciències Socials</i>	262
<b>Taula 187</b>	<i>Grau de satisfacció / Estudis Tècnics</i>	263
<b>Taula 188</b>	<i>Grau de satisfacció / Ciències</i>	264
<b>Taula 189</b>	<i>Grau de satisfacció / Ciències de la Salut</i>	265
<b>Taula 190</b>	<i>Grau de satisfacció / Humanitats</i>	266
<b>Taula 191</b>	<i>Grau de satisfacció / Primer curs</i>	267
<b>Taula 192</b>	<i>Grau de satisfacció / Segon curs</i>	268
<b>Taula 193</b>	<i>Grau de satisfacció / Tercer curs</i>	269
<b>Taula 194</b>	<i>Grau de satisfacció / Quart curs</i>	270
<b>Taula 195</b>	<i>Grau de satisfacció / Cinquè curs</i>	271
<b>Taula 196</b>	<i>Grau de satisfacció / Altres cursos</i>	272
<b>Taula 197</b>	<i>Qualitat servei: Relacions Internacional / Curs</i>	275
<b>Taula 198</b>	<i>Qualitat servei: Relacions Internacional / Gènere / Edat</i>	275
<b>Taula 199</b>	<i>Qualitat servei: Relacions Internacional / Estudis</i>	276
<b>Taula 200</b>	<i>Qualitat servei: Relacions Internacional / Titularitat univ.</i>	276
<b>Taula 201</b>	<i>Qualitat servei: Relacions Internacional / CCAA</i>	277
<b>Taula 202</b>	<i>Qualitat servei: Cooperació Internacional / Curs</i>	279
<b>Taula 203</b>	<i>Qualitat servei: Cooperació Internacional / Gènere / Edat</i>	279
<b>Taula 204</b>	<i>Qualitat servei: Cooperació Internacional / Estudis</i>	279
<b>Taula 205</b>	<i>Qualitat servei: Cooperació Internacional / CCAA</i>	280
<b>Taula 206</b>	<i>Qualitat servei: Cooperació Internacional / Titularitat univ.</i>	280
<b>Taula 207</b>	<i>Qualitat servei: Informàtica i comunicacions / Curs</i>	282
<b>Taula 208</b>	<i>Qualitat servei: Informàtica i comunicacions / Gènere / Edat</i>	282
<b>Taula 209</b>	<i>Qualitat servei: Informàtica i comunicacions / Estudis</i>	282
<b>Taula 210</b>	<i>Qualitat servei: Informàtica i comunicacions / CCAA</i>	283

<b>Taula 211</b>	<i>Qualitat servei: Informàtica i comunicacions/Titularitat univ.</i>	283
<b>Taula 212</b>	<i>Qualitat servei: Ordinadors / Curs</i>	285
<b>Taula 213</b>	<i>Qualitat servei: Ordinadors / Gènere / Edat</i>	285
<b>Taula 214</b>	<i>Qualitat servei: Ordinadors / Estudis</i>	285
<b>Taula 215</b>	<i>Qualitat servei: Ordinadors / CCAA</i>	286
<b>Taula 216</b>	<i>Qualitat servei: Ordinadors / Titularitat univ.</i>	286
<b>Taula 217</b>	<i>Qualitat servei: Correu electrònic / Curs</i>	288
<b>Taula 218</b>	<i>Qualitat servei: Correu electrònic / Gènere / Edat</i>	288
<b>Taula 219</b>	<i>Qualitat servei: Correu electrònic / Estudis</i>	288
<b>Taula 220</b>	<i>Qualitat servei: Correu electrònic / CCAA</i>	289
<b>Taula 221</b>	<i>Qualitat servei: Correu electrònic / Titularitat univ.</i>	289
<b>Taula 222</b>	<i>Qualitat servei: Xarxa sense fil / Curs</i>	291
<b>Taula 223</b>	<i>Qualitat servei: Xarxa sense fil / Gènere / Edat</i>	291
<b>Taula 224</b>	<i>Qualitat servei: Xarxa sense fil / Estudis</i>	291
<b>Taula 225</b>	<i>Qualitat servei: Xarxa sense fil / CCAA</i>	292
<b>Taula 226</b>	<i>Qualitat servei: Xarxa sense fil / Titularitat univ.</i>	292
<b>Taula 227</b>	<i>Qualitat servei: Software / Curs</i>	294
<b>Taula 228</b>	<i>Qualitat servei: Software / Gènere / Edat</i>	294
<b>Taula 229</b>	<i>Qualitat servei: Software / Estudis</i>	294
<b>Taula 230</b>	<i>Qualitat servei: Software / CCAA</i>	295
<b>Taula 231</b>	<i>Qualitat servei: Software / Titularitat univ.</i>	295
<b>Taula 232</b>	<i>Qualitat servei: Centre de càlcul / Curs</i>	297
<b>Taula 233</b>	<i>Qualitat servei: Centre de càlcul / Gènere / Edat</i>	297
<b>Taula 234</b>	<i>Qualitat servei: Centre de càlcul / Estudis</i>	297
<b>Taula 235</b>	<i>Qualitat servei: Centre de càlcul / CCAA</i>	298
<b>Taula 236</b>	<i>Qualitat servei: Centre de càlcul / Titularitat univ.</i>	298
<b>Taula 237</b>	<i>Qualitat servei: Biblioteca i documentació / Curs</i>	300
<b>Taula 238</b>	<i>Qualitat servei: Biblioteca i documentació / Gènere / Edat</i>	300
<b>Taula 239</b>	<i>Qualitat servei: Biblioteca i documentació / Estudis</i>	300
<b>Taula 240</b>	<i>Qualitat servei: Biblioteca i documentació / CCAA</i>	301
<b>Taula 241</b>	<i>Qualitat servei: Biblioteca i documentació / Titularitat univ.</i>	301
<b>Taula 242</b>	<i>Qualitat servei: Esports / Curs</i>	303
<b>Taula 243</b>	<i>Qualitat servei: Esports / Gènere / Edat</i>	303
<b>Taula 244</b>	<i>Qualitat servei: Esports / Estudis</i>	303
<b>Taula 245</b>	<i>Qualitat servei: Esports / CCAA</i>	304
<b>Taula 246</b>	<i>Qualitat servei: Esports / Titularitat univ.</i>	304
<b>Taula 247</b>	<i>Qualitat servei: Cafeteria / Curs</i>	306
<b>Taula 248</b>	<i>Qualitat servei: Cafeteria / Gènere / Edat</i>	306
<b>Taula 249</b>	<i>Qualitat servei: Cafeteria / Estudis</i>	306
<b>Taula 250</b>	<i>Qualitat servei: Cafeteria / CCAA</i>	307
<b>Taula 251</b>	<i>Qualitat servei: Cafeteria / Titularitat univ.</i>	307
<b>Taula 252</b>	<i>Qualitat servei: Informació Institucional / Curs</i>	309
<b>Taula 253</b>	<i>Qualitat servei: Informació Institucional / Gènere / Edat</i>	309
<b>Taula 254</b>	<i>Qualitat servei: Informació Institucional / Estudis</i>	309
<b>Taula 255</b>	<i>Qualitat servei: Informació Institucional / CCAA</i>	310
<b>Taula 256</b>	<i>Qualitat servei: Informació Institucional / Titularitat univ.</i>	310
<b>Taula 257</b>	<i>Qualitat servei: Informació per a l'admissió / Curs</i>	312
<b>Taula 258</b>	<i>Qualitat servei: Informació per a l'admissió / Gènere / Edat</i>	312
<b>Taula 259</b>	<i>Qualitat servei: Informació per a l'admissió / Estudis</i>	312
<b>Taula 260</b>	<i>Qualitat servei: Informació per a l'admissió / CCAA</i>	313
<b>Taula 261</b>	<i>Qualitat servei: Informació per a l'admissió / Titularitat univ.</i>	313
<b>Taula 262</b>	<i>Qualitat servei: Informació beques i ajuts / Curs</i>	315
<b>Taula 263</b>	<i>Qualitat servei: Informació beques i ajuts / Gènere / Edat</i>	315

<b>Taula 264</b> <i>Qualitat servei: Informació beques i ajuts / Estudis</i> .....	315
<b>Taula 265</b> <i>Qualitat servei: Informació beques i ajuts / CCAA</i> .....	316
<b>Taula 266</b> <i>Qualitat servei: Informació beques i ajuts / Titularitat univ.</i> .....	316
<b>Taula 267</b> <i>Qualitat servei: Assistència Sanitària / Curs</i> .....	318
<b>Taula 268</b> <i>Qualitat servei: Assistència Sanitària / Gènere / Edat</i> .....	318
<b>Taula 269</b> <i>Qualitat servei: Assistència Sanitària / Estudis</i> .....	318
<b>Taula 270</b> <i>Qualitat servei: Assistència Sanitària / CCAA</i> .....	319
<b>Taula 271</b> <i>Qualitat servei: Assistència Sanitària / Titularitat univ.</i> .....	319

## ÍNDEX DE GRÀFICS

<b>Gràfic 1</b> <i>Principals serveis per a valorar una universitat</i> .....	101
<b>Gràfic 2</b> <i>Serveis universitaris: Nivell d'importància</i> .....	152
<b>Gràfic 3</b> <i>Grau d'importància: Relacions Internacionals</i> .....	153
<b>Gràfic 4</b> <i>Grau d'importància: Cooperació Internacional</i> .....	158
<b>Gràfic 5</b> <i>Grau d'importància: Informàtica i comunicacions</i> .....	160
<b>Gràfic 6</b> <i>Grau d'importància: Ordinadors</i> .....	163
<b>Gràfic 7</b> <i>Grau d'importància: Correu electrònic</i> .....	166
<b>Gràfic 8</b> <i>Grau d'importància: Xarxa sense fil</i> .....	169
<b>Gràfic 9</b> <i>Grau d'importància: Software</i> .....	172
<b>Gràfic 10</b> <i>Grau d'importància: Centre de càlcul</i> .....	175
<b>Gràfic 11</b> <i>Grau d'importància: Biblioteca i documentació</i> .....	178
<b>Gràfic 12</b> <i>Grau d'importància: Esports</i> .....	181
<b>Gràfic 13</b> <i>Grau d'importància: Cafeteria</i> .....	184
<b>Gràfic 14</b> <i>Grau d'importància: Informació institucional</i> .....	187
<b>Gràfic 15</b> <i>Grau d'importància: Informació per a l'admissió</i> .....	190
<b>Gràfic 16</b> <i>Grau d'importància: Informació sobre beques i ajuts</i> .....	193
<b>Gràfic 17</b> <i>Grau d'importància: Assistència sanitària</i> .....	196
<b>Gràfic 18</b> <i>Serveis universitaris: Nivell de notorietat</i> .....	213
<b>Gràfic 19</b> <i>Grau de notorietat: Relacions Internacionals</i> .....	214
<b>Gràfic 20</b> <i>Grau de notorietat: Cooperació Internacional</i> .....	217
<b>Gràfic 21</b> <i>Grau de notorietat: Informàtica i comunicacions</i> .....	220
<b>Gràfic 22</b> <i>Grau de notorietat: Ordinadors</i> .....	223
<b>Gràfic 23</b> <i>Grau de notorietat: Correu electrònic</i> .....	226
<b>Gràfic 24</b> <i>Grau de notorietat: Xarxa sense fil</i> .....	229
<b>Gràfic 25</b> <i>Grau de notorietat: Software</i> .....	232
<b>Gràfic 26</b> <i>Grau de notorietat: Centre de càlcul</i> .....	235
<b>Gràfic 27</b> <i>Grau de notorietat: Biblioteca i documentació</i> .....	238
<b>Gràfic 28</b> <i>Grau de notorietat: Esports</i> .....	241
<b>Gràfic 29</b> <i>Grau de notorietat: Cafeteria</i> .....	244
<b>Gràfic 30</b> <i>Grau de notorietat: Informació institucional</i> .....	247
<b>Gràfic 31</b> <i>Grau de notorietat: Informació per a l'admissió</i> .....	250
<b>Gràfic 32</b> <i>Grau de notorietat: Informació sobre beques i ajuts</i> .....	253
<b>Gràfic 33</b> <i>Grau de notorietat: Assistència sanitària</i> .....	256
<b>Gràfic 34</b> <i>Serveis universitaris: Nivell de satisfacció</i> .....	273
<b>Gràfic 35</b> <i>Grau de satisfacció: Relacions Internacionals</i> .....	274
<b>Gràfic 36</b> <i>Grau de satisfacció: Cooperació Internacional</i> .....	278
<b>Gràfic 37</b> <i>Grau de satisfacció: Informàtica i comunicacions</i> .....	281
<b>Gràfic 38</b> <i>Grau de satisfacció: Ordinadors</i> .....	284
<b>Gràfic 39</b> <i>Grau de satisfacció: Correu electrònic</i> .....	287
<b>Gràfic 40</b> <i>Grau de satisfacció: Xarxa sense fil</i> .....	290

<b>Gràfic 41</b>	<i>Grau de satisfacció: Software.....</i>	293
<b>Gràfic 42</b>	<i>Grau de satisfacció: Centre de càlcul.....</i>	296
<b>Gràfic 43</b>	<i>Grau de satisfacció: Biblioteca i documentació.....</i>	299
<b>Gràfic 44</b>	<i>Grau de satisfacció: Esports.....</i>	302
<b>Gràfic 45</b>	<i>Grau de satisfacció: Cafeteria .....</i>	305
<b>Gràfic 46</b>	<i>Grau de satisfacció: Informació institucional .....</i>	308
<b>Gràfic 47</b>	<i>Grau de satisfacció: Informació per a l'admissió.....</i>	311
<b>Gràfic 48</b>	<i>Grau de satisfacció: Informació sobre beques i ajuts.....</i>	314
<b>Gràfic 49</b>	<i>Grau de satisfacció: Assistència sanitària.....</i>	317



## INTRODUCCIÓ

“Els estudiants, ultra estudiar, han d’esdevenir partícips en la rehabilitació social i política del país”. Aquesta sentència de qui fou president d’honor de la Federació Nacional d’Estudiants de Catalunya (FNEC), el poeta Josep Vicenç Foix (1893-1987), inspirà el meu ingrés a la Universitat de Barcelona i marcà la meva etapa d’estudiant universitari. El meu interès per la Universitat sorgeix, doncs, del convenciment que la Universitat és una peça fonamental en la construcció i el ple desenvolupament nacional i s’hi afegeix alhora l’atracció que em provoquen la seva naturalesa singular, el seu poder de transformació social i l’espai de llibertat que històricament ha representat i encara representa.

Els meus estudis de ciències empresarials, complementats posteriorment amb la llicenciatura en administració i direcció d’empreses, ambdós cicles seguits a la Universitat de Barcelona, em permeteren adquirir els coneixements propis de la disciplina, però també arribar al convenciment per mi mateix que una gestió professionalitzada, empresarial i moderna de la Universitat, i en especial de la Universitat Pública, contribuiria decisivament a la millora de la mateixa i al compliment de la missió social que té encomanada.

Afortunadament, no em vaig trobar sol en l’esmentat convenciment, ja que, gràcies a la meva activitat de representació estudiantil en el govern de la Universitat, vaig tenir la oportunitat i el privilegi de conèixer molts altres universitaris, des del propi Rector Josep Maria Bricall i destacats membres del seu equip rectoral fins al llavors recent nou director de l’Escola Universitària d’Estudis Empresarials, el

Dr. Joan Francesc Pont, que compartint passió i idees per a la Universitat, em donaren l'oportunitat, per una banda, d'aprendre d'ells i per altra, de començar a aplicar aquest convenciment a la realitat.

La meva incorporació professional a la Universitat es produeix, a més, en una doble dimensió, tant acadèmica com de gestió.

A nivell acadèmic, la meva especialització en tributació a la diplomatura en ciències empresarials (DCE) la segueix (mentre finalitzo la llicenciatura en administració d'empreses) la incorporació a partir de setembre de 1995 com a professor col·laborador primer (sense retribució) i un any més tard com a ajudant LRU al Departament d'Economia Política, Hisenda Pública i Dret Financer i Tributari (ara Departament de Dret Financer i Tributari). Les meves tasques docents a primer cicle es concentren essencialment en la docència i responsabilitat de l'assignatura Hisenda Autònoma i Local de la DCE, matèria on també desenvolupo la meva activitat docent de tercer cicle al Màster en Assessoria Fiscal de la UB i al Postgrau en Fiscalitat de la UAB (FUB-UAB). Pel que fa al tercer cicle i l'extensió universitària, la meva responsabilitat i tasca docent també ateny la direcció dels cursos de postgrau de la UB, *Tècniques de Gestió Empresarial* i l'*Executive MBA en Administració i Direcció d'Empreses* així com complementàriament altres matèries (ofimàtica, la metodologia d'estudi a la universitat o les tècniques de recerca de feina). Però és en l'estudi de les hisendes territorials, una disciplina a cavall entre el dret financer i tributari i la hisenda pública, on focalitzo la meva especialització acadèmica i la meva activitat investigadora principal. El juny de 2001 obtinc la plaça de titular d'escola universitària a la UB a l'àrea de coneixement en Dret Financer i Tributari exposant una lliçó sobre els objectes de gravamen dels impostos propis de les comunitats autònomes. En termes generals, la meva activitat investigadora s'organitza, des del meu ingrés al Departament el



1995, al voltant del grup d'investigació sobre Tributació Empresarial Aplicada del Departament de Dret Financer i Tributari de la UB, on participo amb diverses publicacions, llibres i articles sobre la matèria, amb algunes investigacions subvencionades i amb un conjunt de comunicacions i ponències a congressos i seminaris.

Per altra banda, l'àmbit de la gestió, m'incorpo a partir de 1993 al projecte transformador de l'Escola d'Empresarials que lidera el Dr. Pont, assumint diverses funcions, entre les que destaco la direcció del Gabinet de Direcció que es creà com a nova estructura professionalitzada de gestió de l'Escola i la direcció de la Fundació d'Alts Estudis Mercantils (posteriorment programes de la Fundació Bosch i Gimpera). Al llarg de set anys, assumeixo també en el si de l'equip de direcció de l'Escola, responsabilitat en diversos serveis de l'Escola que es reformaren o crearen de nou a partir de llavors, des de l'oficina de relacions internacionals fins a la gerència de la revista *Management & Empresa*, els serveis d'informàtica, el projecte de gestió de la qualitat, les pràctiques en empreses i institucions, les comissions de biblioteca, professorat i normalització lingüística, els cursos de postgrau i extensió universitària, el sistema tutoritzat de docència (semipresencialitat), el sistema d'orientació universitària (tutorització), etc.

Igualment, també participo en els òrgans de govern ordinaris tant de l'Escola com de la Divisió de Ciències Jurídiques, Econòmiques i Socials (on m'incorpo el 2000 al seu Equip de Presidència de la mà del Dr. Joan Tugores, com a Delegat-Adjunt al President) i del conjunt de la Universitat de Barcelona (Claustre, Junta de Govern – Consell de Govern, ...) així com d'àmbit interuniversitari. Una experiència que valoro molt positivament en aquest terreny va ser la oportunitat que em donà el ja llavors Rector Tugores de participar activament en els treballs de redacció i discussió del nou Estatut de

la Universitat de Barcelona, assumint la coordinació de la ponència sobre organització universitària. Aquesta circumstància em fa aprofundir en el marc legal de les universitats a Catalunya i a Espanya.

Fora de la Universitat de Barcelona, la participació el 1994-95 en la primera avaluació transversal a Catalunya de la Diplomatura en Ciències Empresarials, m'introdueix al món de la qualitat universitària, esdevenint posteriorment expert avaluador dels successius plans estatals d'avaluació de la qualitat de les universitats (Consejo de Universidades, Consejo de Coordinación Universitaria i ANECA), participant en l'avaluació de vuit titulacions de diferents branques pertanyents a cinc universitats distintes (Cantàbria, Las Palmas de Gran Canària, Múrcia, Complutense de Madrid i València). Aquesta experiència em permet aprofundir en el coneixement de la realitat del sistema universitari de l'Estat i el nivell de qualitat en la prestació del servei públic d'educació superior.

Igualment, un altre aspecte en el que focalitzo els meus treballs és en la incorporació de noves metodologies en l'ensenyament universitari. Així, les primeres temptatives d'implantar una modalitat semipresencial a l'ensenyament de la DCE el 1996 em connecta amb el món de les noves tecnologies aplicades a l'educació. Així el 1998 esdevinc durant un any cap d'estudis de la Fundació Privada UB Media que impulsa la incorporació de noves tecnologies a la UB, participo activament en diversos projectes d'innovació docent sobre la matèria a la Universitat i obtinc el títol de postgrau en innovació docent universitària. Aquestes experiències d'innovació educativa junt amb la meva tasca de gestió i organització universitària i d'impulsió del tercer cicle no reglat, em faciliten el 2001 ser nomenat pel Rector Joan Tugores director general de l'esmentada Fundació UB Media així com de la societat mercantil Universitat de Barcelona Virtual (UB Virtual), impulsada conjuntament amb el Grup Caixa Ca-

talunya i el Grup Santander Central Hispano. UB Virtual, que es crea per aglutinar la totalitat de l'oferta formativa no presencial del Grup UB, és una experiència innovadora tant de gestió empresarial en l'àmbit de la universitat pública com d'intensa relació universitat - empresa, que, a més, permet a la UB assolir el lideratge en formació on-line de postgrau a nivell iberoamericà.

Aquestes noves responsabilitats executives en el si del Grup UB concentren gran part dels meus esforços professionals en els darrers anys, compatibilitzant la meva activitat acadèmica ordinària mitjançant el pas a la dedicació a temps parcial des de llavors. Tanmateix, la singularitat i la rellevància internacional de la UB Virtual m'afegeixen noves i riques experiències i coneixements en organització de la innovació educativa i l'*e-learning* a nivell internacional, participant en diferents iniciatives, consells i comitès acadèmics i científics sobre educació a distància i essent ponent en múltiples congressos i seminaris. Igualment, l'assumpció de la direcció de programes d'educació superior de la iniciativa Virtual Educa (programa adscrit a la Cimera Iberoamericana de Caps d'Estat i de Govern) em permet conèixer de prop la realitat de la cooperació multilateral en matèria d'educació, formació i innovació a Iberoamèrica, les xarxes amb les que s'organitza i els principals actors (governamentals, universitaris, empresarials i escolars) que hi operen.

Més recentment, fruit de la integració operativa entre la UB Virtual i els estudis de formació contínua Les Heures de la Fundació Bosch i Gimpera, assumeixo la sotsdirecció general del nou Institut de Formació Contínua IL3-UB i posteriorment la responsabilitat de les relacions institucionals i internacionals de l'Institut. L'IL3-UB pretén ser un nou referent en formació contínua multimodalitat en l'àmbit universitari. Aquestes noves responsabilitats em possibiliten millorar el meu coneixement sobre la organització de la formació

contínua i participar de les seves principals xarxes internacionals (EFMD, EUCEN, RECLA, ...).

De la mateixa manera, com a patró de la Fundació Bosch i Gimpera vaig poder aprendre al seu dia la complexitat i importància del conjunt de la transferència de coneixement universitat - societat. I és en aquesta darrera etapa quan he pogut aprofundir en el coneixement específic de les relacions universitat-empresa-govern com a factor de desenvolupament local (l'anomenada "triple hèlix"), afavorit per la ubicació de la seu de l'IL3-UB en el nou districte de la innovació de Barcelona, el 22@, en el que assumeixo la secretaria de la junta directiva de l'associació d'empreses i institucions 22@Network.

Totes aquestes activitats, tant acadèmiques com professionals, fan que la Universitat representi per mi no ja només una activitat professional sinó també un fort interès vital.

En aquest sentit, en el moment de continuar els meus estudis reglats en un programa de doctorat, em plantejo buscar alguna opció que pugui conjuminar, d'alguna manera, la meva àrea de coneixement ordinària amb aquest important àmbit d'interès personal.

Així, inicialment la primera opció era aplicar al programa de doctorat que impulsava el meu departament en dret financer i tributari, però es descartà pel fet que les noves directrius del mateix el reservaven essencialment per als llicenciats de la branca jurídica.

D'aquesta manera, em vaig incorporar al programa de doctorat en estudis empresarials (DEEUB) que impulsava la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials de la UB, per a cursar la seva branca d'Administració i Direcció d'Empreses (especialitat Comptabilitat i Auditoria). Tanmateix, quan estava realitzant les matèries dels seus dos cursos preceptius, vaig començar a sospesar la possibilitat d'incorporar-me a un programa de doctorat que s'ajustés més a les meves inquietuds personals directes.

Va ser així com vaig conèixer de l'existència del programa de doctorat en gestió d'institucions universitàries de la Universitat Abat Oliba CEU que impulsaven conjuntament els seus departament de Ciències Econòmiques i Socials i de Ciències Jurídiques i Polítiques. L'existència d'una incipient càtedra d'investigació especialitzada en gestió universitària i la vàlua personal i professional del seu titular, el Dr. Francisco J. Guillén, van acabar de decidir-me a traslladar el meu expedient a aquesta Universitat i a obtenir-ne la suficiència investigadora mitjançant el Diploma d'Estudis Avançats.

Inicialment els meus treballs d'investigació s'enfoquen envers el gerencialisme a les universitats catalanes, un tema sobre el que havíem discutit llargament amb el meu mentor a la UAO, el Dr. Marc B. Escolà, però posteriorment conec de l'existència d'un macroprojecte en curs sobre serveis universitaris que impulsa la Càtedra juntament amb el suport de la xarxa Universia i identifico les seves potencialitats per a desenvolupar el treball de recerca doctoral sobre la rellevància dels serveis universitaris. Del meu contacte amb el director tècnic de l'esmentat treball empíric, el Dr. Jordi Sauret i el Dr. Marc B. Escolà, sorgeix la idea de la present tesi, i ells han estat qui han tingut la gentilesa de co-dirigir-me en aquesta labor.

En concret, les qüestions que esdevenen el material ignífug bàsilar per al present treball són:

a) conèixer quina és la fonamentació per a l'existència, en la normativa espanyola, d'uns requisits mínims de prestació de serveis en el procés de creació i reconeixement d'universitats i centres universitaris,

b) identificar si amb els recents i futurs canvis en el marc legal general del sistema universitari, té sentit la pervivència de requisits d'aquest tipus.

c) contrastar la consideració normativa del serveis obligatoris i potestatus amb la rellevància dels mateixos a efectes del “valor afegit” percebut per als seus principals usuaris/clients.

Com a casuística exemplificadora, es tria emfatitzar l'estudi en uns serveis concrets, optant pels serveis de cooperació i relacions internacionals, en tant que en els mateixos es reuneixen les següents característiques: no estan inclosos com a serveis obligatoris per la normativa espanyola de referència, però es declaren fonamentals en la reforma que suposa la nova Llei Orgànica d'Universitats de 2001 (LOU) i la Llei catalana d'Universitats de Catalunya de 2003 (LUC) i són la base de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES).

Com a hipòtesis inicials a confirmar, els treballs s'inicien amb la consideració que:

a) No té sentit la pervivència d'una normativa sobre requisits mínims de prestació de serveis vinculada al procés de creació i reconeixement d'universitats i centres.

b) La consideració de serveis obligatoris per tal normativa no s'ajusta a la realitat de l'EEES.

c) La consideració de serveis obligatoris no es correspon a la rellevància percebuda dels mateixos per part de l'alumnat.

d) La mobilitat, internacionalització i cooperació no són percebuts per l'alumnat amb la rellevància que li atorga l'EEES.

Es tracta doncs de combinar tant aspectes de fonamentació jurídica teòrica com resultats de recerca empírica vinculada a un treball de camp.

Amb aquesta finalitat, en la primera part d'aquest treball, en el que es descriu l'objecte de l'estudi, es dedica un primer capítol a categoritzar aquest objecte mitjançant l'anàlisi de la naturalesa jurídica dels serveis universitaris entroncant-los amb la de les activitats pú-

bliques prestacionals. I és en un segon capítol quan es descriu la metodologia de la recerca.

Tot seguit, en la segona part del treball es produeix el relat de la recerca empírica realitzada, que s'ordena entre, per una banda, la demanda (espontània i suggerida) de serveis i el grau d'importància que li atribueixen, i, per l'altra, la notorietat amb la que es perceben i el grau de satisfacció dels mateixos.

Finalment, en la tercera part de l'estudi, es procedeix a detallar les principals conclusions obtingudes.

El present treball ha estat possible gràcies a la decisiva contribució de moltes institucions, entitats i persones que m'han ajudat en aquest període, recolzant la meua labor. A totes elles vull agrair-los la confiança dipositada. En primer lloc, a la Universitat Abat Oliba CEU on m'he sentit càlidament acollit des del primer dia. Gràcies al suport dels seus rectors Dr. Joan Corona i Dr. Josep Maria Alsina i a l'abnegada i obstinada tasca del seu Secretari General Dr. Marc B. Escolà, del titular de la seva Càtedra de Gestió Universitària Dr. Francisco J. Guillén i el Dr. Jordi Sauret aquesta tesi és una realitat. A la xarxa universitària Universia i al Grup Santander per la seva decisiva contribució a l'estudi dels serveis universitaris a l'Estat i a l'empresa Feedback Estratègia i Investigació Sociològica, per l'excel·lent treball realitzat. Igualment, el meu agraïment és per la Universitat de Barcelona, la meua *alma mater*. Als seus rectors Dr. Josep Maria Bricall, Dr. Antoni Caparrós (d.e.p.), Dr. Joan Tugores i Dr. Màrius Rubiralta, de qui he tingut l'honor de rebre la seva confiança al llarg d'aquests anys i la possibilitat de treballar al servei de la universitat. Al Dr. Joan Francesc Pont, catedràtic de dret financer i tributari, el meu mestre i mentor acadèmic, i amb qui comparteixo la passió per la *res pública*. Als seus també professors Dr. Alfredo Rocafort i Dr. Ignasi Casanovas (d.e.p) del Departament de Comptabilitat,

Dra. Esther Subirà i Dr. Ramon Adell del Departament d'Economia i Organització d'Empreses, Dr. Dídac Ramírez i el Dr. Albert Biayna (d.e.p) del Departament de Matemàtica Econòmica, Financera i Actuarial i Dr. Joan Guàrdia del Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament. A les que foren la seva gerent Sra. Olga Lanau Rami i l'administradora de centre d'Empresarials, Sra. Marisa Jávega. També d'una manera especial, a l'Institut de Formació Contínua IL3-UB on desenvolupo actualment els meus serveis professionals pel recolzament i les disponibilitats que m'han prestat, agraïment personificat en el seu actual director general, Dr. Ramon Alemany.

A tots ells, moltes gràcies.



Primera Part

---

**L'OBJECTE DE L'ESTUDI**



## **Capítol 1 CATEGORITZACIÓ DE L'OBJECTE D'ESTUDI**

L'estudi dels serveis prestats per les universitats espanyoles resulta impossible de separar del model universitari que els conforma, atès que la seva existència, condició i concreció vénen determinades precisament pel fet de trobar-se inserits en el marc d'una activitat pública prestacional generada pel reconeixement d'un dret: el dret a l'educació.

Essent així, la categorització de l'objecte d'estudi forçosament ha de començar per la institució de servei públic que ordena l'existència dels serveis universitaris.

### **1.1. ELS SERVEIS PÚBLICS**

La Constitució Espanyola de 1978 (CE) reconeix a tots els ciutadans, entre els seus drets fonamentals, el dret a l'educació i la llibertat d'ensenyament (art. 27.1 CE), sense cap distinció de nivells o tipologies.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Tingueu present que és un principi jurídic clau en el nostre sistema la negació d'efectuar distincions limitatives allí on la llei no les fa. En aquest cas, la única distinció que el mateix article constitucional introdueix tot seguit és la de l'obligatorietat i gratuïtat de l'ensenyament bàsic (art. 27.4 CE), la qual cosa no empara que l'ensenyament no bàsic (secundari, professional, superior, continuat,

El Regne d'Espanya és un Estat de Dret (art. 1 CE), i les administracions públiques d'aquest tipus d'estats actuen arreu en funció dels títols que li hi han estat atorgats a l'efecte, "amb submissió plena a la llei i al Dret" (art. 103.1 CE). Aquesta és la conseqüència pràctica d'aplicar la tècnica estructural que anomenem Principi de Legalitat (ESCOLÀ & GONZÁLEZ, 2001: 12).

Tanmateix, el reconeixement constitucional del dret fonamental a l'educació no comporta pas que els poders públics esdevinguin ineluctablement "educadors". Per disposició constitucional (art. 9.2 CE), els poders públics estan obligats a promoure les condicions que facin reals i efectives la llibertat i la igualtat dels ciutadans, i a remoure els obstacles que s'hi oposin. Heus aquí el títol jurídic que empara la seva intervenció sobre l'educació.

### **1.1.1. Títols jurídics i potestats administratives**

L'acte que legitima o autoritza l'actuació d'un ens públic és, en termes jurídics, un títol. Però el títol jurídic és també la primera manifestació de la radical diferència entre les regles de joc dels ens públics i les dels ens privats: els primers poden fer tot allò que tinguin autoritzat per la llei; els segons poden fer totes les activitats que la llei no prohibeixi.

La manca de títol jurídic comporta una inexistència de potestat administrativa i, en conseqüència, el manteniment de la posició jurídica sense títol no pot pas subjectar els ciutadans: no els obliga.<sup>2</sup>

Reconèixer a l'Administració Pública una sèrie de poders derivats (o potestats, en sentit tècnojurídic) és una necessitat bàsica en

---

d'adults, etc..) pugui considerar-se al marge de la reivindicació de cobertura del dret fonamental a l'educació.

<sup>2</sup> Així mateix, una actuació administrativa que no s'atingués al títol de potestat -cas de l'anomenada "desviació de poder"- comportaria idèntic resultat.

el nostre sistema jurídic, encara que l'abast i mesura d'aquestes potestats no resulti gens pacífica de convenir. Efectivament, en atorgar-los-hi aitals potestats, les administracions públiques se situen en una posició de privilegi a l'hora d'actuar, dotades d'una supremacia (sia general, sia especial) en la relació amb la ciutadania, semblants, en alguns aspectes, a la reconeguda als òrgans del poder judicial (DE LA CUÉTARA, 1986: 77).

Ara bé, aquest conjunt de potestats administratives no conforma un poder general, capaç de legitimar qualsevol actuació administrativa, sinó una plataforma excepcional dins el règim jurídic general, que possibilita prendre decisions que poden alterar drets subjectius o interessos que són col·lectius, sempre i quan sigui justificat de fer-ho.<sup>3</sup>

La CE reconeix l'existència de determinades potestats en el Poder Judicial,<sup>4</sup> i també en el Poder Legislatiu,<sup>5</sup> però enlloc reconeix un àmbit de prerrogatives propi de l'Administració Pública, llevat d'unes al·lusions indirectes.<sup>6</sup> Ben a l'inrevés, la CE abunda en disposicions adreçades a preservar la submissió a la llei<sup>7</sup> i la responsabilitat de les administracions en llur actuar.<sup>8</sup>

No podem comptar –fora del poder local–<sup>9</sup> ni amb una definició legal de potestat administrativa, ni tampoc amb un reconeixement

---

<sup>3</sup> Aquestes prerrogatives exorbitants que comporten provoca que l'atorgament de potestats a les administracions dugui aparellat un règim de responsabilitats també extraordinari (SERRANO, 1990: 17-21).

<sup>4</sup> Articles 117.3 i 118 CE.

<sup>5</sup> Articles 66.2, 66.3, 71.2, 72.1, 72.3, i 75.2 CE.

<sup>6</sup> Per exemple, quan declara la potestat sancionadora de l'administració civil (art. 25.3 CE), la de planificació econòmica (arts. 38 i 131.2 CE), o la reglamentària dels Governos central (art. 97 CE) i autonòmics (art. 153.c CE).

<sup>7</sup> Articles 9, 26, 53 i 54 CE.

<sup>8</sup> Articles 9.3 i 106.2 CE.

<sup>9</sup> Les administracions locals, disposen de l'empara de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local (LRBRL), on foren sistematitza-

genèric de potestats en favor de l'Administració Pública (BERMEJO, 1999: 74).

Cal tenir present que les potestats administratives són un poder jurídic concedit a les administracions públiques en atenció a la seva naturalesa territorial. Contemplades les potestats administratives com un conjunt, aquest es caracteritzaria pels quatre trets següents:

1. No és sobirà (de l'administració), sinó atorgat (per la llei),<sup>10</sup>
2. No és un dret (exercible o no) sinó un deure (una obligació d'actuar),
3. No s'exerceix en interès de particulars sinó de tercers (interès general),
4. Genera situacions de subjecció jurídica (en la comunitat).

---

des les potestats que els són reconegudes en el marc de les seves competències i autonomia administrativa (art. 4.1 LRBRL):

1. Potestat reglamentària.
2. Potestat d'autoorganització.
3. Potestat tributària i financera.
4. Potestat de programació o planificació.
5. Potestat expropiatòria i d'investigació, de desllindament i recuperació d'ofici dels seus béns.
6. Potestat sancionadora.
7. Potestat d'execució forçosa dels seus actes.
8. Potestat de revisió d'ofici dels seus actes i acords.

La Llei catalana 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim Local de Catalunya (LMRLC) va afegir altres tres prerrogatives per als ens locals catalans (art. 8.2 LMRLC):

1. La presumpció de legitimitat i la d'executivitat de llurs actes i acords.
2. La d'inembargabilitat de llurs béns i drets, en els termes establerts per les lleis, i les de prelación, de preferència i altres prerrogatives reconegudes a la hisenda pública en relació amb llurs crèdits, sens perjudici de les que corresponen a la hisenda de l'Estat i de la Generalitat.
3. La d'exempció d'impostos de l'Estat i de la Generalitat (en els termes establerts per les lleis).

<sup>10</sup> Qualsevol habilitació de potestats a favor de l'Administració Pública ha de ser externa a ella mateixa. No és possible, en un Estat de Dret, una autogeneració per part de l'Administració de títols jurídics per a actuar. Aquests títols només poden sorgir legítimament de l'expressió de la voluntat col·lectiva degudament formalitzada (acte polític).

### 1.1.2. Tipologies d'activitats administratives

Tota determinació de les activitats concretes d'una l'Administració és una qüestió històrica i contingent (ESCOLÀ, 2002: 45). La presència contemporània d'un àmbit d'actuació administrativa tan extens i tan diversificat –tot i la contracció actual–, fa que qualsevol intent de delimitar conceptualment l'activitat de les administracions públiques esdevingui “una empresa condemnada al fracàs” (BERMEJO, 1999: 45).

Però malgrat l'evident dificultat de categoritzar les actuacions administratives, la doctrina europea ha elaborat tipologies molt diverses per a classificar les activitats de les administracions públiques. En termes generals, aquestes classificacions han tingut sempre una gran significació jurídica, que s'ha traslladat a l'àmbit de la gestió amb el gran desenvolupament de les organitzacions administratives viscut durant el passat segle XX.

Observades a partir del seu grau d'intervenció, les activitats administratives contempnen des del respecte total a la llibertat d'actuació de la ciutadania, fins la supressió total d'aquesta, substituïda per l'actuació administrativa.

Aquesta perspectiva és la que fonamenta el plantejament administrativista clàssic de Luís Jordana de Pozas, el qual afirmava que totes les activitats administratives impliquen una forma d'intervenció del poder públic classificable en tres categories, que constitueixen la tipologia més acceptada en la tradició administrativista espanyola i la base del vigent ordenament públic.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> La tripartició de JORDANA DE POZAS, i amb ella una visió autònoma de la institució del servei públic, es va traslladar al dret positiu a través del *Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales* de 1955.

En l'actualitat les tipologies reconegudes legalment són quatre i les potestats els són reconegudes a les administracions públiques d'una forma genèrica, de forma que la seva concreció exigeix, a més del compliment d'uns procediments administratius determinats, la presència d'unes circumstàncies fàctiques i la concurrència de les necessitats d'utilitat pública o interès col·lectiu (BERMEJO, 1999: 51).

### **1.1.2.a. Intervenció i ordenació**

L'activitat d'intervenció i ordenació administrativa, antigament de "regalia" (o de "policia" per a De Pozas), que seria l'activitat administrativa de limitació de drets, dirigida al manteniment de l'ordre (entès aquest en un sentit ample), mitjançant la intervenció sobre les activitats privades, tasca aquesta per a la qual només l'Administració està legitimada, i no pas sense limitacions.<sup>12</sup>

### **1.1.2.b. Foment**

L'activitat de foment seria l'activitat de les administracions públiques adreçada a protegir o promoure entre els particulars unes iniciatives que reverteixen en la satisfacció de necessitats col·lectives, sense emprar la coacció ni generar activitats prestacionals.

---

<sup>12</sup> La doctrina admet quatre grans limitacions a la legítima acció de policia:

a) Les mesures no poden entrar en l'àmbit de les relacions privades ni protegir en cap cas interessos només privats.

b) Ha d'emprar els mitjans menys onerosos i limitar-se a les mesures estrictament necessàries per a la conservació i seguretat de l'ordre públic.

c) No pot afavorir persones concretes, trencant el principi d'igualtat de tots els ciutadans davant la llei.

d) S'ha d'adreçar exclusivament contra el perturbador de l'ordre i abstenir-se d'afectar aquells que exerceixen els seus drets legals.



### **1.1.2.c. Activitat econòmica en règim de lliure concurrència**

Les activitats econòmiques que les administracions públiques poden realitzar en règim de lliure concurrència, són una novetat en la classificació tradicional hispànica, sens dubte ocasionada pel procés d'integració europea i les seves exigències.<sup>13</sup>

### **1.1.2.d. Servei públic**

L'activitat de servei públic seria l'activitat prestacional de les administracions, consistent en assumir la satisfacció de necessitats públiques, ja sia de manera directa, per òrgans de la pròpia Administració, ja sia indirecta, contractant un tercer a l'efecte.

### **1.1.3. L'activitat administrativa de servei públic**

Una aproximació als serveis públics i la seva gestió requereix d'un breu repàs previ de les condicions que fan possible el fenomen. Així, en un primer terme, cal abordar els fonaments jurídics d'aquest tipus d'activitat administrativa i les potestats que comporten. Cal, així mateix, servir-los en el context teòric i real del servei públic, marcat pel procés de comunitarització europea i de globalització general de les activitats humanes.

#### **1.1.3.a. Desenvolupament de l'activitat**

La denominació "servei públic" sorgeix en l'àmbit de la hisenda pública a finals del segle XVIII. Del valor denotatiu d'ambdues paraules

---

<sup>13</sup> Segons alguns autors, aquest tipus no és pas un fenomen nou, sinó que sorgeix de l'evolució i desenvolupament dels serveis públics (VILLAR-PALASÍ, 1964: 50; BERMEJO, 1999: 66). En qualsevol cas, l'article 128.2 de la CE empara legalment aquestes activitats administratives sense fixar cap limitació sectorial, però sense atorgar tampoc cap posició distinta a les administracions que les efectuen, que resten situades teòricament en el mateix pla que els ciutadans particulars.

les podem afirmar, en primer terme, que un “servei” no és un fet isolat sinó una activitat que es presta de manera continuada i regular a fi d'utilitat; i, en segon terme, que l'adjectiu “públic” només pot predicar que el dit servei es gestiona en nom del comú al qual s'ofereix (ESCOLÀ, 2002: 63).

A partir de mitjans del segle XIX la denominació comença a emprar-se pel legislador, la jurisprudència i la doctrina jurídica dels països seguidors del model administratiu francès (MÍGUEZ, 1999: 63).

Precisament, la primera de les conceptualitzacions del fenomen és francesa, decimonònica i jurisprudencial.<sup>14</sup>

El fet, però, és que per al legislador el servei públic ha estat sempre un pressupòsit teòric (de dimensió política) que no es defineix (BERMEJO, 1999: 60). El Dret positiu espanyol, tot i emprar-lo amb normalitat, mai no l'ha definit, circumstància que alguns dedueixen de la naturalesa “intrínsecament mutable” d'aquest institut jurídic, sotmès a una continuada evolució que desaconsella qualsevol empresa codificadora (MÍGUEZ, 1999: 83).

En conseqüència, tots els esforços de categorització del fenomen han anat a càrrec de la doctrina administrativista, començant, com és lògic, per la francesa, fins el punt d'afirmar-se que fou la teoria jurídica del servei públic bastida a França la veritable base de la construcció científica del Dret administratiu (MARTÍNEZ-MARÍN, 1992: 1.382).

---

<sup>14</sup> Històricament, el servei públic fou conceptualitzat per primera vegada en el conegut *Arrêt Blanco* de 1873, amb l'objectiu de destriar l'àmbit competencial de la jurisdicció contenciosa administrativa a França. Anys després, el 1912, el *Conseil d'Etat* optà per identificar el servei públic per la presència de clàusules exorbitants al dret comú en la regulació de les activitats administratives (CHEVALLIER, 1991).

La recepció en la dogmàtica administrativista hispànica de la teoria francesa del servei públic, prou coneguda entre nosaltres (MALLET, 1995), fou ben primerenca i fidel al model doctrinal gal,<sup>15</sup> però el concepte de servei públic mai no seria tan ample ni ocuparia el lloc central que li atorgaren a França. En qualsevol cas, la seva importació no va representar cap revolució teòrica ni metodològica en el Dret administratiu espanyol.

Ben a l'inrevés, la institució va restar en una perifèria doctrinal que explicaria, entre altres coses, el fet que la primera concepció espanyola del servei públic no sorgís fins passada la guerra, just quan els francesos parlaven ja d'una crisi en la noció de servei públic.

Fou en aquest moment històric quan, fruit de la ja referida classificació tripartida de l'activitat administrativa de Jordana de Pozas de 1949, va sorgir una concepció doctrinal pròpia del servei públic a Espanya, caracteritzada per restringir l'abast d'aquest institut a l'activitat prestacional d'utilitats econòmiques o socials que les administracions realitzen en favor dels particulars.

A partir de mitjans segle XX, la doctrina espanyola va viure el debat doctrinal entre la concepció subjectiva i l'objectiva del servei públic, ambdues abanderades, respectivament, pels professors Villar-Palasi i Garrido-Falla (1994). Un debat jurídic que va quedar pràcticament superat amb la promulgació de Constitució de 1978 (MÍGUEZ, 1999: 78).

Així doncs, una aproximació denotativa actual permet alhora una concepció del servei públic subjectiva, per la titularitat que recau

---

<sup>15</sup> L'any 1910, Adolfo Posada va incorporar la veu *Servicio Público* a la *Enciclopedia Jurídica Española* de Seix (pp. 616-624), i des de principis dels anys vint, els anomenats autors clàssics de l'administrativisme espanyol (Posada, García-Oviedo, Fernández de Velasco, Gascón) incorporaren la teoria de l'Escola de Burdeus a llurs tractats i manuals (MÍGUEZ, 1999: 66).

en una administració pública, i una concepció objectiva, per l'activitat prestada sota un règim jurídic especial (MALARET, 1997).<sup>16</sup>

### 1.1.3.b. La tècnica

La implantació progressiva de l'Acta Única Europea des de 1986 ha comportat el bastiment d'un mercat únic sense fronteres per a les persones, els béns, els serveis i els capitals dels estats membres de la UE.

En aquest escenari, la presència de serveis públics amb els seus títols legitimadors i les seves potestats, sovint monopolístiques, esdevé un problema que afecta especialment als països de tradició afrancesada i que genera encara molta inquietud.<sup>17</sup>

Davant d'aquesta dinàmica, autors com T. R. Fernández opten per negar el perill d'una ruptura traumàtica de la tradició establerta, tot afirmant que el servei públic no ha estat mai altra cosa que una tècnica (FERNÁNDEZ-RODRÍGUEZ, 1999: 59-62). L'argumentació parteix del fet comprovat que no totes les activitats d'interès públic han estat sempre i en tot lloc objecte de prestació a través de serveis públics (el pa seria l'exemple típic); així mateix, tampoc totes les activi-

---

<sup>16</sup> La noció de servei públic continua essent d'evident utilitat en els debats de finals de segle XX sobre la crisi de l'Estat social (SERRANO, 1983), on s'incorporen, des de grans reflexions sobre la relació dels serveis públics amb el mercat lliure (MUÑOZ-MACHADO, 1998), la llibertat d'empresa (ARIÑO, 1992; GIMENO, 1994), o la delimitació de serveis determinats, com ara la televisió (ESTEVE, 2002; CHINCHILLA, 1991), el gas (FERNÁNDEZ-GARCÍA, 1984; DEL GUAYO, 1992), o l'electricitat (GIMENO, 1994), tots ells de gran transcendència i actualitat en el marc comunitari europeu. Però tampoc han mancat interessants reflexions sobre els plantejaments ideològics i la funcionalitat tècnica (MARTÍN-REBOLLO, 1983) dels "nous" serveis públics del segle XXI (ARIÑO & DE LA CUÉTARA & MARTÍNEZ, 1997), i la situació dels ciutadans - usuaris d'aquests serveis públics (MALARET, 1998; MÍGUEZ, 1999).

<sup>17</sup> L'any 1994 el Consell d'Estat francès va elaborar un *Rapport Public (Etudes et documents, 46)*, on expressava l'alarma provocada per la "deconstrucció" del servei públic i de la seva idea, considerada basilar per al seu dret administratiu, fent una crida a la seva defensa a tots els altres països de la UE que en són també tributaris pel seu ordenament jurídic.

tats qualificades de servei públic han tingut sempre un règim jurídic diferenciat (cas de l'ensenyament<sup>18</sup>); i, per altra banda, la *publicatio* de serveis públics econòmics sovint ha estat parcial, afectant només una part, fase o aspecte de l'activitat (cas dels subministraments de gas, aigua i electricitat, per exemple).

En resum, seguint a T. R. Fernández, es fa palès que mai no hi ha hagut un criteri o regla, ni expressa ni tàcita, per a determinar el *quid*, el *quando* i el *quomodo* en matèria de serveis públics. Només podem constatar la presència permanent d'un problema comú a totes les societats: el de com garantir la satisfacció regular i continuada de certes necessitats considerades bàsiques per al progrés social; i d'una tècnica per a resoldre aquest repte que és emprada per algunes d'aquestes societats: el servei públic.

Entès així, com una tècnica per a donar resposta a una idea política (que, per cert, també anomenem homòfonament "servei públic"), podem entendre també que en altres tradicions la resposta tècnica hagi estat una altra (les *public utilities* del món anglosaxó, per exemple).

El procés actual de comunitarització europea ha posat en evidència aquesta dimensió i naturalesa tècnica del servei públic, deixant de banda qualsevol modelització teòrica de servei públic.

Hom entén així que en el Tractat Constitutiu de la Comunitat Europea (TCE, Roma 1957) tant en la seva versió inicial com en l'actual consolidada, l'expressió "servei públic" no aparegui enlloc,<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> En el camp de l'educació, com en el dels serveis socials o assistencials, la *publicatio* de servei públic només serveix per a donar cobertura a l'activitat prestacional de l'Administració i res més, puix aital declaració sempre ha estat compatible amb l'exercici d'aquestes activitats per part d'entitats no públiques (FERNÁNDEZ-RODRÍGUEZ, 1999: 60).

<sup>19</sup> Hi ha però, una única excepció: en referir-se als transports en l'antic article 77 TEC (actual 73 TEC), però no sembla tenir cap intenció conceptual.

atès que és privativa d'una part dels estats membres i no pas de tots. La UE ha d'emprar una terminologia que contempli les dues grans tradicions de la gestió pública: la de la *publicatio* i la de la *regulation*. Però la convergència no és nominativa.

La llibertat, entesa en un sentit estrictament funcional, és presupòsit estructural bàsic del projecte comunitari i el TCE sotmet al seu dictat<sup>20</sup> totes les activitats reservades a monopolis públics, ajuts públics a empreses concretes o posicions de domini jurídic i/o fàctic, atès que entren en col·lisió frontal amb el principi estructural.

Els "serveis d'interès econòmic general" establerts per la UE són de fet una categoria jurídica que actua de supraconcepte, sense excloure ni negar la tècnica del servei públic, sinó englobant-la amb d'altres tècniques alienes a la nostra tradició però dominants en altres estats comunitaris (VILLAR-EZCURRA, 1979: 64). Allò que galvanitza aquests serveis és la seva "missió específica", que pot ser diferent en cada estat comunitari, però que en qualsevol cas concreta el reconeixement d'un interès general darrera l'activitat en qüestió.<sup>21</sup>

Així doncs, el problema no és la tècnica a aplicar per tal de protegir una missió, sinó el control sobre els possibles abusos que pot

---

<sup>20</sup> L'article 90.2 (actual 86.2) afirma que "les empreses encarregades de la gestió de serveis interès econòmic general o que tinguin el caràcter de monopoli fiscal, restaran sotmeses a les normes del present Tractat, en especial a les normes sobre la lliure competència, en la mesura que aquestes normes no impedeixin, de fet o de dret, l'acompliment de la missió específica a elles confiada".

<sup>21</sup> Segons T. R. FERNÁNDEZ: "*Ese sistema que pretende –y logra– comprender la diversidad organizativa de los servicios de interés general en Europa, responde a dos principios fundamentales: el de neutralidad frente al Estatuto público o privado de las empresas, que la UE no cuestiona, y el de la libertad de los Estados miembros para definir las misiones de interés general, otorgar derechos especiales o exclusivos para realizar estas misiones a las empresas responsables, ordenar su gestión y encargarse, en su caso, de la financiación, con respeto, claro está, a los límites que impone el artículo 90 (hoy 86) del Tratado*" (FERNÁNDEZ-RODRÍGUEZ, 1999: 69).

generar la llibertat de cada estat comunitari a l'hora de definir les seves missions d'interès general.<sup>22</sup>

A la pràctica, el desenllaç de la transformació comunitària ha estat el canvi del servei públic per les “obligacions de servei públic”, que, en el marc comunitari, han d'imposar els estats als agents (públics o privats) que operin en sectors liberalitzats que han de prestar uns serveis irrenunciables per a la societat.<sup>23</sup>

El TCE exigeix “proporcionalitat” a les intervencions dels estats sobre aquelles activitats, i deixa en mans de la Comissió i del Tribunal Europeu de Justícia l'examen de la compatibilitat dels mitjans emprats amb els compromisos comunitaris (BELLOUBET-FRIER, 1995: 45). En qualsevol cas, la tècnica del servei públic no és pas un fenomen aliè al dret comunitari, ni una simple excepció a les regles bàsiques de la competència, sinó que és un instrument per a vetllar la cohesió social i territorial de la comunitat, un dels valors comuns de la UE (FERNÁNDEZ-RODRÍGUEZ, 1999: 73).

### 1.1.3.c. Els efectes

El títol jurídic que l'ordenament jurídic espanyol atorga als poders públics per a intervenir sobre una activitat de caràcter econòmic<sup>24</sup> depèn d'una consideració política prèvia:

---

<sup>22</sup> Les condicions de l'antic article 90 del TCE (actual art. 86 TCE) no s'apliquen als serveis d'interès general que no tenen caràcter comercial (serveis socials, assistencials o d'exercici del poder públic).

<sup>23</sup> Un canvi important, doncs, atès que el model nostre de publicació exclouïa la lliure concurrència sobre les activitats afectades, mentre que l'actual tècnica de la regulació si que l'admet, exigint, això sí, el compliment de les obligacions de servei públic que han de garantir l'efectivitat, continuïtat i qualitat de les prestacions considerades tothora essencials.

<sup>24</sup> Les alternatives que s'exposen es refereixen sempre a les activitats prescacionals de caràcter econòmic, i no pas a les de naturalesa social o assistencial, vinculades a altres principis constitucionals que són el seu títol jurídic.

A. Considerar que l'activitat és un servei essencial i, a l'empara de l'article 128.2 CE, reservar-ne (per llei) l'exercici a una administració pública,<sup>25</sup> que podrà -via monopoli- excloure o no la iniciativa privada en el sector (publicació i tècnica de servei públic).

B. Considerar que l'activitat és un servei essencial però sense excloure'n la concurrència privada; aleshores la intervenció es materialitza a través de regulacions limitatives de l'exercici de la llibertat d'empresa (tècnica de *regulation*),

C. Considerar que l'activitat no és un servei essencial però revesteix interès general i exercir-la en les mateixes condicions que els particulars (règim de lliure concurrència).

Si la decisió és qualificar una activitat administrativa com un servei públic, els efectes que genera són de gran transcendència:

1. Els contractes se sotmeten al règim de la contractació administrativa (art. 5 del Text Refós de la Llei de Contractes de els Administracions Públiques, TRLCAP, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2000, de 16 de juny).

2. Els béns patrimonials esdevenen béns de domini públic (art. 339.2 del Codi Civil, CC).

3. Els danys ocasionats pel funcionament del servei resten inclosos en la responsabilitats de les administracions públiques (arts. 106 CE; 121 de la Llei de 16 de desembre de 1954 d'Expropiació Forçosa, LEF; 139 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim

---

<sup>25</sup> En aquest punt cal advertir, seguint a Joan PRATS (1996: 42-43), que la interpretació de l'article 128.2 CE mai no ha estat pacífica, sobretot a causa de la seva difícil harmonització amb l'article 38 CE. PRATS recorda que l'article 10.2 CE obliga a interpretar aquests drets d'acord amb els tractats internacionals subscrits, i que l'exigència jurídica de liberalització procedeix del dret comunitari, dotat de supremacia sobre el dret positiu espanyol, de manera que la virtualitat d'aquesta empara constitucional resta limitada de fet a les disposicions comunitàries.



Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, LRJPAC).

4. El personal gestor, si s'escau, adquireix un règim jurídic peculiar.

En l'actualitat, seguint a Villar-Ezcurra (1980) i a De la Cuétara (1983) podem afirmar que existeix un servei públic en sentit estricte quan es compleixen les condicions següents:

a) La declaració formal (*publicatio*) de que l'activitat pública és un servei públic.

b) La naturalesa econòmica i social de l'activitat prestacional (i no administrativa o de policia).

c) La prestació positiva (avaluable i valorable) de bens o serveis als particulars.

d) La regularitat i continuïtat en la prestació,<sup>26</sup> sense cap discriminació.

e) La potestat pública de direcció i control sobre la gestió, si aquesta és cedida a particulars.

A partir d'aquestes notes empíriques hom pot abordar la hipònima realitat dels serveis universitaris.

## 1.2. EL SERVEI PÚBLIC D'EDUCACIÓ SUPERIOR

Fins l'adveniment de l'actual règim constitucional, la configuració de l'educació superior espanyola era, de iure i de facto, la d'un servei públic prestat en règim de monopoli estatal, alterat puntualment per la via del dret concordatari en favor de l'Església Catòlica (POLO, 1997: 27).

---

<sup>26</sup> Sobre aquests principis i llur relació amb el funcionament dels serveis públics, vegeu la monografia especialitzada de MARTÍNEZ-MARÍN (1990), que segueix en bona mesura les tesis anteriors de SALA (1977) sobre el principi de continuïtat.

### 1.2.1. Els orígens del model espanyol de servei públic d'educació superior

Els orígens del model contemporani d'organització de l'educació espanyola es remunten a l'albada del trencament històric amb la tradició impulsat arreu d'Europa pel moviment il·lustrat, tot i que la seva configuració serà, com la de tants altres estats contemporanis, deutora del model estatista napoleònic.

#### 1.2.1.a. L'estatalització decimonònica

La progressiva consolidació històrica dels estats absolutistes i la centralització del domini que va comportar, explica el sorgiment d'idees i propostes adreçades a sotmetre institucions i subsistemes socials a la sobirania d'un poder públic "irresistible", i l'educació fou de les primeres en situar-se en el punt de mira d'aquest procés d'oficialització o estatisme.

En els darrers anys de l'Antic Règim, regnant a Espanya Carles III, s'observa ja aquesta inflexió històrica com un preludi del que serà l'intervencionisme posterior dels diversos i successius règims liberals espanyols, animats per un corrent de pensament i acció que els impulsaria ineluctablement a secularitzar i centralitzar:

*"En España, el resquebrajamiento de los cimientos del Antiguo Régimen en el último tercio del siglo XVIII favorece la implantación de las corrientes enciclopedistas de la Ilustración en los gobernantes y, consecuentemente, de los principios guía de la instrucción pública: secularización, uniformidad y centralismo, implantados con anterioridad en el país vecino, fuente de inspiración constante, cuyo primer reconocimiento es proclamado en el Título IX de la Constitución gaditana.<sup>27</sup>*

*Esta tendencia se confirmará en el Reglamento General de Instrucción Pública, aprobado por Decreto de las Cortes el 29 de junio de 1821, así como en el Plan literario de estudios y arreglo*

---

<sup>27</sup> A l'article 368 d'aquesta Constitució de 1812 s'establia que el pla general d'educació seria uniforme en tot el regne, i, al 370, que les Corts, mitjançant plans i estatuts especials, s'ocuparan de "*cuanto pertenezca al importante objeto de la instrucción pública*".

*general de las Universidades del Reino, de 14 de octubre de 1824,<sup>28</sup> aún cuando sea de signo ideológico contrario”* (RUIZ, 1998: 688).

L'articulació general de l'ensenyament en tres grans etapes fou establerta per primer cop a Espanya pel Duc de Rivas, l'any 1836,<sup>29</sup> a través d'un Reial Decret que instaurà una primera ensenyança, que començava als sis anys; una segona, ja anomenada batxillerat; i una tercera, desenvolupada en institucions superiors o universitàries. D'aquesta ordenació cal retenir el fet que des dels seus inicis contemporanis, l'educació superior espanyola mai no ha estat reduïda a la formació universitària (i menys encara a la universitat pública).

Aquest model afrancesat d'estatalització fou consolidat dues dècades més tard a través de la llei més influent sobre la universitat espanyola contemporània: la Llei d'Instrucció Pública, de 9 de setembre de 1857, més coneguda com la Llei Moyano, fruit d'un rar consens entre progressistes i moderats que li va proporcionar una notable estabilitat en el temps. Aquesta llei va ordenar els diferents nivells educatius, diferenciant l'ensenyament universitari com la formació superior del sistema.

D'acord amb el disseny del ministre Moyano, l'ensenyament universitari s'impartia en facultats, escoles superiors i escoles d'ensenyament professional. Es conservaren les universitats ja existents,<sup>30</sup> implantant-se un sistema de demarcacions territorials al seu voltant, dels quals cada Universitat seria centre rector. El centre d'aquesta articulació era Madrid, i les nou demarcacions restants corresponien a les universitats de Granada, Oviedo, Salamanca,

---

<sup>28</sup> L'article primer d'aquest pla establia que *“El Plan literario de estudios y el arreglo general de gobierno interno y económico y de disciplina moral y religiosa serán uniformes en todas las Universidades de la península e islas adyacentes”*.

<sup>29</sup> Sobre els orígens històrics de la universitat espanyola contemporània vegeu la monografia de PESET & PESET (1974).

<sup>30</sup> La Llei Moyano contemplava la creació de noves universitats a través d'una llei i exigia com a requisit un mínim de 3 facultats i un màxim de 7.

Santiago, Sevilla, València, Valladolid, Saragossa i Barcelona. El districte de Barcelona comprenia no sols les províncies catalanes de Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona, sinó també les Illes Balears.

Així mateix, aquest ordenament legal decimonònic va abordar la qüestió de l'accés a l'ensenyament universitari. En aquells moments, el centre de l'interès normatiu era la determinació del nivell d'estudis exigible als aspirants. La solució fou l'establiment d'un pluralisme adaptat a la tipologia de centres i estudis ofertats.<sup>31</sup>

Les facultats universitàries establertes per la Llei Moyano eren de sis tipus: de filosofia i lletres, de ciències exactes, físiques i naturals, de farmàcia, de medicina, de dret, i de teologia. Els ensenyaments a les facultats habilitaven per obtenir el títol de batxiller, llicenciat i doctor (art. 32). Al costat de les facultats, la Llei Moyano va instituir altres dos tipus de centres: les escoles "superiors", que impartien estudis d'enginyeria<sup>32</sup> (camins, canals i ports, minera, forestal, agrònoma, industrial), belles arts, diplomàtica, i de notariat; i les escoles "professionals", dedicades als estudis de veterinària, professors mercantils, nàutica, mestratge d'obres, aparelladors, agrimensors, i mestres de primària. A diferència de les facultats, la Llei no determinava una titulació d'accés a aquestes escoles, sinó que va deixar el seu desenvolupament a reglaments posteriors (arts. 27-28).

En el model Moyano, les universitats, escoles superiors i professionals depenien absolutament de l'Estat, sense la més mínima

---

<sup>31</sup> Per accedir a ensenyaments de les facultats s'exigia el títol de Batxiller en Arts. En canvi per l'ensenyament a escoles superiors i escoles professionals, es remetia a reglaments posteriors.

<sup>32</sup> La Llei va donar la possibilitat d'atorgar el títol d'enginyer, no només a l'Escola Central del Reial Institut de Madrid, sinó que va estendre aquest dret a les Escoles Professionals de Barcelona, Gijón, Sevilla, València i Bergara, encara que, llevat la barcelonesa, les altres al poc temps van deixar de funcionar per manca de mitjans.

autonomia institucional<sup>33</sup>. Per començar, la dependència financera era total: l'Estat percebia les rendes d'establiments i les matrícules i era qui assumia l'execució de tota la despesa pressupostada. Però la centralització envaïa també els àmbits estrictament acadèmics, regulant minuciosament el programa de cada estudi, l'inici i acabament dels cursos, les pràctiques que s'havien de realitzar, etc..., o prohibint expressament la simultaneïtat de cursos acadèmics exigits per a cada carrera, així com permutes i dispenses d'estudis.

La direcció política i administrativa d'aquest subsistema educatiu corresponia al Ministre de Foment, que disposava d'una Direcció General d'Instrucció Pública per a les tasques executives i d'un Consell d'Instrucció Pública per a les consultives. L'articulació territorial es completava amb les Juntes d'Instrucció Pública provincials presidides pel Governador,<sup>34</sup> d'una banda, i els districtes universitaris de l'altra. Al capdavant del districte universitari hi havia el Rector, nomenat pel Rei, que disposava d'un Secretari General, nomenat pel Govern, per a la gestió dels serveis, i d'un Consell Universitari com a òrgan d'assessorament. Així mateix era el Rector qui proposava al Govern el nomenament dels degans de les facultats universitàries entre els seus catedràtics. El control ministerial abraçava tant el pro-

---

<sup>33</sup> És el que Joan Francesc PONT anomena universitat-ministeri: *“La universidad literaria forma parte del Estado en el sentido más estricto del término, depende del Gobierno y constituye una parte de la Administración a través de un departamento ministerial. (...) No tiene personalidad jurídica distinta de la que se atribuye a la Administración del Estado o, a lo sumo, la correspondiente a los organismos autónomos (...) [que] no gozan más que de una apariencia de autonomía que sirve como instrumento de la actuación administrativa”* (1999: 23-25)

<sup>34</sup> Formades per un diputat provincial, un conseller provincial, un representant de la comissió provincial d'estadística, un catedràtic d'institut, un membre de l'Ajuntament, l'inspector de les escoles de la província, un eclesiàstic delegat del Diocesa i dos o més pares de família nomenats pel Governador. La funció d'aquesta Junta era informar al Govern sobre casos del seu àmbit competencial, la promoció de millores, la supervisió de l'administració dels establiments d'ensenyament públic etc. Els Governadors i els Alcaldes, com a delegats del Govern, tenien també atribucions sobre l'ensenyament.

fessorat<sup>35</sup> com l'alumnat, sobretot si pretenia incorporar-se des d'altres països.<sup>36</sup> Únicament la catolicitat universitària –del tot inqüestionable–<sup>37</sup> restava en mans extraministerials.<sup>38</sup>

La *Revolució de setembre* va donar lloc a un sexenni revolucionari (1868-74) en el qual va haver-hi intents de renovar la universitat. El Decret de 21 d'octubre de 1868, va introduir nous plantejaments, entre els quals val la pena esmentar la declaració de neutralitat política i religiosa de la universitat, la llibertat acadèmica del professorat i la llibertat dels alumnes a estudiar on i amb qui volguessin, creant-se així la figura de l'alumne lliure, que tan sols s'havia d'examinar en tribunals de l'Estat per obtenir els corresponents graus. Però allò que reclama la nostra atenció d'aquest decret és la següent declaració:

*“El servicio de la educación deja de ser entendido como un Servicio Público para pasar a se predominantemente una función de la sociedad llevada por si misma a cabo, dentro del*

---

<sup>35</sup> Els requisits generals per ser professor eren: ser espanyol i justificar bona conducta religiosa i moral (art. 167). Els que exercien en els establiments públics eren nomenats pel Govern o els seus delegats. Els professors podien exercir, al mateix temps, altres professions “honroses” que no perjudiquessin l'exercici de l'ensenyament, però la qualitat de professor era incompatible amb qualsevol altre càrrec públic. A més, un professor d'un establiment públic no podia exercir a un establiment privat, eren càrrecs incompatibles. Els professors que gaudien de prebenda eclesiàstica rebien només la meitat del sou corresponent (art. 176). Els Catedràtics dels establiments públics sostinguts per l'Estat tenien reconegut el dret a jubilació i pensió, i les seves vídues i orfes també tenien dret a pensió.

<sup>36</sup> Per a la incorporació era necessària una autorització especial del Govern. I per convalidar o homologar estudis realitzats a l'estranger calia una bona nota i la igualtat de temps i extensió dels estudis realitzats respecte els espanyols. Els graduats estrangers que volguessin exercir la seva professió havien de demanar habilitació al Govern per treballar temporalment al Regne d'Espanya

<sup>37</sup> La universitat espanyola decimonònica heretà la presència de facultats i estudis de teologia, així com el manteniment de matèries obligatòries com el Dret Canònic al programa de la llicenciatura de Dret.

<sup>38</sup> L'Església Catòlica mantenia el seu *nihil obstat* sobre els llibres de text de Religió i Moral Catòlica (arts. 87, 92 i 296). Però gaudia també d'altres prerrogatives de control sobre els ensenyaments i la vida acadèmica en general, atès que la llei obligava a les autoritats civils a vetllar el lliure accés de les autoritats eclesiàstiques als centres, de forma que “*Quan un Prelat diocesà adverteixi que als llibres de text o a les explicacions dels professors s'emetin doctrines perjudicials a la bona educació religiosa de la joventut, donarà compte al Govern; qui instruirà el corresponent expedient, escoltant al Reial Consell d'Instrucció pública, i consultant, si el sembla necessari, a altres Prelats i al Consell Reial*” (art. 296).

*marco establecido por el Estado y con su ayuda, pero sólo (...) de un modo subsidiario directamente por éste”.*

Amb la *Restauració Borbònica*, l'hostilitat política vers la legislació del sexenni revolucionari posterior a 1868 acabà per convertir-la en efímera. El ministre de Foment del Govern de Cánovas, Manuel de Orovio Echagüe, que ja s'havia destacat el 1867 per intentar frenar des del Govern la difusió d'idees modernes a través de l'educació, promulgà un Decret el 26 de febrer 1875 de restabliment de les condicions moyanistes, reacció que va provocar la creació de *la Institución Libre de Enseñanza* el 10 de març de 1876, per alguns considerada com la “Universitat Lliure espanyola” (LLADONOSA & PORTA, 1998).

#### **1.2.1.b. Les dictadures del segle XX**

La dictadura de Primo de Rivera, curiosament, va dur a terme una iniciativa descentralitzadora, com fou la concessió de personalitat jurídica i capacitat d'obrar a les universitats (1926), a més de restaurar els Col·legis Majors i reorganitzar les facultats, mesures aquestes últimes que la Segona República revisaria, amb la poca eficàcia que les circumstàncies permeteren, a partir de 1931.

El règim franquista va dictar una primera ordenació legal de la universitat espanyola l'any 1943,<sup>39</sup> marcada per l'ideal corporativista i

---

<sup>39</sup> *Ley de Ordenación Universitaria*, de 29 de juliol de 1943 (publicada al B.O.E. del dia 31 de juliol). Curiosament, aquest text legal sorgit del franquisme més pregó mai no ha estat derogat explícitament, atès que la tècnica legislativa emprada habitualment en el règim jurídic universitari, consistent en no derogar si no en degradar a rang reglamentari la llei anterior, s'aplicà en aquest cas l'any 1970, quan la disposició final 4.1 de la *Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación* (LGE) va determinar que “a partir de la aplicació de la presente Ley, todas las disposiciones anteriores, cualesquiera que fuere su rango, que venian regulando las materias objeto de la misma, regirán únicamente, en cuanto fueren aplicables, como normas de carácter reglamentario hasta que vayan entrando en vigor las respectivas disposiciones que se dicten en ejecución de esta Ley, en cu-

vetllada pel *Servicio Español de Profesores de Educación Superior de la Falange Española Tradicionalista y de las J.O.N.S.* En aquell rigor de postguerra, la llei franquista declarava en el seu preàmbul que l'influx napoleònic liberal havia dut la desorientació i la inestabilitat total al sistema tradicional espanyol, i que la reforma de 1857 només fou externa i centralitzadora, però no havia actuat sobre "l'intern del problema".

No obstant aquest rebuig ideològic i la proclama corporativa,<sup>40</sup> el sistema franquista no es va apartar del model la Llei Moyano, i prova d'això és que el Reglamento de Universidades de 22 de maig de 1859, instrument bàsic de projecció del model Moyano sobre les universitats, s'incorporà gairebé íntegrament a la llei franquista de 1943.

Les universitats públiques continuaren essent 12, i conservant la personalitat jurídica atorgada per la dictadura precedent.<sup>41</sup> Els Rectors i els Secretaris Generals continuaren també com a òrgans unipersonals de govern i administració dependents del Govern.<sup>42</sup> I

---

*yo momento quedarán totalmente derogadas*". L'any 1983 la LRU (Llei Orgànica 11/1983, de 25 d'agost, de Reforma Universitària) va seguir la mateixa tècnica de degradació, sense derogar de forma expressa cap llei anterior, només les que "se opongan a la presente Ley" (disposició derogatòria, paràgraf primer LRU). La LOU (Llei Orgànica, 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats), en canvi, va optar per la derogació expressa i sistemàtica de les normes anteriors, entre elles la LRU, que emparava la vigència degradada de la llei de 1943. Així doncs, la llei franquista allargà la seva vigència tàcita fins l'any 2001.

<sup>40</sup> L'article primer d'aquella llei de 1943 definia la universitat com "*una corporación de maestros y escolares a la que el Estado encomienda la misión de dar la enseñanza en el grado superior y de educar y formar a la juventud para la vida humana, el cultivo de la ciencia y el ejercicio de la profesión al servicio de los fines espirituales y del engrandecimiento de España*".

<sup>41</sup> Es confirma l'existència de 12 universitats amb personalitat jurídica pròpia. Per crear una nova universitat (art. 10) es necessària una llei. Cada universitat tindrà un mínim de 3 facultats, existint-ne un màxim de 7. Al voltant de les universitats es creen districtes. Pertanyen al districte de la Universitat de Barcelona les mateixes províncies de la llei anterior.

<sup>42</sup> El rector, l'únic òrgan individual directiu, és nomenat i cessat per Decret del Ministeri d'Educació Nacional. El personal administratiu està dirigit per un Secretari General, cap directe per sota del Rector, i es crea la figura d'un Oficial Major amb funcions de gestió acadèmica i disciplinària.



l'Església Catòlica va veure reconeguts de nou els seus tradicionals drets docents. Només les reformes de les funcions docent i de recerca<sup>43</sup> i la nova estructura de professorat<sup>44</sup> representaren modificacions dignes d'esment. El règim econòmic contemplava una tímida autonomia financera, amb una sorprenent crida al mecenatge (arts. 84-100), més eclesiàstic que no pas empresarial.

Tanmateix, la singularitat més acusada fou la instauració de la denominada *Justícia Social Universitaria*, un règim de protecció pels escolars "capaços i sense recursos" i una assistència sanitària pels escolars malalts.

Pel que fa a l'accés a la universitat, l'ordenament franquista el condicionava al compliment dels 16 anys d'edat, en primer terme, a l'obtenció del títol de Batxiller, en segon, i a la superació de l'examen d'ingrés a cada facultat en tercer lloc. Finalment, encara, l'alumnat havia d'aportar un dictamen sanitari satisfactori per poder formalitzar la matrícula. L'accés el resolva el Rector i, en cas de denegació, l'alumnat podia recórrer davant el Ministre d'Educació Nacional. Precisament, aquest ministre era qui determinava la capacitat de cada universitat i el nombre màxim d'alumnes per facultat.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> La funció docent es reforça amb una ordenació i ampliació d'òrgans facultatius; s'imparteix formació per exercir determinades professions, a més de la formació pròpia de cada facultat. La funció de recerca es reorganitza per mitjà de càtedres i facultats, amb enllaç amb el *Consejo Superior de Investigaciones Científicas*.

<sup>44</sup> El professorat de les universitats es classifica en quatre tipus: els catedràtics numeraris, que formen part d'un cos de funcionaris de l'estat, al qual s'hi accedeix per oposició realitzada a Madrid, juntament amb els catedràtics extraordinaris, nomenats per Decret ministerial, els professors adjunts de facultat, els ajudants per a classes pràctiques, clíniques i de laboratoris i, per últim, els professors encarregats de càtedra o curs, en qualsevol òrgan o servei universitari.

<sup>45</sup> Quedaren excloses d'aquesta Llei (Disposició final i transitòria 14a) les escoles especials d'Arquitectura i Enginyeria i les escoles de formació de les seves professions auxiliars.

Tot i que l'expansió de la demanda universitària presenta el seu punt d'inflexió l'any 1963, a efectes d'anàlisi històrica de l'aflorament del problema de gestió pública considerarem l'inici de la dècada dels setanta, amb l'aprovació de la *Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiación de la Reforma Educativa*,<sup>46</sup> coneguda també com la Ley Villar (de José L. Villar Palasí, ministre responsable del projecte), com el referent jurídic-públic basilar.

En el seu preàmbul, la Llei Villar deixava ben clar el que pretenia:

*“El sistema educativo nacional asume actualmente tareas y responsabilidades de una magnitud sin precedentes. Ahora debe proporcionar oportunidades educativas a la totalidad de la población para dar así plena efectividad al derecho de toda persona humana a la educación y ha de atender a la preparación especializada del gran número y diversidad de profesionales que requiere la sociedad moderna...”. (...) “El período de Educación General Básica, que se establece único, obligatorio y gratuito para todos los españoles, propone acabar en el plazo de implantación de esta Ley con cualquier discriminación y constituye la base indispensable de igualdad de oportunidades educativas, igualdad que se proyectará a lo largo de los demás niveles de enseñanza. El Bachillerato unificado y polivalente, al ofrecer una amplia diversidad de experiencias práctico-profesionales, permite el mejor aprovechamiento de las aptitudes de los alumnos y evitar el carácter excesivamente teórico y academicista que lo caracterizaba, siendo de esperar que cuando las condiciones económicas del país lo permitan, también llegue a ser gratuito. La enseñanza universitaria se enriquece y adquiere la debida flexibilidad al introducir en ella distintos ciclos, instituciones y más ricas perspectivas de especialización profesional...”*

Aquest ordenament tardofranquista mantenia previsibles trets centralistes, com ara la potestat governamental *“de elevar a las Cortes los proyectos de Ley de creación, de autorización para la creación o de supresión de Universidades, así como de Facultades y Escuelas Técnicas Superiores que no estuviesen situadas en la misma ciudad*

---

<sup>46</sup> La reforma a la que feia referència el seu títol no era altra que la ja referida *Ley de Instrucción Pública* de 1857, més coneguda com a *Ley Moyano*.

*donde tiene su sede una Universidad*” (art. 4.c), i també tradicionalistes: *“Los rectores de las universidades gozarán del tratamiento y honores tradicionales y ostentarán la condición de Procurador en Cortes”* (art. 77.2).

La novetat més significativa fou, sens dubte, la creació del Curs d’Orientació Universitària (COU), programat i supervisat per la universitat a la qual donaria accés.<sup>47</sup>

En qualsevol cas, la Llei Villar ordenà un sistema que s’implantà en dissortada sintonia amb la gran crisi econòmica esclatada el 1973, i que a Espanya coincidiria amb el declivi i l’extinció del règim dictatorial i la posterior transició cap a la democràcia a partir de 1975. Fou precisament en aquesta dècada quan comença a eclosionar l’expansió de la demanda universitària.

Però allò que més reclama la nostra atenció de la Llei Villar és sens dubte a l’article 3, on declara que l’educació és *“un servicio público fundamental”*.

*“(…) El caso es que la LGE plasma por primera vez que la educación es un servicio público. Y no sin ruido de las cortes franquistas.*

*Para empezar, no vieron que la educación debiera ser un servicio público más fundamental que otros, cuya titularidad se ostentara en monopolio, que obligara a los particulares a recibirlo por vía de concesión administrativa, y con la Ley de Contratos del Estado en la mano como monopolio estatal. Que el Consejo de Estado se encargó de aligerar de potestad pública, al decir que la educación era un servicio público virtual, y que la creación de una universidad no se concede, sino que se autoriza. Lo que no impidió que García de Enterría calificara el proceso como “una verdadera estatalización o nacionalización de la enseñanza”, en la que la iniciativa particular sería un elemento instrumental accesorio, con lo que no habría un derecho perfecto de los ciudadanos a crear más centros de enseñanza. A lo cual se opuso Gómez-Ferrer, que analizó el fenómeno como una actividad privada de interés público, objeto de una intensa*

---

<sup>47</sup> El Curs d’Orientació Universitària perviuria dins el sistema d’accés fins la total aplicació de la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d’octubre, d’Ordenació General del Sistema Educatiu (LOGSE).

*regulación e intervención por parte de la Administración*” (DEL VALLE, 2006: 26).

La doctrina administrativista del tardofranquisme, conscient de la problemàtica jurídica del tema, no va arribar a negar una condició de servei públic tant abundantament proclamada, si no que es va limitar a qualificar-lo com un servei públic “impropi”,<sup>48</sup> o a relativitzar-ne les conseqüències:

*“(...) la LGE realza el papel del Estado en la enseñanza, llegando a calificar esta actividad como de servicio público fundamental (art. 3), lo que no supone en modo alguno ni monopolio estatal ni tampoco existencia de una suerte de concesión administrativa para poder crear centros de enseñanza por los particulares”.* (EMBED & GURREA, 1997: 55-56).

### 1.2.2. El règim constitucional de 1978

La constitucionalització del dret a l'educació sense distinció de nivells i tipologies no va comportar el manteniment d'una única *publicatio* legal sobre tota l'educació, seguint la tradició decimonònica hispànica. Així, malgrat la indistinció constitucional, les lleis orgàniques que han desenvolupat el dret fonamental a l'educació –que no han estat precisament poques<sup>49</sup>–, només tangencialment s'han ocupat del servei d'educació superior.

Per la seva part, les lleis orgàniques que han desenvolupat (per imperatiu constitucional<sup>50</sup>) l'autonomia de les universitats, això és en

---

<sup>48</sup> Dictamen del Consell d'Estat al Projecte de Decret 488/1973, d'1 de març (BOE de 21 de març), sobre sistemes d'ajuts i beneficis a la iniciativa no estatal en matèria d'ensenyament. Es pot consultar a la monografia de SÁNCHEZ-VEGA (1981: 204 i ss).

<sup>49</sup> Sobre l'evolució legislativa de l'ordenament contemporani del sistema educatiu espanyol i la corresponent reforma dels plans d'estudi, vegeu els quadres comparatius elaborats per PRATS-CUEVAS (2005: 184-185).

<sup>50</sup> Art 27.10 CE: “Es reconeix l'autonomia de les universitats, en la forma que la llei estableixi”.

essència la LRU (Llei Orgànica 11/1983, de 25 d'agost, de Reforma Universitària) i la LOU (Llei Orgànica, 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats, posteriorment modificada per la Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril), s'han limitat a començar llurs articulats recordant que aquestes institucions “realitzen el servei públic de l'educació superior”,<sup>51</sup> sense referir quin seria el seu règim jurídic o contingut, a banda de la flagrant inexactitud que comporta aquest enunciat.<sup>52</sup>

Aquesta mancança d'una específica *publicatio* alimenta posicions teòriques molt controvertides que no podem passar per alt, puix acaben afectant el nostre objecte d'estudi.

### 1.2.2.a. Servei essencial versus servei públic

Les diferents concepcions jurídiques sobre el dret a l'educació emparen posicions que, des d'una declarada perspectiva liberal, neguen que l'educació sigui un servei públic i argumenten que és un servei essencial de la societat. En conseqüència, i contra els intervencionistes “*de todos los partidos*” que, impulsats “*por una desconfianza en la capacidad de elección y decisión de familias y estudiantes*”, i “*presos de una hostilidad manifiesta hacia la iniciativa privada*”, consideren que l'Estat és el titular natural de l'oferta educativa i els altres agents poden actuar només “*como concesionarios del servicio público*” (SCHWARTZ *et alii*, 2007: 40).

---

<sup>51</sup> Art. 1.1 de la LRU: *El servicio público de la educación superior corresponde a la Universidad, que lo realiza mediante la investigación, la docencia y el estudio.* Art. 1.1 de la LOU: *La Universidad realiza el servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio.* La reforma d'aquesta darrera llei per part de la Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril, no va modificar aquest article.

<sup>52</sup> Com va fer notar MOLES (2006: 224), la prestació del servei públic d'educació superior no és privativa de les universitats, atès que la pròpia LOU reconeix altres subjectes habilitats: els “altres centres docents d'educació superior”, als quals dedica la seva disposició addicional sisena.

Considerar l'educació com un servei essencial i no com un servei públic comporta admetre que els poders públics no gestionen l'educació com una cosa pròpia, si no que els hi és permès per llei de regular-la:

*“(...) El papel del Estado en la educación, como servicio esencial, es el de vigilar y fomentar la oferta educativa directamente en centros públicos o subsidiariamente en centros privados. Otra de las consecuencias de considerar la educación como un servicio esencial y no servicio público, es la de que la Administración no otorga concesiones a los centros privados, sino simples autorizaciones que remueven cualquier obstáculo para el libre ejercicio de un derecho fundamental de los expresamente incluidos en el Capítulo Segundo del Título Primero de la Constitución”* (SCHWARTZ *et alii*, 2007: 40).

Aquesta darrera circumstància permet als defensors d'aquesta posició posar de relleu un fet de difícil harmonització amb la realitat. Efectivament, el dret a l'educació és un dret fonamental que la CE recull dins la secció 1<sup>a</sup> del capítol 2n del Títol I i, en conseqüència, esdevé matèria reservada a llei orgànica amb caràcter exclusiu, reduint la potestat reglamentària de les administracions a les matèries connexes que no afectin el contingut de la llibertat protegida.

Els defensors de la tesi del servei essencial reivindiquen aquesta evidència jurídica per a proclamar que l'educació és un dels escassos supòsits constitucionals en els quals es desapodera els poders públics per a dictar reglaments, cosa que impossibilita la configuració de l'educació com un servei públic, atès que això exigiria –per l'assumpció de titularitat– situar l'educació dins l'esfera de potestat exclusiva de l'Administració, que mantindria la corresponent supremacia especial en les relacions jurídiques sobre la matèria, és a dir, la potestat reglamentària: *“(...) En suma, la ausencia de potestad reglamentaria es incompatible con la noción de servicio público”* (SCHWARTZ *et alii*, 2007: 41).

*“Además, el planteamiento jurídico-político de los derechos fundamentales de la persona supone la consagración de esferas de libertad al margen del poder del Estado y, en consecuencia, resulta inadmisibile una estatalización, por asunción de titularidad, de tales libertades personales. En otro caso, estaríamos ante un sistema político tiránico o despótico, pero no en el modelo democrático de la Constitución de 1978” (SCHWARTZ et alii, 2007: 41).*

L'antinòmia incorporada a l'apartat 1 de l'article 27 CE, en reconèixer a la vegada el dret a l'educació i la llibertat d'ensenyament, és la que justifica que els poders públics hagin de vetllar la resolució harmònica i equilibrada dels conflictes, de forma que els defensors del servei essencial no neguen que gairebé tots els apartats de l'article 27 CE requereixen una intervenció estatal. Però sobre quina sigui aquesta intervenció, i seguint una doctrina molt primerenca en al interpretació constitucional, afirmen:

*“(...) Entendemos que este artículo [el 27 CE] alcanza a toda la enseñanza posible, aun si no tiene reconocimiento estatal, porque delimita el marco conceptual de la libertad educativa, y la Administración debe vigilar su observancia mediante medidas de policía que aseguren el respeto a los principios apuntados, mediante acciones inspectoras de los centros, e incluso con la revocación de la autorización de su funcionamiento, como se previó en el artículo 33 de la Ley Orgánica de Centros Docentes de 19 de junio de 1980”.<sup>53</sup>*

Això no obstant, reconeixen que l'Estat està obligat a assegurar l'existència de centres educatius suficients, cosa que implica la creació d'una xarxa pública, d'una banda, i l'ajut als centres privats, de l'altra, atès que així ho determina l'apartat 9 de l'article 27 CE. Així, doncs, no només activitat de policia, si no també de servei públic i de foment, és la que li assignen a l'Estat en matèria d'educació des de

---

<sup>53</sup> Aquesta cita la recull SCHWARTZ *et alii* (2007: 41) d'un article de l'any 1979 de J. L. VILLAR-EZCURRA sobre el dret a l'educació com a servei públic que va tenir molt ressò entre la doctrina.

les files liberals hispàniques. I respecte al tercer tipus d'activitat administrativa afegixen (erròniament, al nostre parer<sup>54</sup>):

*“La forma tradicional en España de articular el fomento ha sido hasta ahora la acción concertada, que permite un control de tarifas, a cambio de las ayudas recibidas, sin necesidad de considerarlo servicio público”* (SCHWARTZ *et alii*, 2007: 42).

En resum, aquest posicionament no accepta que l'educació a Espanya sigui un servei públic que els poders públics presten en règim no monopolístic, i per això:

*“Insistimos en la importancia de distinguir conceptualmente servicio público y servicio esencial de la comunidad. Mientras que en el primero, al menos en puridad, la Administración dispone de la actividad como de algo propio, en el segundo la frontera de la acción administrativa se coloca, respecto al particular, en la potestad de supervisión o policía, como se dice en Derecho Administrativo, y en su caso, de fomento. Es decir, en el segundo tipo de actividad, la función del Estado que se traduce en subvenciones”* (SCHWARTZ *et alii*, 2007: 42).

En resum, l'element jurídic basilar d'aquesta tesi és que la llibertat d'ensenyament de l'article 27.1 CE és incompatible amb la condició de servei públic, atès que aquesta activitat administrativa requereix sempre d'un titular públic. Si acceptessin que l'educació a Espanya segueix essent un servei públic, haurien d'admetre que els particulars només poden ser concessionaris del servei.

Curiosament, el rebuig frontal a considerar l'educació com un servei públic pot semblar contraproductiu per als interessos programàtics que defensen aquestes posicions, atès que podria facilitar la

---

<sup>54</sup> Som del parer que el règim de concerts establert per la Llei Orgànica 8/1985, de 3 de juliol, Reguladora del Dret a l'Educació (LODE) (art. 47) per a donar compliment al deure constitucional (art. 27.9 CE) de foment envers els centres docents no públics, en realitat és l'aplicació de la fórmula clàssica del concert com a forma de gestió indirecta d'un servei públic; és a dir, que no són centres ajudats pels poders públics, sinó centres que treballen per als poders públics (vegeu ROMEA-SEBASTIÁN, 2003 i BENEYTO 1999).



implantació d'un sistema de finançament basat en la demanda i no en l'oferta.<sup>55</sup>

### 1.2.2.b. La teoria del títol finalista

La idea que el servei públic d'educació superior espanyol és en realitat un títol finalista de cobertura del règim jurídic de prestació d'aquests serveis, i no pas una reserva d'activitat en favor de les administracions públiques, ha estat defensada per administrativistes de reconeguda especialització en el règim jurídic universitari, com són SOUVIRON i PALENCIA (2002) i, entre nosaltres, MOLES<sup>56</sup> (2006).

Aquesta posició doctrinal parteix d'un fet que els defensors d'aquesta teoria consideren objectiu: la no determinació del contingut del servei públic d'educació superior espanyol:

*“(...) estamos en condiciones de afirmar que es servicio público de educación superior todo aquello que desarrollan las universidades públicas, las privadas y los otros centros docentes de la D.A. 6ª de la LOU. (...) La pregunta es por tanto: ¿qué hacen? Parece obvio: prestar servicios de educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio. (...)*

*Ahora bien, ¿cuál es el contenido de la prestación?, ¿existe un servicio público universal de educación superior?, ¿existe un espacio no intervenido en la actividad de las universidades? Pues bien, parece que las obligaciones no están vinculadas al servicio, sino a la vertiente institucional de las universidades y centros: de hecho, las universidades pueden impartir titulaciones no intervenidas por la administración pública. Lo que se halla totalmente intervenido es la declaración por ley de lo que es universidad y lo que no: el control, la intervención es, pues,*

---

<sup>55</sup> Com es pot observar, el document que hem emprat com a referent més actual d'aquesta posició és el document de treball número 6 del *Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid*, intitulat *El bono universitario o la financiación directa al estudiante universitario. Una propuesta para la universidad madrileña basada en el Principio de la Libertad de Elección*, elaborat sota la direcció de P. SCHWARTZ amb la col·laboració de M. VILLAR-EZCURRA i J. CASTELAO.

<sup>56</sup> Ramon J. MOLES, professor de Dret Administratiu de la Universitat Autònoma de Barcelona, fou Secretari General del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya entre els anys 2003 i 2006.

*sobre el sujeto más que sobre su actividad” (MOLES, 2006: 224-225).*

Així, el títol finalista integraria, en opinió dels seus defensors, tres vessants diferents: institucional, regulatori i prestacional, essent l'institucional l'element veritablement essencial del títol finalista, atès que en ell s'hi reconduïxen els altres dos:

*“De hecho, la vertiente prestacional es consecuencia de la creación de la institución, bien por ley (caso de las públicas), bien por reconocimiento (caso de las privadas), en la medida en que sólo las instituciones reconocidas como universidad pueden prestar el servicio. Los elementos prestacionales más relevantes en base al concepto clásico de servicio público se harán visibles en las universidades públicas, pero no en las privadas.*

*La vertiente regulatoria se deduce en realidad de otras competencias materiales de las administraciones públicas vinculadas a actividad inspectora, homologación, etc.. Así, por ejemplo, la homologación de estudios y títulos, que no son características propias del régimen de servicio público, sino de la competencia estatal para homologar enseñanzas al sistema oficial reglado (arts. 27.9 y 149.1.30). Prueba de ello es que el Estado puede homologar también la equivalencia de títulos extranjeros, ajenos completamente a la construcción teórica del servicio público español de educación superior” (MOLES, 2006: 226-227).*

Seguint la lògica d'aquest concepte de servei públic d'educació superior, en el que les administracions territorials (Estat i CCAA) es limiten a controlar el caràcter institucional de la Universitat, s'ha d'acceptar que és la institucionalització la que consagra l'àmbit del servei públic. És allò que presta la universitat:

*“El control sobre la prestación del servicio público se ejerce ex ante mediante el reconocimiento por ley del sujeto “universidad”, y no tanto mediante el mecanismo regulatorio que, en realidad, deriva de otros ámbitos materiales de competencia del Estado u otras administraciones territoriales (estado o comunidades autónomas), como pueden ser el reconocimiento de títulos a efectos profesionales, el ámbito laboral o el fiscal, por ejemplo” (MOLES, 2006: 228).*

Com és ben legítim, aquesta atrevida teorització sorgeix com el fonament d'una proposta programàtica de política universitària espanyola, basada en una reivindicació de l'autonomia universitària més enllà dels límits acadèmics fixats per les lleis orgàniques i el Tribunal Constitucional<sup>57</sup>. No és aquest el lloc per fer-ne més relació, però sí per fer constar que la seva progressió passa per acceptar que el servei públic d'educació superior no existeix realment i que, per tant, els poder públics responsables davant la ciutadania han d'acceptar la seva retirada normativa i obrir pas a un model basat en l'autoregulació de les institucions universitàries, model aquest que *“enronca con las formas de gobierno que impulsa la Unión Europea”*.<sup>58</sup>

### 1.2.2.c. La realitat positiva

Tot i reconeixent el valor i l'oportunitat dels posicionaments teòrics precedents en el debat sobre la política universitària, la sistemàtica metodològica de l'exposició ens reclama una reconstrucció del servei públic de l'educació superior basada en la seva realitat jurídica positiva, és a dir, pertoca ara refer el camí a la inversa: passar dels imperatius categòrics de les interpretacions i les propostes a la realitat positiva.

El primer punt de partença és un fet històric: l'any 1978 el full de l'educació superior a Espanya no estava en blanc. Feia més d'un segle que l'Administració estatal espanyola exercia una activitat ad-

---

<sup>57</sup> PONT defensa la 'desregulació' de les universitats (inclosa la fi de la inamobilitat del seu professorat, de la homologació de títols i del rol del Consejo de Universidades) com a *“resultado de la evolución natural de la institución tras el reconocimiento constitucional de su autonomía”* (1999: 40).

<sup>58</sup> MOLES, 2006: 231. Aquest autor defensa, seguint les tesis d'altres administrativistes catalans com ara ESTEVE (2002), que l'autoregulació no implica que els poders públics deixin d'exercir les seves funcions, sinó que és una forma alternativa d'administrar. En el cas de l'educació superior, l'autoregulació comporta ineludiblement la necessitat d'ampliar l'autonomia institucional universitària.

ministrativa de servei públic educatiu, i l'educació superior presentava una disposició idèntica a la primària o la secundària. El titular del servei era l'Estat<sup>59</sup> i el seu òrgan gestor el Ministeri d'Educació. El règim prestacional era directe: tots els centres (escoles, instituts i universitats) eren dependències ministerials, i el seu professorat s'articulava en cossos i escales d'àmbit estatal adscrites funcionalment al Ministeri. L'Estat fixava en tot moment el règim jurídic del servei: les condicions de l'accés,<sup>60</sup> el sistema de beques i ajuts,<sup>61</sup> el règim disciplinari de l'alumnat<sup>62</sup> i, molt especialment, el contingut de la prestació pública, que en el cas de l'educació superior consistia en la relació d'ensenyaments –universitaris o no–, que permetien l'obtenció dels títols oficials “amb validesa a tot el territori nacional”.

En resum, es complien totes les condicions que la doctrina administrativa més clàssica reclamava per poder afirmar l'existència d'un servei públic en sentit estricte: la declaració formal o *publicatio* de que l'activitat pública és un servei públic;<sup>63</sup> la naturalesa econòmica i social de l'activitat prestacional (i no administrativa o de policia); la prestació positiva (avaluable i valorable), en aquest cas de serveis als ciutadans; la regularitat i continuïtat en la prestació, sen-

---

<sup>59</sup> Les administracions locals només tenien un paper marginal en el servei, bàsicament de suport en qüestions relatives al manteniment dels centres d'educació primària, posició aquesta que ha traspuat al model actual (ESCOLÀ, 2003: 26-29).

<sup>60</sup> Sobre aquest tema en particular vegeu el capítol segon de la monografia de PRUJÀ & ESCOLÀ (2004: 33-47).

<sup>61</sup> La gestió d'aquests beneficis fou assignada a un organisme autònom estatal, competent per a totes les modalitats del servei públic educatiu. Una reconstrucció del model contemporani de beques i ajuts a l'alumnat universitari, que demostra la línia de continuïtat de tot el període, fou exposada per J. M. DEL VALLE, Director del Serveis Jurídics de la Universidad Politécnica de Madrid, al Seminari sobre Aspectes Jurídics de la Gestió Universitària celebrat a Sevilla el maig de 2007 (pendent de publicació).

<sup>62</sup> Sobre aquest tema, i molt particularment sobre la problemàtica no resolta que encara avui arrossega, vegeu els treballs de PEMÁN (1994) i de NIETO (1984).

<sup>63</sup> Recordem que l'article 3 de la Llei General d'Educació de 1970 proclamava l'educació com un “servei públic fonamental”.

se cap discriminació (respectant el principi d'igualtat); i la potestat pública de direcció i control sobre la gestió, si aquesta era cedida a particulars. Hi ho era.

El servei públic educatiu espanyol preconstitucional mai no fou prestat en règim de monopoli. L'adopció del motllo napoleònic d'un ensenyament estatalitzat en tots els nivells a l'Espanya decimonònica no va anorrear, com hem comentat anteriorment, una tradició d'ensenyament eclesiàstic amb segles d'història. L'esmentada Llei Moyano de 1857 reconeixia als ciutadans el dret de creació de centres docents de primària i secundària (art. 152), encara que no d'universitaris.<sup>64</sup> Fou la Constitució de 1869, fruit de la *Gloriosa*, qui llevaria aquesta restricció (art. 21), però sense cap resultat rellevant (EMBD, 2001: 51-52). Un segle més tard, la Llei Villar reflectia el model resultant d'una participació –no sempre pacífica–<sup>65</sup> de centres privats en un marc de servei públic:

---

<sup>64</sup> El Regne d'Espanya i l'Església Catòlica signaren Concordat l'any 1851 i establiren unes sòlides bases en les seves relacions que perduraren durant tota la Restauració. La Ley Moyano fou aprovada pocs anys després i s'adequava al Concordat. L'acceptació de l'Església Catòlica de la impossibilitat de crear centres universitaris fou una conseqüència lògica del fet d'atorgar-li, en aquella mateixa norma, la condició de "*depositaria de la guarda y vigía de la pureza y ortodoxia catòlica*" de la universitat estatal, per la qual cosa atorga als bisbes i prelats diocesans el dret de vigilar la fiabilitat doctrinal i la vida ordenada de les universitats (art. 295), amb capacitat de denunciar desviacions davant la jerarquia ministerial, que foren objecte de la corresponent sanció disciplinària. Cal recordar que el cànon 1379 estableix literalment que "si les universitats públiques d'estudis manquen de doctrina i de sentit catòlic, és desitjable que sigui fundada en la nació o en la regió una universitat catòlica". Evidentment, aquest no era el cas.

<sup>65</sup> Sovint es passa per alt la transcendència del conflicte vinculat al tema de l'expedició de títols oficials i l'anomenada "*colación de grados*". El dret de creació de centres docents constitucionalitzat el 1869 generà la qüestió i la Constitució de 1876 el va reconduir en el sentit més estricte del servei públic: "*Al Estado corresponde expedir los títulos profesionales y establecer las condiciones a los que pretendan obtenerlos, y la forma en que han de probar su aptitud*" (art. 12). La Constitució republicana de 1931 va refermar aquest monopoli estatal (art. 42), i el franquisme gairebé el va sacralitzar, ordenant la verificació obligatòria en una universitat estatal dels coneixements de l'alumnat dels centres universitaris de l'Església (Disposició Final 5<sup>a</sup> de la Llei d'Ordenació Universitària de 1943). El Concordat de 1953 semblava trencar el monopoli estatal en reconèixer la validesa civil dels es-

*“Los particulares pueden, sí, crear centros docentes bajo el principio de la autorización administrativa (arts. 94 y ss.).*

*Otras variadas disposiciones sobre clasificación de los centros privados, ayuda pública económica a los mismos, etc...forman parte de la LGE, construyéndose así un régimen jurídico de la forma de participación de los particulares en ese servicio público fundamental que constituye la enseñanza” (EM-BID, 2001: 55-56).*

Heus aquí l'herència del règim constitucional de 1978 i la seva pròpia solució:

*“El artículo 27 CE vino a solucionar el conflicto, pues poco antes de reconocer la autonomía de las universidades en los términos que la ley establezca (art. 27.10 CE), reconoció a las personas físicas y jurídicas la libertad de creación de centros docentes, dentro del respeto a los principios constitucionales (art. 27.6 CE). Adiós al monopolio público y al carácter graciable de la concesión en favor de los particulares que quieran crear una universidad, pues la Ley sólo reconocería el ejercicio de tal derecho fundamental (art. 58.1 LRU). Derecho y potestad deben y pueden convivir en equilibrio.*

*Solamente tres enmiendas al proyecto de LRU discutieron (...) el carácter de servicio público sui generis o impropio de las universidades, a la búsqueda de la libertad de la iniciativa privada que ya nadie podrá discutir (...).<sup>66</sup>*

*El universitario de la LRU sería un servicio público con una mera intervención normativa que no perjudicaría el derecho de creación de centros. (...) El estado de la cuestión ha quedado en similares condiciones tras la LOU” (DEL VALLE, 2006: 26-27).*

L'existència d'una vintena d'universitats no públiques (privades i catòliques concordatàries) revela que el dret constitucional de crea-

---

tudis realitzats en els centres universitaris de l'Església, però el cert és que les condicions per a la seva aplicació eren tant dures que ho feien dubtar. Les opcions eren: 1. Continuar amb el règim de 1943 de validació de cada matèria en una universitat estatal; 2. Realitzar una prova final de conjunt en una universitat estatal (regulada pel Decret 594/1964), que és l'opció escollida per les universitats de Deusto, Comillas i Salamanca; 3. Incorporar a la plantilla un número mínim de professors dels cossos estatals, entre altres exigències (opció de Navarra).

<sup>66</sup> Les dues esmenes foren la 163, defensada pel diputat Díaz-Pinés, que rebutjava introduir *“una técnica jurídica ajena al sistema de libertad e igualdad”*; i la 391, defensada per Donadeu i Cadafalch, que reclamava excloure *“toda referencia que justifique considerar la educación –tampoco la universitaria– como un servicio público”* (vegeu PÉREZ DE ARMIÑAN, 1984).

ció de centres s'exerceix amb normalitat, però una observació més atenta d'aquestes institucions posa de manifest el seu sotmetiment ple al règim de prestació del servei públic d'educació superior fixat pels poders públics de l'Estat:

*“(...) ¿les es aplicable el régimen de autonomía que predica el Título preliminar (de la LRU)?, es decir, se extienden o no a ellas las previsiones tan determinantes como la atribución del carácter e servicio público, sus funciones como institución, la fundamentación de su existencia, su personalidad jurídica, el alcance de la autonomía predicada o la necesaria participación en sus órganos de gobierno de los diferentes sectores de la comunidad universitaria y otros intereses sociales. La respuesta en sede parlamentaria, que tendrá por protagonistas a los diputados Díaz-Pines (Coalición Popular) y Berenguer Fuster (PSOE), será ecléctica, al concluir que el Título preliminar de la LRU sólo resultará aplicable en aquellas cuestiones que no sean opuestas al Título VIII (De las universidades privadas), como la definición de las funciones de la Universidad, **la calificación de servicio público gestionado por particulares (con las reservas conceptuales debidas)**, el principio de autonomía y de libertad académica o el reconocimiento de personalidad jurídica propia” (ESCUDER, 2007: 28-29).*

L'informe del Gabinet Jurídic Central de la Generalitat de Catalunya emès al respecte en ocasió del tràmit parlamentari de la llei de reconeixement de la Universitat Ramon Llull, l'any 1990, ja va deixar ben clar que les universitats privades participen plenament de la condició institucional general prescrita per la llei orgànica universitària LRU en el seu títol preliminar, i que no es pot predicar que aquestes universitats només estiguin subjectes al seu títol regulador específic.<sup>67</sup>

Així doncs, el servei públic de l'educació superior prestat per les universitats sobreviu al reconeixement constitucional del dret a fundar centres docents privats, que no són certament concessionaris

---

<sup>67</sup> Aquesta interpretació, no obstant, és qüestionada per sectors molt influents de la doctrina administrativista, com el mateix SOUVIRON (2002) o EMBID (2001).

del servei, però que resten sotmesos a les mateixes condicions prescricionals que les universitats públiques.

Doncs bé, si no perdem de vista aquest aixovar històric i jurídic podem entendre que el constituent no tenia altra opció que relativitzar l'autonomia universitària<sup>68</sup> fins convertir-la en un dret de configuració legal. El titular del servei públic educatiu era l'Administració Estatal, que, en el cas de l'educació superior, el prestava directament a través d'unes universitats estatals, que eren establiments o dependències administratives pròpies del MEC. Si el constituent hagués reconegut una autonomia universitària sense reserves, com la que podem trobar en països aliens al model de servei públic, hauria provocat una desconexió entre l'Administració responsable de la prestació (ara estatal i autonòmica) i l'ens prestatari del servei públic (les universitats), cosa que l'article 27.10 CE va evitar.

En aquest punt és interessant fer notar el que va advertir DEL VALLE: *“Lo que hoy parece no estar en cuestión es que la universidad es servicio público. Según la LRU le “corresponde” (art. 1.1) y según la LOU, la universidad lo “realiza” (art. 1.1). No es lo mismo una y otra cosa, ya que corresponder es tocar o pertenecer, ser un elemento del conjunto del sistema, y realizar es llevar a cabo algo o ejecutar una acción, que bien puede ser de otro titular”*<sup>69</sup> (2006: 21).

Certament, la llei orgànica socialista semblava dissenyar (en el seu títol preliminar) una Universitat en majúscula i en singular, suma

---

<sup>68</sup> PONT defensa però l'entroncament de l'autonomia universitària amb la autonomia política que la CE reconeix a les diferents comunitats (nacionalitats, regions, municipis i províncies) i, per extensió, també les universitats (que anomena universitat-república) i considera *“perfectamente factible, si no necesario, intentar hallar un fundamento propio de la autonomía universitaria y no meramente una explicación instrumental”*(1999: 29) al servei d'altres llibertats públiques com l'acadèmica o de càtedra, seguint així el vot particular del Magistrat Luis Díez Picazo a la Sentència del Tribunal Constitucional STC 26/1987, de 27 de febrer.

<sup>69</sup> *“Todo ello según el Diccionario de la Lengua Española publicado por la Real Academia en su vigésima segunda edición de 2001”* (DEL VALLE, 2006: 21, nota 19).



de les realitats presents i futures, públiques i privades, vertebrada pel *Consejo de Universidades* i dotada d'una autonomia de titularitat col·lectiva. Des d'aquesta perspectiva, i seguint DEL VALLE, hom pot entendre que el legislador de la LRU afirmés que el servei públic de l'educació superior li "corresponia" a la universitat.

Però la interpretació posterior del Tribunal Constitucional no fou pas en aquest sentit. L'alt tribunal, coherent amb la naturalesa del servei públic, va negar l'existència d'una autonomia comuna de les universitats de la qual cadascuna en gaudia de la part alíquota corresponent <sup>70</sup> (cosa que va comportar que el *Consejo de Universidades* no pogués esdevenir la darrera instància en processos tant significatius com la selecció de professorat).

El resultat d'aquest itinerari jurisprudencial fou vist com un trencament dels equilibris que fonamentaven l'arquitectura legal universitària bastida per la LRU. Això explicaria que les universitats, amb la LOU, tornaren a "realitzar" el servei públic d'educació superior, el titular del qual només indirectament s'endevina qui és:

*"(...) tras la ruptura de los equilibrios, resultante de las amputaciones efectuadas por el Tribunal Constitucional, que pusieron al redactor de la LOU en el brete de tener que ocultar quien es el encargado del servicio público que la universidad realiza, a fin de hacerlo más impersonal, para que nadie se reconociera como dueño, lo cual hacía volver la vista atrás, hacia el Ministerio de Educación y como se apellide en cada momento"* (DEL VALLE, 2006: 22).

Però el cert és que per al Tribunal Constitucional aquesta ocultació no existeix: la Constitució espanyola imposa un sistema universitari nacional (art. 27.8 CE) del qual l'Estat esdevé responsable úl-

---

<sup>70</sup> El Fonament Jurídic 4 de la STC 26/1987, de 27 de febrer, declara que l'autonomia universitària correspon a cada universitat en particular i no al conjunt de les universitats.

tim del servei,<sup>71</sup> de la mateixa manera que les comunitats autònomes ho són –en llur àmbit competencial– respecte al servei del seu sistema universitari.<sup>72</sup>

Essent així, el resultat dels quasi vint anys de vigència de la LRU sotmesos al control de constitucionalitat de l'Alt Tribunal permeten una sistematització del repartiment competencial sobre el servei públic universitari (NAVARRO, 2005: 117-119):

- Competències estatals

1. Establir els requisits i serveis universitaris bàsics per a la creació i reconeixement de centres universitaris (Sentència del Tribunal Constitucional STC 131/1996).

2. Establir la normativa bàsica sobre beques i ajuts a l'estudi (STC 188/2001).

3. Establir els coneixements indispensables per a l'obtenció dels títols oficials universitaris (STC 187/1991).

4. Coordinar i establir el règim bàsic dels plans d'estudis oficials (STC 187/1991).

5. Establir la regulació de les estructures bàsiques de les universitats (STC 156/1994).

6. Establir la regulació bàsica dels Consells Socials (STC 26/1987), mitjançant llei orgànica (STC 235/1991).

7. Establir els requisits mínims per a l'establiment de departaments universitaris (STC 156/1994).

8. Establir el règim uniforme del professorat universitari, inclòs el retributiu (STC 26/1987).

- Competències autonòmiques

---

<sup>71</sup> STC 187/1991, de 3 d'octubre, F.J. 3r.

<sup>72</sup> STC 106/1990, de 6 de juny, F.J. 7è.

1. Desenvolupar la normativa estatal sobre els requisits i serveis universitaris bàsics per a la creació i reconeixement de centres universitaris (STC 131/1996).

2. Controlar la legalitat dels estatuts i de les normes d'organització i funcionament de les universitats del seu àmbit territorial (STC 55/1989).<sup>73</sup>

3. Coordinar les universitats públiques i privades del seu àmbit territorial (STC 106/1990 i STC 47/2005).<sup>74</sup>

4. Desenvolupar la normativa estatal sobre beques i ajuts a l'estudi (STC 188/2001).

5. Autoritzar els costos del personal docent funcionari de les universitats públiques del seu àmbit territorial (STC 235/1991).

6. Fixar el calendari acadèmic oficial del curs universitari (STC 235/1991).

- Competències universitàries

1. Desenvolupar la legislació bàsica estatal sobre les estructures universitàries i els òrgans de recerca i ensenyament (STC 156/1994).

2. Potestat d'autonormar-se (STC 55/1989).

3. Autoorganitzar-se amb els mitjans econòmics i materials que disposin (STC 106/1990).

4. Organitzar la docència i l'activitat acadèmica (STC 26/1987).

---

<sup>73</sup> Aquest control no pot ser ni d'oportunitat ni de conveniència; ni tan sols de caràcter estrictament tècnic per tal de millorar la redacció de la norma estatutària. Els governs autonòmics només poden modificar unilateralment el text per introduir-hi literalment alguna disposició de la llei orgànica (STC 55/1989).

<sup>74</sup> L'abast d'aquesta coordinació autonòmica és certament ampli, atès que contempla la creació, readscripció i segregació de centres (casos de la llei canària de reorganització universitària, i de la llei valenciana de creació de la Universitat Miguel Hernández d'Elx), a més de la programació general de l'oferta d'estudis i places en el seu àmbit territorial.

5. Aprovar llurs plans d'estudis (STC 187/1991).<sup>75</sup>
6. Establir títols i diplomes propis (STC 103/2001).
7. Assegurar l'exercici de la llibertat de ciència (STC 106/1990).
8. Valorar els mèrits i circumstàncies específiques en la selecció del professorat, i proveir les vacants de professorat mitjançant concurs públic (STC 26/ 1987).
9. Establir els seus signes d'identitat i representació institucional (STC 130/1991).
10. Qualificar acadèmicament la llengua (STC 75/1997).<sup>76</sup>

Seguint a DEL VALLE (2006: 33), observem que la universitat espanyola va viure una curiosa evolució en la seva concepció jurídica durant el segle XX, passant de ser una corporació (1943) a integrar-se en l'Administració (1970), per a després esdevenir servei públic (1983). La seva entrada al segle XXI l'ha feta com una institució científicament autònoma, però que en la seva condició de prestacionària d'un servei públic educatiu resta totalment sotmesa al règim jurídic que configuren les administracions responsables.

*“Lo que se privatiza en lo orgánico o subjetivo se incrementa en lo normativo y en el control de funcionamiento. Es la ley del péndulo del servicio público. Así, ganan rango de ley las condiciones de creación de las universidades y centros universitarios privados (art. 5 LOU), la rendición de cuentas de la universidad (art 2.4 LOU), por medio de la evaluación y la acreditación, como garantía de calidad (art. 31 LOU), la homologación del plan de estudios y el cumplimiento de requisitos para impartirlo. Expedir el subsiguiente título universitario se acuerda ahora por el Gobierno (art. 35 LOU) y la convalidación o adaptación de estudios por el Consejo de Coordinación Universitaria (art. 36.1 LOU). Se puede ocupar el Gobierno del establecimiento de lími-*

---

<sup>75</sup> En el sentit de tenir-ne la iniciativa i procedir ulteriorment a sotmetre'ls al procediment d'implantació previst per la normativa estatal.

<sup>76</sup> Cas de la Universitat de València, que empra la correcta denominació de “llengua catalana” en lloc de l'oficial de “llengua valenciana”.

*tes máximos de admisión de estudiantes (art. 44 LOU), el control previo del profesorado contratado lo hacen las agencias del Estado y las comunidades autónomas mediante su evaluación externa (art. 50 a 52 LOU), e incluso para el de las universidades privadas (art. 72.2 LOU). Es sujeto de control externo la homogeneización del sistema selectivo del profesorado funcionario, mediante las pruebas de habilitación (art. 57 LOU), el control económico de las universidades por convenios y contratos-programa (art. 81.1 LOU), la autorización de costes de personal docente e investigador, así como de administración y servicios, por la comunidad autónoma (art 81.4 LOU) y la rendición de cuentas (art. 81.5 LOU), al igual que el establecimiento de normas y procedimientos para el desarrollo y ejecución presupuestaria (art. 82 LOU). Unido a que las fundaciones y personas jurídicas universitarias deben rendir cuentas al Consejo Social (arts. 84 y 14 LOU). Engorda la heteronomía y adelgaza la autonomía” (DEL VALLE, 2006: 30).<sup>77</sup>*

### **1.3. ELS SERVEIS UNIVERSITARIS**

Les universitats espanyoles sempre han disposat d'unitats administratives dedicades a la gestió acadèmica i al suport de l'activitat docent, entesa aquesta com el contingut prestacional propi del servei d'educació superior. La Llei d'Instrucció Pública de 1857 ja preveia una estructura organitzativa de caràcter administratiu, i el Reglament de les Universitats de 1859 que la va desenvolupar s'ocupà de regular detalladament les competències i atribucions de les secretaries generals, les oficialitats i les secretaries de centres. Però aquests serveis administratius universitaris, la regulació dels quals va traspasar sense gaires alteracions fins la promulgació de la LOU,<sup>78</sup> no constitueixen una oferta prestacional agregada de serveis adreçats a la comunitat universitària, llevat, com és natural, de les biblioteques.

---

<sup>77</sup> Certament, la modificació de la LOU per part de la Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril ha introduït canvis en gairebé tots els aspectes que relaciona DEL VALLE en el seu text, però aquests canvis no alteren el paisatge d'heteronomia descrit pel jurista ni quantitativament ni qualitativament.

<sup>78</sup> Vegeu la Nota 39.

Tanmateix, la presència de serveis universitaris de naturalesa prestacional no comença pas amb l'adveniment del vigent règim constitucional. Amb major o menor formalitat, grau d'intensitat o continuïtat, alguns d'ells, com és el cas dels esports –molt preats per les dictadures–, començaren el seu solc molt abans. En qualsevol cas, l'absència d'una voluntat política d'eixamplar el contingut prestacional del servei públic universitari, acompanyada (o justificada) d'una concepció particularment hispànica de la missió de la universitat, ens serveixen per fer-nos una idea del conjunt de singularitats que en aquest tema configuraven les universitats espanyoles, fins al punt que no deixa de sorprendre la diversitat forjada en un marc de centralisme uniformista i restricció pressupostària com el que visqueren fins l'aprovació de la LRU.

### **1.3.1. Serveis obligatoris i serveis potestatis**

Tal i com s'apunta en començar el present capítol, l'especial naturalesa de l'activitat educativa és la causa que justifica una intervenció normativa estatal adreçada a regular els serveis universitaris. El preàmbul del Reial Decret RD 557/1991, de 12 d'abril, sobre creació i reconeixement d'Universitats i Centres Universitaris ho deixa ben clar: *“La Ley de Reforma Universitaria concibe la enseñanza superior como un servicio publico y, dado su carácter esencial y trascendente para la comunidad, corresponde al estado velar por la existencia, mantenimiento y calidad de la universidad”*.<sup>79</sup> En conseqüèn-

---

<sup>79</sup> La parcial posterior modificació d'aquest RD torna a començar el preàmbul amb el mateix recordatori: *“La naturaleza de servicio público que a la educación superior concede el artículo 1.1 de la Ley Orgánica 11/1983 citada y la importancia de dicha naturaleza, hacen necesario que la Administración competente compruebe, en todo momento, en salvaguarda también de los derechos de los alumnos, que los compromisos y garantías asumidos por la persona física o jurídica titular de la Universidad o centro adscrito queden garantizados en los casos de transmi-*

cia, a més d'establir les condicions pròpiament acadèmiques, vinculades als estudis i al professorat, l'Estat procedeix a través d'aquest RD a establir una detallada regulació de mínims en les tipologies i superfícies d'espais i serveis universitaris,<sup>80</sup> atès que, segons la frase final del preàmbul, *“son requisitos todos ellos indispensables para garantizar la igualdad de oportunidades en el servicio público en condiciones suficientes de calidad”*.

La lògica d'aquest procés normatiu seria, en paraules de POLO, la següent:

*“El R.D. 557/1991, de 12 de abril, establece unas normas básicas para la creación y reconocimiento de universidades y centros universitarios que impartan enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales y con validez en todo el territorio nacional. Esta norma desarrolla las previsiones de la L.O.R.U.<sup>81</sup>, que concibe la enseñanza superior como un servicio público, esencial y trascendente para la comunidad, reconociendo a los poderes públicos la competencia para velar por la existencia, mantenimiento y calidad de la Universidad, institución a través de la que se presta el servicio.<sup>82</sup> Así, en efecto, la libertad de enseñanza es un derecho cuyo objeto lo constituye una actividad que en el ordenamiento jurídico del Estado español recibe la calificación de servicio público; la concatenación de factores que está en la base de tal calificación bien podría asemejarse a la que sigue: el libre desarrollo de la personalidad es, en palabras del constituyente, fundamento del orden político y de la paz*

---

*sión o cesión a otras personas físicas o jurídicas de la titularidad sobre tales centros o de la transmisión, disposición o gravamen de los títulos representativos del capital social, en el caso de entidades privadas”* (Reial Decret 485/1995, de 7 d'abril, pel que s'amplia el Reial Decret 557/1991, de 12 d'abril, sobre creació i reconeixement d'Universitats i Centres Universitaris).

<sup>80</sup> En la determinació d'aquests mínims, el RD proclama la seva intenció d'harmonitzar *“la siempre deseable mejora de los elementos del sistema universitario, con nuestra realidad económica, a fin de evitar el establecimiento de unos requisitos cualitativos o cuantitativos que pudieran entrañar unas condiciones de cumplimiento imposible”*.

<sup>81</sup> Cfr. arts. 5.3 i 58.2 LRU i art. 4 LOU.

<sup>82</sup> L'aprovació de la LOU l'any 2001 no va comportar la derogació ni la reforma d'aquest RD, malgrat circular algun esborrany durant els darrers mesos del Govern Aznar. En el moment en què s'escriu aquest treball, aprovada ja la modificació de la LOU de 2007, la situació és la mateixa, per bé que ara la reforma del RD és certament urgent, atès que la seva vigència real és dubtosa en molts aspectes.

*social (art. 10.1 CE); la educación tiene precisamente por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana, en el marco del respeto a los principios democráticos y a los derechos y libertades fundamentales, adquiriendo en nuestro ordenamiento una especial consideración, al erigirse su desarrollo en elemento garante del bienestar social y la prosperidad material, y en soporte de las libertades individuales en el seno de una sociedad democrática; como consecuencia de ello, el Estado asume su provisión como un servicio público prioritario. En el ámbito de la enseñanza universitaria se proyecta también el criterio apuntado, refiriéndose la Ley a la educación superior como un servicio público cuya realización corresponde a la Universidad (art. 1.1 L.O.R.U.); esta institución no es patrimonio de unos pocos, los miembros de la comunidad universitaria,<sup>83</sup> sino que constituye un auténtico servicio público vinculado a la consecución de intereses generales del conjunto de los ciudadanos. De esta forma, se reconoce al Estado competencia exclusiva sobre “el fomento y coordinación general de la investigación científica y técnica” (art. 149.1.15 CE) –mientras que por su parte, las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de fomento de la cultura y de la investigación (art. 148.1.17 CE)–, así como sobre la “regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución” (art. 149.1.30 CE). La función de planificación y control estatal, justificada desde el punto de vista normativo en razón del carácter y naturaleza especiales de la actividad educativa, implica, necesariamente, no sólo una matización del reconocimiento y extensión del derecho a la libertad de enseñanza, así como del ámbito propio del derecho a la autonomía universitaria, sino, igualmente, una limitación a las competencias que en esta materia pueden ser asumidas por las Comunidades Autónomas” (POLO, 1997: 87-88).*

Efectivament, aprovat el RD 557/1991, la Generalitat de Catalunya va considerar vulnerades les seves competències estatutàries i

---

<sup>83</sup> DEL VALLE va explicar el sentit d'aquesta admonició d'una forma certament aguda: “El servicio público de la educación superior tiene la peculiaridad de que la institución universitaria sirve mayoritariamente a su comunidad académica. Auto-servicio público, por así decirlo. Esta curiosa hipóstasis, unida a un fuerte acento participativo del usuario en el gobierno institucional, hace que la convicción y el entendimiento deban sustituir en muchos aspectos a la potencia propia de las potestades públicas, lo que hace que deba revisarse el alcance de la universidad como administración pública, en la que se ha producido lo que voy a denominar como bonsaización de lo público en el servicio, que provoca el riesgo de que puedan sufrir los derechos de quienes todavía no están representados en la corporación por defender en demasía a los que ya están” (2006: 13).



va plantejar el corresponent conflicte de competències davant el Tribunal Constitucional. Això va donar lloc a la importantíssima STC 131/1996, d'11 de juliol, en la qual l'Alt Tribunal declarava que el grau de detall introduït per l'Estat a l'hora d'establir els requisits materials i de personal era tant elevat que convertia en matèria bàsica (i pertant competència estatal) preceptes que no tenien aquesta naturalesa, tal i com reivindicava la Generalitat catalana.<sup>84</sup> A partir d'aquesta sentència, les comunitats autònomes van poder desenvolupar el RD 557/1991 en diversos instruments reglamentaris, d'acord amb les seves polítiques universitàries.<sup>85</sup>

Arribats aquí, pertoca destriar del conjunt de requisits fixats pel RD 557/1991 aquells que afecten directament els serveis universitaris.

El primer requeriment de l'esmentat RD és el que fa referència al personal no acadèmic, que tracta com un conjunt, sense diferenciar l'administració dels serveis. És aquest un article perfectament prescindible, atesa l'obvietat del seu enunciat:

*Artículo 8*

*Las Universidades garantizarán un número suficiente de personal de administración y servicios para el cumplimiento de las funciones que asume.*

---

<sup>84</sup> Com va dir NAVARRO: *"El Tribunal admitió en esta sentencia la tesis de la Generalitat de Catalunya de que el Estado "ciertamente, debe establecer esas bases de forma suficientemente amplia y flexible como para permitir que las CCAA con competencias normativas en la materia puedan adoptar sus propias alternativas políticas en función de sus circunstancias específicas, teniendo en cuenta además que en éste ámbito debe preservarse el ámbito de autonomía de las universidades reconocido por la propia Constitución"* (F.J. 3º), *Por lo que declara que determinados preceptos del Real Decreto 557/1991 no tienen carácter básico, dada la gran concreción con que el Estado reguló determinadas materias en él contenidas"* (2005: 92).

<sup>85</sup> La Generalitat de Catalunya ho va fer l'any següent a través del Decret 258/1997, de 30 de setembre (si bé, avançà la regulació específica sobre adscripció de centres a universitats públiques mitjançant el Decret 390/1996, de 2 de desembre).

El segon requeriment s'ocupa dels espais i superfícies, si bé centrant-se en la dimensió docent (tot i que en la seva remissió a l'annex compromet també els serveis):

*Artículo 9*

*Las Universidades y sus centros de nueva creación deben contar, como mínimo, con los espacios y superficies que figuran en el anexo, de acuerdo con el tipo de enseñanzas y el número de alumnos.*

Aquests requeriments són preceptivament ubicats per l'article 13 del RD dins l'expedient que s'ha de formalitzar per a la creació o reconeixement d'universitats:

*Artículo 13*

*(...)*

*2. El expediente de creación o reconocimiento de Universidades deberá contener:*

*(...)*

*d) justificación de la plantilla de personal de administración y servicios al comienzo de la actividad, así como la previsión de su incremento anual hasta la implantación total de las correspondientes enseñanzas las proyectadas para el comienzo de las actividades y hasta la implantación total de las enseñanzas. En todo caso, se efectuara una descripción física de los edificios e instalaciones existentes o proyectadas, justificando la titularidad sobre los mismos.*

Centrant-nos en l'Annex del RD, que és el nucli basilar del tema que ens ocupa, ens trobem que les referències als serveis universitaris apareixen repartides entre els sis blocs que articulen les exigències materials mínimes dels centres universitaris espanyols.<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup> Les exigències materials referides a la docència les condensa l'Annex del RD en el seu apartat primer: *1. Espacios docentes e investigadores. Su numero y superficie vendrá determinado por el numero de alumnos que se prevea van a utilizarlos simultáneamente, de acuerdo con los siguientes módulos:*

*A) aulas:*

- Hasta 40 alumnos: 1,5 metros cuadrados por alumno.*
- De 40 alumnos en adelante: 1,25 metros cuadrados por alumno.*

*B) laboratorios docentes: 7 metros cuadrados por alumno.*

*C) laboratorios de investigación: 15 metros cuadrados por profesor o investigador.*

*D) seminarios: 2,5 metros cuadrados por alumno.*

Així, malgrat que l'apartat sisè i final s'intitula Serveis comuns i es detalla en els termes següents:

**6. Servicios comunes.** *Las Universidades garantizaran igualmente la prestación de, al menos, los siguientes servicios comunes:*

*A) Comedor y cafetería. Los servicios de comedor y cafetería deberán garantizar la oferta para el uso por un 10 por 100 del número de estudiantes, profesores y otro personal de la universidad.*

*B) Servicio de información.*

*C) Servicio informático.*

*D) Salón de actos.*

*E) Servicio medico-asistencial.*

*Estos servicios y cualquier otro que demanden las necesidades objetivas de la comunidad universitaria (residencia de estudiantes, servicios culturales, etc.) serán acordes con el número de usuarios posibles y la finalidad de los mismos.*

en el segon apartat de les exigències mínimes apareix un servei universitari tant clàssic com és la Biblioteca, requerit de la forma següent:

**2. Biblioteca.** *El edificio o los correspondientes servicios de biblioteca universitaria deberán permitir, en su conjunto, la utilización simultánea de, al menos, un 10 por 100 del número total de alumnos previstos. Contara con salas de lectura, archivo y sistema de préstamo, garantizando el uso de, al menos, cincuenta y cinco horas semanales. Igualmente, quedara garantizado el número de volúmenes necesario para el correcto desarrollo de las enseñanzas que imparta y su uso en soporte no convencional, así como el de las principales revistas científicas de cada campo del saber, en el ámbito de dichas enseñanzas.*

---

Per als ensenyaments de ciències de la salut, els centres universitaris han de complir amb uns requeriments específics, previstos en l'apartat quart de l'Annex: 4. *Exigencias especiales. Para las enseñanzas en ciencias de la salud deberá garantizarse:*

*A) en el caso de Universidades publicas, el oportuno concierto con la institución sanitaria que proceda, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1558/1986, de 28 de junio, y disposiciones dictadas en su desarrollo.*

*B) en el caso de Universidades privadas, la disponibilidad de la institución o instituciones sanitarias que proceda, o el correspondiente convenio con una o varias instituciones sanitarias, siempre que se cumplan los objetivos y requisitos que se exigen en la normativa citada en el apartado anterior.*

*C) para las enseñanzas de odontología, la disponibilidad, en el propio centro, de los medios clínicos necesarios.*

mentre que en el cinquè apareixen els esports, entesos aquí no com un servei si no com un conjunt d'equipaments:

**5. Instalaciones deportivas.** *El campus estará dotado de instalaciones deportivas y de los servicios complementarios precisos para la práctica de, al menos, cinco deportes de los de mayor demanda. Dichas instalaciones deberán permitir la práctica del deporte de los estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, de acuerdo con los módulos aprobados por el Consejo Superior de Deportes. Podrá garantizarse igualmente la práctica deportiva con la prueba documental del acceso por parte de los alumnos, profesores y otro personal a instalaciones deportivas, de titularidad pública o privada, del entorno urbano en que tenga su sede la universidad, por medio del oportuno convenio de uso. En todo caso, se respetaran las condiciones anteriormente fijadas y, en ambos casos, se deberá garantizar la disponibilidad de, al menos, cuarenta horas semanales de los diferentes servicios deportivos.*

Destacarem finalment la retòrica previsió sobre l'equipament universitari que introdueix l'apartat tercer de l'Annex, que malgrat tot hem de considerar relacionada amb l'establiment de serveis universitaris:

**3. Equipamiento.** *Se deberá prever la inversión en equipamiento que sea necesaria para el correcto desenvolvimiento de las actividades de la universidad y sus centros.*

El resultat d'aquest llistat més o menys coherent d'exigències mínimes és la categorització d'uns serveis universitaris mínims, garantia del principi d'igualtat en la prestació del servei públic, diferenciats d'uns serveis potestatsius que les universitats podran prestar fent ús de la seva reconeguda autonomia organitzativa i normativa,<sup>87</sup> o per disposició de la respectiva comunitat autònoma, si aquesta fa ús de la seva competència per desplegar les bases estatals establertes pel RD 557/1991.

---

<sup>87</sup> Recordeu que l'autonomia universitària per a organitzar-se i la potestat per autonormar-se, foren reconegudes pel TC en les sentències STC 55/1989 i STC 106/1990, respectivament.

Sistematitzant els serveis universitaris que tindrien la condició de preceptius, i sense destriar els que són pròpiament equipaments,<sup>88</sup> el llistat final és el següent

1. Biblioteca
2. Esports
3. Menjador i cafeteria
4. Servei d'informació
5. Servei informàtic
6. Saló d'actes
7. Servei mèdic - assistencial

Advertirem per altra part que aquests serveis no es requereixen de cada centre universitari, si no de les universitats com a institucions. Però si bé això resulta pacífic, no ho és tant establir quines són les universitats destinatàries d'aquests requeriments. Certament s'observa una contradicció entre el que afirma el preàmbul i el que diu l'articulat –i el títol– del RD 557/1991. Si les exigències materials mínimes només afecten als processos de creació i reconeixement de noves universitats i centres públics o privats (aquest és l'àmbit d'aplicació del RD previst pel seu article 1), aleshores sembla clar que les universitats i centres ja constituïts o reconeguts abans de l'entrada en vigor del RD en resten al marge. Però la declaració inicial del preàmbul més amunt transcrita no sembla admetre aquesta limitació: quin sentit tindria, si no, proclamar que *“son requisitos todos ellos indispensables para garantizar la igualdad de oportunidades en el servicio público en condiciones suficientes de calidad”*, si la meitat del sistema en queda fora?

---

<sup>88</sup> Cal entendre que un servei és l'activitat regular i continuada que es desenvolupa en un equipament. En altres paraules: hi poden haver equipaments on no s'hi presti cap servei organitzat (el Saló d'actes en podria ser un exemple).

Afortunadament, la implantació d'aquests serveis en les universitats i centres d'existència anterior al RD 557/1991 és general i inqüestionada, de forma que la realitat, una vegada més, suporta les deficiències de la legalitat.

### **1.3.2. Serveis de cooperació i relacions internacionals**

La presència a les universitats espanyoles d'unitats o equips dedicats a les relacions internacionals no forma part de la tradició orgànica més antiga, però tampoc es pot considerar com de les més recents. De fet, l'existència de vicerectorats més o menys especialitzats en el tema comença a trobar-se en les grans universitats des de la dècada dels setanta del passat segle.

Això no obstant, aquells referents nasqueren impulsats pels interessos institucionals i la seva missió anava més adreçada a la promoció de la recerca i el professorat que no a l'alumnat. Tanmateix, el seu desenvolupament va actuar de rella, de forma que en el seu solc sorgirien les incipients unitats prestacionals de serveis pensats per a l'alumnat.

A principis de la dècada dels vuitanta, aquesta deriva prestacional es veu reflectida en les previsions de futur apuntades en el preàmbul de la LRU, quan diu que “(...) *la previsible incorporación de España al área universitaria europea supondrá una mayor movilidad de titulados españoles y extranjeros, y se hace necesario crear un marco institucional que permita responder a este reto (...)*”.

Vint anys més tard, la LOU proclama ja directament en el seu preàmbul que:

*“Otro de los objetivos esenciales de la Ley es impulsar la movilidad, tanto de estudiantes como de profesores e investigadores, dentro del sistema español pero también del europeo e internacional. La movilidad supone una mayor riqueza y la apertura a una formación de mejor calidad, por lo que todos los acto-*

*res implicados en la actividad universitaria deben contribuir a facilitar la mayor movilidad posible y que ésta beneficie al mayor número de ciudadanos.*

*Las políticas de movilidad son determinantes para que los estudiantes puedan escoger libremente los centros y titulaciones más adecuados a sus intereses personales y profesionales, elección real que tienen reconocida como un derecho (...).*

*Asimismo, el Estado ejercerá su responsabilidad de vertebración del sistema universitario mediante la financiación de programas orientados a dar cumplimiento a los objetivos previstos en la Ley como los de mejorar la calidad del sistema universitario, fomentar la movilidad y promover la integración de las Universidades en el espacio europeo de enseñanza superior.”*

L'aprovació dos anys més tard de la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya (LUC), eleva encara més el to de l'europèitziació i la internacionalització universitària, i així ho manifesta el seu preàmbul:

*Les universitats catalanes es troben, en aquest principi de segle, davant de noves realitats, nous reptes i noves oportunitats. Els processos d'internacionalització afecten plenament el nostre món universitari i requereixen polítiques i estratègies ben afinades en àmbits com la qualitat de la docència i la recerca, la mobilitat dels estudiants i del professorat o la convergència cap a la constitució d'un espai europeu d'ensenyament superior.(...)*

*L'europèitziació i la internacionalització també es promouen amb la mobilitat d'estudiants i de professors. La mobilitat fomenta la integració europea, l'aprenentatge de llengües i el coneixement i el diàleg entre cultures. Pel que fa a la recerca i al doctorat, cal afegir que la mobilitat és conseqüència necessària de la universalitat del saber i de la recerca científica.*

*La internacionalització i la mobilitat han d'ésser compatibles amb el manteniment de la presència de les característiques culturals de Catalunya a la universitat i, en particular, de la llengua pròpia, que és també la llengua pròpia de les universitats catalanes. Tota llengua de cultura necessita ésser viva i forta a l'ensenyament superior; això ho saben prou bé els qui impulsaren els processos d'obertura de la universitat a la realitat catalana durant els segles XIX i XX. Avui som en una situació molt millor que la d'ells, però mantenir allò que s'ha aconseguit exigeix i exigirà un esforç continuat i, alhora, la pràctica sostinguda d'una política de foment.*

En virtut d'aquestes abrandades consideracions, la llei catalana fa un abundament especial sobre la mobilitat com un dret dels estudiants

**Article 33 Mobilitat**

*El departament competent en matèria d'universitats i les universitats públiques han de portar a terme les accions següents:*

a) *Adoptar mesures per a facilitar que els estudiants que hagin accedit a la universitat des de Catalunya puguin continuar els estudis en altres universitats d'Europa. A aquests efectes, d'acord amb la normativa vigent, s'han d'afavorir models d'accés i permanència que puguin ésser reconeguts i acceptats a les universitats de l'espai europeu d'educació superior.*

b) *Aprovar programes per a fomentar l'accés a les universitats del sistema universitari de Catalunya, especialment en els cursos més avançats, dels estudiants que procedeixin de fora de Catalunya, en el marc del que estableix la normativa vigent a aquest respecte. Per a fer possible llur plena integració en els estudis corresponents, el Govern de la Generalitat, mitjançant el Consell Interuniversitari de Catalunya, ha d'establir sistemes per a promoure el coneixement suficient de la llengua catalana.*

2. *El Departament competent en matèria d'universitats ha de preparar plans d'acolliment per a facilitar i fomentar la integració dels estudiants de fora de Catalunya a la realitat catalana.*

Però més enllà de les relacions internacionals de perfil bàsicament institucional, la norma catalana obre una projecció vinculant a l'activitat universitària de la cooperació i el voluntariat, els valors<sup>89</sup> dels quals esdevenen principis informadors:<sup>90</sup>

**Article 34 Cooperació al desenvolupament**

*Les universitats han de fomentar programes de cooperació per a l'accés a les universitats públiques de Catalunya dels estudiants procedents de països i pobles en desenvolupament, amb l'objectiu de contribuir al progrés i la millora dels dits paï-*

---

<sup>89</sup> Article 5.2 LUC (Educació en valors): *Les universitats han d'estimular i donar suport a les iniciatives complementàries de l'ensenyament oficial que portin la transmissió de valors de llibertat, responsabilitat, convivència, solidaritat, participació i ciutadania plena.*

<sup>90</sup> Article 4 LUC (Principis informadors): *L'ordenació del sistema universitari de Catalunya es fonamenta en els principis següents:*

d) *La concepció de la universitat com a espai de compromís social i participatiu i com a motor de processos de millora de la societat.*



*sos, en el marc de la col·laboració que a aquests efectes s'estableixi.*

**Article 40** *Associacionisme i activitat voluntària*

*1. Les universitats han de promoure entre els estudiants el civisme, la solidaritat i la participació.*

*2. Per a contribuir a la consolidació i el creixement del teixit social implicat en la vida de la universitat i de la comunitat, el departament competent en matèria d'universitats i les universitats han de facilitar, estimular i donar suport a l'associacionisme dels estudiants. Les associacions han de gaudir d'un marc dinàmic de participació dins la universitat.*

*3. Igualment, per a reforçar l'acció solidària i les actituds cíviques, el departament competent en matèria d'universitats i les universitats han de fomentar l'activitat voluntària i de cooperació dels estudiants.*

La suma d'aquests elements (cooperació i relacions internacionals) conforma una activitat universitària internacional que es considera molt complementària, malgrat que sovint es presenta gestionada des de serveis separats (sobretot en les grans universitats).

En tot cas, la seva presència no és obligatòria d'acord amb el RD 557/1991, sinó que es fonamenta, com tots els serveis universitaris potestatus, en l'habilitació genèrica prevista com el corol·lari final de l'annex al referit RD: *“Estos servicios y cualquier otro que demanden las necesidades objetivas de la comunidad universitaria (residencia de estudiantes, servicios culturales, etc.) serán acordes con el número de usuarios posibles y la finalidad de los mismos.”*



## **Capítol 2 METODOLOGIA DE LA RECERCA**

### **2.1. L'OBJECTE DE L'ESTUDI**

L'objectiu d'estudi bàsic que es planteja en aquest projecte d'investigació és establir, més enllà de les reglamentacions normatives, quins són els serveis oferts per les universitats espanyoles que realment aporten "valor afegit" a un centre universitari des del punt de vista dels seus "usuaris / clients" principals, és a dir, els alumnes.

Aquest objectiu genèric de l'avaluació "del nivell de satisfacció amb els serveis universitaris oferts" des del punt de vista dels seus usuaris últims, obliga a establir objectius secundaris, bàsics per a establir una bona diagnosi de la situació i pel posterior disseny de futures estratègies, com són els següents:

1. Serveis que es consideren els més importants per a valorar adequadament un centre universitari i que són considerats bàsics per a que una universitat sigui excel·lent (en resposta espontània i múltiple)
2. Grau d'importància que s'atorga a que una universitat ofereixi determinats serveis, en resposta suggerida. És a partir d'aquest indicador que es pot induir el nivell de rellevància dels diferents serveis per a valorar la qualitat general d'una universitat i com "potencial fac-

tor de decisió” per a escollir / prescriure un centre universitari o un altre.

3. Notorietat dels serveis oferts, és a dir, la seva presència efectiva. Més enllà de la percepció sobre la importància dels serveis i per ponderar de forma adequada la capacitat per a valorar amb coneixement de causa els diferents serveis oferts, s’ha preguntat fins a quin punt l’alumne que respon l’enquesta és conscient de l’existència dels mateixos en el seu centre docent.

4. Grau de satisfacció amb el nivell de qualitat amb que es percep com s’estan oferint aquests serveis en la universitat on s’estudia.

5. I proposta de nous serveis que es consideren rellevants per a millorar la valoració sobre la universitat on s’estudia, en resposta espontània i múltiple.

A efectes metodològics i de presentació, s’ha procedit a relatar els resultats en dos grans capítols que es corresponen a, per una banda, l’anàlisi de la demanda de serveis (i que comprèn els punts 1, 2 i 5 esmentats anteriorment) i per altra, l’anàlisi de l’oferta de serveis (i que inclouen els punts 3 i 4)

Finalment, s’ha acompanyat una anàlisi del posicionament dels serveis en la valoració de la universitat, apuntant algunes factors de diferenciació entre institucions.

L’anàlisi de la informació que aporten aquests punts, és el primer recull sistemàtic d’informació dins un projecte més ampli de recerca longitudinal, que al llarg del temps hauria de permetre establir paràmetres clars sobre els següents dos aspectes estratègics de la gestió universitària per a la planificació eficient de l’oferta de serveis:

1. Globalment, establir quins són els serveis realment més notoris i amb major potencial de creació de “valor afegit” des del punt de vista dels alumnes / usuaris.

2. Establir fins a quin punt es pot parlar de diferències significatives en la valoració dels serveis segons diferents universitats en funció de diferents variables de classificació.

Per a tal propòsit, en el present estudi s'ha treballat ja amb l'anàlisi dels esmentats cinc punts anteriors mitjançant sis ítems classificatoris:

- ✓ Edat de la persona que respon l'enquesta.
- ✓ El seu gènere.
- ✓ Curs acadèmic.
- ✓ Tipologia dels estudis que cursa.
- ✓ La comunitat autònoma on es troba situat el centre.
- ✓ La titularitat de la universitat.

## **2.2. EL SUBJECTE DE L'ESTUDI**

El subjecte d'estudi d'aquesta recerca són els usuaris dels serveis que presten les universitats espanyoles, i això obeeix a les següents magnituds:

1. 72 universitats a Espanya<sup>91</sup>
2. 999 centres docents
3. 3.469 titulacions
4. i 1.511.715 estudiants inscrits en el curs acadèmic 2003-04, segons dades del Ministeri d'Educació i Ciència (primer + segon + tercer cicle).Dels quals:
  - 1.482.042 estudiants inscrits en el curs acadèmic 2003-2004 a primer i segon cicle, i
  - 69.673 estudiants inscrits en el curs acadèmic 2003-2004 a tercer cicle.

---

<sup>91</sup> Segons dades del MEC del curs acadèmic 2005-06.

### **2.3. TREBALL DE CAMP**

El treball de camp ha estat realitzat mitjançant una enquesta per Internet, la qual cosa impedia *a priori* establir quotes de resposta per grups d'edat, cursos, comunitats autònomes, tipologies dels estudis i universitats, ja que es desconeixia el nivell de resposta per part dels alumnes universitaris, de manera que es va optar per realitzar un enviament massiu de correus electrònics, amb un control de no repetició de respostes, i posteriorment al tancament del període de treball de camp, es procedir a ponderar i equilibrar les dades en funció de les principals variables de classificació on s'haguessin pogut incórrer biaixos significatius per a obtenir el perfil exacte de l'opinió dels universitaris espanyols en relació al seu nivell de satisfacció de serveis.

#### **2.3.1. El mostreig**

Un treball de camp amb una enquesta per Internet, si es planifica bé pot tenir el mateix rigor que una enquesta presencial o per telèfon, però hi ha la possibilitat d'incórrer una sèrie de possibles errors i biaixos, que cal tenir en compte en el moment i la forma de planificar i dissenyar el qüestionari, la mostra i el posteriorment tractament de la informació rebuda. Sempre un treball de camp per Internet haurà d'equilibrar i ponderar les dades en funció del perfil real del univers i el qüestionari haurà d'estar dissenyat amb total claredat; assegurar que tots els conceptes tenen les mateixes possibilitats d'aparèixer en diferent ordre; assegurar-se que cada qüestionari només el pot respondre una sola persona, i òbviament, assegurar-se que la persona que respongui pertanyi al *target* adequat, i finalment, establir amb claredat el període en que s'acceptarà la recepció de les respostes.

A continuació es relacionen, sintèticament, les garanties i el procediment seguit:

1. Inicialment es va establir el nombre d'enquestes òptim per CCAA i estructura d'edat i gènere per a poder, posteriorment, comparar les dades que es rebessin amb el perfil del univers d'anàlisi.

2. Univers suficient i representatiu. A partir de la base de dades de "*Universia*<sup>92</sup>" es va procedir a realitzar un enviament massiu de *links* a alumnes universitaris donats d'alta en aquell llistat; aquests alumnes opcionalment tenien la possibilitat de respondre voluntàriament a un qüestionari interactiu situat en el ISP dipositat a l'empresa de recerca Feedback Estratègia i Investigació Sociològica.

3. Cada qüestionari anava identificat amb un codi generat a través d'una fórmula matemàtica que es generava automàticament, de manera que es garantia l'anonimat de qui respongués i al mateix temps no permetia la duplicació de respostes per usuari: cada *link* duia el seu propi, únic i no repetit codi d'accés.

4. Després de l'accés a l'enquesta era impossible tornar a iniciar en altra ocasió posterior el procés, ja sigui des del mateix ordinador o un altre, doncs el codi d'accés per a garantir que per cada qüestionari només hi hagués una sola resposta quedava desactivat automàticament.

5. Una vegada finalitzada l'enquesta i el premia el boto corresponent, s'enviava automàticament al ISP de Feedback, i aquesta quedava emmagatzemada fins al moment de tancar la recepció de les respostes.

---

<sup>92</sup> Universia és una xarxa que integra 985 universitats en 11 països d'Amèrica Llatina, Espanya i Portugal que promou la cooperació universitària i la col·laboració entre la universitat i l'empresa. Universia és una iniciativa impulsada amb el mecenatge del Grup Santander, el suport de la Conferència de Rectors de les universitats Espanyoles (CRUE), el Consell Superior d'Investigacions Científiques espanyol (CSIC) i les universitats espanyoles.

6. El dia previst es va tancar el procés de recepció de qüestionaris de manera que el *link* d'accés va perdre la seva connexió amb el ISP, de forma que si un estudiant volia respondre l'enquesta fora d'aquest període era ja impossible.

7. Després de la recepció tots els qüestionaris i per a corregir possibles biaixos en relació al nombre d'enquestes previstes per a les variables significatives de classificació, és a dir, la proporcionalitat i representativitat de la mostra per CCAA, estructura d'edat, gènere i estudis, es va estimar necessari procedir a una ponderació d'aquestes dades en aquells paràmetres on alguna variable hagués estat sobre o infrarepresentada.

8. Com ja s'ha indicat anteriorment, en el procés d'ajustament mitjançant equilibratge de la mostra per a adaptar-la a les característiques del *target* en una metodologia de treball de camp *on-line*, les quotes s'equilibren *a posteriori* i no *a priori* com en les enquestes clàssiques a través de telèfon o mitjançant enquestes personals, doncs l'enviament de correus electrònics amb el seu *link* corresponent és massiu però al final és l'usuari qui decideix respondre o no el qüestionari, sent impossible ajustar per endavant el nombre d'enquestes enviades per tipologia del subjecte d'estudi.

9. La clau està a disposar de grans mostres per a facilitar el procés de ponderació posterior sense perjudicar la qualitat global de la informació ni els marges d'error globals.

### **2.3.2. La mostra**

Sobre un univers potencial de 1.482.042 estudiants inscrits en el curs acadèmic 2003-2004 a primer i segon cicle, es realitza l'enviament de 80.000 correus electrònics personalitzats. El treball de camp es produeix del 2 al 18 de desembre de 2005, obtenint les següents respostes: 1.861 enquestes totalment acabades, si bé re-



alment van accedir al *link* facilitat per Universia 5.722 persones, de les quals 2.430 (el 42,47%) van iniciar l'enquesta i finalment la van culminar i la van retornar 1.861 casos, que representa el 32,3% de les persones que van accedir al qüestionari (veure taula de les pàgines següents).

En quant a les condicions estadístiques, 1.816 enquestes atorguen un marge d'error total possible per tot l'estudi de  $\pm 2,32\%$ , amb un nivell de confiança del 95,5%, on  $K=2$ , i sota el supòsit de màxima indeterminació on  $p=q=50/50$ .

En les pàgines següents figura la relació de respostes per hora i dia, i la seva relació amb el marge d'error global que aportaven les dades. Com s'hi pot apreciar, el primer dia de l'enviament de l'enquesta es varen rebre 1.238 enquestes, és a dir, el 66,8% del total d'un període de disset dies, i ja va fixar les dades amb un marge d'error total possible de  $\pm 2,84\%$ . Durant el primer cap de setmana només varen respondre 307 persones fins situar-se dilluns 5 de desembre a les 9 del matí en 1.545 enquestes i un marge d'error del  $\pm 2,54\%$ . Progressivament el ritme de respostes es va anar alentint fins arribar a 18-XII-2005 quan es va tancar la possibilitat de recepció de qüestionaris.

<b>Dia</b>	<b>Hora</b>	<b>Consultades</b>	<b>Iniciades</b>	<b>Respostes efectives</b>	<b>% respostes</b>	<b>Marge Error total</b>
2-XII-05	9.00	2.957	1.224	913	30,9%	+ 3,31%
	14.00	3.339	1.374	1.033	30,9%	+ 3,11%
	16.00	3.721	1.532	1.158	31,1%	+ 2,94%
	19.00	3.981	1.644	1.238	31,1%	+ 2,84%
5-XII-05	9.00	4.847	2.029	1.545	31,9%	+ 2,54%
	14.00	4.962	2.083	1.583	31,9%	+ 2,51%
	16.00	4.986	2.091	1.590	31,9%	+ 2,50%
	18.15	5.030	2.111	1.605	31,9%	+ 2,50%

7-XII-05	9.00	5.223	2.206	1.674	32,1%	+ 2,44%
	18.00	5.308	2.243	1.703	32,1%	+ 2,42%
9-XII-05	9.00	5.412	2.295	1.749	32,3%	+ 2,39%
	18.00	5.449	2.305	1.758	32,3%	+ 2,38%
12-XII-05	9.00	5.554	2.350	1.796	32,3%	+ 2,36%
	18.00	5.591	2.363	1.804	32,3%	+ 2,35%
13-XII-05	9.00	5.618	2.376	1.817	32,3%	+ 2,34%
	18.00	5.657	2.389	1.827	32,3%	+ 2,34%
14-XII-05	9.00	5.667	2.393	1.830	32,3%	+ 2,34%
	18.00	5.683	2.400	1.837	32,3%	+ 2,33%
15-XII-05	9.00	5.693	2.401	1.838	32,3%	+ 2,33%
	18.00	5.703	2.405	1.843	32,3%	+ 2,33%
16-XII-05	9.00	5.716	2.412	1.845	32,3%	+ 2,33%
	18.00	5.722	2.430	1.851	32,3%	+ 2,32%
<b>18-XII-05</b>	<b>24.00</b>	<b>5.744</b>	<b>2.434</b>	<b>1.853</b>	<b>32,3%</b>	<b>+ 2,32%</b>

### 2.3.3. Les ponderacions

Després de la realització del treball de camp s'ha obtingut, doncs, la resposta lliure d'una mostra de 1.861 casos, el que dona un marge d'error total dels resultats de l'estudi per al conjunt estatal de  $\pm 2,32\%$ , però calia ponderar les dades en funció del pes real de la distribució de l'univers d'estudiants, ja que segons la distribució obtinguda en la resposta lliure dels alumnes, es registraven els següents biaixos en la mostra:

a) Infrarepresentació significativa de la mostra d'estudiants procedents de: Catalunya (-8,36%); Madrid (-4,86%) i País Basc (-3,07%).

b) Igual percentatge de resposta o molt similars al seu pes real al univers a: Extremadura (-0,01); Múrcia (+0,07); La Rioja (+0,13); Illes Balears (+0,19%); Navarra (-0,4%) i Canàries (-0,46%).

c) Percentatges superiors de mostra en comparació a les dades reals de l'univers però dins del marge total d'error que té l'enquesta: Castella La Manxa (+0,59); Astúries (+0,87); Aragó (+1,02) i Cantàbria (+1,25).

I d) Sobrerepresentació significativa de la mostra amb estudiants procedents de: Galícia (+4,79); Castella-Lleó (+4,39); Andalusia (+3,84), i en menor mesura, la Comunitat Valenciana (+2,16).

Com s'ha indicat ja anteriorment, una enquesta per Internet de lliure resposta per part del subjecte d'estudi implica a la pràctica un no control *a priori* per part del investigador respecte a quotes relacionades amb el perfil del *target*; davant d'aquesta dificultat inicial i la normal desviació del perfil de qui respon en funció del perfil modal per al conjunt de l'univers d'estudi, es va procedir *a posteriori* a una ponderació d'acord als pesos reals per CCAA i de la variable "Gènere" d'acord amb els percentatges a nivell estatal.

En canvi per la variable "Edat", el perfil de qui havia respost l'enquesta sí que en major mesura corresponia al pes que els diferents grups d'edat tenen en el sistema universitari espanyol, i per això es va estimar que no procedia ponderar les dades en funció d'aquesta variable: el perfil de l'estudiant que havia respost l'enquesta ja informava bé del *target* que representava.

Variable <i>Grups d'edat</i>	Alumnat UNIVERSIA	% UNIVERSIA	Mostra	Diferència Vs univers
<b>Fins 19 anys</b>	6.915	7,98%	<b>13,5</b>	<b>+5,52</b>
<b>20 anys</b>	7.665	8,84%	<b>12,9</b>	<b>+4,06</b>
<b>21 anys</b>	9.826	11,34%	<b>15,7</b>	<b>+4,36</b>
<b>22 anys</b>	10.188	11,76%	<b>12,1</b>	<b>+0,34</b>
<b>23 anys</b>	10.248	11,83%	<b>13,0</b>	<b>+0,17</b>
<b>24 anys</b>	9.186	10,60%	<b>8,9</b>	<b>-1,70</b>
<b>25 anys</b>	8.374	9,67%	<b>6,9</b>	<b>-2,77</b>
<b>26 anys o més</b>	24.240	27,98%	<b>17,0</b>	<b>-10,98</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86.642</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>----</b>

Variable Gènere	Alumnat Espanya	Mostra	Diferència vs univers	Valors després de ponderació
Home	46,55	38,96	-7,89	866
Dona	53,45	61,04	+7,89	994
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>----</b>	<b>1.861</b>

COMUNITATS AUTÒNOMES	PROVÍNCIES	ALUMNES UNIVERSIA	ALUMNES ESPANYA	% UNIVERSIA	% ESPANYA	MOS-TRA	Diferència vs univers	VALORS DESPRÉS POND.
Andalusia	Huelva	774	250.774	21,37	16,16			Nombre absolut d'enquestes segons % a nivell estatal
	Sevilla	6.082						
	Cadis	2.573						
	Còrdova	2.183						
	Màlaga	1.896						
	Jaén	1.474						
	Granada	2.684						
	Almeria	957						
	Ceuta	60						
Melilla	71							
<b>TOTAL ANDALUSIA</b>		<b>18.754</b>	<b>250.774</b>	<b>21,37</b>	<b>16,16</b>	<b>20,0%</b>	<b>+3,84</b>	<b>301</b>
Aragó	Osca	194	37.608	2,03	2,42			
	Saragossa	1.486						
	Terol	107						
<b>TOTAL ARAGÓ</b>		<b>1.787</b>	<b>37.608</b>	<b>2,03</b>	<b>2,42</b>	<b>1,4</b>	<b>-1,02</b>	<b>45</b>
Astúries	Astúries	2.308	34.630	2,63	2,23			
<b>TOTAL ASTÚRIES</b>		<b>2308</b>	<b>34.630</b>	<b>2,63</b>	<b>2,23</b>	<b>3,1</b>	<b>+0,87</b>	<b>41</b>
Balears	Illes Balears	963	12.564	1,10	0,81			
<b>TOTAL BALEARS</b>		<b>963</b>	<b>12.564</b>	<b>1,10</b>	<b>0,81</b>	<b>1,0</b>	<b>+0,19</b>	<b>15</b>
Canàries	Gran Canària	1.684	49.059	3,01	3,16			
	S. Cruz Tenerife	957						
<b>TOTAL CANÀRIES</b>		<b>2.641</b>	<b>49.059</b>	<b>3,01</b>	<b>3,16</b>	<b>2,7</b>	<b>-0,46</b>	<b>59</b>
Cantàbria	Cantàbria	1.451	13.200	1,65	0,85			
<b>TOTAL CANTÀBRIA</b>		<b>1.451</b>	<b>13.200</b>	<b>1,65</b>	<b>0,85</b>	<b>2,1</b>	<b>+1,25</b>	<b>16</b>
Castella La Manxa	Toledo	950	29.714	4,22	1,91			
	Ciudad Real	1.236						
	Guadalajara	375						
	Conca	259						
	Albacete	883						
<b>TOTAL CASTELLA LA MANXA</b>		<b>3.703</b>	<b>29.714</b>	<b>4,22</b>	<b>1,91</b>	<b>2,5</b>	<b>+0,59</b>	<b>35</b>
Castella Lleó	Lleó	1.115	94.874	8,94	6,11			
	Zamora	587						
	Salamanca	2.024						
	Palència	429						
	Valladolid	2.016						
	Àvila	364						
	Burgos	873						
	Sòria	146						
	Segòvia	294						
<b>TOTAL CASTELLA LLEÓ</b>		<b>7.848</b>	<b>94.874</b>	<b>8,94</b>	<b>6,11</b>	<b>10,5</b>	<b>+4,39</b>	<b>114</b>

COMUNITATS AUTÒNOMES	PROVÍNCIES	ALUMNES UNIVERSIA	ALUMNES ESPANYA	% UNIVERSIA	% ESPANYA	MOS-TRA	Diferència vs univers	VALORS DESPRÉS PONDE-RACIÓ
Catalunya	Barcelona	5.184	233.797	7,80	15,06			
	Tarragona	680						
	Girona	524						
	Lleida	449						
<b>TOTAL CATALUNYA</b>		<b>6.837</b>	<b>233.797</b>	<b>7,80</b>	<b>15,06</b>	<b>6,7</b>	<b>-8,36</b>	<b>280</b>
Comunitat Valenciana	Castelló	910	148.122	11,29	9,54			
	València	5.403						
	Alacant	3.595						
<b>TOTAL COMUNITAT VALENCIANA</b>		<b>9.908</b>	<b>148.122</b>	<b>11,29</b>	<b>9,54</b>	<b>11,7</b>	<b>+2,16</b>	<b>178</b>
Extremadura	Càceres	647	26.538	1,9	1,71			
	Badajoz	1.021						
<b>TOTAL EXTREMADURA</b>		<b>1.668</b>	<b>26.538</b>	<b>1,9</b>	<b>1,71</b>	<b>1,7</b>	<b>=</b>	<b>32</b>
Galícia	La Corunya	3.034	88.640	8,69	5,71			
	Lugo	732						
	Ourense	898						
	Pontevedra	2.966						
<b>TOTAL GALÍCIA</b>		<b>7.630</b>	<b>88.640</b>	<b>8,69</b>	<b>5,71</b>	<b>10,5</b>	<b>+4,79</b>	<b>106</b>
La Rioja	La Rioja	410	7.291	0,47	0,47			
<b>TOTAL LA RIOJA</b>		<b>410</b>	<b>7.291</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>	<b>0,6</b>	<b>+0,13</b>	<b>9</b>
Madrid	Madrid	16.872	398.228	19,22	25,66			
<b>TOTAL MADRID</b>		<b>16.872</b>	<b>398.228</b>	<b>19,22</b>	<b>25,66</b>	<b>20,8</b>	<b>-4,86</b>	<b>478</b>
Múrcia	Múrcia	2.630	40.837	3,00	2,63			
<b>TOTAL MURCIA</b>		<b>2.630</b>	<b>40.837</b>	<b>3,00</b>	<b>2,63</b>	<b>2,7</b>	<b>+0,07</b>	<b>49</b>
Navarra	Navarra	619	18.621	0,71	1,20			
<b>TOTAL NAVARRA</b>		<b>619</b>	<b>18.621</b>	<b>0,71</b>	<b>1,20</b>	<b>0,8</b>	<b>-0,4</b>	<b>22</b>
País Basc	Biscaia	1.038	67.800	1,97	4,37			
	Guipúscoa	442						
	Alaba	249						
<b>TOTAL PAÍS BASC</b>		<b>1.729</b>	<b>67.800</b>	<b>1,97</b>	<b>4,37</b>	<b>1,3</b>	<b>-3,07</b>	<b>81</b>
<b>TOTAL</b>		<b>87.758</b>	<b>1.552.297</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>----</b>	<b>1.861</b>



Segona Part

---

**LA RECERCA EMPÍRICA**





## **Capítol 3 LA DEMANDA**

Aquest capítol conté la informació dels serveis que l'alumne considera com essencials per a valorar positivament un centre universitari. El seu contingut s'estructura en tres punts. En primer lloc, s'aborda l'estudi genèric sobre la demanda de serveis per part de l'alumnat. Posteriorment, es tracta en detall la demanda de cada un dels serveis que són objecte d'estudi particularitzat, començant pels serveis de cooperació i relacions internacionals i acabant pels considerats obligatoris en la normativa de referència.

### **3.1. LA DEMANDA GENERAL DE SERVEIS**

Aquest primer punt inclou l'anàlisi de la demanda de serveis per part de l'alumnat, tant des de punt de vista general com ja introduint el posicionament particular dels serveis internacionals de la universitat.

#### **3.1.1. La demanda general de serveis de l'alumnat**

El present apartat conté ordenadament, la informació derivada de les respostes espontànies i múltiples sobre demanda de serveis, i la derivada de les respostes suggerides.

### **3.1.1.a. La demanda espontània**

A continuació es relaten els resultats obtinguts, en respostes espontànies i múltiples, tant de serveis que l'alumne considera més importants per a valorar bé un centre universitari (serveis bàsics) així com també el resultat de les propostes de nous serveis que els alumnes consideren millorarien la seva opinió de la universitat on cursen estudis (nous serveis).

#### **3.1.1.a.a. La demanda de serveis “bàsics”**

De forma espontània, els alumnes universitaris espanyols consideren que és rellevant per a valorar positivament una universitat que els seus centres docents disposin d'una *“bona biblioteca amb el que comporta un bon accés a serveis d'informació i documentació”* (39,8%); i a continuació la petició de *“bones instal·lacions, aules d'informàtica i programes d'accés a Internet”* (34,0%), petició que en certa forma està molt relacionada amb l'anterior.

1. De forma significativa per sobre de la mitjana estatal, espontàniament els estudiants que posen més èmfasi en disposar d'una bona biblioteca i serveis de documentació (39,8%) són els estudiants que tenen 20 anys (48,9%), o el que a la pràctica resulta el mateix, els que cursen segon curs (45,0%); també, es cita més aquest servei els estudiants que cursen estudis relacionats amb les humanitats (44,9%) i les ciències (43,8%). I també, de forma espontània se cita més disposar d'una bona biblioteca i serveis de documentació, entre els alumnes procedents de les CCAA d'Aragó (50,6%) i de Madrid (43,4%).
2. Respecte la demanda de bones instal·lacions, aules i accés a programes informàtics (34,0%), resulta més citat entre els alumnes de 22 anys (41,7%), i entre els que cursen

cinquè curs (41,3%), i no s'observen diferències per tipus d'estudis. En canvi, adquireix major importància entre els alumnes que cursen estudis superiors a Illes Balears (43,6%), Extremadura (39,6%) i Castella-la Manxa (36,2%). Aquesta demanda s'expressa també amb altres matisos, com són:

2.1 "*Aules adaptades a les noves tecnologies*" (8,1%); que arriba a un valor màxim significatiu entre els alumnes de quart curs (13,5%), i aquells procedents de Navarra (19,0%), Illes Balears (15,4%), País Basc (14,8%) i Catalunya (13,2%).

2.2 "*Disposar d'un ordinador per alumne*" (3,0%).

2.3 "*Disposar en el campus de connexió sense fil -WIFI / Wireless-*" (2,0%).

En un segon nivell d'importància relativa, els alumnes universitaris espanyols posen en valor al ponderar un centre universitari, que aquest disposi dels "materials, el mobiliari, instal·lacions i laboratoris apropiats" (21,7%), i que la "qualitat dels docents" sigui percebuda com a bona (20,6%).

3. Destaquen per sobre de la mitjana en la demanda de materials, mobiliari i instal·lacions dels laboratoris apropiats (21,7%), els alumnes més joves (25,2%) fins als 19 anys i el 24,3% entre els de 20 anys, el que a la pràctica implica en major mesura als alumnes de primer curs (28,7%). Es registra una importància similar pels diferents tipus d'estudis, però una mica més entre els estudiants de llicenciatures de tipus tècnic (24,2%). També resulta més citat entre els alumnes procedents de Galícia (26,8%), seguit d'Aragó (26,4%), Madrid (23,7%) i Astúries (23,1%).

4. Respecte la quarta demanda més rellevant per avaluar qualitat d'una universitat des del punt de vista de l'alumne, és la qualitat dels docents (20,6%), que adquireix major rellevància entre els alumnes que cursen estudis de postgrau (29,3%), seguit dels de quart curs (23,3%) i els de primer (24,7%); que la seva translació en termes d'edats es plasmaria en un major nivell de citació espontània entre els estudiants de 25 anys (27,7%), de 24 anys (27,3%) i de 21 anys (24,4%). No es registren diferències significatives per tipus d'estudis; i en canvi sí que el nivell de citació espontània donant major rellevància a aquest ítem adquireix major significació en funció de la CA de l'estudiant, de manera que se cita més a: Cantàbria (37,1%), Navarra (31,9%), Aragó (26,4%), País Basc (25,8%), Castella Lleó (24,8%), Múrcia (23,4%) i Madrid (23,2%). Més importància també, entre els alumnes que cursen estudis en centres de l'església Catòlica (27,4%). Aquesta demanda s'expressa també amb altres matisos, com són:

4.1 "Major relació entre docents i alumnes – tutories-" (8,0%); que arriba a un nivell màxim de citació espontània entre els alumnes de cinquè curs (13,9%), i els procedents de les comunitats de Navarra (23,3%) i Canàries (19,5%).

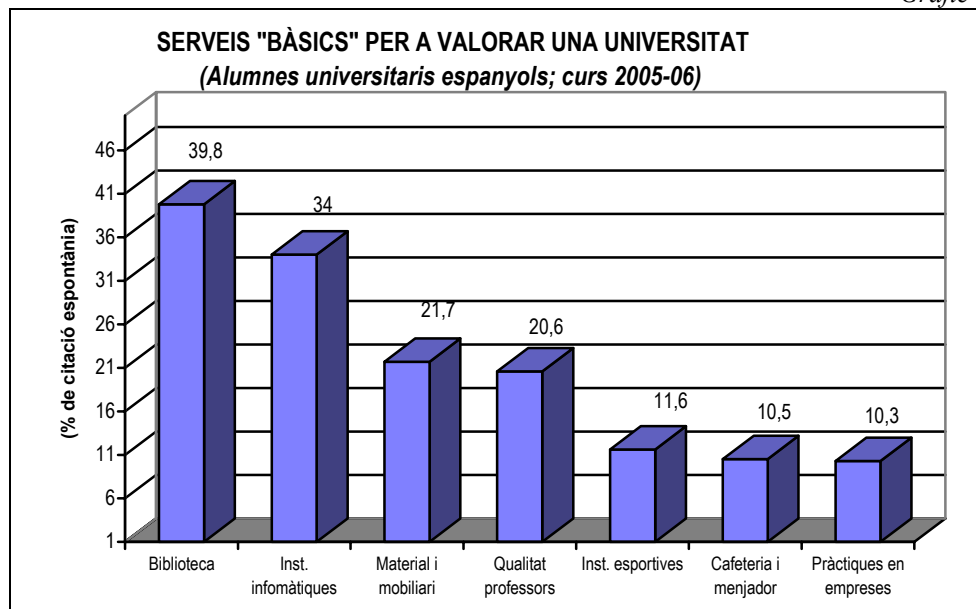
4.2 "Atenció personalitzada a l'alumne" (3,2%).

4.3 "Interès dels professors pels alumnes" (2,7%).

4.4 "Millorar la metodologia per a impartir las assignatures" (1,2%).

En un tercer nivell de citació espontània però molt distanciat dels dos anteriors, els estudiants universitaris destaquen com rellevant per a valorar positivament una universitat: disposar de “bones instal·lacions esportives” (11,6%); disposar d’un “servei de cafeteria” en el centre (10,5%); realitzar “pràctiques a les empreses” (10,3%); disposar de sales “d’estudi àmplies i espais per a treballar en equip” i un “bon servei de menjador amb una bona relació qualitat - preu” (9,7% respectivament); i finalment, accedir a la “informació i realitzar tràmits administratius relacionats amb la universitat a través d’Internet” (9,1%).

Gràfic 1



5. Disposar de bones instal·lacions esportives (11,6%), resulta significativament més citat pels estudiants de quart curs (18,5%) i els procedents d'Aragó (23,0%).
6. La demanda d'un bon servei de cafeteria i menjador amb una adequada relació entre qualitat i el preu, es manifesta en dos conceptes separats, que són:

- 6.1 La demanda d'un servei de cafeteria (10,5%) dins del mateix centre docent, que resulta més destacat entre els alumnes de 22 anys (16,7%) i els procedents de centres situats universitaris de la comunitat de Madrid (14,4%).
- 6.2 Que hagi un servei de menjador amb una bona relació entre qualitat i preu (9,7%), ho citen més els alumnes de 20 anys (17,6%), i específicament entre els alumnes de segon curs (16,0%), i els que cursen estudis en centres universitaris situats a Catalunya (20,7%).
7. Sota el concepte de facilitar l'accés al mercat de treball, en primer lloc per part dels alumnes se cita de forma espontània com un valor positiu per valorar la qualitat d'una universitat, la possibilitat de realitzar pràctiques en empreses (10,3%), que arriba a un valor màxim entre els alumnes procedents de centres situats a Extremadura (26,0%) i Múrcia (21,3%); i per cursos, entre aquells que cursen postgraus (15,8%). Aquesta demanda s'expressa també amb altres matisos, com són:
- 7.1 "Estudis enfocats al món laboral real / orientació professional" (6,5%).
- 7.2 "Disposar d'una borsa de treball" (5,2%).
8. Disposar d'accés a sales d'estudi àmplies i espais per a treballar en equip (9,7%), ho citen més els alumnes de 24 anys (14,7%); i també:
- 8.1 "Major flexibilitat horària per a l'ús d'instal·lacions" (3,3%).
9. Accedir a informació i realitzar tràmits administratius universitaris a través d'Internet (9,1%). Aquesta demanda genèrica s'expressa també amb altre matís, que és:
- 9.1 "Serveis administratius ràpids i eficients" (7,6%).

Finalment, en quart terme d'importància relativa, els estudiants universitaris espanyols de forma espontània, citen els següents aspectes com rellevants per a valorar positivament una universitat:

10. Disposar d'un "servei de beques" (7,8%); que arriba a un valor màxim entre els alumnes universitaris que cursen carreres d'humanitats (14,3%).

11. Disposar d'un servei de copisteria accessible" (7,6%).

12. Accessibilitat.

12.1 Ja sigui a través de bons accessos al centre amb transport públic i/o aparcament a la zona (7,3%); més citat entre els estudiants de centres on es cursen estudis relacionats amb les ciències de la salut (11,1%) i els estudis tècnics (10,4%).

12.2 O bé, accessos adaptats per a persones amb minusvalidesa (1,8%).

13. Que el centre organitzi esdeveniments culturals i d'oci (5,4%), així com l'organització de cicles de conferències i seminaris (3,1%).

14. Intercanvis amb universitats estrangeres (2,7%).

Escàs poder per generar satisfacció. De forma espontània, que una universitat disposi d'un servei que faciliti els Intercanvis amb universitats estrangeres només ho cita espontàniament el 2,7% dels estudiants com un factor rellevant per valorar més positivament un centre.

15. Organització de cursos d'idiomes (2,2%).

16. Que el campus disposi de zones verdes (1,6%) i espais a l'aire lliure.

17. Existència de places de residència a prop de la universitat (1,3%).

18. Existència d'associacions d'estudiants (1,0%).

(TAULA 1)	TOTAL	CURS					
		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
% Verticals amb marca Jhi?							
<b>DEMANDA SERVEIS "BÀSICS"</b>	<b>1614</b>	<b>143</b>	<b>316</b>	<b>419</b>	<b>259</b>	<b>243</b>	<b>234</b>
Bona biblioteca / accés serveis d'informació / documentació	39,8	38,6	45,0	38,8	34,8	40,2	40,5
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet	34,0	31,0	32,3	33,8	35,1	41,3	29,8
Materials, mobiliari instal·lacions apropiades / laboratoris	21,7	28,7	20,6	22,7	19,4	21,3	20,0
Qualitat dels professors	20,6	24,7	16,6	17,1	23,3	17,9	>29,3
Bones instal·lacions esportives	11,6	9,2	10,0	10,2	>18,5	12,1	9,8
Servei de cafeteria	10,5	12,0	11,5	12,5	7,2	14,6	<4,4
Pràctiques en les empreses	10,3	7,8	7,9	8,4	11,4	11,5	>15,8
Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip	9,7	6,3	8,6	11,4	11,1	7,7	10,5
Bon servei de menjador (relació qualitat/ preu)	9,7	7,7	>16,0	9,5	<5,8	6,3	10,6
Informació i realitzar tràmits per Internet	9,1	10,0	9,8	11,0	7,3	7,6	7,8
Aules adaptades a les noves tecnologies	8,1	9,0	6,0	7,6	>13,5	7,1	6,6
Major relació entre docents i alumnes (tutories)	8,0	7,9	6,1	6,9	8,0	>13,9	6,3
Serveis de beques	7,8	9,3	9,1	6,1	7,7	8,1	7,6
Servei de copisteria accessible	7,6	7,9	10,6	7,1	8,4	7,3	<4,0
Serveis administratius ràpids i eficients	7,6	<2,1	8,9	6,8	9,2	8,5	7,8
Bons accessos (+ transport públic+ aparcaments)	7,3	6,9	7,2	9,5	4,4	9,9	4,0
Estudis enfocats al món laboral real / orientació professional	6,5	6,5	5,9	5,9	9,2	4,3	7,9
Organització d'esdeveniments culturals / oci	5,4	7,4	6,3	4,6	7,4	3,2	4,2
Disposar d'una borsa de treball	5,2	6,1	3,7	3,9	6,9	5,9	6,3
Major flexibilitat horària pel ús de instal·lacions	3,3	1,3	2,7	>6,6	2,0	2,5	1,6
Atenció personalitzada a l'alumne	3,2	4,6	2,7	2,2	3,0	3,5	4,4
Organització de cicles de conferències / seminaris	3,1	1,7	2,8	2,7	5,2	3,1	2,7
Un ordinador per alumne	3,0	2,4	3,0	3,4	4,7	<0,4	3,4
Intercanvis amb universitats estrangeres	2,7	1,2	3,0	3,2	2,4	3,3	2,4
Interès dels professors pels alumnes	2,7	0,5	1,5	2,1	>5,5	3,0	3,2
Cursos d'idiomes	2,2	3,2	0,7	2,3	3,0	1,9	2,6
Connexió sense fil (WIFI / Wireless)	2,0	3,6	1,2	2,1	2,8	2,9	<0,0
Access a minusvàlids / discapacitats	1,8	3,2	2,0	1,3	2,6	1,2	1,3
Campus amb zones verdes	1,6	0,6	1,1	1,4	1,3	2,5	2,4
Places de residència prop del centre universitari	1,3	1,3	2,1	0,8	0,4	>2,7	0,3
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,2	0,6	1,2	1,1	0,2	0,4	>3,3
Delegació d'estudiants ( associació d'alumnes)	1,0	0,0	1,1	>2,6	0,2	0,3	0,6

(Resposta espontània i múltiple)



Els alumnes universitaris de primer curs, de forma espontània, donen especial importància per a valorar positivament una universitat els següents serveis / prestacions:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (38,6%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (31,0%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (28,7%).
4. Qualitat dels professors (24,7%).
5. Servei de cafeteria (12,0%).
6. Informació i realitzar tràmits per Internet (10,0%).

Els alumnes universitaris de segon curs, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (45,0%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (32,3%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (20,6%).
4. Qualitat dels professors (16,6%).
5. Bon servei de menjador –relació qualitat/preu- (16,0%).
6. Servei de cafeteria (11,5%).
7. Servei de copisteria accessible (10,6%).
8. Bones instal·lacions esportives (10,0%).

Els alumnes universitaris de tercer curs, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (38,8%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (33,8%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (22,7%).

4. Qualitat dels professors (17,1%).
5. Servei de cafeteria (12,5%).
6. Sales d'estudi amples / espais per a treballar en equip (11,4%).
7. Informació i realitzar tràmits per Internet (11,0%).
8. Bones instal·lacions esportives (10,2%).

Els alumnes universitaris de quart curs, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (35,1%).
2. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (34,8%).
3. Qualitat dels professors (23,3%).
4. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (19,4%).
5. Bones instal·lacions esportives (18,5%).
6. Aules adaptades a les noves tecnologies (13,5%).
7. Pràctiques en les empreses (11,4%).
8. Sales d'estudi amples / espais per a treballar en equip (11,1%).

Els alumnes universitaris de cinquè curs, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (41,3%).
2. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (40,2%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (21,3%).
4. Qualitat dels professors (17,9%).
5. Servei de cafeteria (14,6%).
6. Major relació entre docents i alumnes –tutories- (13,9%).
7. Bones instal·lacions esportives (12,1%).

8. Pràctiques en les empreses (11,5%).

Els alumnes universitaris de d'altres cursos, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (40,5%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (29,8%).
3. Qualitat dels professors (29,3%).
4. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (20,0%).
5. Pràctiques en les empreses (15,8%).
6. Bon servei de menjador –relació qualitat/preu- (10,6%).
7. Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip (10,5%).

(TAULA 2)	TOTAL	GÈNERE		EDAT								
		Home	Dona	Fins 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més	
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>												
<b>DEMANDA SERVEIS "BÀSICS"</b>	<b>1614</b>	<b>737</b>	<b>877</b>	<b>208</b>	<b>217</b>	<b>258</b>	<b>198</b>	<b>201</b>	<b>151</b>	<b>107</b>	<b>274</b>	
Bona biblioteca / accés serveis d'informació / documentació	39,8	37,8	41,5	36,6	>48,9	41,1	41,0	37,2	35,6	32,4	40,1	
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet	34,0	33,1	34,8	29,4	33,3	31,5	41,7	38,6	38,0	28,1	31,7	
Materials, mobiliari instal·lacions apropiades / laboratoris	21,7	22,9	20,7	25,2	24,3	20,8	22,6	21,0	16,3	16,0	22,8	
Qualitat dels professors	20,6	22,9	18,6	22,4	14,7	24,4	19,7	17,1	27,3	27,7	16,9	
Bones instal·lacions esportives	11,6	12,2	11,2	7,8	14,1	14,1	10,1	14,4	10,9	12,3	9,5	
Servei de cafeteria	10,5	10,4	10,6	11,6	11,3	12,9	>16,7	8,6	10,1	5,0	<6,3	
Pràctiques en les empreses	10,3	8,9	11,4	9,3	6,4	9,4	10,4	11,3	11,7	12,0	12,6	
Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip	9,7	10,0	9,4	<4,2	11,1	9,4	9,1	13,0	>14,7	7,7	8,8	
Bon servei de menjador (relació qualitat/ preu)	9,7	10,7	8,8	10,2	>17,6	6,3	8,7	9,3	7,3	8,8	8,8	
Informació i realitzar tràmits per Internet	9,1	9,5	8,8	9,5	11,1	7,1	6,6	8,7	5,6	14,7	10,9	
Aules adaptades a les noves tecnologies	8,1	10,1	6,5	7,6	<2,6	>12,4	8,2	8,2	8,5	9,2	8,2	
Major relació entre docents i alumnes (tutories)	8,0	7,9	8,0	6,9	7,2	7,7	7,3	6,9	9,2	7,7	10,2	
Serveis de beques	7,8	7,1	8,3	10,7	5,7	8,4	7,1	8,1	7,9	10,0	5,9	
Servei de copisteria accessible	7,6	6,8	8,3	9,2	8,1	6,3	10,2	7,9	7,1	2,4	7,6	
Serveis administratius ràpids i eficients	7,6	8,3	6,9	7,4	<3,9	6,3	8,1	8,9	11,5	11,2	7,0	
Bons accessos (+ transport públic+ aparcaments)	7,3	8,3	6,4	5,1	9,1	8,9	>11,3	6,4	3,7	9,7	4,6	
Estudis enfocats al món laboral real / orientació professional	6,5	5,1	7,7	6,6	6,3	5,1	<2,8	7,1	7,8	7,4	9,2	
Organització d'esdeveniments culturals / oci	5,4	4,9	5,8	8,3	5,3	3,3	4,1	5,9	2,6	8,6	6,0	
Disposar d'una borsa de treball	5,2	3,7	6,5	6,0	3,8	3,4	6,0	7,6	3,4	7,2	5,2	
Major flexibilitat horària pel ús de instal·lacions	3,3	3,4	3,2	1,3	5,3	3,2	3,0	4,3	2,8	4,6	2,5	
Atenció personalitzada a l'alumne	3,2	2,9	3,3	4,7	1,4	1,7	2,4	3,4	2,9	3,7	5,1	
Organització de cicles de conferències / seminaris	3,1	1,9	4,1	2,4	2,3	4,1	2,9	4,4	3,0	1,7	3,0	
Un ordinador per alumne	3,0	2,6	3,3	3,5	4,4	3,1	1,7	5,0	0,3	1,1	3,0	
Intercanvis amb universitats estrangeres	2,7	3,4	2,2	1,9	3,7	2,4	3,2	4,1	>5,5	0,5	1,0	
Interès dels professors pels alumnes	2,7	2,6	2,8	<0,3	1,3	3,2	1,3	>6,1	1,6	>8,8	1,9	
Cursos d'idiomes	2,2	2,2	2,1	2,1	2,4	1,9	3,9	<0,0	3,2	0,5	2,7	
Connexió sense fil (WIFI / Wireless)	2,0	2,3	1,7	2,9	1,7	1,0	2,1	3,0	3,7	0,0	1,5	
Access a minusvàlids / discapacitats	1,8	2,0	1,7	2,7	0,5	2,1	3,4	2,4	1,1	1,0	1,0	
Campus amb zones verdes	1,6	1,5	1,6	0,5	2,1	2,8	1,6	1,5	0,7	1,7	1,2	
Places de residència prop del centre universitari	1,3	2,0	0,6	>2,9	0,0	0,2	2,6	1,1	1,4	0,0	1,6	
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,2	1,6	0,8	0,4	0,8	1,5	0,0	2,5	0,7	0,0	2,3	
Delegació d'estudiants ( associació d'alumnes)	1,0	0,5	1,5	2,0	1,0	1,4	0,0	2,2	0,9	0,0	0,5	

(Resposta espontània i múltiple)

(TAULA 3)	TOTAL	ESTUDIS				
		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
DEMANDA SERVEIS "BÀSICS"	1614	607	478	143	127	125
Bona biblioteca / accés serveis d'informació / documentació	39,8	38,7	39,2	43,8	40,8	44,9
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet	34,0	36,2	33,0	33,5	32,6	32,9
Materials, mobiliari instal·lacions apropiades / laboratoris	21,7	18,7	24,2	22,7	21,0	22,5
Qualitat dels professors	20,6	20,3	20,3	18,9	18,5	21,4
Bones instal·lacions esportives	11,6	10,2	13,8	12,4	6,9	13,7
Servei de cafeteria	10,5	11,1	10,6	8,8	10,7	9,6
Pràctiques en les empreses	10,3	10,7	<6,9	12,8	12,6	7,4
Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip	9,7	9,0	10,7	9,5	10,5	7,4
Bon servei de menjador (relació qualitat/ preu)	9,7	8,7	10,9	10,7	8,8	9,1
Informació i realitzar tràmits per Internet	9,1	8,9	9,6	8,4	9,1	10,3
Aules adaptades a les noves tecnologies	8,1	8,2	7,2	9,7	7,7	10,5
Major relació entre docents i alumnes (tutories)	8,0	7,7	9,3	8,4	7,9	7,2
Serveis de beques	7,8	6,9	8,2	9,4	<2,0	>14,3
Servei de copisteria accessible	7,6	8,0	6,4	8,8	8,4	10,6
Serveis administratius ràpids i eficients	7,6	9,1	8,0	8,3	4,7	<2,4
Bons accessos (+ transport públic+ aparcaments)	7,3	6,2	>10,4	4,0	11,1	5,5
Estudis enfocats al món laboral real / orientació professional	6,5	6,1	7,2	6,8	5,7	4,8
Organització d'esdeveniments culturals / oci	5,4	5,7	7,0	3,2	<1,1	6,4
Disposar d'una borsa de treball	5,2	5,3	4,9	3,9	4,8	6,2
Major flexibilitat horària pel ús de instal·lacions	3,3	3,0	3,8	2,5	3,8	3,7
Atenció personalitzada a l'alumne	3,2	3,7	3,0	2,0	3,7	1,2
Organització de cicles de conferències / seminaris	3,1	3,2	2,9	>6,2	<0,0	5,2
Un ordinador per alumne	3,0	2,4	2,1	3,6	4,7	3,3
Intercanvis amb universitats estrangeres	2,7	3,7	2,4	0,3	3,3	2,6
Interès dels professors pels alumnes	2,7	2,1	2,5	>10,0	0,5	1,9
Cursos d'idiomes	2,2	2,7	1,9	1,6	0,8	2,6
Connexió sense fil (WIFI / Wireless)	2,0	2,8	2,1	1,1	3,7	0,0
Access a minusvàlids / discapacitats	1,8	2,5	1,8	0,6	1,3	0,7
Campus amb zones verdes	1,6	2,2	1,0	0,4	0,8	>3,8
Places de residència prop del centre universitari	1,3	0,9	1,1	1,0	>6,1	0,0
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,2	1,3	0,7	0,0	>3,9	0,5
Delegació d'estudiants ( associació d'alumnes)	1,0	0,7	0,9	1,1	>4,6	0,6

(Resposta espontània i múltiple)

Els alumnes universitaris de Ciències Socials, de forma espontània, donen especial importància per a valorar positivament una universitat els següents serveis / prestacions:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (38,7%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (36,2%).
3. Qualitat dels professors (20,3%).
4. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (18,7%).
5. Servei de cafeteria (11,1%).
6. Pràctiques en les empreses (10,7%).

Els alumnes universitaris d'Estudis Tècnics, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (39,2%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (33,0%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (34,2%).
4. Qualitat dels professors (20,3%).
5. Bones instal·lacions esportives (13,8%).
6. Bon servei de menjador –relació qualitat/preu- (10,9%).
7. Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip (10,7%).
8. Servei de cafeteria (10,6%).
9. Bons accessos / transport públic / aparcaments (10,4%).

Els alumnes universitaris de Ciències, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (43,8%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (33,5%).

3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (22,7%).
4. Qualitat dels professors (18,9%).
5. Pràctiques en les empreses (12,8%).
6. Bones instal·lacions esportives (12,4%).
7. Bon servei de menjador –relació qualitat/preu- (10,7%).
8. Interès dels professors pels alumnes (10,0%).

Els alumnes universitaris de Ciències de la Salut, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (40,8%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (32,6%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (21,0%).
4. Qualitat dels professors (18,5%).
5. Pràctiques en les empreses (12,6%).
6. Bons accessos / transport públic / aparcaments (11,1%).
7. Servei de cafeteria (10,7%).
8. Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip (10,5%).

Els alumnes universitaris d'Humanitats, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (44,9%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (32,9%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (22,5%).
4. Qualitat dels professors (21,4%).
5. Servei de beques (14,3%).
6. Bones instal·lacions esportives (13,7%).

7. Servei de copisteria accessible (10,6%).

Els alumnes universitaris de la Comunitat d'Andalusia<sup>93</sup>, de forma espontània, donen especial importància per a valorar positivament una universitat els següents serveis / prestacions:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (39,4%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (36,1%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (21,3%).
4. Qualitat dels professors (19,4%).
5. Bones instal·lacions esportives (12,8%).
6. Informació i realitzar tràmits per Internet (12,7%).
7. Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip (11,2%).
8. Servei de cafeteria (10,4%).

Els alumnes universitaris de la Comunitat Valenciana, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (41,5%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (34,4%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (19,8%).
4. Qualitat dels professors (19,4%).
5. Bones instal·lacions esportives (14,3%).
6. Servei de cafeteria (13,4%).
7. Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip (10,3%).

---

<sup>93</sup> Només s'analitzen amb detall aquelles Comunitats Autònomes amb suficient mostra perquè les dades pugin ésser significatives.



Els alumnes universitaris de la Comunitat de Castella i Lleó, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (35,5%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (33,1%).
3. Qualitat dels professors (24,8%).
4. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (20,6%).
5. Bones instal·lacions esportives (11,6%).
6. Pràctiques en les empreses i Servei de copisteria accessible (11,2%).
7. Major relació entre docents i alumnes –tutories- (11,0%).
8. Estudis enfocats al món laboral real / orientació professional (10,4%).

Els alumnes universitaris de Catalunya, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (40,3%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (32,8%).
3. Bon servei de menjador –relació qualitat/preu- (20,7%).
4. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (20,2%).
5. Qualitat dels professors (16,1%).
6. Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip (13,6%).
7. Aules adaptades a les noves tecnologies (13,2%).
8. Bones instal·lacions esportives (12,5%).
9. Servei de copisteria accessible (10,5%).
10. Pràctiques en les empreses (10,0%).

Els alumnes universitaris de la Comunitat de Galícia, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (40,5%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (32,0%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (26,8%).
4. Qualitat dels professors (17,3%).
5. Pràctiques en les empreses (14,4%).
6. Bon servei de menjador –relació qualitat/preu- (12,5%).
7. Bones instal·lacions esportives (10,1%).

Els alumnes universitaris de la Comunitat de Madrid, de forma espontània, donen especial importància:

1. Bona biblioteca / Accés serveis d'informació (43,4%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (36,1%).
3. Materials, mobiliari, instal·lacions apropiades / laboratoris (23,7%).
4. Qualitat dels professors (23,2%).
5. Servei de cafeteria (14,4%).
6. Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip i Informació i realitzar tràmits per Internet (10,0%).



(TAULA 4b)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT																	
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc	
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1614	267	41	33	152	47	12	31	95	239	26	98	13	8	424	40	21	68	
DEMANDA S. "BÀSICS"	7,3	5,7	6,9	1,8	7,5	2,3	5,2	6,0	5,5	9,7	3,1	9,3	7,7	13,2	7,1	10,1	8,6	10,9	
Estudis enfocats al món laboral real / orientació professional	6,5	6,3	0,0	4,7	3,2	4,5	15,9	12,9	10,4	5,1	8,3	7,2	15,4	0,0	6,6	4,1	4,3	>14,8	
Organització d'esdeveniments culturals / oci / treball	5,4	4,4	3,5	6,5	3,6	2,7	0,0	4,0	5,5	4,4	0,0	6,7	12,8	9,4	6,5	4,1	0,0	>13,9	
Disposar d'una borsa de treball	5,2	6,1	0,0	6,5	6,7	2,3	0,0	>26,3	5,9	3,1	13,6	5,5	0,0	0,0	4,4	11,2	4,3	0,0	
Major flexibilitat horària pel ús de instal·lacions	3,3	5,1	0,0	5,4	1,6	6,8	5,2	6,0	1,9	2,0	0,0	3,4	0,0	0,0	3,3	>13,9	0,0	0,0	
Atenció personalitzada a l'alumne	3,2	3,1	3,5	0,0	1,3	7,2	2,6	3,5	2,6	2,8	3,1	3,3	5,1	0,0	4,0	2,1	0,0	3,9	
Organització de cicles de conferències / seminaris	3,1	3,3	5,7	0,0	3,2	5,0	5,3	6,0	4,4	2,3	0,0	2,3	0,0	3,7	3,0	0,0	0,0	0,0	
Un ordinador per alumne	3,0	2,1	3,5	1,8	3,4	2,3	0,0	0,0	1,2	>6,9	0,0	1,5	0,0	2,3	3,0	8,6	3,9	3,9	
Intercanvis amb universitats estrangeres	2,7	2,3	>11,4	0,0	2,3	2,7	7,8	0,0	1,2	2,0	0,0	2,1	5,1	0,0	3,4	2,1	4,3	3,9	3,9
Interès dels professors pels alumnes	2,7	2,0	5,7	5,4	2,2	0,0	0,0	0,0	3,7	<0,0	0,0	2,6	0,0	13,2	2,6	3,0	>19,0	>10,9	>10,9
Cursos d'idiomes	2,2	3,4	0,0	1,8	1,9	0,0	0,0	0,0	3,6	3,6	0,0	2,1	5,1	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Connexió sense fil (WiFi / Wireless)	2,0	1,2	0,0	2,9	0,0	2,3	0,0	2,0	1,3	2,8	0,0	3,3	5,1	>22,6	2,4	6,2	0,0	0,0	0,0
Accés a minsvàlids / discapacitats	1,8	2,7	0,0	0,0	2,3	0,0	>10,7	0,0	2,4	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Campus amb zones verdes	1,6	1,9	3,5	0,0	>4,4	0,0	2,6	0,0	0,6	2,0	0,0	0,5	5,1	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Places de residència prop del centre universitari	1,3	1,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,7	2,0	0,0	>3,5	0,0	0,0	1,7	0,0	4,3	0,0	0,0
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,2	0,7	0,0	0,0	0,0	2,3	2,6	0,0	1,9	>2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	4,3	0,0	0,0
Delegació d'estudiants ( associació d'alumnes)	1,0	1,2	0,0	0,0	1,2	2,3	0,0	0,0	1,9	1,6	0,0	0,6	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	>3,9	>3,9

(TAULA 5)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT			
		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup> DEMANDA SERVEIS "BÀSICS"	1614	1475	40	50	49
Bona biblioteca / accés serveis d'informació / documentació	39,8	40,0	38,5	30,7	44,4
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet	34,0	35,1	37,6	19,5	<13,2
Materials, mobiliari instal·lacions apropiades / laboratoris	21,7	22,0	23,2	11,3	22,2
Qualitat dels professors	20,6	20,4	22,7	27,4	17,4
Bones instal·lacions esportives	11,6	11,6	15,3	8,4	13,0
Servei de cafeteria	10,5	10,5	11,5	14,6	7,9
Pràctiques en les empreses	10,3	10,1	17,4	9,7	9,6
Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip	9,7	9,5	13,8	11,6	8,3
Bon servei de menjador (relació qualitat/preu)	9,7	9,9	13,2	3,8	6,3
Informació i realitzar tràmits per Internet	9,1	8,8	14,3	3,1	>21,3
Aules adaptades a les noves tecnologies	8,1	7,7	5,2	11,1	>21,0
Major relació entre docents i alumnes (tutories)	8,0	7,4	12,5	>21,6	8,6
Serveis de beques	7,8	8,0	10,8	1,8	3,4
Servei de copisteria accessible	7,6	8,3	0,0	0,0	1,2
Serveis administratius ràpids i eficients	7,6	7,6	4,2	5,5	10,9
Bons accessos (+ transport públic+ aparcaments)	7,3	7,1	6,4	>16,5	3,4
Estudis enfocats al món laboral real / orientació professional	6,5	6,2	13,1	5,0	11,2
Organització d'esdeveniments culturals / oci	5,4	5,6	6,4	2,1	1,5
Disposar d'una borsa de treball	5,2	5,3	4,3	2,9	4,3
Major flexibilitat horària pel ús de instal·lacions	3,3	3,3	0,0	3,4	4,3
Atenció personalitzada a l'alumne	3,2	3,2	2,6	4,2	2,6
Organització de cicles de conferències / seminaris	3,1	3,0	5,3	2,6	2,8
Un ordinador per alumne	3,0	3,0	4,6	5,8	0,0
Intercanvis amb universitats estrangeres	2,7	2,5	4,3	>8,1	2,1
Interès dels professors pels alumnes	2,7	2,3	0,0	>18,7	1,5
Cursos d'idiomes	2,2	2,0	>7,5	6,2	0,0
Connexió sense fil (WIFI / Wireless)	2,0	2,0	5,2	0,0	0,0
Access a minusvàlids / discapacitats	1,8	2,0	0,0	0,0	0,0
Campus amb zones verdes	1,6	1,6	2,6	0,0	0,0
Places de residència prop del centre universitari	1,3	1,4	0,0	0,0	0,0
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,2	1,2	0,0	1,8	0,0
Delegació d'estudiants ( associació d'alumnes)	1,0	1,0	>4,6	0,0	1,5

(Resposta espontània i múltiple)

<sup>95</sup> Veure nota número 88.

### 3.1.1.a.b. La demanda de “nous serveis”

Després de respondre tota l'enquesta, els estudiants novament forma espontània, tenien la possibilitat -si ho estimaven oportú- afegir nous conceptes per valorar més positivament la universitat i millorar el seu nivell de satisfacció amb l'oferta de serveis universitaris, de forma que reiteradament van valorar els següents aspectes:

1. En primer lloc, s'insisteix en la demanda d'un servei més personalitzat a l'alumne, cosa que passaria per dos conceptes bàsics, que són:
  - 1.1 Disposar en la universitat d'un “servei d'assessorament psicològic i sobre el mercat de treball” dirigit a l'alumne (14,2%).
  - 1.2 Disposar també, d'un “servei d'atenció a l'alumne per a informar-lo dels serveis universitaris existents” i que estan a la seva disposició (13,6%), encara que ell no ho sàpiga, com succeeix ara.
  - 1.3 En un ordre de molta menor importància relativa, dins d'aquest mateix concepte d'atenció personalitzada, se cita també el fet de disposar d'un “servei del defensor de l'alumne, investigador i/o becari” (6,0%).
2. En segon terme, s'insisteix en qüestions relacionades amb l'accés a les noves tecnologies, sota un concepte bàsic i diversos de secundaris, que són:
  - 2.1 Que les “instal·lacions de les aules d'informàtica siguin bones, així com un tema d'accés a software i Internet” (15,0%).
  - 2.2 Que les “aules estiguin adaptades a les noves tecnologies” (4,1%).
  - 2.3 Existència de “connexió sense fil Wifi i Wireless” (3,7%).
  - 2.4 Disponibilitat d'un “ordinador per alumne” (2,8%).

- 2.5 Realització de cursos d'informàtica (0,5%).
3. En un tercer nivell d'importància relativa es destaca la millora general i l'accés a les instal·lacions del centre, que s'expressa a través de diferents conceptes, com són:
- 3.1 En relació al servei de càtering: "Millor servei de cafeteria" (9,7%) i "Bon servei de menjador amb una bona relació qualitat – preu" (5,8%).
- 3.2 Espais per a treballar, ja sigui sota la demanda de "major flexibilitat horària per a l'ús de les instal·lacions" (4,6%), o la demanda d'ampliació "del nombre de sales d'estudi i espais per a treballar en equip" (4,1%).
- 3.3 Aules agradables, bé sigui per una "millora de les infraestructures, aules i de les instal·lacions en general" (5,2%), i de forma específica la "millora la climatització d'algunes aules" (2,1%), el "servei de neteja i manteniment" (0,7%), o simplement, adaptació de les instal·lacions als minusvàlids (0,6%).
- 3.4 Bons serveis addicionals a la docència en si, com són: "organització d'esdeveniments culturals i d'oci" (7,8%), disposar de "bones instal·lacions esportives" (4,4%), "subvencionar places de residència" (3,6%), "serveis administratius ràpids i eficients" (3,1%), o bé, disposar de "serveis mèdics" (1,6%).
4. Segueix, l'accés i difusió de la informació, ja sigui perquè el centre disposi de "bones biblioteques i serveis de documentació" (7,4%), seguit per un bon -millor que ara- "servei de copisteria i reprografia" (6,9%).

5. Atenció al mercat laboral, ja sigui perquè es presta “més atenció a les pràctiques en les empreses” (4,1%), o bé, es “disposa d’una borsa de treball” (2,5%), o es realitza una “docència més enfocada al món laboral / professional” (2,3%).
6. Docència de qualitat, expressada de diverses formes, com és: “més cursos i interès pels idiomes” (4,7%), “major qualitat dels professors” (4,0%), “potenciar intercanvis amb universitats estrangeres” (3,6%), potenciar a través de les tutories una “major relació entre docents i alumnes” (3,3%), prestar “més atenció als continguts pràctics en la docència” (2,6%), i finalment, “millorar la metodologia per a impartir les assignatures” (1,6%).



(TAULA 6)	TOTAL	CURS					
		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
% Verticals con marca Jhi²							
<b>DEMANDA "NOUS SERVEIS"</b>	<b>957</b>	<b>93</b>	<b>181</b>	<b>255</b>	<b>162</b>	<b>134</b>	<b>132</b>
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet	15,0	8,4	12,1	17,9	20,3	13,0	13,5
Servei d'assessorament a l'alumne	14,2	7,9	8,8	13,6	18,7	16,3	19,1
Servei d'atenció a l'alumne	13,6	14,7	12,2	17,2	11,8	10,5	13,0
Millor servei de beques	13,4	7,2	16,5	10,2	15,0	13,4	17,8
Millor servei de cafeteria	9,7	8,1	12,4	10,1	12,3	10,9	<2,2
Bons accessos (+ transport públic+ aparcament)	7,8	6,8	9,3	9,0	7,1	5,9	7,2
Organització d'esdeveniments culturals / oci	7,8	>15,6	9,0	5,3	9,1	5,2	6,5
Bones biblioteques / accés serveis d'informació / documentació	7,4	7,9	9,3	6,2	9,8	5,2	6,4
Millor servei de copisteria / reprografia	6,9	7,7	7,2	7,3	6,1	8,7	4,5
Servei del defensor de l'alumne – investigador - becari	6,0	3,4	7,1	3,9	>9,9	8,3	3,4
Bon servei de menjador	5,8	8,5	8,1	5,8	5,7	4,5	2,1
Millorar les infraestructures / aules / instal·lacions	5,2	7,9	5,1	4,0	5,2	5,5	5,5
Més cursos i interès per els idiomes	4,7	4,1	3,6	6,3	2,2	6,2	4,9
Major flexibilitat horària per a l'ús d'instal·lacions	4,6	4,8	5,6	2,9	6,3	6,2	2,7
Bones instal·lacions esportives	4,4	1,1	6,9	4,6	5,3	4,1	1,9
Aules adaptades a les noves tecnologies	4,1	0,9	4,0	2,2	6,7	5,3	5,6
Més atenció a las pràctiques en les empreses	4,1	3,6	1,9	4,4	7,1	2,5	5,0
Ampliació sales d'estudi / espais per a treballar en equip	4,1	0,0	4,7	4,9	>7,3	2,8	2,0
Millor qualitat dels professors	4,0	1,8	2,1	4,2	1,5	4,5	>10,5
Subvencionar les places de residència	3,6	0,0	5,5	3,0	3,4	6,6	2,1
Potenciar més intercanvis amb universitats estrangeres	3,6	2,8	4,9	5,8	1,5	2,7	2,0
Xarxa sense fil	3,7	7,1	<0,9	2,7	2,8	>9,7	2,1
Més relació entre docents i alumnes (tutories)	3,3	3,1	3,4	1,8	2,9	>6,5	3,6
Serveis administratius ràpids i eficients	3,1	5,3	2,3	3,4	2,6	1,5	4,1
Un ordinador per alumne	2,8	0,0	3,3	2,2	3,4	4,6	2,5
Més atenció als continguts pràctics en la docència	2,6	1,9	3,2	2,1	2,4	4,4	1,8
Disposar d'una borsa de treball	2,5	0,9	3,1	2,1	4,2	2,0	2,2
Docència més enfocada al món laboral / professional	2,3	2,9	1,6	1,8	4,4	1,0	2,2
Millorar la climatització de les aules	2,1	2,1	1,7	1,7	1,7	>6,2	0,0
Disposar de serveis mèdics	1,9	0,7	1,9	2,0	1,4	2,8	2,4
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,6	0,0	0,7	2,4	1,9	2,3	1,6
Accés a minusvàlids	0,6	0,0	0,6	1,0	0,0	1,1	0,5
Bon servei de neteja / manteniment	0,7	0,0	0,8	0,4	0,7	0,5	1,4
Realització de cursos d'informàtica	0,5	0,6	0,6	0,4	0,2	1,6	0,0

(Resposta espontània i múltiple)

Els alumnes universitaris de primer curs, de forma espontània, situen en primer lloc per a valorar positivament una universitat els següents serveis / prestacions:

1. Organització d'esdeveniments culturals / oci (15,6%).
2. Servei d'atenció a l'alumne (14,7%).
3. Bon servei de menjador (8,5%).
4. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (8,4%).
5. Millor servei de cafeteria (8,4%).

Els alumnes universitaris de segon curs, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Millor servei de beques (16,5%).
2. Millor servei de cafeteria (12,4%).
3. Servei d'atenció a l'alumne (12,2%).
4. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (12,1%).
5. Bons accessos / transport públic / aparcaments i bones biblioteques / accés serveis d'informació (9,3%).
6. Organització d'esdeveniments culturals / oci (9,0%).
7. Servei d'assessorament a l'alumne (8,8%).
8. Bon servei de menjador (8,1%).

Els alumnes universitaris de tercer curs, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (17,9%).
2. Servei d'atenció a l'alumne (17,2%).
3. Servei d'assessorament a l'alumne (13,6%).
4. Millor servei de beques (10,2%).
5. Millor servei de cafeteria (10,1%).

6. Bons accessos / transport públic / aparcaments i bones biblioteques / accés serveis d'informació (9,0%).

Els alumnes universitaris de quart curs, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (20,3%).
2. Servei d'assessorament a l'alumne (18,7%).
3. Millor servei de beques (15,0%).
4. Millor servei de cafeteria (12,3%).
5. Servei d'atenció a l'alumne (11,8%).
6. Servei del defensor de l'alumne / investigador / becari (9,9%).
7. Bones biblioteques / accés serveis d'informació (9,8%).
8. Organització d'esdeveniments culturals / oci (9,1%).

Els alumnes universitaris de cinquè curs, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Servei d'assessorament a l'alumne (16,3%).
2. Millor servei de beques (13,4%).
3. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (13,0%).
4. Millor servei de cafeteria (10,9%).
5. Servei d'atenció a l'alumne (10,5%).
6. Xarxa sense fil (9,7%).
7. Millor servei de copisteria / reprografia (8,7%).
8. Servei del defensor de l'alumne / investigador / becari (8,3%).

Els alumnes universitaris d'altres cursos, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Servei d'assessorament a l'alumne (19,1%).
2. Millor servei de beques (17,8%).

3. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (13,5%).
4. Servei d'atenció a l'alumne (13,0%).
5. Millor qualitat dels professors (10,5%).

Els alumnes universitaris de Ciències Socials, de forma espontània, situen en primer lloc per a valorar positivament una universitat els següents serveis / prestacions:

1. Servei d'assessorament de l'alumne (18,9%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (15,3%).
3. Servei d'atenció a l'alumne (12,3%).
4. Millor servei de beques (12,2%).
5. Millor servei de cafeteria (9,5%).
6. Bones biblioteques / accés serveis d'informació (8,9%).
7. Millor servei de copisteria / reprografia (8,5%).

Els alumnes universitaris d'Estudis Tècnics, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (13,8%).
2. Servei d'atenció a l'alumne (11,7%).
3. Millor servei de beques (11,3%).
4. Millor servei de cafeteria (10,0%).
5. Servei d'assessorament de l'alumne (9,1%).
6. Organització d'esdeveniments culturals / oci (8,2%).
7. Bons accessos / transport públic / aparcament (8,1%).

Els alumnes universitaris de Ciències, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Millor servei de beques (16,4%).
2. Servei d'atenció a l'alumne (15,9%).
3. Servei d'assessorament de l'alumne (13,7%).

4. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (12,7%).
5. Millor servei de copisteria / reprografia (8,9%).
6. Xarxa sense fil (8,2%).

Els alumnes universitaris de Ciències de la Salut, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Millor servei de cafeteria (16,9%).
2. Organització d'esdeveniments culturals / oci (14,6%).
3. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (14,1%).
4. Aules adaptades a les noves tecnologies (13,4%).
5. Millor servei de beques (12,5%).
6. Millorar la climatització de les aules (11,1%).
7. Bones biblioteques / accés serveis d'informació (10,1%).
8. Servei d'assessorament de l'alumne (9,9%).
9. Bons accessos / transport públic / aparcament (9,8%).
10. Servei d'atenció a l'alumne (9,4%).

Els alumnes universitaris d'Humanitats, de forma espontània, situen en primer lloc:

1. Servei d'atenció a l'alumne (27,5%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (23,2%).
3. Millor servei de beques (20,4%).
4. Millor servei de cafeteria (16,7%).
5. Servei d'assessorament de l'alumne (13,9%).
6. Millorar les infraestructures / aules / instal·lacions (7,9%).

Els alumnes universitaris la Comunitat d'Andalusia, de forma espontània, donen més importància per a valorar positivament una universitat els següents serveis / prestacions:

1. Servei d'atenció a l'alumne (17,2%).

2. Servei d'assessorament de l'alumne (16,4%).
3. Millor servei de beques (14,9%).
4. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (13,2%).
5. Bones biblioteques / accés serveis d'informació (9,6%).
6. Millor servei de cafeteria (8,5%).

Els alumnes universitaris la Comunitat Valenciana, de forma espontània, donen més importància:

1. Servei d'atenció a l'alumne (18,0%).
2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (17,4%).
3. Millor servei de beques (14,4%).
4. Bones biblioteques / accés serveis d'informació (12,8%).
5. Servei d'assessorament de l'alumne (10,2%).
6. Millor servei de cafeteria (9,6%).
7. Bons accessos / transport públic / aparcament (8,8%).

Els alumnes universitaris la Comunitat de Castella i Lleó, de forma espontània, donen més importància:

1. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (20,6%).
2. Millor servei de beques (19,5%).
3. Servei d'assessorament de l'alumne (18,8%).
4. Servei d'atenció a l'alumne (12,4%).
5. Bones biblioteques / accés serveis d'informació (11,5%).
6. Organització d'esdeveniments culturals / oci (11,3%).

Els alumnes universitaris de Catalunya, de forma espontània, donen més importància:

1. Servei d'assessorament de l'alumne (17,7%).

2. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet; Millor servei de beques i de cafeteria (13,6%).
3. Servei d'atenció a l'alumne (12,7%).
4. Organització d'esdeveniments culturals / oci (10,5%).
5. Bon servei de menjador (9,9%).
6. Bons accessos / transport públic / aparcament i millor servei de copisteria / reprografia (8,6%).

Els alumnes universitaris la Comunitat de Galícia, de forma espontània, donen més importància:

1. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (18,6%).
2. Servei d'atenció a l'alumne (15,6%).
3. Servei d'assessorament de l'alumne (14,7%).
4. Bons accessos / transport públic / aparcament (13,2%).
5. Millor servei de beques (12,1%).
6. Bones biblioteques / accés serveis d'informació (7,9%).

Els alumnes universitaris la Comunitat de Madrid, de forma espontània, donen més importància:

1. Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet (14,5%).
2. Servei d'assessorament de l'alumne i millor servei de beques (12,6%).
3. Millor servei de cafeteria (12,0%).
4. Servei d'atenció a l'alumne (10,9%).
5. Servei del defensor de l'alumne / investigador / becari (9,0%).
6. Bons accessos / transport públic / aparcament (8,6%).
7. Organització d'esdeveniments culturals / oci (8,3%).

(TAULA 7) % Verticals con marca Jhi <sup>2</sup>	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
		Home	Dona	Fins 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>DEMANDA "NOUS SERVEIS"</b>	<b>957</b>	<b>426</b>	<b>531</b>	<b>131</b>	<b>116</b>	<b>159</b>	<b>121</b>	<b>126</b>	<b>87</b>	<b>57</b>	<b>160</b>
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet	15,0	14,7	15,2	10,4	18,5	20,5	17,7	12,8	12,2	15,1	11,9
Servei d'assessorament a l'alumne	14,2	13,3	14,8	9,9	11,7	>20,2	14,5	7,6	17,1	11,5	17,5
Servei d'atenció a l'alumne	13,6	12,7	14,4	10,9	14,0	14,2	16,7	19,0	11,9	17,0	8,2
Millor servei de beques	13,4	10,5	15,8	12,2	12,0	13,9	12,5	11,6	16,7	17,2	13,9
Millor servei de cafeteria	9,7	8,6	10,7	13,1	9,4	12,5	11,3	9,9	9,9	6,6	<4,3
Bons accessos (+ transport públic+ aparcament)	7,8	8,5	7,3	8,5	8,4	9,0	9,9	6,6	4,9	6,3	7,1
Organització d'esdeveniments culturals / oci	7,8	7,1	8,4	9,3	10,4	>13,0	5,7	8,4	4,6	4,7	<3,4
Bones biblioteques / accés serveis d'informació / documentació	7,4	6,4	8,2	7,7	7,6	6,4	11,0	10,3	<0,8	8,8	6,2
Millor servei de copisteria / reprografia	6,9	5,2	8,4	4,9	>12,4	6,4	11,3	9,0	3,7	<0,0	4,5
Servei del defensor de l'alumne – investigador - becari	6,0	7,0	5,3	4,4	6,4	6,8	6,8	6,0	4,8	5,6	6,6
Bon servei de menjador	5,8	4,2	7,1	8,6	>11,5	3,0	5,7	6,3	3,8	6,6	2,5
Millorar les infraestructures / aules / instal·lacions	5,2	5,3	5,2	>9,2	5,1	4,8	5,2	3,3	4,3	4,9	4,5
Més cursos i interès per els idiomes	4,7	2,9	6,1	4,7	6,1	5,5	5,7	3,1	5,7	3,9	3,0
Major flexibilitat horària per a l'ús d'instal·lacions	4,6	2,7	6,2	4,1	4,9	2,4	5,9	5,5	4,9	4,9	5,1
Bones instal·lacions esportives	4,4	4,9	4,0	6,1	3,8	5,9	2,2	7,0	4,3	1,6	2,5
Aules adaptades a les noves tecnologies	4,1	3,8	4,3	2,6	2,0	4,1	3,8	6,1	4,3	3,1	5,6
Més atenció a las pràctiques en les empreses	4,1	5,4	3,1	2,1	3,4	4,4	2,6	0,8	4,2	4,6	>9,6
Ampliació sales d'estudi / espais per a treballar en equip	4,1	2,7	5,3	3,6	6,0	6,0	5,1	2,6	1,2	1,6	4,1
Millor qualitat dels professors	4,0	5,8	2,6	1,3	1,2	1,4	6,1	5,3	6,8	7,0	5,9
Subvencionar les places de residència	3,6	2,5	4,5	5,6	2,9	4,9	2,8	3,6	3,8	1,8	2,4
Potenciar més intercanvis amb universitats estrangeres	3,6	4,2	3,2	5,6	1,9	6,0	0,5	1,9	3,6	8,3	2,8
Xarxa sense fil	3,7	5,0	2,7	2,7	2,0	6,0	5,1	0,7	3,4	1,7	5,6
Més relació entre docents i alumnes (tutories)	3,3	4,8	2,1	4,1	1,5	1,1	0,8	3,4	>8,8	1,3	5,8
Serveis administratius ràpids i eficients	3,1	2,6	3,4	3,0	2,0	4,6	2,0	2,7	3,5	3,0	3,3
Un ordinador per alumne	2,8	2,5	2,9	1,1	3,3	2,1	3,8	2,2	3,3	2,8	3,8
Més atenció als continguts pràctics en la docència	2,6	2,8	2,5	4,5	1,5	1,1	1,3	2,4	3,0	4,4	3,8
Disposar d'una borsa de treball	2,5	2,9	2,2	2,2	2,2	2,0	2,8	1,4	0,7	4,1	4,7
Docència més enfocada al món laboral / professional	2,3	3,0	1,7	2,6	0,0	4,0	2,6	1,7	2,3	2,5	2,1
Millorar la climatització de les aules	2,1	1,2	2,9	1,1	0,0	3,5	3,1	>5,9	0,9	0,0	0,8
Disposar de serveis mèdics	1,9	0,9	2,8	0,7	2,2	1,2	2,9	2,7	2,0	>5,6	0,8
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,6	2,5	0,9	0,7	0,9	1,3	0,5	2,9	1,8	4,4	1,9
Accés a minusvàlids	0,6	0,5	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,3	1,7
Bon servei de neteja / manteniment	0,7	0,0	1,2	0,0	0,6	0,7	0,0	1,5	0,8	0,0	1,1
Realització de cursos d'informàtica	0,5	0,3	0,8	0,0	0,0	0,7	0,9	0,2	1,9	0,9	0,3

(Resposta espontània i múltiple)



(TAULA 8)	TOTAL	ESTUDIS				
		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
DEMANDA "NOUS SERVEIS"	957	368	288	95	73	80
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet	15,0	15,3	13,8	12,7	14,1	23,2
Servei d'assessorament a l'alumne	14,2	>18,9	<9,1	13,7	9,9	13,9
Servei d'atenció a l'alumne	13,6	12,3	11,7	15,9	9,4	>27,5
Millor servei de beques	13,4	12,2	11,3	16,4	12,5	20,4
Millor servei de cafeteria	9,7	9,5	10,0	4,1	16,9	>16,7
Bons accessos (+ transport públic+ aparcament)	7,8	7,8	8,1	7,0	9,8	7,1
Organització d'esdeveniments culturals / oci	7,8	6,4	8,2	3,9	>14,6	7,4
Bones biblioteques / accés serveis d'informació / documentació	7,4	8,9	6,6	5,6	10,1	5,6
Millor servei de copisteria / reprografia	6,9	8,5	6,4	8,9	6,3	3,3
Servei del defensor de l'alumne – investigador - becarí	6,0	5,7	6,2	7,6	9,0	4,9
Bon servei de menjador	5,8	5,5	6,6	5,7	8,9	4,0
Millorar les infraestructures / aules / instal·lacions	5,2	4,6	5,2	7,2	4,3	7,9
Més cursos i interès per els idiomes	4,7	>6,9	3,1	2,9	2,1	0,6
Major flexibilitat horària per a l'ús d'instal·lacions	4,6	3,2	6,1	7,2	7,2	1,9
Bones instal·lacions esportives	4,4	3,1	6,0	4,1	>9,3	0,0
Aules adaptades a les noves tecnologies	4,1	3,9	3,1	0,7	>13,4	5,2
Més atenció a las pràctiques en les empreses	4,1	>6,5	2,6	5,2	0,0	1,7
Ampliació sales d'estudi / espais per a treballar en equip	4,1	5,8	3,8	1,5	5,7	0,8
Millor qualitat dels professors	4,0	4,7	4,2	2,2	0,0	7,1
Subvencionar les places de residència	3,6	4,3	2,4	4,9	6,5	1,9
Potenciar més intercanvis amb universitats estrangeres	3,6	4,0	3,7	1,9	2,5	5,4
Xarxa sense fil	3,7	<1,7	4,2	>8,2	5,0	5,6
Més relació entre docents i alumnes (tutories)	3,3	2,5	>5,7	2,7	2,1	0,0
Serveis administratius ràpids i eficients	3,1	2,7	2,1	2,9	3,7	>7,4
Un ordinador per alumne	2,8	2,1	4,2	5,6	0,8	0,0
Més atenció als continguts pràctics en la docència	2,6	2,4	2,6	5,6	1,4	2,0
Disposar d'una borsa de treball	2,5	3,7	1,5	1,7	1,0	4,4
Docència més enfocada al món laboral / professional	2,3	2,6	2,1	3,1	0,9	1,1
Millorar la climatització de les aules	2,1	2,4	<0,2	2,0	>11,1	0,9
Disposar de serveis mèdics	1,9	2,4	<0,3	1,7	3,3	3,1
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,6	0,7	>3,4	1,1	0,0	0,0
Accés a minusvàlids	0,6	0,4	0,2	1,3	2,1	0,0
Bon servei de neteja / manteniment	0,7	0,3	0,3	1,9	1,6	1,8
Realització de cursos d'informàtica	0,5	1,0	0,6	0,0	0,0	0,0

(Resposta espontània i múltiple)

(TAULA 9)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals con marca Jhi <sup>2</sup>																		
DEMANDA "NOUS SERVEIS"	957	166	19	17	86	28	6	16	50	135	17	54	7	4	276	25	13	38
Bones instal·lacions - aules d'informàtica / programes / accés a Internet	15,0	13,2	22,5	16,8	17,4	8,5	0,0	15,1	20,6	13,6	30,2	18,6	18,2	26,9	14,5	14,6	0,0	12,6
Servei d'assessorament a l'alumne	14,2	16,4	7,5	14,0	10,2	7,7	27,7	7,6	18,8	17,7	17,5	14,7	0,0	0,0	12,6	16,1	0,0	19,7
Servei d'atenció a l'alumne	13,6	17,2	0,0	10,5	18,0	16,3	0,0	17,9	12,4	12,7	17,5	15,6	31,8	19,2	10,9	12,8	7,2	12,6
Millor servei de beques	13,4	14,9	0,0	7,0	14,4	20,1	5,5	17,9	19,5	13,6	0,0	12,1	9,1	0,0	12,6	12,8	>39,1	7,1
Millor servei de cafeteria	9,7	8,5	22,5	7,0	9,6	0,0	0,0	11,3	5,7	13,6	8,0	5,3	9,1	0,0	12,0	6,6	0,0	7,1
Bons accessos (+ transport públic+ aparcament)	7,8	6,0	0,0	12,6	8,8	8,5	16,8	6,6	3,5	8,6	0,0	13,2	18,2	0,0	8,6	9,9	0,0	7,1
Organització d'esdeveniments culturals / oci	7,8	5,7	12,4	3,5	7,2	3,9	5,5	3,8	11,3	10,5	4,7	7,1	0,0	0,0	8,3	16,1	21,7	0,0
Bones biblioteques / accés a serveis d'informació / documentació	7,4	9,6	0,0	3,5	12,8	3,9	5,5	3,8	11,5	6,3	0,0	7,9	>27,3	0,0	7,5	0,0	0,0	0,0
Millor servei de copisteria / reprografia	6,9	6,7	>22,5	5,6	7,2	8,5	5,5	3,8	4,8	8,6	8,0	4,1	>27,3	0,0	7,6	0,0	0,0	0,0
Servei del defensor de l'alumne - investigador - becarí	6,0	7,0	0,0	9,1	2,8	3,9	0,0	13,2	4,8	2,7	9,5	5,4	0,0	0,0	>9,0	14,6	0,0	0,0
Bon servei de menjador	5,8	5,2	0,0	12,6	4,4	7,7	5,5	3,8	3,3	>9,9	8,0	1,8	0,0	0,0	5,1	0,0	7,2	>14,2
Millorar les infraestructures / aules / instal·lacions	5,2	4,1	0,0	12,6	4,4	11,6	0,0	14,1	6,0	3,6	>17,5	0,9	18,2	0,0	6,6	3,3	0,0	0,0
Més cursos i interès per els idiomes	4,7	2,9	7,5	0,0	6,4	8,5	5,5	0,0	3,3	4,1	9,5	6,5	0,0	>26,9	5,9	3,3	0,0	0,0
Major flexibilitat horària per a l'ús d'instal·lacions	4,6	4,9	>15,0	3,5	2,0	7,7	0,0	0,0	4,8	1,4	0,0	3,8	9,1	0,0	6,8	8,0	7,2	0,0
Bones instal·lacions esporàdiques	4,4	4,5	0,0	3,5	4,4	11,6	0,0	3,8	1,3	5,8	0,0	5,9	0,0	0,0	4,3	6,6	7,2	0,0
Aules adaptades a les noves tecnologies	4,1	3,2	7,5	7,0	4,8	4,7	5,5	0,0	6,0	2,2	4,7	2,3	0,0	0,0	4,0	0,0	7,2	>14,2

(TAULA 9b)	CC_AA UNIVERSITAT														TOTAL		
	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia		Navarra	Pais Basc
DEMANDA "NOUS SERVEIS"	166	19	17	86	28	6	16	50	135	17	54	7	4	276	25	13	38
Més atenció a las pràctiques en les empreses	4,4	0,0	9,1	3,6	4,7	5,5	0,0	3,5	2,2	8,0	3,2	13,6	0,0	4,2	3,3	0,0	>12,6
Ampliació sales d'estudi / espais per a treballar en equip	4,7	0,0	5,6	6,3	4,7	0,0	3,8	0,0	4,1	0,0	1,8	0,0	0,0	3,4	6,6	7,2	>12,6
Millor qualitat dels professors	3,5	12,4	7,0	6,9	0,0	5,5	3,8	3,7	2,2	0,0	4,1	0,0	0,0	5,2	3,3	0,0	0,0
Subvencionar les places de residència	3,4	0,0	0,0	1,6	3,9	11,3	0,0	7,1	2,7	0,0	5,9	0,0	>26,9	3,8	0,0	>31,9	0,0
Potenciar més intercanvis amb universitats estrangeres	3,4	7,5	3,5	0,8	3,9	5,5	3,8	2,6	5,0	4,7	3,2	0,0	0,0	2,6	6,6	0,0	>12,6
Xarxa sense fil	2,6	0,0	5,6	2,0	3,9	0,0	7,6	2,4	5,8	4,7	5,8	>18,2	>26,9	2,4	0,0	>31,9	0,0
Més relació entre docents i alumnes (tutories)	5,2	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	2,2	>12,7	2,3	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	7,1
Serveis administratius ràpids i eficients	5,0	0,0	0,0	3,6	>16,3	5,5	7,6	3,7	<0,0	4,7	2,1	9,1	0,0	2,5	3,3	0,0	0,0
Un ordinador per alumne	3,9	7,5	7,0	3,6	0,0	0,0	0,0	1,1	2,7	0,0	1,8	0,0	0,0	3,0	3,3	0,0	0,0
Més atenció als continguts pràctics en la docència	1,1	0,0	7,0	2,4	4,7	11,3	3,8	2,4	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	4,3	6,6	0,0	0,0
Disposar d'una borsa de treball	3,3	0,0	0,0	1,2	0,0	11,3	6,6	3,3	2,7	4,7	1,2	0,0	0,0	1,3	3,3	0,0	>12,6
Docència més enfocada al món laboral / professional	1,0	7,5	3,5	1,6	0,0	11,3	3,8	0,0	1,4	8,0	3,2	9,1	0,0	1,5	3,3	0,0	>12,6
Millorar la climatització de les aules	0,9	0,0	3,5	1,6	0,0	0,0	0,0	3,7	2,2	>9,5	1,2	0,0	0,0	1,1	4,7	0,0	>14,2
Disposar de serveis mèdics	3,8	7,5	3,5	0,8	>8,5	5,5	0,0	2,4	1,4	0,0	0,0	9,1	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	0,5	>7,5	0,0	1,2	4,7	5,5	0,0	2,4	2,2	0,0	2,1	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0
Accés a minusvàlids	0,4	0,0	3,5	0,8	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0

(TAULA 9c) % Verticals con marca Jh? DEMANDA "NOUS SERVEIS"	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
	957	166	19	17	86	28	6	16	50	135	17	54	7	4	276	25	13	38
Bon servei de neteja / manteniment	0,7	0,9	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	>4,7	0,0	0,0
Realització de cursos d'informàtica	0,5	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	5,5	3,8	1,1	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0

(Resposta espontània i múltiple)

(TAULA 10)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT			
		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals con marca Jhi <sup>2</sup>					
<b>DEMANDA "NOUS SERVEIS"</b>	<b>957</b>	<b>872</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>30</b>
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet	15,0	15,5	10,5	6,8	13,0
Servei d'assessorament a l'alumne	14,2	14,2	6,4	5,6	27,1
Servei d'atenció a l'alumne	13,6	14,2	7,7	11,6	3,6
Millor servei de beques	13,4	13,7	2,8	19,5	6,8
Millor servei de cafeteria	9,7	9,1	>36,7	12,2	4,6
Bons accessos (+ transport públic+ aparcament)	7,8	8,3	0,0	2,7	5,2
Organització d'esdeveniments culturals / oci	7,8	7,7	0,0	8,2	15,6
Bones biblioteques / accés serveis d'informació / documentació	7,4	7,9	2,3	0,0	5,6
Millor servei de copisteria / reprografia	6,9	7,0	>20,3	0,0	0,0
Servei del defensor de l'alumne – investigador - becari	6,0	5,3	>16,4	12,7	13,1
Bon servei de menjador	5,8	5,1	>21,4	14,0	4,6
Millorar les infraestructures / aules / instal·lacions	5,2	5,5	6,4	0,0	2,1
Més cursos i interès per els idiomes	4,7	4,8	4,4	6,8	0,0
Major flexibilitat horària per a l'ús d'instal·lacions	4,6	4,9	0,0	3,0	0,0
Bones instal·lacions esportives	4,4	4,4	11,5	3,0	0,0
Aules adaptades a les noves tecnologies	4,1	4,0	6,4	3,0	7,1
Més atenció a las pràctiques en les empreses	4,1	4,4	0,0	0,0	3,4
Ampliació sales d'estudi / espais per a treballar en equip	4,1	4,3	0,0	3,0	3,2
Millor qualitat dels professors	4,0	4,4	0,0	0,0	0,0
Subvencionar les places de residència	3,6	3,3	0,0	>18,4	0,0
Potenciar més intercanvis amb universitats estrangeres	3,6	3,8	7,7	0,0	0,0
Xarxa sense fil	3,7	3,5	0,0	>14,8	0,0
Més relació entre docents i alumnes (tutories)	3,3	2,9	0,0	8,8	>11,9
Serveis administratius ràpids i eficients	3,1	3,3	0,0	0,0	2,1
Un ordinador per alumne	2,8	3,0	0,0	0,0	0,0
Més atenció als continguts pràctics en la docència	2,6	2,9	0,0	0,0	0,0
Disposar d'una borsa de treball	2,5	2,7	0,0	1,8	0,0
Docència més enfocada al món laboral / professional	2,3	2,3	0,0	0,0	6,3
Millorar la climatització de les aules	2,1	2,3	0,0	0,0	0,0
Disposar de serveis mèdics	1,9	2,1	0,0	1,8	0,0
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures	1,6	1,8	0,0	0,0	0,0
Accés a minusvàlids	0,6	0,7	0,0	0,0	0,0
Bon servei de neteja / manteniment	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0
Realització de cursos d'informàtica	0,5	0,5	>4,4	0,0	0,0

(Resposta espontània i múltiple)

### 3.1.1.b. La demanda suggerida

Després que els alumnes hagin respost de forma espontània sobre a què donen ells més valor per avaluar positivament un centre universitari, l'enquesta els presentava una llista amb 47 serveis universitaris de diferent tipologia i els demanava que, amb independència que fossin o no oferts per la seva universitat, indiquessin quin grau d'importància els atorgaven.

A efectes del present treball de recerca, posteriorment s'ha procedit a destriar-ne els que es corresponien amb els 13 serveis obligatoris que han d'oferir les universitats normativament i amb els dos serveis internacionals en els que emfatitzem l'estudi (relacions internacionals i cooperació internacional). En total, doncs, 15 serveis que mantenien la següent correspondència amb els continguts en el RD 557/1991 i els ítems del qüestionari:

#### a) Informàtica:

1. Informàtica i comunicacions (ítem núm. 12/47)
2. Ordinadors (ítem núm. 13/47)
3. Correu electrònic (ítem núm. 14/47)
4. Xarxa sense fil (ítem núm. 15/47)
5. Software (ítem núm. 16/47)
6. Centre de càlcul (ítem núm. 17/47)

#### b) Biblioteca i documentació:

7. Biblioteca i documentació (ítem núm. 5/47)

#### c) Instal·lacions esportives:

8. Esports (ítem núm. 37/47)

#### d) Menjador i cafeteria:

9. Cafeteria (ítem núm. 39/47)

#### e) Informació:

- 10. Informació per a l'admissió (ítem núm. 45/47).
- 11. Informació institucional (ítem núm. 44/47)
- 12. Informació sobre beques i ajuts (ítem núm. 41/47)

f) Assistència sanitària:

- 13. Assistència sanitària (ítem núm. 9/47)

g) Internacional:

- 14. Cooperació internacional (ítem núm. 31/47)
- 15. Relacions internacionals (ítem núm. 30/47)

El RD 557/1991 inclou un altre bloc temàtic de serveis preceptius (Saló d'Actes) que no ha estat objecte d'anàlisi per part de l'estudi ja que es tracta, com ja hem apuntat, d'un mer equipament.<sup>95</sup>

Del total dels 15 serveis proposats a la consideració dels alumnes segons el grau d'importància que els hi atorguen per valorar un centre universitari, després de les seves respostes aquests han estat ordenats en 2 grups en funció de la seva importància, tal i com segueix:

SERVEIS I PRESTACIONS CONSIDERADES ESSENCIALS PER A VALORAR POSITIVAMENT UN CENTRE UNIVERSITARI<sup>96</sup>:

**PRIMER NIVELL DE MÀXIMA IMPORTÀNCIA:**

1. Servei de biblioteca i documentació (el 98,0% dels alumnes que han respost li atorguen una importància màxima).
2. Ordinadors (97,6%).
3. Informació sobre beques i ajuts (97,2%).
4. Informàtica i comunicacions (96,7%).

---

<sup>96</sup> Dins d'aquest apartat d'importància considerada "essencial" hi ha dos grups, el primer són aquells serveis que es consideren de màxima importància per a més del 90% dels alumnes; i en segon lloc s'ubiquen el grup de serveis que oscil·len entre el 80 i 90% de consens sobre la importància dels mateixos.

**SEGON NIVELL DE MÀXIMA IMPORTÀNCIA:**

5. Cafeteria (85,4%).
6. Software (84,5%); més destacat entre els alumnes d'Estudis Tècnics (89,1%), i els que cursen tercer (88,4%) i quart curs (87,5%); també, més citat entre els estudiants de la Rioja (100,0%), Castella-la Manxa (93,5%), País Basc (93,4%), Astúries (89,8%), Cantàbria (88,2%) i Múrcia (87,7%).
7. Informació per a l'admissió (84,4%); lògicament més valorat entre els alumnes de primer curs (88,8%).
8. Relacions internacionals (83,8%); servei més destacat pels alumnes d'Humanitats (92,7%) i de Ciències (88,5%); i els estudiants de Navarra (91,7%) i Canàries (90,2%).
9. Cooperació internacional (83,7%); també és un servei més destacat pels alumnes d'Humanitats (90,4%) i de Ciències (89,9%); i també pels alumnes de postgrau (88,2%).

Anteriorment s'ha vist com de forma espontània els alumnes universitaris posen en valor qüestions relacionades amb l'accés a la informació (biblioteca, documentació, instal·lacions, aules i accés a software informàtic), elements que es corroboren com els més destacats també de forma suggerida, així, dels set serveis considerats com més rellevants (citats com a tal per més del 80% dels alumnes que han respost l'enquesta) en la meitat dels casos fan referència a aquest concepte (biblioteca – documentació; ordinadors; informàtica i comunicacions) i se suma la demanda de software com el sisè ítem més destacat.

De forma espontània no sortia com un servei més rellevant per a avaluar el grau de satisfacció d'una universitat, però sí que és cert que de forma suggerida, lògicament, els estudiant valoren com important una política de beques activa.



Finalment, se situen també com aspectes molt valorats com els més importants, crear un entorn adequat per a la relació (cafeteria, atenció a nous alumnes) i la defensa dels drets dels estudiants i serveis en clau de relacions internacionals de la universitat (segurament si l'estudiant no aprofita la seva etapa en la universitat per a fomentar els intercanvis internacionals, després en el mercat de treball serà més difícil, i en tot cas, aquestes experiències, més el domini d'altres idiomes que pot estar correlacionat, probablement es percebi com un element positiu i valorat en l'entorn laboral futur).

SERVEIS I PRESTACIONS CONSIDERADES DE MODERADA IMPORTÀNCIA PER A VALORAR POSITIVAMENT UN CENTRE UNIVERSITARI<sup>97</sup>:

**PRIMER NIVELL DEL BLOC DE MODERADA IMPORTÀNCIA:**

10. Xarxa sense fil (79,2%); més citat entre alumnes de quart curs (83,6%), no es registren diferències per tipologia d'estudis; i s'hi dóna més importància entre els estudiants procedents de Navarra (87,6%), Castella-la Manxa (86,9%), Múrcia (83,6%), Andalusia (83,5%), Galícia (83,3%) i Extremadura (83,1%).
11. Correu electrònic (79,1%); més citat entre els alumnes que cursen quart (83,5%) i cursos de postgrau (85,2%), no es registren diferències significatives per raó de tipologia d'estudis ni per curs; en canvi, sí que s'incrementa la percepció d'importància de disposar d'aquest servei entre els estudiants

---

<sup>97</sup> El grup de serveis de menor importància relativa integren les opinions que oscil·len entre el 50 i al 80% d'opinions favorables a situar aquests conceptes com realment importants. I dins aquest segon nivell, hi ha dues categories, que són: els serveis que integren entre el 60 i 70% de les opinions, i els ítems que només reben el suport entre el 50 i 60% dels alumnes.

de la Rioja (88,9%), Navarra (87,6%), País Basc (87,5%), la Castella-la Manxa (85,6%), Comunitat Valenciana (84,3%) i Cantàbria (84,2%).

12. Esports (76,5%); no es registren diferències per raó de tipologia d'estudis, però sí es registra una major rellevància d'aquest servei entre els alumnes de Navarra (87,6%), Extremadura (84,8%), Balears (82,2%) i de la Comunitat Valenciana (81,8%).

Com es pot veure en la relació anterior, en el primer nivell dels ítems considerats com relativament menys importants en relació amb els nou primers, destaquen aspectes que en la majoria dels casos són explicacions, matisos, dels serveis considerats com més rellevants, així, podria ser interpretat com un complement d'accés "a la informació" qüestions com disposar de xarxa sense fil i el correu electrònic.

Posteriorment se situen amb un ordre menor d'importància, però dins aquest segon nivell, els aspectes considerats com rellevants per a una franja d'estudiants universitaris que oscil·la entre el 59% i el 69%, on es torna posar l'accent en temes com els serveis i l'accés a la informació, així com els serveis sanitaris.

### **SEGON NIVELL DEL BLOC DE MODERADA IMPORTÀNCIA:**

13. Assistència sanitària (67,0%); lògicament, molt més valorat entre els alumnes de Ciències de la Salut (80,7%) i Ciències (73,2%); no es registren diferències per cursos, però sí en funció de la zona de residència, així aquest servei cobra més rellevància entre els estudiants de la Comunitat Valenciana (81,3%), Navarra (79,3%) i Múrcia (75,3%).

14. Centre de càlcul (61,8%); ho consideren més important els alumnes d'Estudis Tècnics (72,7%), i els procedents de Castella-la Manxa (78,6%), País Basc (75,0%) i Canàries (72,1%).
15. Informació institucional (59,3%); servei més valorat entre els alumnes de Ciències de la Salut (67,7%) i Humanitats (65,7%); els alumnes de tercer curs (66,4%); i els de Cantàbria (68,6%), Canàries (68,1%), Aragó (67,0%) i Galícia (66,7%).

Dels 15 serveis suggerits, els relacionats amb els serveis internacionals ocupen el lloc vuitè (Relacions internacionals) i novè (Cooperació internacional) com elements valorats com importants per a avaluar una universitat.

(Taula 11) **OPINIÓ GENERAL CURS 2005-06; VALORACIÓ NIVELL IMPORTÀNCIA RELATIVA SERVEIS UNIVERSITARIS**

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
<b>Biblioteca i documentació</b>	0,6	1,4	<b>98,0</b>
<b>Ordinadors</b>	0,6	1,8	<b>97,6</b>
<b>Informació sobre beques i ajuts</b>	1,2	1,6	<b>97,2</b>
<b>Informàtica i comunicacions</b>	0,6	2,7	<b>96,7</b>
<b>Cafeteria</b>	3,5	11,1	<b>85,4</b>
<b>Software</b>	2,8	12,8	<b>84,5</b>
<b>Informació per a l'admissió</b>	3,4	12,2	<b>84,4</b>
<b>Relacions internacionals</b>	3,6	12,6	<b>83,8</b>
<b>Cooperació internacional</b>	4,1	12,1	<b>83,7</b>
<b>Xarxa sense fil</b>	4,9	15,9	<b>79,2</b>
<b>Correu electrònic</b>	6,6	14,2	<b>79,2</b>
<b>Esports</b>	6,0	17,5	<b>76,5</b>
<b>Assistència sanitària</b>	10,8	22,2	<b>67,0</b>
<b>Centre de càlcul</b>	9,2	29,0	<b>61,8</b>
<b>Informació institucional</b>	13,7	27,0	<b>59,3</b>

(Resposta suggerida i múltiple)

(Taula 12) *Estudiants Ciències Socials; curs 2005-06 VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
Biblioteca i documentació	0,2	1,4	98,4
Ordinadors	0,3	1,3	98,3
Informàtica i comunicacions	0,8	1,8	97,4
Informació sobre beques i ajuts	1,1	1,6	97,3
Cafeteria	2,2	11,6	86,1
Informació per a l'admissió	3,0	11,1	85,9
Software	2,8	13,4	83,9
Cooperació internacional	4,5	12,4	83,1
Xarxa sense fil	4,1	13,1	82,8
Relacions internacionals	4,1	13,2	82,7
Correu electrònic	4,9	13,0	82,1
Esports	6,1	18,6	75,3
Assistència sanitària	8,2	22,9	68,9
Informació institucional	10,8	25,7	63,4
Centre de càlcul	10,3	32,9	56,8

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Ciències Socials donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis de Biblioteca i documentació (98,4%), disposar d'Ordinadors (98,3%), Informàtica i comunicacions (97,4%) i el servei d'informació sobre beques i ajuts (97,3%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Cafeteria (86,1%), Informació per a l'admissió (85,9%), Software (83,9%), Cooperació internacional (83,1%), Xarxa sense fil (82,8%), Relacions internacionals (82,7%) i el servei de Correu electrònic (82,1%).

Finalment, en un primer nivell d'importància moderada se situen els Serveis d'esports (75,3%), Assistència sanitària (68,9%) i el servei d'informació institucional (63,4%), i en un segon nivell d'importància moderada hi situen el servei de Centre de càlcul (56,8%).

*(Taula 13) Estudiants Estudis Tècnics; curs 2005-06 VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
Biblioteca i documentació	0,3	2,0	97,7
Informàtica i comunicacions	0,2	2,9	97,0
Informació sobre beques i ajuts	0,9	2,1	97,0
Ordinadors	0,2	2,9	96,9
Software	1,3	9,6	89,1
Cafeteria	3,5	11,8	84,6
Informació per a l'admissió	3,1	14,5	82,4
Relacions internacionals	3,6	14,9	81,5
Cooperació internacional	4,1	15,1	80,8
Xarxa sense fil	5,1	15,1	79,8
Esports	4,7	16,8	78,5
Correu electrònic	8,9	14,7	76,3
Centre de càlcul	5,0	22,2	72,7
Assistència sanitària	16,4	27,4	56,2
Informació institucional	16,5	31,8	51,6

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants d'Estudis Tècnics donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis de Biblioteca i documentació (97,7%), Informàtica i comunicacions (97,0%), Informació sobre beques i ajuts (97,0%) i el servei d'ordinadors (96,9%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Software (89,1%), Cafeteria (84,6%), Informació per a l'admissió (82,4%), Relacions internacionals (81,5%) i el servei de Cooperació internacional (80,8%).

Finalment, en un primer nivell d'importància moderada hi situen els serveis de Xarxa sense fil (79,8%), Esports (78,5%), Correu electrònic (76,3%) i el servei de Centre de càlcul (72,7%), i en un segon nivell d'importància moderada apareixen els serveis d'assistència sanitària (56,2%) i el servei d'informació institucional (51,6%).

(Taula 14) *Estudiants Ciències; curs 2005-06 VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
Biblioteca i documentació	0,4	0,4	99,2
Ordinadors	---	0,9	99,1
Informació sobre beques i ajuts	1,1	0,9	98,0
Informàtica i comunicacions	---	3,0	97,0
Cooperació internacional	1,1	9,0	89,9
Relacions internacionals	0,6	11,0	88,5
Software	3,8	9,7	86,5
Informació per a l'admissió	1,8	11,7	86,5
Cafeteria	2,7	11,2	86,1
Correu electrònic	9,3	11,2	79,5
Esports	3,8	17,0	79,2
Xarxa sense fil	4,3	17,2	78,5
Assistència sanitària	10,6	16,1	73,2
Centre de càlcul	5,4	32,2	62,5
Informació institucional	9,7	32,2	58,1

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Ciències donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis de Biblioteca i documentació (99,2%), disposar d'Ordinadors (99,1%), Informació sobre beques i ajuts (98,0%) i el servei d'informàtica i comunicacions (97,0%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Cooperació internacional (89,9%), Relacions internacionals (88,5%), Software (86,5%), Informació per a l'admissió (86,5%) i Cafeteria (86,1%).

Finalment, en un primer nivell d'importància moderada trobem els serveis de Correu electrònic (79,5%), Esports (79,2%), Xarxa sense fil (78,5%), Assistència sanitària (73,2%) i Centre de càlcul (62,5%) i en un segon nivell d'importància moderada situen el servei d'informació institucional (58,1%).

(Taula 15) *Estudiants Ciències de la Salut; curs 2005-06 VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
Informació sobre beques i ajuts	1,8	0,4	97,8
Ordinadors	1,8	1,2	97,0
Biblioteca i documentació	1,8	1,6	96,6
Informàtica i comunicacions	1,8	2,0	96,2
Cafeteria	3,9	6,2	89,9
Informació per a l'admissió	2,7	11,4	85,9
Cooperació internacional	6,0	11,6	82,4
Correu electrònic	7,2	11,5	81,3
Relacions internacionals	7,1	11,8	81,1
Assistència sanitària	3,8	15,5	80,7
Software	5,8	14,7	79,5
Esports	7,8	13,7	78,4
Xarxa sense fil	6,1	15,6	78,2
Informació institucional	9,2	23,1	67,7
Centre de càlcul	14,7	30,0	55,3

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Ciències de la Salut donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis d'informació sobre beques i ajuts (97,8%), disposar d'Ordinadors (97,0%), Biblioteca i documentació (96,6%) i el servei d'informàtica i comunicacions (96,2%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Cafeteria (89,9%), Informació per a l'admissió (85,9%), Cooperació internacional (82,4%), Correu electrònic (81,3%), Relacions internacionals (81,1%) i el servei d'assistència sanitària (80,7%).

Finalment, en un primer nivell d'importància moderada s'ubiquen els serveis de Software (79,5%), Esports (78,4%), Xarxa sense fil (78,2%) i el servei d'informació institucional (67,7%), i en un segon nivell d'importància moderada trobem el servei de Centre de càlcul (55,3%).

(Taula 16) *Estudiants Humanitats; curs 2005-06 VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
Biblioteca i documentació	---	0,4	99,6
Ordinadors	---	0,4	99,6
Informació sobre beques i ajuts	1,5	1,7	96,8
Informàtica i comunicacions	---	4,7	95,3
Relacions internacionals	1,2	6,1	92,7
Cooperació internacional	1,2	8,4	90,4
Cafeteria	4,4	9,3	86,3
Informació per a l'admissió	2,8	11,7	85,5
Software	2,5	15,6	81,9
Correu electrònic	3,6	16,8	79,6
Esports	7,9	15,1	77,0
Assistència sanitària	10,4	16,1	73,5
Xarxa sense fil	6,5	22,4	71,1
Informació institucional	13,4	20,8	65,7
Centre de càlcul	16,1	40,9	43,0

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants d'Humanitats donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis de Biblioteca i documentació (99,6%), disposar d'Ordinadors (99,6%), Informació sobre beques i ajuts (96,8%), Informàtica i comunicacions (95,3%), Relacions internacionals (92,7%) i el servei de Cooperació internacional (90,4%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Cafeteria (86,3%), Informació per a l'admissió (85,5%) i el servei de Software (81,9%).

Finalment, en un primer nivell d'importància moderada situen els serveis de Correu electrònic (79,6%), Esports (77,0%), Assistència sanitària (73,5%), Xarxa sense fil (71,1%) i el servei d'informació institucional (65,7%); i en un segon nivell d'importància moderada ordenen el servei de Centre de càlcul (48,0%).



*(Taula 17) Estudiants de primer curs (2005-06) VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
<b>Ordinadors</b>	0,5	0,4	<b>99,1</b>
<b>Biblioteca i documentació</b>	0,9	1,2	<b>97,9</b>
<b>Informació sobre beques i ajuts</b>	0,5	1,9	<b>97,6</b>
<b>Informàtica i comunicacions</b>	0,5	4,0	<b>95,5</b>
<b>Informació per a l'admissió</b>	2,5	8,7	<b>88,8</b>
<b>Cafeteria</b>	3,0	9,7	<b>87,3</b>
<b>Software</b>	4,5	10,3	<b>85,2</b>
<b>Cooperació internacional</b>	2,7	14,9	<b>82,3</b>
<b>Relacions internacionals</b>	2,5	15,9	<b>81,6</b>
<b>Xarxa sense fil</b>	4,7	14,0	<b>81,3</b>
<b>Esports</b>	4,9	17,8	<b>77,2</b>
<b>Correu electrònic</b>	6,3	20,5	<b>73,3</b>
<b>Centre de càlcul</b>	7,6	22,6	<b>69,8</b>
<b>Assistència sanitària</b>	8,4	23,7	<b>67,9</b>
<b>Informació institucional</b>	10,3	25,5	<b>64,2</b>

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de primer curs donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis d'ordinadors (99,1%), Biblioteca i documentació (97,9%), Informació sobre beques i ajuts (97,6%) i el servei d'informàtica i comunicacions (95,5%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis d'informació per a l'admissió (88,8%), Cafeteria (87,3%), Software (85,2%), Cooperació internacional (82,3%), Relacions internacionals (81,6%) i el servei de Xarxa sense fil (81,3%).

Finalment, amb un moderat nivell d'importància situen els serveis d'esports (77,2%), Correu electrònic (73,3%), Centre de càlcul (69,8%), Assistència sanitària (67,9%) i tanca la taula el servei d'informació institucional (64,2%).

(Taula 18) *Estudiants de segon curs (2005-06) VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
<b>Informàtica i comunicacions</b>	---	1,8	<b>98,2</b>
<b>Biblioteca i documentació</b>	0,4	1,7	<b>97,9</b>
<b>Ordinadors</b>	---	2,5	<b>97,5</b>
<b>Informació sobre beques i ajuts</b>	0,8	1,9	<b>97,3</b>
<b>Informació per a l'admissió</b>	3,1	10,1	<b>86,8</b>
<b>Cafeteria</b>	4,0	12,2	<b>83,8</b>
<b>Relacions internacionals</b>	4,7	13,4	<b>81,9</b>
<b>Xarxa sense fil</b>	3,7	14,7	<b>81,6</b>
<b>Software</b>	2,4	16,1	<b>81,5</b>
<b>Cooperació internacional</b>	5,7	12,9	<b>81,3</b>
<b>Correu electrònic</b>	8,1	15,0	<b>76,9</b>
<b>Esports</b>	7,4	18,4	<b>74,2</b>
<b>Assistència sanitària</b>	11,7	23,2	<b>65,1</b>
<b>Informació institucional</b>	7,4	28,4	<b>64,2</b>
<b>Centre de càlcul</b>	8,7	31,7	<b>59,6</b>

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de segon curs donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis d'informàtica i comunicacions (98,2%), Biblioteca i documentació (97,9%), Ordinadors (97,5%) i el servei d'informació sobre beques i ajuts (97,3%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis d'informació per a l'admissió (86,8%), Cafeteria (83,8%), Relacions internacionals, Xarxa sense fil (81,6%), Software (81,5%) i el servei de Cooperació internacional (81,3%).

Finalment, amb un moderat nivell d'importància situen els serveis de Correu electrònic (76,9%), Esports (74,2%), Assistència sanitària (65,1%), Informació institucional (64,2%) i tanca la taula el servei de Centre de càlcul (59,6%).

(Taula 19) *Estudiants de tercer curs (2005-06) VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
<b>Biblioteca i documentació</b>	0,2	0,4	<b>99,4</b>
<b>Ordinadors</b>	---	2,6	<b>97,4</b>
<b>Informació sobre beques i ajuts</b>	0,8	1,9	<b>97,3</b>
<b>Informàtica i comunicacions</b>	0,6	3,3	<b>96,1</b>
<b>Software</b>	2,1	9,4	<b>88,4</b>
<b>Cafeteria</b>	2,3	10,5	<b>87,2</b>
<b>Relacions internacionals</b>	2,7	13,4	<b>83,9</b>
<b>Cooperació internacional</b>	3,2	13,1	<b>83,7</b>
<b>Informació per a l'admissió</b>	3,4	13,0	<b>83,6</b>
<b>Xarxa sense fil</b>	3,7	16,8	<b>79,5</b>
<b>Correu electrònic</b>	8,5	13,2	<b>78,3</b>
<b>Esports</b>	5,0	18,1	<b>76,9</b>
<b>Informació institucional</b>	12,0	21,6	<b>66,4</b>
<b>Centre de càlcul</b>	6,3	29,0	<b>64,8</b>
<b>Assistència sanitària</b>	11,6	24,3	<b>64,1</b>

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de tercer curs donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis de Biblioteca i documentació (99,4%), Ordinadors (97,4%), Informació sobre beques i ajuts (97,3%) i el servei d'informàtica i comunicacions (96,1%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Software (88,4%), Cafeteria (87,2%), Relacions internacionals (83,9%), Cooperació internacional (83,7%) i el servei d'informació per a l'admissió (83,6%).

Finalment, amb un moderat nivell d'importància se situen els serveis de Xarxa sense fil (79,5%), Correu electrònic (78,3%), Esports (76,9%), Informació institucional (66,4%), Centre de càlcul (64,8%) i tanca la taula el servei d'assistència sanitària (64,1%).

(Taula 20) *Estudiants de quart curs (2005-06) VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
<b>Ordinadors</b>	---	0,8	<b>99,2</b>
<b>Informàtica i comunicacions</b>	---	1,2	<b>98,8</b>
<b>Biblioteca i documentació</b>	0,4	1,8	<b>97,9</b>
<b>Informació sobre beques i ajuts</b>	1,0	1,0	<b>97,9</b>
<b>Cafeteria</b>	4,3	5,9	<b>89,9</b>
<b>Software</b>	3,3	9,2	<b>87,5</b>
<b>Informació per a l'admissió</b>	2,0	11,1	<b>86,9</b>
<b>Cooperació internacional</b>	5,1	10,1	<b>84,8</b>
<b>Xarxa sense fil</b>	3,8	12,5	<b>83,6</b>
<b>Correu electrònic</b>	3,3	13,1	<b>83,5</b>
<b>Relacions internacionals</b>	5,4	11,2	<b>83,3</b>
<b>Esports</b>	7,7	15,6	<b>76,7</b>
<b>Assistència sanitària</b>	12,6	19,8	<b>67,6</b>
<b>Centre de càlcul</b>	11,2	28,1	<b>60,6</b>
<b>Informació institucional</b>	12,1	33,0	<b>54,9</b>

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de quart curs donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis d'ordinadors (99,2%), Informàtica i comunicacions (98,8%), Biblioteca i documentació (97,9%) i el servei d'informació sobre beques i ajuts (97,9%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Cafeteria (89,9%), Software (87,5%), Informació per a l'admissió (86,9%), Cooperació internacional (84,8%), Xarxa sense fil (83,6%), Correu electrònic (83,5%) i el servei de Relacions internacionals (83,3%).

Finalment, en un primer nivell d'importància moderada es troben els serveis d'esports (76,7%), Assistència sanitària (67,6%) i el servei de Centre de càlcul (60,6%); i en un segon nivell d'importància moderada s'ubica el servei d'informació institucional (54,9%).

*(Taula 21) Estudiants de cinquè curs (2005-06) VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS*

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
Informació sobre beques i ajuts	2,5	0,8	96,7
Biblioteca i documentació	1,3	2,2	96,5
Informàtica i comunicacions	2,1	2,0	95,9
Ordinadors	3,2	1,4	95,4
Cafeteria	3,2	13,5	83,3
Relacions internacionals	3,7	13,0	83,3
Cooperació internacional	4,1	13,6	82,3
Informació per a l'admissió	5,1	15,4	79,4
Software	4,0	18,2	77,8
Esports	4,0	18,5	77,5
Correu electrònic	8,1	15,2	76,6
Xarxa sense fil	7,1	19,6	73,3
Assistència sanitària	10,5	21,1	68,3
Centre de càlcul	13,4	32,6	54,0
Informació institucional	18,9	28,4	52,7

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de cinquè curs donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis d'informació sobre beques i ajuts (96,7%), Biblioteca i documentació (96,5%), Informàtica i comunicacions (95,9%) i el servei d'ordinadors (95,4%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Cafeteria (83,3%), Relacions internacionals (83,3%) i el servei de Cooperació internacional (82,3%).

Finalment, en un primer nivell d'importància moderada situen els serveis d'informació per a l'admissió (79,4%), Software (77,8%), Esports (77,5%), Correu electrònic (76,6%), Xarxa sense fil (73,3%) i el servei d'assistència sanitària (68,3%); i en darrer terme, en un segon nivell d'importància moderada es troben els serveis de Centre de càlcul (54,0%) i el servei d'informació institucional (52,7%).

(Taula 22) *Estudiantes d'altres "cursos"*  
(2005-06) **VALORACIÓ IMPORTÀNCIA SERVEIS UNIVERSITARIS**

	PERCEPCIÓ GRAU D'IMPORTÀNCIA		
	Mínima i/o poca	Regular	Molta i/o màxima
Biblioteca i documentació	0,7	1,5	97,8
Ordinadors	0,7	1,6	97,7
Informació sobre beques i ajuts	1,6	1,8	96,6
Informàtica i comunicacions	0,7	4,2	95,1
Relacions internacionals	2,5	9,1	88,4
Cooperació internacional	3,5	8,3	88,2
Correu electrònic	3,5	11,3	85,2
Software	1,5	14,3	84,2
Informació per a l'admissió	4,2	13,8	82,0
Cafeteria	4,8	15,0	80,2
Esports	6,4	16,2	77,5
Xarxa sense fil	7,8	16,8	75,5
Assistència sanitària	8,3	19,7	72,0
Centre de càlcul	9,5	27,0	63,6
Informació institucional	23,4	28,0	48,6

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants d'altres "cursos" donen màxima importància per a valorar positivament un centre universitari els serveis de Biblioteca i documentació (97,8%), disposar d'Ordinadors (97,7%), Informació sobre beques i ajuts (96,6%) i el servei d'informàtica i comunicacions (95,1%).

Aquests alumnes donen també un elevat grau d'importància als serveis de Relacions internacionals (88,4%), Cooperació internacional (88,2%), Correu electrònic (85,2%), Software (84,2%), Informació per a l'admissió (82,0%) i el servei de Cafeteria (80,2%).

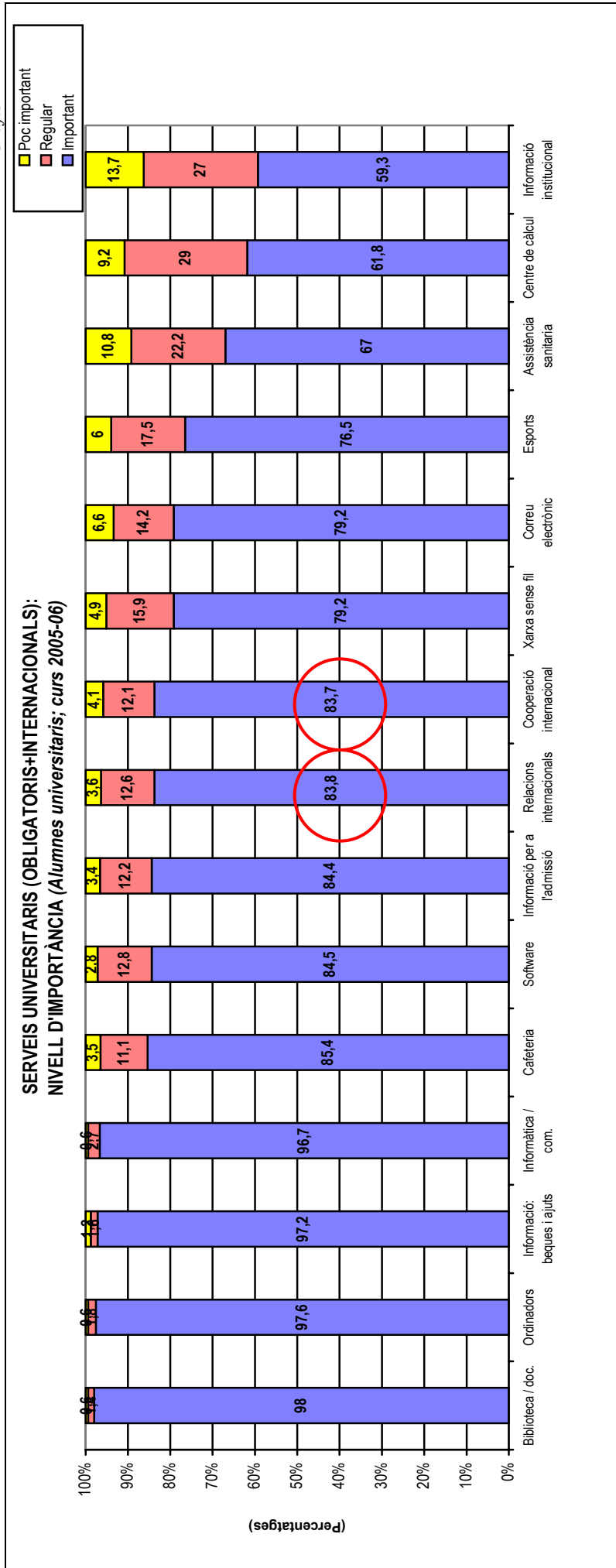
Finalment, en un primer nivell d'importància moderada se situen els serveis d'esports (77,5%), Xarxa sense fil (75,5%), Assistència sanitària (72,0%) i el servei de Centre de càlcul (63,6%); i en un segon nivell d'importància moderada apareix el servei d'informació institucional (48,6%).

### **3.1.2. La demanda específica dels serveis internacionals**

Com s'ha vist al llarg de la descripció de dades anteriors, la prestació de serveis internacionals per part d'un centre universitari no és un demanda percebuda com essencial per valorar la qualitat i esdevenir un factor de preferència entre centre universitaris, per part dels alumnes, però també és cert que, una vegada el centre disposa d'una bona biblioteca i centre de documentació, ordinadors, informació sobre ajuts i beques, un bon nivell en equipaments i programes informàtics, servei de cafeteria, software actualitzat i informació per accedir als diferents serveis que ofereix la universitat i aquell centre en particular, les qüestions relacionades amb els serveis internacionals adquireixen importància entre els alumnes.

És a dir, els serveis relacionats amb temes internacionals, com es veu clarament en el gràfic comparatiu de la pàgina següent, esdevenen factors de decisió i valoració de segon nivell, però per davant de qüestions com els esports, l'assistència sanitària, el centre de càlcul o la informació institucional del centre.

Gràfic 2





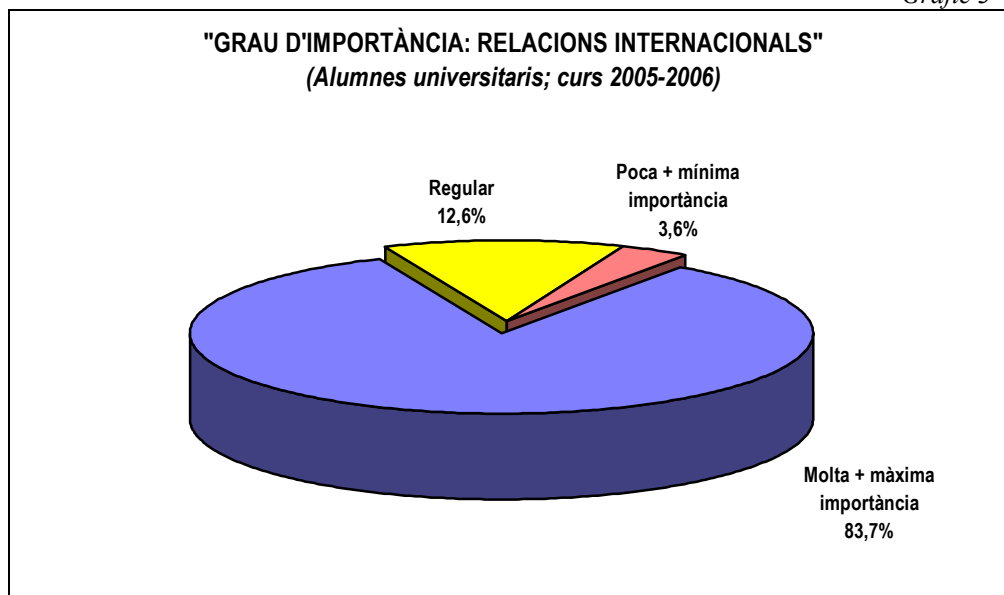
## 3.2. LA DEMANDA DELS SERVEIS INTERNACIONALS

### 3.2.1. Relacions internacionals

Vuit de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei de Relacions internacional és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 83,8% dels alumnes consideren que el servei de Relacions internacionals és molt important; un 12,6% li atorguen una importància "regular" i només un 3,6% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 3



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei de Relacions internacionals és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ Són estudiants d'altres "cursos" (88,4%), si bé és a partir de quart curs quan el tema guanya rellevància.
- ✓ No hi ha diferències entre homes (82,4%) i dones (84,9%).

- ✓ Tenen entorn els 24 anys d'edat (88,7%), si bé en els 21 anys hi ha un moment àlgid també de considerar "molt important" (58,3%) aquest tema.
- ✓ Preferentment són estudiants que cursen Humanitats (92,7%) seguit de Ciències (88,5%). Els estudiants de Ciències Socials se situen entorn la mitjana (82,6%), mentre que els estudiants que cursen estudis Tècnics (81,5%) i Ciències de la Salut (81,2%) tenen una lleu tendència a valorar amb una mica menys d'importància l'existència dels serveis de relacions institucionals.
- ✓ Resideixen preferentment a Canàries (90,2%).
- ✓ I són estudiants d'universitats públiques (84,2%).

(TAULA 23)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - RELACIONS INTERNACIONALS</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Minima importància	1,1	1,0	1,4	<0,1	>2,4	1,0	1,5
Poca	2,5	1,5	3,4	2,5	3,0	2,8	0,9
Regular	12,6	15,9	13,4	13,4	11,2	13,0	9,1
Molta	33,7	31,5	38,9	37,0	<26,0	28,3	36,8
Màxima importància	50,0	50,1	43,0	46,9	57,3	55,0	51,6

(TAULA 24)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - RELACIONS INTERNACIONALS</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Minima importància	1,1	1,3	1,0	1,8	1,3	>2,5	0,7	0,3	0,6	0,0	1,0
Poca	2,5	2,9	2,1	2,5	1,8	1,8	3,3	>4,6	0,9	0,8	2,8
Regular	12,6	13,4	12,0	14,3	13,3	12,3	12,9	14,7	9,8	12,6	10,8
Molta	33,7	36,3	31,5	36,3	36,1	<25,1	39,1	28,7	37,3	32,3	36,5
Màxima importància	50,0	46,1	53,4	45,1	47,6	>58,3	44,0	51,7	51,4	54,2	48,9

(TAULA 25)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - RELACIONS INTERNACIONALS</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	1,1	0,4	1,7	0,0	>3,3	0,0
Poca	2,5	>3,7	2,0	0,6	3,8	1,2
Regular	12,6	13,2	14,9	11,0	11,8	<6,1
Molta	33,7	32,4	37,3	30,8	37,3	25,7
Màxima importància	50,0	50,2	44,2	57,7	43,9	>67,0

(TAULA 26)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT			
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - RELACIONS INTERNACIONALS</b>	<b>1861</b>	<b>1694</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>55</b>
Mínima importància	1,1	1,0	0,0	>6,5	1,5
Poca	2,5	2,3	4,9	4,8	2,5
Regular	12,6	12,5	15,9	11,5	15,5
Molta	33,7	34,7	21,3	23,6	27,5
Màxima importància	50,0	49,5	57,9	53,6	53,0

(TAULA 27)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT														País Basc		
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>																		
GRAU D'IMPORTÀNCIA - RELACIONS INTERNACIONALS	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Mínima importància	1,1	0,0	0,0	1,5	0,4	2,2	0,0	0,0	0,6	1,7	2,5	1,1	0,0	0,0	1,6	0,0	4,1	3,3
Poca	2,5	1,3	5,2	1,5	2,6	0,0	0,0	3,5	1,5	2,6	4,3	3,6	6,7	11,1	2,8	1,7	0,0	3,3
Regular	12,6	14,2	13,5	17,4	12,4	7,6	13,8	10,5	14,4	14,2	11,9	13,1	26,7	7,9	10,8	15,6	4,1	10,0
Molta	33,7	30,8	22,9	31,3	29,6	39,1	21,5	35,3	38,4	39,8	25,4	33,8	42,2	22,2	34,0	32,7	12,4	39,3
Màxima importància	50,0	53,6	58,4	48,4	55,0	51,1	64,7	50,6	45,1	<41,7	55,9	48,5	24,4	58,7	50,9	50,0	79,3	44,1

### 3.2.2. Cooperació internacional

Vuit de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei de Cooperació internacional és important per a valorar positivament un centre universitari.

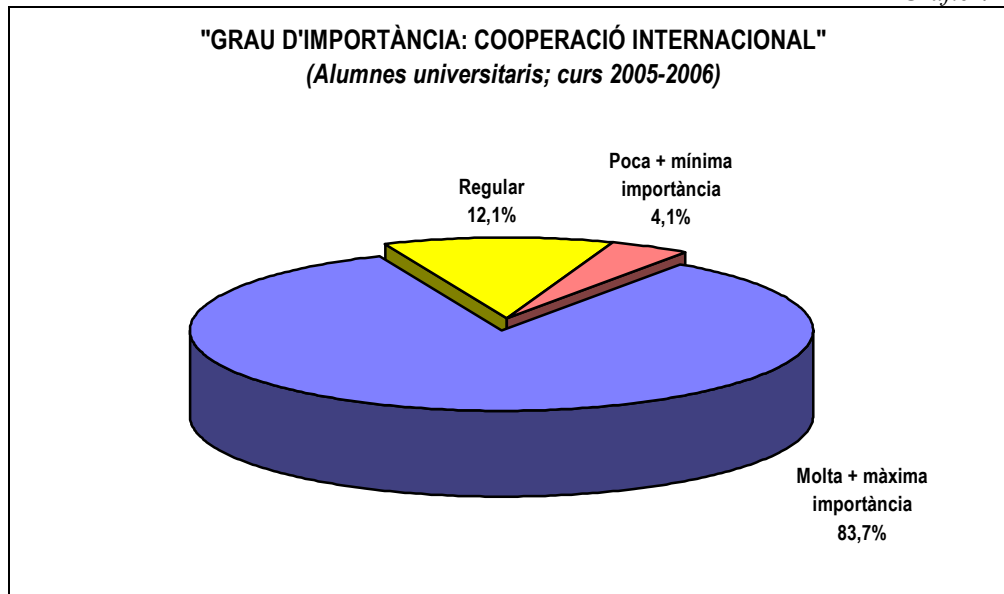
El 83,7% dels alumnes consideren que el servei de Cooperació internacional és molt important; un 12,1% li atorguen una importància "regular" i només un 4,1% consideren que el servei és poc important.

El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei de Cooperació internacional és més important que l'opinió mitjana és el següent:

- ✓ Són estudiants d'altres "cursos" (88,3%), és a dir, ja han acabat el cicle normal i cursen estudis de postgrau.
- ✓ Majoritàriament són dones (85,7%).
- ✓ Tenen entorn els 24 anys d'edat (87,6%).
- ✓ Són estudiants d'Humanitats (90,3%) i de Ciències (89,9%).
- ✓ Resideixen preferentment a Canàries (86,3%) i a la Comunitat Valenciana (86,2%).
- ✓ Són estudiants d'universitats privades (85,3%).

(TAULA 28)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
GRAU D'IMPORTÀNCIA - COOPERACIÓ INTERNACIONAL	1861	176	349	488	298	282	267
Mínima importància	1,3	1,0	1,1	0,9	2,1	1,0	1,9
Poca	2,8	1,7	>4,7	2,3	3,0	3,1	1,6
Regular	12,1	14,9	12,9	13,1	10,1	13,6	8,3
Molta	34,4	32,7	39,5	36,6	28,6	29,0	37,0
Màxima importància	49,3	49,6	<41,8	47,1	56,1	53,3	51,3

Gràfic 4



(TAULA 29)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - COOPERACIÓ INTERNACIONAL</b>	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Mínima importància	1,3	1,8	0,8	1,8	1,7	>2,7	1,4	0,3	0,0	0,0	1,3
Poca	2,8	3,5	2,2	4,0	1,7	2,3	3,0	4,6	1,5	0,8	3,2
Regular	12,1	13,1	11,3	12,4	13,8	10,9	12,3	15,0	10,8	13,4	9,8
Molta	34,4	36,5	32,6	39,5	34,9	<26,6	39,8	30,8	36,0	27,9	37,7
Màxima importància	49,3	45,0	53,1	42,3	48,0	>57,5	43,5	49,3	51,6	57,9	48,1

(TAULA 30)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - COOPERACIÓ INTERNACIONAL</b>	1861	669	552	164	148	146
Mínima importància	1,3	0,8	2,0	0,0	>3,3	0,0
Poca	2,8	3,7	2,1	1,1	2,7	1,2
Regular	12,1	12,4	>15,1	9,0	11,6	8,4
Molta	34,4	32,9	37,2	33,2	39,7	<24,1
Màxima importància	49,3	50,2	43,6	56,7	42,8	>66,2

(TAULA 31)	CC_AA_UNIVERSITAT														Pais Basc			
	TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja		Madrid	Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>					178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
1861	301	45	41															
GRAU D'IMPORTÀNCIA - COOPERACIÓ INTERNACIONAL																		
Mínima importància	1,3	0,6	0,0	1,5	0,4	2,2	0,0	0,0	0,6	1,7	2,5	1,1	0,0	0,0	1,8	0,0	4,1	3,3
Poca	2,8	1,7	5,2	0,0	2,6	0,0	0,0	3,5	1,5	3,7	4,3	3,0	11,1	11,1	3,2	1,7	4,1	3,3
Regular	12,1	13,9	13,5	20,3	10,9	11,6	17,7	10,5	14,0	10,3	11,9	17,0	22,2	7,9	10,6	13,9	4,1	10,0
Molta	34,4	29,8	26,1	28,4	31,7	31,2	29,5	35,3	41,6	>45,0	32,2	31,0	46,7	41,3	34,2	32,7	<8,3	33,4
Màxima importància	49,3	54,1	55,3	49,9	54,5	55,1	52,9	50,6	42,3	<39,3	49,1	48,1	20,0	39,7	50,1	51,7	>79,3	50,0

(TAULA 32)	TITULARITAT UNIVERSITAT			
	TOTAL	Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>				Altres
1861	1861	1694	56	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA - COOPERACIÓ INTERNACIONAL				
Mínima importància	1,3	1,2	0,0	>6,5
Poca	2,8	2,7	3,3	6,5
Regular	12,1	12,2	11,4	7,1
Molta	34,4	34,9	33,0	27,4
Màxima importància	49,3	49,0	52,3	52,6
				53,0

### 3.3. LA DEMANDA DELS SERVEIS OBLIGATORIS

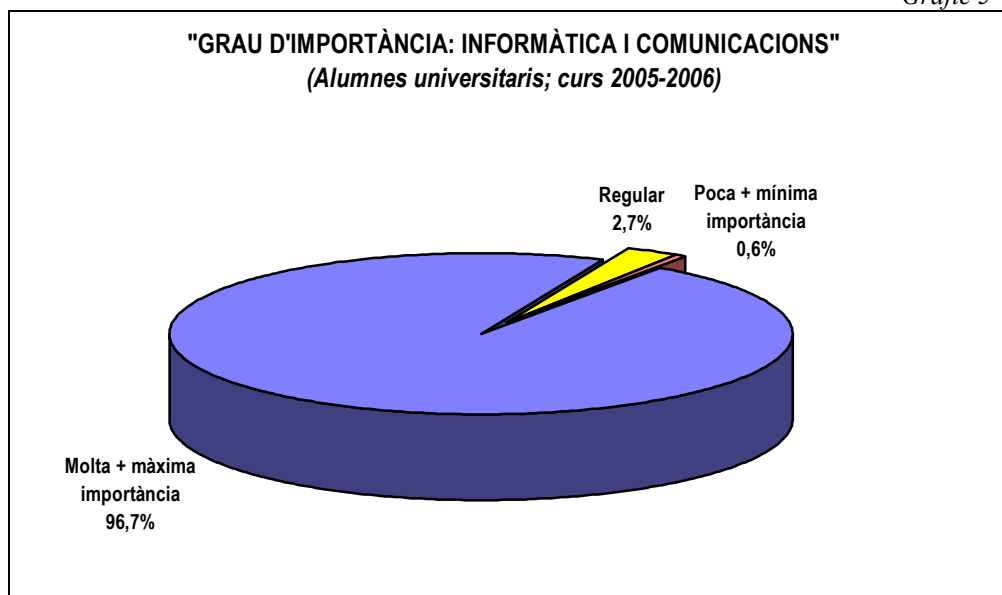
#### 3.3.1. La demanda del Servei d'Informàtica

##### 3.3.1.a. Informàtica i comunicacions

Quasi la totalitat dels alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei d'informàtica i comunicacions és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 96,7% dels alumnes consideren que el servei d'informàtica i comunicacions és molt important; un 2,7% li atorguen una importància "regular" i només un 0,6% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 5



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei d'informàtica i comunicacions és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ Són estudiants de quart curs (98,8%) i segon curs (98,3%).



- ✓ Principalment són dones (97,4%).
- ✓ No hi ha diferències per grups d'edat.
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències Socials (97,4%).
- ✓ Resideixen més a Cantàbria (100%) i a la Comunitat Valenciana (99,2%).
- ✓ Estudiants d'universitats privades (98,4%).

(TAULA 33)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMÀTICA I COMUNICACIONS</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	>2,1	0,5
Poca	0,2	0,5	0,0	0,6	0,0	0,0	0,2
Regular	2,7	4,0	1,8	3,3	1,2	2,0	4,2
Molta	20,8	23,0	23,0	18,0	20,2	20,1	23,3
Màxima importància	75,9	72,4	75,3	78,1	78,6	75,8	71,8

(TAULA 34)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMÀTICA I COMUNICACIONS</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	0,4	0,4	0,4	1,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,9
Poca	0,2	0,5	0,1	0,4	>1,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Regular	2,7	3,3	2,1	1,8	2,5	2,5	3,0	3,3	2,2	2,5	3,2
Molta	20,8	20,9	20,8	24,6	21,3	<14,0	21,9	21,1	26,9	15,2	21,7
Màxima importància	75,9	75,0	76,6	72,1	74,6	83,3	75,0	75,6	70,9	81,6	74,3

(TAULA 35)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMÀTICA I COMUNICACIONS</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	0,4	0,3	0,2	0,0	>1,8	0,0
Poca	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Regular	2,7	1,8	2,9	3,0	2,0	4,7
Molta	20,8	21,2	19,5	21,3	18,3	20,5
Màxima importància	75,9	76,2	77,4	75,7	77,9	74,7

(TAULA 36)	CC_AA UNIVERSITAT														Pais Basc		
	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>	<b>TOTAL</b>																
GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMÀTICA I COMUNICACIONS	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Mínima importància	0,3	>5,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>3,3
Poca	0,3	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Regular	2,1	5,2	0,0	0,8	3,6	0,0	1,8	4,1	3,5	4,3	4,9	8,9	0,0	2,3	5,8	4,1	0,0
Molta	19,8	17,7	22,3	21,1	26,1	29,5	19,2	25,9	16,4	33,0	23,9	20,0	19,0	22,2	24,7	8,3	12,5
Màxima importància	77,5	71,9	76,2	78,1	70,3	70,5	79,1	70,0	79,0	60,2	70,7	71,1	81,0	75,5	69,5	87,6	84,2

(TAULA 37)	TOTAL			TITULARITAT UNIVERSITAT		
	Pública	Privada	Església Catòlica	Altres		
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>	<b>TOTAL</b>					
GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMÀTICA I COMUNICACIONS	1694	56	55	55		
Mínima importància	0,2	0,0	>4,8	1,5		
Poca	0,2	>1,6	0,0	0,0		
Regular	2,7	0,0	1,6	5,3		
Molta	21,6	<8,6	18,9	12,0		
Màxima importància	75,3	89,8	74,7	81,2		

### 3.3.1.b. Disposar d'Ordinadors

Quasi la totalitat dels alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei d'ordinadors és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 97,6% dels alumnes consideren que el servei d'ordinadors és molt important; un 1,8% li atorguen una importància "regular" i només un 0,6% consideren que el servei és poc important.

Gràfic. 6



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei d'ordinadors és més important que l'opinió mitjana és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer i quart curs (99,1% i 99,2% respectivament).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (96,7%) i dones (98,4%).
- ✓ Tenen entre 23 anys d'edat (98,9%) i 24 anys (98,2%).
- ✓ Preferentment són estudiants de Ciències (99,0%) i d'Humanitats (99,5%).

- ✓ Resideixen en les Illes Balears (100%); La Rioja (100%) i a la Comunitat Valenciana (99,2%).
- ✓ Estudiants d'universitats de titularitat privada (98,4%).

(TAULA 38)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - ORDINADORS</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	>2,1	0,5
Poca	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,1	0,2
Regular	1,8	0,4	2,5	2,6	0,8	1,4	1,6
Molta	16,9	20,2	18,3	13,7	16,3	16,2	20,1
Màxima importància	80,7	78,9	79,2	83,6	82,9	79,2	77,5

(TAULA 39)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - ORDINADORS</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	0,4	0,5	0,4	>1,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,9
Poca	0,2	0,3	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	>0,9
Regular	1,8	2,4	1,2	0,4	2,6	2,0	1,9	1,2	1,8	2,6	2,1
Molta	16,9	18,1	15,9	19,2	17,9	<9,9	15,3	17,6	22,1	12,1	20,4
Màxima importància	80,7	78,6	82,5	79,0	79,1	88,0	82,8	81,3	76,1	84,5	75,7

(TAULA 40)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - ORDINADORS</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	0,4	0,3	0,2	0,0	>1,8	0,0
Poca	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Regular	1,8	1,3	>2,9	0,9	1,2	0,4
Molta	16,9	16,1	16,8	14,0	14,9	19,7
Màxima importància	80,7	82,2	80,1	85,0	82,2	79,8

(TAULA 41)	TOTAL	CC_AA UNIVERSITAT														Pais Basc		
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ORDINADORS																		
Mínima importància	0,4	0,6	>5,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>3,3
Poca	0,2	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Regular	1,8	2,2	5,2	0,0	>5,8	0,0	0,0	3,5	2,1	1,7	4,3	1,2	0,0	0,0	1,5	1,7	0,0	0,0
Molta	16,9	15,7	17,7	18,6	16,4	20,3	25,7	7,8	22,1	13,1	28,8	21,4	13,3	7,9	18,1	21,6	12,4	9,2
Màxima importància	80,7	81,5	71,9	80,0	82,8	73,9	74,3	88,7	75,8	84,1	64,4	77,0	86,7	92,1	80,4	76,7	87,6	87,5

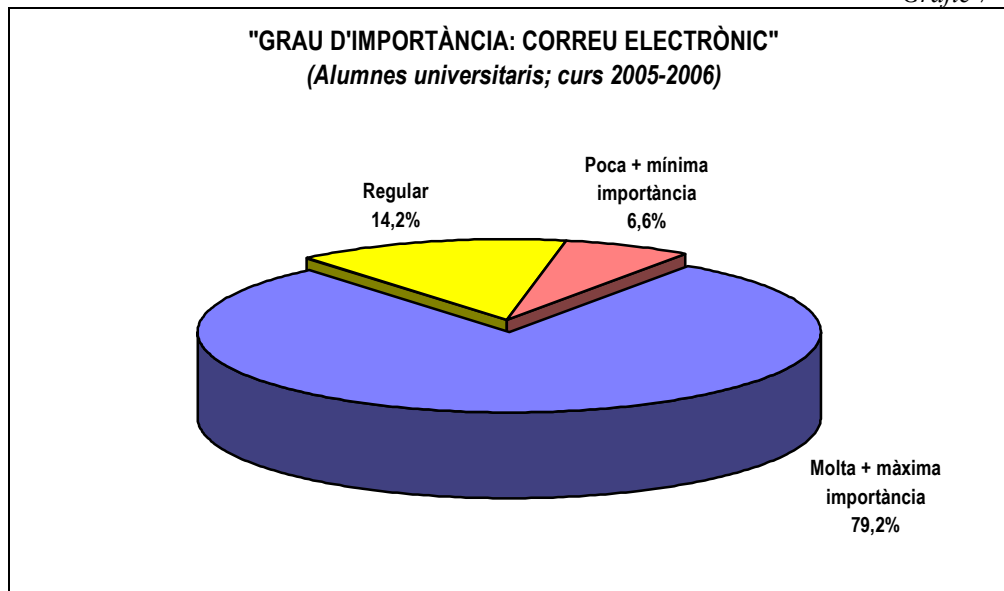
(TAULA 42)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ORDINADORS				
Mínima importància	0,4	0,2	1,6	>4,8
Poca	0,2	0,2	0,0	0,0
Regular	1,8	1,9	0,0	0,0
Molta	16,9	17,5	<5,7	15,6
Màxima importància	80,7	80,2	92,7	79,5
				84,4

### 3.3.1.c. Correu electrònic

Vuit de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei de correu electrònic és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 79,2% dels alumnes consideren que el servei de correu electrònic és molt important; un 14,2% li atorguen una importància "regular" i només un 6,6% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 7



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei de correu electrònic és més important que l'opinió mitjana és el següent:

- ✓ Són estudiants quart curs (87,6%) i postgrau (85,2%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (77,7%) i dones (80,3%).
- ✓ No hi ha diferències per edat.
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències Socials (82,2%).
- ✓ Resideixen majoritàriament a La Rioja (88,9%); a Navarra (87,6%) i al País Basc (87,3%).

✓ Són estudiants d'universitats privades (87,1%).

(TAULA 43)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA – CORREU ELECTRÒNIC</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	2,2	0,6	1,4	2,9	2,4	3,6	1,5
Poca	4,4	5,7	>6,7	5,7	<1,0	4,5	2,0
Regular	14,2	>20,5	15,0	13,2	13,1	15,2	11,3
Molta	29,1	30,8	27,7	28,0	32,0	25,4	32,3
Màxima importància	50,1	42,4	49,2	50,3	51,6	51,2	52,9

(TAULA 44)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA – CORREU ELECTRÒNIC</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	2,2	2,7	1,8	3,2	1,4	2,6	1,7	2,9	0,4	3,1	2,1
Poca	4,4	>6,1	<2,9	3,8	>8,7	4,3	3,0	5,5	4,8	3,9	<1,9
Regular	14,2	13,5	14,9	>20,9	16,3	12,0	17,0	13,0	10,3	12,0	11,5
Molta	29,1	30,8	27,5	24,9	26,9	26,8	26,6	33,8	>37,9	23,9	31,3
Màxima importància	50,1	46,9	52,8	47,2	46,7	54,2	51,7	44,7	46,6	57,1	53,2

(TAULA 45)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA – CORREU ELECTRÒNIC</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	2,2	2,2	2,5	2,5	3,1	1,1
Poca	4,4	<2,7	>6,5	6,8	4,1	2,4
Regular	14,2	13,0	14,7	11,2	11,5	16,8
Molta	29,1	29,4	30,2	29,2	23,5	31,0
Màxima importància	50,1	52,8	46,1	50,4	57,8	48,6

(TAULA 46)	CC. AA. UNIVERSITAT																Pais Basc
	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	
<b>TOTAL</b>	1861	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1,7	>13,5	5,2	1,7	4,0	0,0	0,0	2,1	0,7	2,5	3,2	>11,1	0,0	1,1	0,0	0,0	>9,2
GRAU D'IMPORTÀNCIA – CORREU ELECTRÒNIC	4,2	5,2	2,9	2,6	3,6	1,9	1,8	4,8	>8,0	8,5	5,1	0,0	0,0	4,4	1,7	0,0	0,0
Mínima importància	15,6	11,5	15,4	11,3	16,7	13,9	12,6	19,2	11,4	11,9	19,5	28,9	11,1	15,3	16,4	12,4	<3,3
Poca	27,0	31,2	23,2	29,1	20,7	37,3	28,0	37,5	27,1	35,6	24,6	28,9	23,8	29,2	29,0	12,4	>45,9
Regular	51,5	38,6	53,3	55,2	55,0	46,8	57,7	<36,4	52,9	41,5	47,7	31,1	65,1	50,0	52,9	75,2	41,6
Molt																	
Moltíssima																	
Màxima importància																	

(TAULA 47)	TOTAL			TITULARITAT UNIVERSITAT		
	Pública	Privada	Altres	Església Catòlica	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1694	56	55	55	56	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA – CORREU ELECTRÒNIC	2,2	0,0	6,0	6,0	0,0	1,5
Mínima importància	4,4	1,6	2,8	2,8	1,6	4,2
Poca	14,2	11,2	14,8	14,8	11,2	7,1
Regular	29,1	28,1	25,4	25,4	28,1	25,9
Molt	50,1	49,4	51,0	51,0	49,4	61,3
Moltíssima						
Màxima importància						

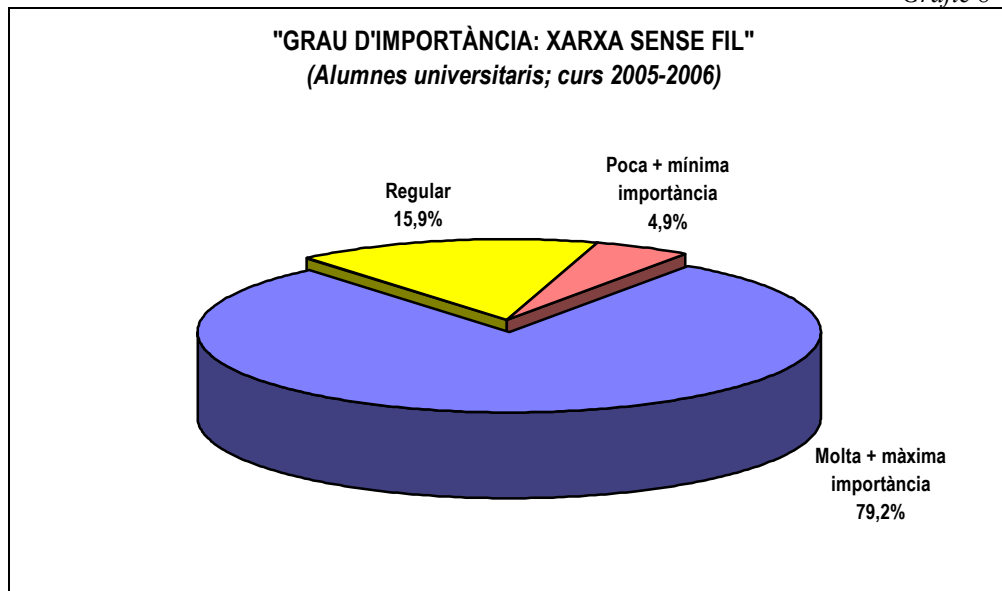


### 3.3.1.d. Xarxa sense fil

Vuit de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei de xarxa sense fil és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 79,2% dels alumnes consideren que el servei de correu electrònic és molt important; un 15,9% li atorguen una importància "regular" i només un 4,9% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 8



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei de xarxa sense fil és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ No hi ha diferències per curs.
- ✓ No hi ha diferències entre homes (80,2%) i dones (78,4%).
- ✓ Tampoc hi ha diferències per grups d'edat.
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències Socials (82,8%).
- ✓ Resideixen a Navarra (87,6%); Andalusia (83,5%); Galícia (83,3%) i Extremadura (83,1%).

✓ La titularitat de la Universitat és “altres” (84,5%).

(TAULA 48)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA – XARXA SENSE FIL</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	1,4	0,9	1,2	1,0	1,0	>3,5	0,8
Poca	3,5	3,8	2,5	2,7	2,8	3,6	>6,9
Regular	15,9	14,0	14,7	16,8	12,5	19,6	16,8
Molta	29,3	28,1	29,9	26,9	34,2	25,6	32,3
Màxima importància	49,9	53,2	51,8	52,6	49,5	47,6	43,2

(TAULA N°49)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA – XARXA SENSE FIL</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	1,4	1,3	1,5	1,7	2,1	0,6	1,6	2,3	0,7	0,8	1,1
Poca	3,5	3,8	3,3	3,3	4,0	2,9	2,4	1,8	>8,3	1,0	4,5
Regular	15,9	14,7	16,9	15,1	16,0	14,7	16,6	17,8	16,6	16,7	14,7
Molta	29,3	29,8	28,9	25,5	28,6	27,7	31,8	28,1	27,9	34,1	32,4
Màxima importància	49,9	50,4	49,5	54,5	49,4	54,1	47,6	49,9	46,4	47,4	47,4

(TAULA 50)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA – XARXA SENSE FIL</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	1,4	1,0	1,5	0,7	>3,6	0,7
Poca	3,5	3,1	3,6	3,6	2,5	5,8
Regular	15,9	13,1	15,1	17,2	15,6	>22,4
Molta	29,3	31,3	29,3	29,4	25,0	27,0
Màxima importància	49,9	51,5	50,5	49,1	53,2	44,1

(TAULA 51)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella La Lleo	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
GRAU D'IMPORTÀNCIA – XARXA SENSE FIL																		
Mínima importància	1,4	0,9	>5,2	>6,7	0,8	0,0	0,0	0,0	1,0	0,7	2,5	1,1	>8,9	0,0	0,9	0,0	4,1	>6,6
Poca	3,5	1,8	0,0	5,2	3,3	8,0	1,9	3,5	5,2	4,8	4,3	2,7	0,0	0,0	3,9	4,1	8,3	0,0
Regular	15,9	13,7	21,8	16,8	13,6	13,8	23,6	9,6	19,5	17,9	10,1	13,0	17,8	30,2	18,1	12,3	0,0	13,3
Molta	29,3	25,7	28,1	27,8	30,7	31,5	47,2	27,5	27,4	23,6	33,0	28,9	33,3	39,7	32,2	28,8	16,5	>42,6
Màxima importància	49,9	57,8	44,9	43,5	51,6	46,7	27,3	59,4	46,9	53,0	50,1	54,4	40,0	30,2	44,9	54,8	71,1	37,5

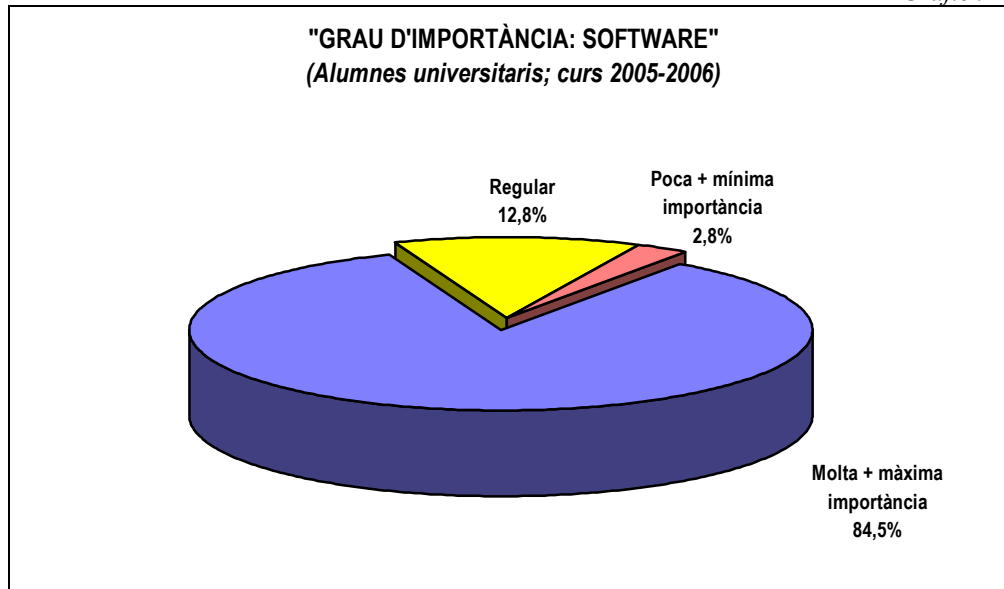
(TAULA 52)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA – XARXA SENSE FIL				
Mínima importància	1,4	1,2	1,6	>6,5
Poca	3,5	3,7	0,0	4,7
Regular	15,9	16,0	8,1	20,0
Molta	29,3	28,9	29,8	28,8
Màxima importància	49,9	50,1	60,4	40,0
				Altres
				55

### 3.3.1.e. Software

Més de vuit de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei de Software és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 84,5% dels alumnes consideren que el servei de Software és molt important; un 12,8% li atorguen una importància "regular" i només un 2,8% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 9



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei de Software és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ No hi ha diferències per curs.
- ✓ No hi ha diferències entre homes (83,8%) i dones (85,1%).
- ✓ Tampoc hi ha diferències per grups d'edat.
- ✓ Són estudiants d'Estudis tècnics (89,2%).
- ✓ Resideixen principalment a La Rioja (100%), Castella la Manxa, el País Basc (93,4%), Astúries (89,8%), Cantàbria (88,2%) i Múrcia (87,7%).

✓ Són estudiants d'universitats privades (89,6%).

(TAULA 53)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
GRAU D'IMPORTÀNCIA - SOFTWARE	1861	176	349	488	298	282	267
Mínima importància	0,8	0,9	0,2	0,1	1,0	>2,6	0,7
Poca	2,0	3,6	2,2	2,0	2,2	1,4	0,8
Regular	12,8	10,3	16,1	<9,4	9,2	>18,2	14,3
Molta	32,7	37,0	30,9	33,3	30,0	31,4	35,5
Màxima importància	51,8	48,2	50,6	55,2	57,6	46,5	48,7

(TAULA 54)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
GRAU D'IMPORTÀNCIA - SOFTWARE	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Mínima importància	0,8	0,5	1,1	1,4	0,6	0,0	0,3	1,2	0,4	1,7	1,1
Poca	2,0	2,3	1,7	2,9	2,3	2,5	1,2	1,6	0,0	4,4	1,4
Regular	12,8	13,5	12,2	13,4	14,8	9,2	12,9	13,2	16,5	12,5	11,7
Molta	32,7	31,4	33,8	32,5	33,9	28,9	35,7	31,1	39,3	26,9	33,1
Màxima importància	51,8	52,4	51,3	49,8	48,3	59,5	49,9	52,9	43,8	54,4	52,7

(TAULA 55)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
GRAU D'IMPORTÀNCIA - SOFTWARE	1861	669	552	164	148	146
Mínima importància	0,8	0,9	0,3	0,4	1,8	0,8
Poca	2,0	1,8	1,0	3,4	4,0	1,7
Regular	12,8	13,4	<9,6	9,7	14,7	15,6
Molta	32,7	34,7	31,9	30,7	31,8	35,7
Màxima importància	51,8	49,2	57,3	55,8	47,7	46,1

(TAULA 56)	CC_AA_UNIVERSITAT																
	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
<b>TOTAL</b>	<b>1861</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>178</b>	<b>59</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>114</b>	<b>280</b>	<b>32</b>	<b>106</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>478</b>	<b>49</b>	<b>22</b>	<b>81</b>
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1,1	>5,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	2,5	0,9	>8,9	0,0	<0,0	2,4	0,0	>3,3
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - SOFTWARE</b>	<b>0,8</b>	<b>9,4</b>	<b>2,9</b>	<b>2,0</b>	<b>&gt;9,4</b>	<b>4,0</b>	<b>1,8</b>	<b>1,0</b>	<b>1,7</b>	<b>0,0</b>	<b>2,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,5</b>	<b>0,0</b>	<b>&gt;8,3</b>	<b>0,0</b>
Minima importància	12,6	29,7	36,5	28,4	33,7	55,0	35,8	40,1	26,5	37,3	27,7	24,4	61,9	15,7	9,9	>30,6	<3,3
Poca	55,8	46,9	53,3	53,5	48,9	33,2	57,7	45,1	>60,7	41,5	55,8	48,9	38,1	47,8	50,5	34,7	46,7
Regular																	
Molta																	
Màxima importància																	

(TAULA 57)	TITULARITAT UNIVERSITAT		
	Pública	Privada	Altres
<b>TOTAL</b>	<b>1694</b>	<b>56</b>	<b>55</b>
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	0,6	1,6	1,5
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - SOFTWARE</b>	<b>1861</b>	<b>1694</b>	<b>55</b>
Minima importància	0,8	>4,8	4,2
Poca	2,0	3,3	11,4
Regular	12,8	15,5	27,9
Molta	32,7	44,6	55,0
Màxima importància	51,8	<31,8	

### 3.3.1.f. Centre de càlcul

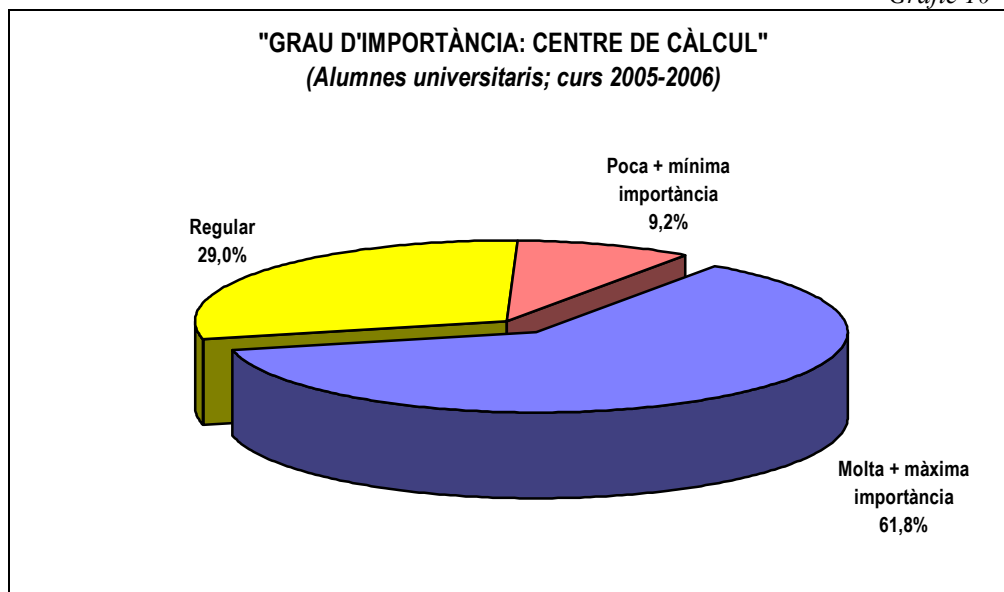
Sis de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei de centre de càlcul és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 61,8% dels alumnes consideren que el servei de centre de càlcul és molt important; un 29,0% li atorguen una importància "regular" i només un 9,2% consideren que el servei és poc important.

El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei de centre de càlcul és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (69,8%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (63,5%) i dones (60,4%).
- ✓ Tenen 26 o més anys (68,6%) i 23 anys (64,2%).
- ✓ Són estudiants d'Estudis tècnics (72,7%).
- ✓ Resideixen a Castella la Manxa (78,6%), el País Basc (75,0%), Canàries (72,1%) i Múrcia (64,0%).
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (67,5%).

Gràfic 10



(TAULA 58)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
GRAU DE IMPORTÀNCIA – CENTRE DE CÀLCUL	1861	176	349	488	298	282	267
Mínima importància	2,7	1,1	1,6	2,8	3,5	3,2	3,3
Poca	6,5	6,5	7,1	<3,5	7,8	>10,1	6,2
Regular	29,0	22,6	31,7	29,0	28,1	32,6	27,0
Molta	33,0	40,7	32,0	36,1	29,0	26,6	34,8
Màxima importància	28,8	29,1	27,5	28,6	31,7	27,4	28,7

(TAULA 59)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
GRAU DE IMPORTÀNCIA – CENTRE DE CÀLCUL	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Mínima importància	2,7	2,3	3,0	2,0	3,9	>5,0	3,5	1,9	0,4	2,5	1,4
Poca	6,5	6,3	6,7	6,1	6,2	7,4	8,8	6,6	6,5	7,6	4,2
Regular	29,0	27,9	29,9	29,5	31,4	28,7	28,4	27,4	33,8	30,5	25,8
Molta	33,0	31,8	34,1	31,8	36,0	33,4	32,3	37,6	29,0	<22,4	34,5
Màxima importància	28,8	31,7	26,3	30,5	22,4	25,4	27,1	26,6	30,3	37,0	34,1

(TAULA 60)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
GRAU DE IMPORTÀNCIA – CENTRE DE CÀLCUL	1861	669	552	164	148	146
Mínima importància	2,7	3,0	<1,0	0,6	4,2	>6,5
Poca	6,5	7,4	<4,1	4,8	10,5	9,7
Regular	29,0	32,9	<22,2	32,2	30,0	>40,9
Molta	33,0	33,4	35,0	30,2	33,3	29,2
Màxima importància	28,8	<23,3	>37,7	32,3	22,1	<13,8



(TAULA 61)		CC_AA UNIVERSITAT																
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Iles Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
GRAU DE IMPORTÀNCIA – CENTRE DE CÀLCUL		1,3	3,1	5,2	3,5	0,0	1,9	1,8	4,2	3,5	2,5	2,9	4,4	0,0	2,1	4,8	4,1	3,3
Mínima importància	2,7	4,0	5,2	10,2	5,6	10,2	7,9	4,8	8,6	5,9	9,3	6,6	0,0	11,1	8,7	6,5	8,3	<0,0
Poca	6,5	27,2	31,2	26,7	32,5	17,8	27,5	14,9	32,5	23,6	37,3	33,5	35,6	34,9	33,2	24,7	34,7	21,7
Regular	29,0	29,4	31,2	27,0	34,0	39,1	41,1	39,3	34,8	38,3	18,6	29,1	24,4	23,8	32,7	38,7	30,6	31,6
Molta	33,0	>38,0	29,2	31,0	24,4	33,0	21,5	39,3	20,0	28,8	32,2	28,0	35,6	30,2	<23,4	25,3	22,3	>43,4
Màxima importància	28,8																	

(TAULA 62)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
TOTAL		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		1694	56	55	55
GRAU DE IMPORTÀNCIA – CENTRE DE CÀLCUL		2,4	4,3	6,5	4,6
Mínima importància	2,7	6,5	10,1	5,7	3,6
Poca	6,5	29,5	26,4	20,4	26,1
Regular	29,0	33,1	22,3	45,1	28,0
Molta	33,0	28,4	36,9	22,4	37,7
Màxima importància	28,8				

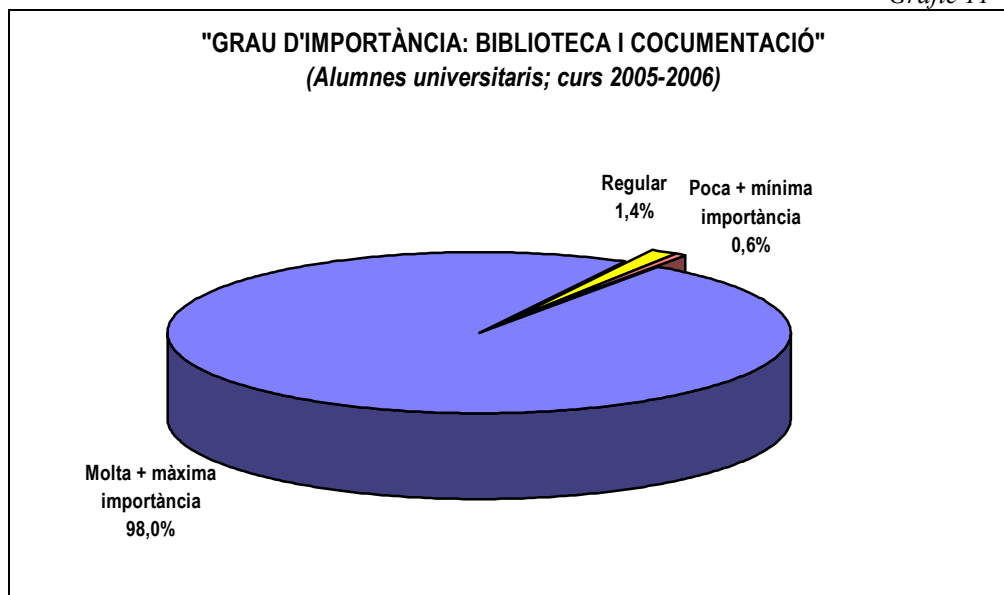
### 3.3.2. La demanda del Servei de Biblioteca

#### 3.3.2.a. Biblioteca i documentació

Quasi la totalitat dels alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei de Biblioteca i documentació és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 98,0% dels alumnes consideren que el servei de Biblioteca i documentació és molt important; un 1,4% li atorguen una importància "regular" i només un 0,6% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 11



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei de Biblioteca i documentació és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ No hi ha diferències per curs
- ✓ No hi ha diferències entre homes (97,5%) i dones (98,6%).
- ✓ Tampoc hi ha diferències per grups d'edat.

- ✓ Són principalment estudiants d'Humanitats (99,6%) i Ciències (99,2%).
- ✓ Resideixen més a Canàries, La Rioja i Navarra (100,0% respectivament) i a Madrid (99,5%).
- ✓ No hi ha diferències per la titularitat de la Universitat.

(TAULA 63)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	0,4	0,5	0,0	0,0	0,4	>1,3	0,5
Poca	0,2	0,4	0,4	0,2	0,0	0,0	0,2
Regular	1,4	1,2	1,7	0,4	1,8	2,2	1,5
Molta	16,6	16,1	17,6	16,2	18,3	15,3	15,9
Màxima importància	81,4	81,8	80,3	83,2	79,6	81,2	81,9

(TAULA 64)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	0,4	0,2	0,5	>1,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8
Poca	0,2	0,1	0,3	0,6	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,4	0,2
Regular	1,4	>2,2	<0,6	0,7	0,2	1,2	1,4	1,8	>3,4	0,8	1,7
Molta	16,6	>19,9	<13,8	14,2	13,8	14,0	14,8	20,9	17,2	17,9	20,1
Màxima importància	81,4	77,6	84,8	83,0	85,7	84,6	83,8	77,3	79,4	80,9	77,2

(TAULA 65)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	0,4	0,0	0,2	0,0	>1,8	0,0
Poca	0,2	0,2	0,1	0,4	0,0	0,0
Regular	1,4	1,4	2,0	0,4	1,6	0,4
Molta	16,6	17,6	>20,8	11,2	<8,1	<7,9
Màxima importància	81,4	80,8	76,9	88,0	88,6	91,7

(TAULA 66)	CC_AA_UNIVERSITAT														Pais Basc		
	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Gàlícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra
TOTAL	1861	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	0,3	0,0	>2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>2,5	0,5	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	>3,3
GRAU D'IMPORTÀNCIA - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ	0,2	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	>4,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mínima importància	1,4	>10,4	3,8	2,4	0,0	1,9	3,5	0,6	1,1	0,0	1,6	0,0	0,0	0,5	2,4	0,0	0,0
Poca	15,9	22,9	12,8	14,3	10,5	15,7	17,9	20,1	16,3	18,6	14,9	11,1	19,0	16,7	9,1	12,4	>30,9
Regular	81,9	66,7	79,7	83,3	89,5	82,3	78,6	78,8	82,6	78,8	83,0	84,4	81,0	82,6	88,5	87,6	65,8
Molt																	
Moltíssima importància																	

(TAULA 67)	TITULARITAT UNIVERSITAT		
	Pública	Privada	Església Catòlica
TOTAL	1694	56	55
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	0,1	1,6	>4,8
GRAU D'IMPORTÀNCIA - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ	0,2	1,0	0,0
Mínima importància	1,4	0,0	0,0
Poca	16,5	12,9	>29,5
Regular	81,8	84,5	65,7
Molt			
Moltíssima importància			

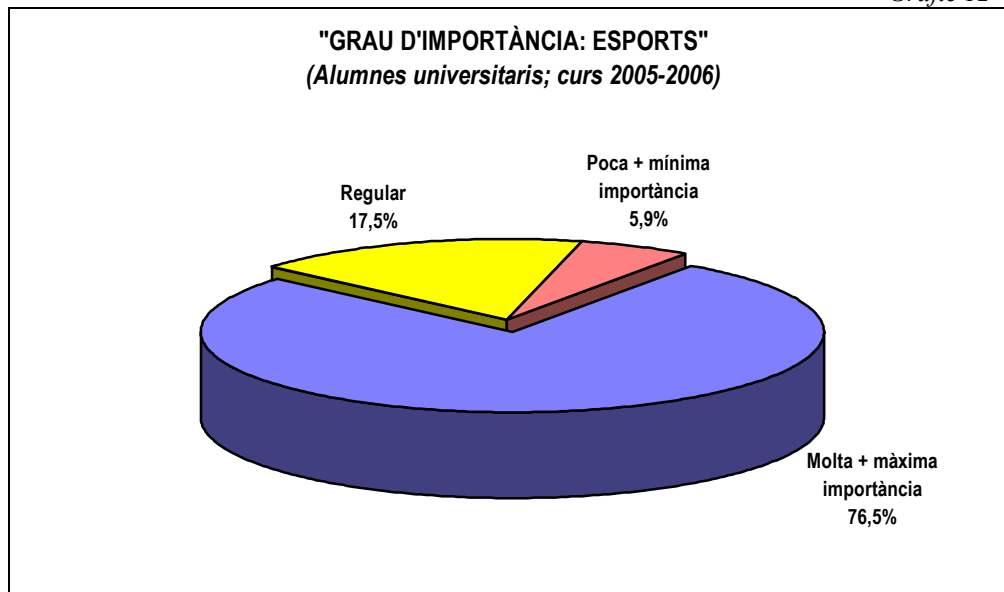
### 3.3.3. La demanda del Servei d'Instal·lacions Esportives

#### 3.3.3.a. Esports

Tres de cada quatre alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei d'Esports és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 76,5% dels alumnes consideren que el servei d'Esports és molt important; un 17,5% li atorguen una importància "regular" i només un 5,9% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 12



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei d'Esports és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ No hi ha diferències per curs.
- ✓ No hi ha diferències entre homes (77,4%) i dones (75,8%).
- ✓ Tenen 25 anys (83,2%) i 22 anys d'edat (82,1%).
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències (79,2%), Estudis tècnics i Ciències de la Salut (78,5% respectivament).

- ✓ Resideixen més a Navarra (87,6%), Extremadura (84,8%), Illes Balears (84,3%), la Comunitat Valenciana (81,8%), Castella la Manxa (80,7%) i Cantàbria (80,4%).
- ✓ No hi ha diferències segons la titularitat de la Universitat.

(TAULA 68)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ESPORTS	1861	176	349	488	298	282	267
Mínima importància	2,1	1,4	3,0	1,6	2,6	1,9	2,2
Poca	3,8	3,5	4,4	3,5	5,1	2,2	4,2
Regular	17,5	17,8	18,4	18,1	15,6	18,5	16,2
Molta	39,6	33,7	37,7	39,1	43,2	41,5	40,9
Màxima importància	36,9	43,5	36,5	37,8	33,5	36,0	36,5

(TAULA 69)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ESPORTS	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Mínima importància	2,1	1,6	2,6	>4,3	1,0	2,6	3,0	2,1	0,3	0,0	2,0
Poca	3,8	4,0	3,7	4,9	3,4	5,1	4,9	4,6	2,0	<0,0	3,2
Regular	17,5	16,9	18,0	18,0	17,4	15,8	20,0	14,5	23,4	16,8	16,5
Molta	39,6	38,6	40,5	36,1	39,9	37,0	40,7	42,5	36,6	40,0	42,9
Màxima importància	36,9	38,8	35,3	36,7	38,3	39,5	31,4	36,4	37,7	43,2	35,3

(TAULA 70)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ESPORTS	1861	669	552	164	148	146
Mínima importància	2,1	>3,3	<0,8	1,0	2,3	2,5
Poca	3,8	2,8	3,8	2,8	5,6	5,4
Regular	17,5	18,6	16,8	17,0	13,7	15,1
Molta	39,6	43,7	39,9	39,1	30,3	40,4
Màxima importància	36,9	<31,6	38,6	40,1	>48,2	36,6

(TAULA 71)		CC_AA_UNIVERSITAT																
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ESPORTS		1,8	0,0	>11,0	1,1	1,8	0,0	3,5	2,0	0,7	2,5	2,3	0,0	0,0	2,6	4,1	4,1	3,3
Mínima importància	2,1	3,6	0,0	3,8	3,6	3,6	1,9	1,8	4,6	5,2	5,1	4,3	0,0	0,0	4,4	4,1	0,0	0,0
Poca	3,8	20,9	>31,2	13,3	13,5	17,8	17,7	14,0	18,7	21,2	7,6	13,5	17,8	30,2	14,1	13,2	8,3	>27,5
Regular	17,5	37,4	28,1	37,1	36,6	33,3	43,1	43,6	39,1	40,2	>61,9	37,5	37,8	23,8	43,3	41,6	22,3	40,8
Molta	39,6	36,4	40,7	34,8	45,2	43,5	37,3	37,1	35,6	32,7	22,9	42,3	44,4	46,0	35,5	37,0	>65,3	28,3
Màxima importància	36,9																	

(TAULA 72)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
TOTAL		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		1694	56	55	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ESPORTS		1,7	3,5	>7,5	>7,3
Mínima importància	2,1	4,0	3,3	1,9	2,1
Poca	3,8	17,4	26,3	12,0	18,2
Regular	17,5	39,9	37,3	42,9	29,8
Molta	39,6	37,0	29,7	35,8	42,6
Màxima importància	36,9				

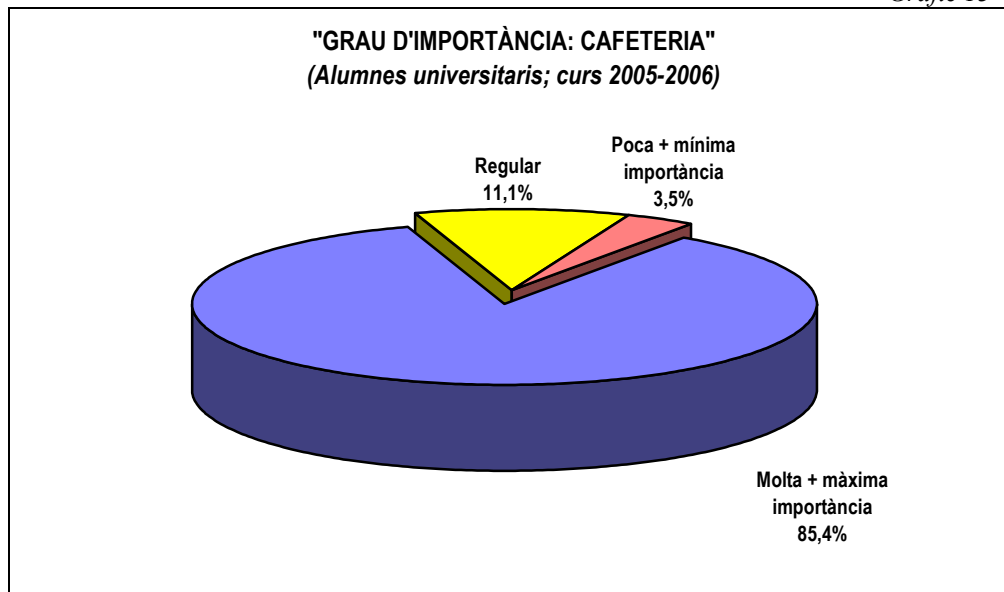
### 3.3.4. La demanda del Servei de Menjador i Cafeteria

#### 3.3.4.a. Cafeteria

Més de vuit de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei de Cafeteria és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 85,4% dels alumnes consideren que el servei de Cafeteria és molt important; un 11,1% li atorguen una importància "regular" i només un 3,5% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 13



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei de Cafeteria és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ Són estudiants de quart curs (89,8%).
- ✓ Són principalment dones (88,5%).
- ✓ Tenen entre els 19 anys d'edat (88,5%), 20 (88,2%), 21 (89,2%) i 22 anys (87,9%).
- ✓ Són estudiants de Ciències de la Salut (90,0%).



- ✓ Resideixen més a La Rioja (90,0%), a Catalunya (89,8%) i a Navarra (87,6%)..
- ✓ Estudiants d'universitats privades (96,5%).

(TAULA 73)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - CAFETERIA</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	1,1	1,3	0,9	0,4	1,7	1,5	1,6
Poca	2,4	1,7	3,1	1,9	2,6	1,7	3,2
Regular	11,1	9,7	12,2	10,5	<5,9	13,5	15,0
Molta	32,7	<22,9	33,1	33,8	33,6	34,0	34,4
Màxima importància	52,7	>64,4	50,8	53,4	56,2	49,3	45,8

(TAULA 74)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - CAFETERIA</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	1,1	1,4	0,9	2,0	0,7	1,6	0,0	1,5	1,1	0,4	1,2
Poca	2,4	2,8	2,0	1,7	2,7	1,8	3,5	2,0	1,6	1,3	3,4
Regular	11,1	>14,0	<8,6	7,9	8,4	7,5	8,6	10,9	14,3	10,7	>19,2
Molta	32,7	31,8	33,5	27,7	30,8	30,0	36,5	33,5	32,8	33,8	36,8
Màxima importància	52,7	50,1	55,0	60,8	57,4	59,2	51,4	52,1	50,1	53,7	<39,4

(TAULA 75)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - CAFETERIA</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	1,1	0,7	0,8	0,4	1,8	1,5
Poca	2,4	1,6	2,7	2,3	2,0	2,9
Regular	11,1	11,6	11,8	11,2	6,2	9,3
Molta	32,7	33,6	32,8	32,9	35,6	29,2
Màxima importància	52,7	52,5	51,8	53,2	54,4	57,0

(TAULA 76)	TOTAL	CC_AA UNIVERSITAT														Pais Basc		
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
GRAU D'IMPORTÀNCIA - CAFETERIA																		
Mínima importància	1,1	1,2	0,0	>7,5	1,0	0,0	0,0	0,0	>3,1	0,0	2,5	1,6	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	3,3
Poca	2,4	2,1	3,1	1,5	3,7	>8,0	4,0	1,8	4,1	2,8	0,0	3,0	4,4	0,0	1,2	1,7	0,0	0,0
Regular	11,1	10,2	18,7	9,0	8,1	5,8	15,8	15,3	15,4	7,4	21,2	>18,2	15,6	0,0	11,3	10,1	12,4	12,5
Molta	32,7	34,7	<13,5	23,2	32,0	30,8	21,4	38,4	37,9	31,2	33,0	34,0	42,2	38,1	31,1	31,0	36,4	>46,7
Màxima importància	52,7	51,8	64,7	58,8	55,3	55,4	58,8	44,6	39,5	58,6	43,3	43,2	37,8	61,9	55,6	57,2	51,2	37,5

(TAULA 77)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA - CAFETERIA				
Mínima importància	1,1	0,9	1,6	>4,8
Poca	2,4	2,5	0,0	0,0
Regular	11,1	10,7	<1,9	18,1
Molta	32,7	32,5	44,6	27,0
Màxima importància	52,7	53,3	51,9	50,0
Altres				55

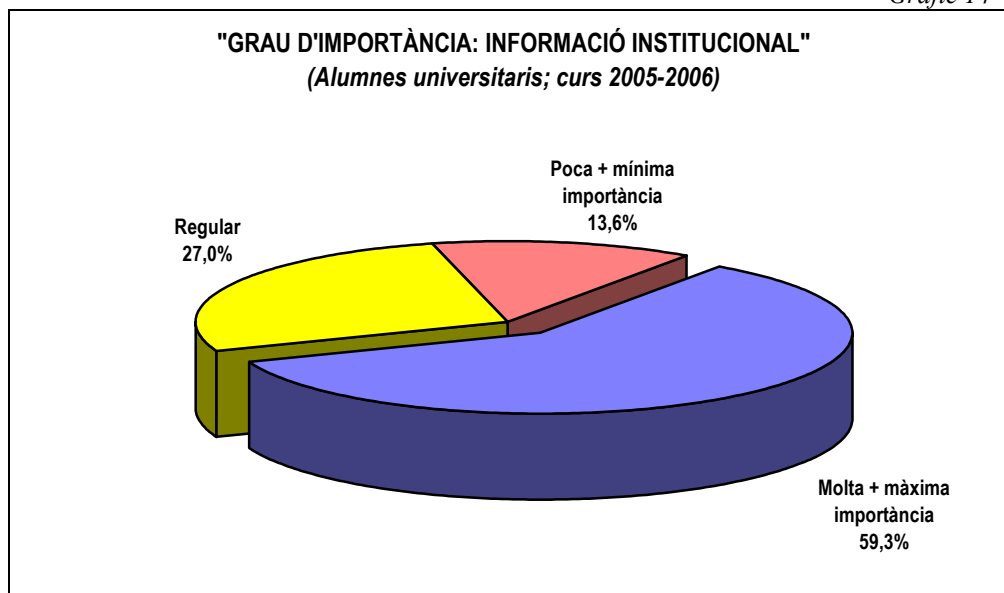
### 3.3.5. La demanda del Servei d'Atenció i Informació a l'Alumnat

#### 3.3.5.a. Informació institucional

Sis de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei d'Informació institucional és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 59,3% dels alumnes consideren que el servei d'Informació institucional és molt important; un 27,0% li atorguen una importància "regular" i un 13,6% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 14



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei d'Informació institucional és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ Són estudiants de tercer curs (66,3%), primer curs i segon curs (64,2% respectivament).
- ✓ Són majoritàriament dones (64,2%).
- ✓ Tenen 22 anys (67,0%) o fins a 19 anys d'edat (63,0%).

- ✓ Són principalment estudiants de Ciències de la Salut (67,7%), Humanitats (65,7%) i Ciències Socials (63,5%).
- ✓ Resideixen més a Cantàbria (68,8%), Canàries (68,1%), Andalusia (67,0%) i a la Comunitat Valenciana (64,5%).
- ✓ Són estudiants d'universitats públiques (60,8%).

(TAULA 78)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	4,6	2,1	<1,5	3,0	4,3	>8,5	>9,7
Poca	9,0	8,1	<5,8	9,0	7,8	10,4	>13,8
Regular	27,0	25,5	28,4	<21,6	>33,0	28,4	28,0
Molta	30,6	31,9	36,1	33,4	26,2	25,9	27,1
Màxima importància	28,7	32,3	28,1	32,9	28,7	26,8	<21,5

(TAULA 79)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	4,6	>6,5	<3,0	<1,9	<1,1	3,8	4,3	5,8	6,2	6,8	>7,9
Poca	9,0	9,3	8,8	6,6	11,3	8,4	6,5	>13,2	11,8	11,1	6,2
Regular	27,0	>30,5	24,0	28,5	22,9	27,7	22,2	25,9	25,2	25,2	>34,2
Molta	30,6	29,2	31,8	32,6	>37,8	29,8	37,5	28,1	25,9	33,3	<23,1
Màxima importància	28,7	<24,5	>32,4	30,4	27,0	30,3	29,5	27,1	30,9	23,7	28,7

(TAULA 80)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	4,6	3,8	4,2	2,0	3,3	5,4
Poca	9,0	7,0	>12,3	7,6	5,9	8,0
Regular	27,0	25,7	>31,8	32,2	23,1	20,8
Molta	30,6	33,5	27,4	27,5	32,9	32,1
Màxima importància	28,7	30,0	24,3	30,6	34,8	33,6

(TAULA 81)		CC. AA. UNIVERSITAT																
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Mínima importància	4,6	3,1	>16,6	2,3	5,5	0,0	5,9	1,8	4,5	>8,2	6,8	5,1	0,0	0,0	3,1	5,8	4,1	3,3
Poca	9,0	7,2	9,4	11,3	5,5	5,8	9,8	14,9	4,3	11,4	5,1	6,6	13,3	7,9	>12,0	4,1	8,3	10,0
Regular	27,0	22,6	25,9	31,3	24,5	26,1	15,7	20,1	30,1	22,5	22,0	21,6	28,9	30,2	31,2	37,0	26,4	>42,6
Molta	30,6	34,7	<12,5	31,3	34,0	25,7	43,2	36,6	33,0	27,1	38,2	35,9	40,0	27,0	27,4	23,6	48,8	31,6
Màxima importància	28,7	32,3	35,5	23,8	30,5	>42,4	25,4	26,7	28,1	30,9	28,0	30,8	17,8	34,9	26,2	29,6	12,4	<12,5

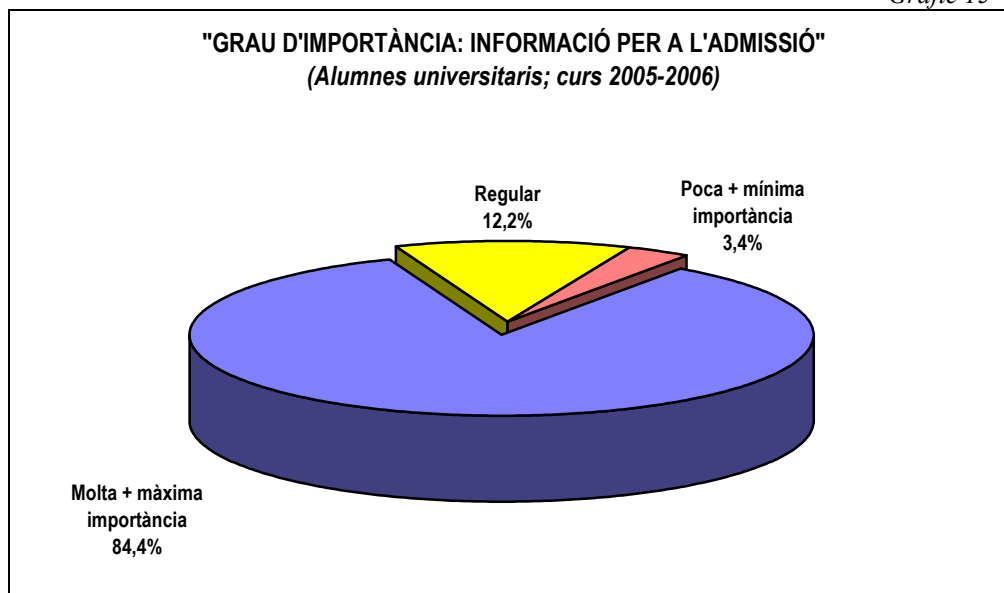
(TAULA 82)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
TOTAL		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL					
Mínima importància	4,6	3,9	8,9	>10,4	>16,5
Poca	9,0	8,4	>20,5	13,1	11,5
Regular	27,0	26,9	23,6	32,4	29,7
Molta	30,6	31,0	30,8	28,3	20,3
Màxima importància	28,7	29,8	16,2	15,9	22,1

### 3.3.5.b. Informació per a l'admissió

Més de vuit de cada deu alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei d'Informació per a l'admissió és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 84,4% dels alumnes consideren que el servei d'Informació per a l'admissió és molt important; un 12,2% li atorguen una importància "regular" i un 3,4% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 15



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei d'Informació per a l'admissió és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (88,8%), quart curs (86,9%) i segon curs (86,8%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (82,8%) i dones (85,8%).
- ✓ Tampoc hi ha diferències per grups d'edat.
- ✓ Més percepció de l'existència del servei entre els estudiants de Ciències (86,5%).

- ✓ Resideixen preferentment a La Rioja (100%) i Navarra (87,6%).
- ✓ No hi ha diferències per la titularitat de la Universitat.

(TAULA 83)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	1,1	0,9	0,4	0,9	0,2	>2,9	1,4
Poca	2,3	1,6	2,7	2,5	1,8	2,2	2,8
Regular	12,2	8,7	10,1	13,0	11,1	15,4	13,8
Molta	36,3	30,5	37,8	36,0	38,1	36,1	36,7
Màxima importància	48,1	58,3	49,0	47,6	48,8	43,3	45,3

(TAULA 84)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	1,1	1,3	0,8	1,4	1,5	0,0	1,3	0,3	0,0	0,8	>2,5
Poca	2,3	3,0	1,7	1,5	3,5	3,7	1,9	2,0	0,9	0,4	3,0
Regular	12,2	12,9	11,7	11,2	12,9	10,8	11,0	14,1	12,9	14,7	12,0
Molta	36,3	39,0	33,9	35,0	32,1	36,2	36,2	38,6	39,1	34,3	37,9
Màxima importància	48,1	43,8	51,9	50,9	50,0	49,3	49,6	45,1	47,1	49,9	44,5

(TAULA 85)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	1,1	0,4	1,0	0,0	1,8	0,9
Poca	2,3	2,5	2,1	1,8	0,9	1,9
Regular	12,2	11,1	14,5	11,7	11,4	11,7
Molta	36,3	36,3	39,2	37,3	34,8	32,6
Màxima importància	48,1	49,6	43,2	49,2	51,1	52,9

(TAULA 86)	CC_AA UNIVERSITAT														Pais Basc				
	TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Gàlícia	Illes Balears	La Rioja		Madrid	Múrcia	Navarra	
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81	
GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ																			
Mínima importància	1,1	0,6	0,0	2,3	0,8	0,0	0,0	>6,5	0,6	1,1	2,5	0,9	>8,9	0,0	0,6	0,0	4,1	>3,3	
Poca	2,3	3,9	5,2	1,5	2,8	2,2	3,9	0,0	2,2	0,7	7,6	3,3	>11,1	0,0	1,7	1,7	4,1	0,0	
Regular	12,2	10,5	>22,9	11,3	11,2	14,1	15,7	8,3	10,8	14,8	4,3	11,4	13,3	0,0	11,1	12,3	4,1	>22,5	
Molta	36,3	31,9	26,1	39,7	36,9	25,4	37,2	28,8	35,6	37,3	45,8	38,1	28,9	27,0	40,1	30,3	48,8	36,7	
Màxima importància	48,1	53,0	45,8	45,2	48,4	58,3	43,2	56,4	50,9	46,1	39,8	46,3	37,8	73,0	46,4	55,8	38,8	37,5	

(TAULA 87)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ				
Mínima importància	1,1	0,9	1,6	>6,5
Poca	2,3	2,5	0,0	1,6
Regular	12,2	11,6	>23,2	20,4
Molta	36,3	35,3	51,6	44,5
Màxima importància	48,1	49,8	<23,6	<26,9
				43,4

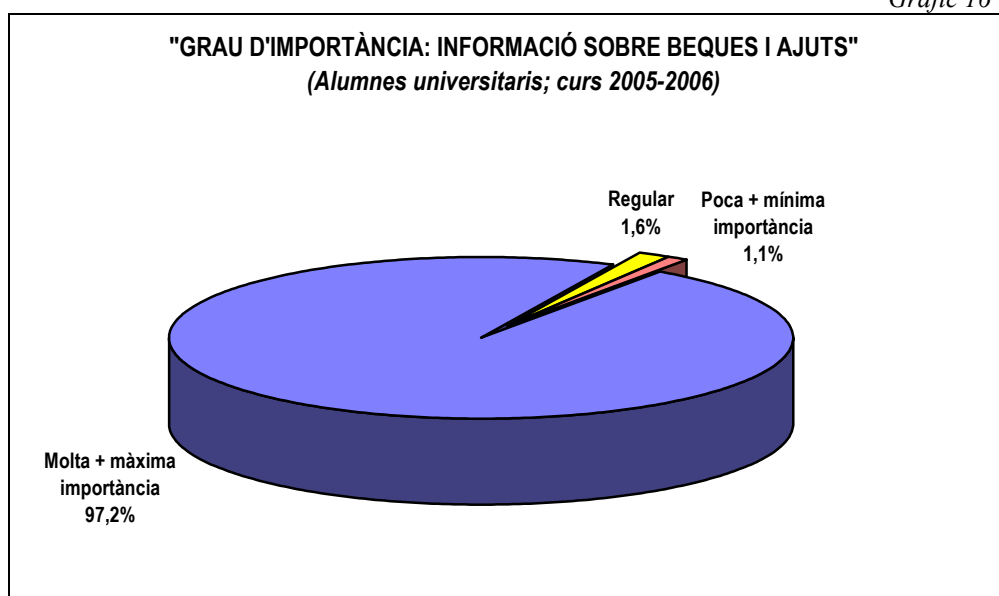


### 3.3.5.c. Informació sobre beques i ajuts

Quasi la totalitat dels alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei d'Informació sobre beques i ajuts és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 97,2% dels alumnes consideren que el servei d'Informació sobre beques i ajuts és molt important; un 1,6% li atorguen una importància "regular" i només un 1,1% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 16



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei d'Informació sobre beques i ajuts és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ No hi ha diferències per curs.
- ✓ No hi ha diferències entre homes (95,8%) i dones (98,5%).
- ✓ Tenen majoritàriament 23 anys d'edat (99,4%).
- ✓ No hi ha diferències per tipologia d'estudis.

- ✓ Resideixen preferentment a La Rioja (100%) i a Castella i Lleó (99,5%)
- ✓ No hi ha diferències per la titularitat de la Universitat.

(TAULA 88)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS</b>	<b>1861</b>	<b>176</b>	<b>349</b>	<b>488</b>	<b>298</b>	<b>282</b>	<b>267</b>
Mínima importància	0,5	0,5	0,2	0,0	0,3	1,3	1,4
Poca	0,6	0,0	0,6	0,8	0,7	1,2	0,2
Regular	1,6	1,9	1,9	1,9	1,0	0,8	1,8
Molta	13,0	9,2	14,3	10,9	15,5	15,3	12,5
Màxima importància	84,2	88,4	83,0	86,5	82,4	81,4	84,1

(TAULA 89)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS</b>	<b>1861</b>	<b>865</b>	<b>996</b>	<b>251</b>	<b>237</b>	<b>289</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>323</b>
Mínima importància	0,5	0,5	0,6	1,4	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	1,1
Poca	0,6	1,0	0,3	0,4	1,1	0,7	0,3	0,0	0,9	0,8	1,0
Regular	1,6	>2,7	<0,7	0,6	1,5	1,6	0,7	0,6	2,4	>4,9	2,1
Molta	13,0	14,3	11,9	10,0	11,1	12,4	11,9	17,0	13,1	10,3	16,0
Màxima importància	84,2	81,5	86,6	87,6	86,0	85,3	86,3	82,4	83,6	84,1	79,8

(TAULA 90)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS</b>	<b>1861</b>	<b>669</b>	<b>552</b>	<b>164</b>	<b>148</b>	<b>146</b>
Mínima importància	0,5	0,5	0,0	0,6	>1,8	0,5
Poca	0,6	0,6	0,9	0,6	0,0	1,1
Regular	1,6	1,6	2,1	0,9	0,4	1,7
Molta	13,0	12,1	15,6	7,8	14,0	9,4
Màxima importància	84,2	85,2	81,3	90,2	83,8	87,4

(TAULA 91)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT														Pais Basc		
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS																		
Mínima importància	0,5	0,6	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	>4,1	>3,3
Poca	0,6	0,8	>5,2	1,5	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0
Regular	1,6	<0,0	>10,4	3,8	2,0	1,8	4,0	>6,5	0,6	1,1	0,0	1,1	4,4	0,0	1,9	2,4	0,0	0,0
Molta	13,0	12,0	3,1	11,3	11,5	12,0	8,0	8,3	17,5	14,0	11,9	12,4	6,7	0,0	13,3	15,8	8,3	>21,7
Màxima importància	84,2	86,6	81,3	83,5	86,1	86,2	88,1	83,4	82,0	84,9	85,6	86,1	88,9	100,0	83,0	81,8	87,6	75,0

(TAULA 92)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS				
Mínima importància	0,5	0,3	1,6	>6,5
Poca	0,6	0,6	>2,7	0,0
Regular	1,6	1,6	0,0	0,0
Molta	13,0	12,5	>23,3	>22,6
Màxima importància	84,2	85,0	72,3	70,9
				87,0

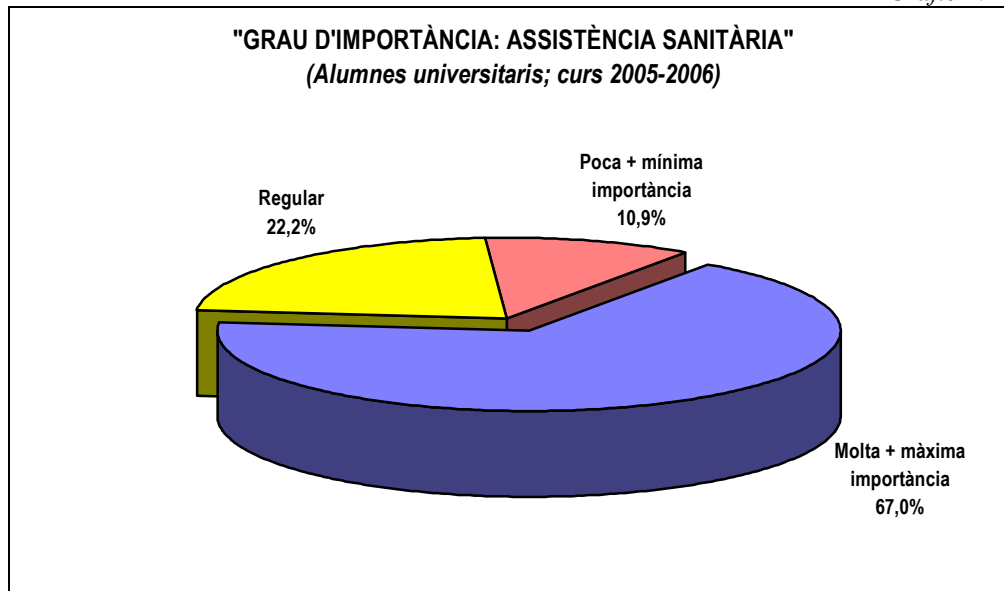
### 3.3.6. La demanda del Servei Mèdic Assistencial

#### 3.3.6.a. Assistència sanitària

Dos de cada tres alumnes universitaris consideren que disposar d'un servei d'Assistència sanitària és important per a valorar positivament un centre universitari.

El 67,0% dels alumnes consideren que el servei d'Assistència sanitària és molt important; un 22,2% li atorguen una importància "regular" i un 10,9% consideren que el servei és poc important.

Gràfic 17



El perfil dels estudiants universitaris que considera que el servei d'Assistència sanitària és més important que l'opinió mitjana, és el següent:

- ✓ Són estudiants de cursos de postgrau (71,9%).
- ✓ Majoritàriament són dones (72,0%).
- ✓ Tenen entre 24 anys (73,1%) i 25 anys (71,1%).
- ✓ Preferentment són estudiants de Ciències de la Salut (80,7%), Humanitats (73,5%) i Ciències (73,2%).

- ✓ Resideixen més a la Comunitat Valenciana (81,3%), Navarra (79,4%), Múrcia (75,3%) i Andalusia (70,9%).
- ✓ No hi ha diferències per la titularitat de la Universitat.

(TAULA 93)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA</b>	1861	176	349	488	298	282	267
Mínima importància	3,8	2,6	3,9	2,6	4,1	>6,4	3,1
Poca	7,1	5,8	7,7	9,0	8,5	4,1	5,2
Regular	22,2	23,7	23,2	24,3	19,8	21,1	19,7
Molta	35,5	34,3	33,4	34,2	39,1	40,0	32,5
Màxima importància	31,5	33,6	31,7	29,9	28,5	28,3	>39,4

(TAULA 94)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA</b>	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Mínima importància	3,8	>5,4	<2,4	4,2	3,8	3,3	3,3	3,6	5,8	2,0	3,9
Poca	7,1	>9,2	<5,3	8,7	5,9	8,0	6,0	>10,5	<2,7	7,2	6,3
Regular	22,2	24,3	20,4	21,7	>29,2	20,5	22,8	22,2	18,3	19,8	21,3
Molta	35,5	34,0	36,8	33,6	33,0	37,9	40,0	33,7	40,9	32,5	33,2
Màxima importància	31,5	<27,2	>35,2	31,8	28,1	30,3	27,9	30,2	32,2	38,6	35,3

(TAULA 95)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>GRAU D'IMPORTÀNCIA - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA</b>	1861	669	552	164	148	146
Mínima importància	3,8	2,8	>5,5	2,6	1,8	2,6
Poca	7,1	5,4	>10,9	8,0	<1,9	7,8
Regular	22,2	22,9	>27,4	16,1	15,5	16,1
Molta	35,5	38,0	33,8	37,3	29,7	36,7
Màxima importància	31,5	30,9	<22,5	35,9	>51,0	36,8

(TAULA 96)	TOTAL	CC_AA_UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA																		
Mínima importància	3,8	2,4	>11,5	7,5	<0,4	2,2	8,0	5,3	4,9	4,3	>11,9	3,5	4,4	7,9	3,9	1,7	4,1	3,3
Poca	7,1	6,5	13,5	5,2	4,2	<0,0	9,8	1,8	8,5	>12,4	8,5	7,2	4,4	19,0	5,8	5,8	8,3	5,9
Regular	22,2	20,3	19,8	26,4	<14,2	>39,1	31,5	24,9	28,0	20,1	24,5	23,3	31,1	22,2	21,4	17,3	8,3	>36,7
Molta	35,5	35,9	28,1	33,3	40,6	31,5	35,1	40,6	31,8	38,0	28,0	36,5	46,7	15,9	36,4	36,1	30,6	<22,5
Màxima importància	31,5	35,0	27,1	27,5	>40,7	27,2	15,6	27,5	26,8	25,1	27,2	29,5	13,3	34,9	32,5	39,2	48,8	31,6

(TAULA 97)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
GRAU D'IMPORTÀNCIA - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA				
Mínima importància	3,8	3,3	7,9	>12,3
Poca	7,1	6,6	8,7	>14,6
Regular	22,2	21,9	31,0	16,3
Molta	35,5	36,2	33,8	26,4
Màxima importància	31,5	31,9	18,6	30,4

## Capítol 4 L'OFERTA

### 4.1. LA NOTORIETAT GENERAL DELS SERVEIS UNIVERSITARIS

De la llista de 15 serveis avaluats, en els diferents centres (segons l'opinió dels estudiants) aquests es donen en diversos graus; això no significa necessàriament que l'opinió dels alumnes sigui realment certa i en el seu centre no es doni un determinat servei, però el que sí que és rellevant, es determinar si l'alumne és conscient o no de la presència del mateix. Aquesta informació més que detallar una existència / absència real del servei, sí que indica fins a quin punt un determinat servei té notorietat i està present en la ment de l'alumne, client, consumidor i al final sempre prescriptor.

A continuació, de major a menor magnitud, es detalla la llista de serveis més notoris (*“existents”*) segons la percepció dels universitaris que han respost l'enquesta, i en la columna del costat dret es relació aquesta informació de “presència” amb l'ordre d'importància relativa que anteriorment han atorgat a cadascun dels ítems proposats:

<b><u>Presència</u></b>	<b><u>Importància (1-15)</u></b>
1. <b>Serv. Biblioteca/documentació</b> (97,8%)	(PRIMER)
2. <b>Servei d'Ordinadors</b> (96,6%)	(SEGON)
3. <b>Cafeteria</b> (92,6%)	(CINQUÈ)
4. <b>Correu electrònic</b> (91,7%)	(Lloc: 11)
5. <b>Informàtica i comunicacions</b> (91,2%)	(QUART)

6.	<b>Esports</b> (89,8%)	(Lloc: 12)
7.	<b>Informació sobre beques i ajuts</b> (88,6%)	(TERCER)
8.	<b>Relacions internacionals (67,6%)</b>	<b>(VUITÈ)</b>
9.	<b>Xarxa sense fil</b> (62,1%)	(DESE)
10.	<b>Software</b> (61,0%)	(SISÈ)
11.	<b>Cooperació internacional (53,2%)</b>	<b>(NOVÈ)</b>
12.	<b>Informació per a l'admissió</b> (50,6%)	(SETÈ)
13.	<b>Informació institucional</b> (38,3%)	(Lloc: 15)
14.	<b>Assistència sanitària</b> (34,5%)	(Lloc: 13)
15.	<b>Centre de càlcul</b> (30,7%)	(Lloc: 14)

De la llista anterior es desprèn que de la relació dels serveis que s'estimen més importants per a valorar una universitat, la notorietat i la percepció que després tenen els alumnes universitaris sobre fins a quin punt s'estan donant en els seus respectius centres docents aporta un dèficit entre la demanda de serveis i la prestació d'oferta existent en el cas del *Software disponible*: és el sisè servei considerat com més important però només el 61,0% dels alumnes considera que es dóna en el seu centre docent (ocupa el lloc 10 en el rànquing de presència).

**Serveis relativament importants i amb un nivell de presència millorable.** Destaquen altres dos serveis situats en un segon nivell d'importància relativa, i que no sempre tenen la suficient percepció d'estar a l'abast dels universitaris, com són: el *Servei d'Informació per a l'admissió* i el servei de *Cooperació internacional*.

**Correspondència adequada.** Per contra, serveis com *Biblioteca i documentació*, *disposar d'Ordinadors*, *servei d'Informació sobre beques i ajuts*, *Cafeteria*, *Informàtica i comunicacions*, *Relacions internacionals* i *Xarxa sense fil* que s'han situat dintre de la llista dels relativament més importants, els estudiants també els perceben re-



alment com existents en els seus centres docents en una proporció similar al seu nivell d'importància.

Finalment, indicar que existeixen altres serveis que en termes comparatius resulten menys rellevants per a expressar un alt grau de satisfacció amb una universitat, però tenen un alt grau de presència en les universitats espanyoles, com són: disposar d'un servei de *Correu electrònic* i el servei d'*Esports*.

(Taula 98)  
*Estudiants universitaris 2005-06*  
**NOTORIETAT SERVEIS**  
**UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,7	1,5	97,8
Ordinadors	1,7	1,7	96,6
Cafeteria	5,6	1,8	92,6
Correu electrònic	4,3	3,9	91,7
Informàtica i comunicacions	3,3	5,5	91,2
Esports	6,6	3,6	89,8
Informació sobre beques i ajuts	5,5	6,0	88,6
Relacions internacionals	4,2	28,2	67,6
Xarxa sense fil	18,3	19,6	62,1
Software	10,7	28,3	61,0
Cooperació internacional	6,1	40,7	53,2
Informació per a l'admissió	20,7	28,7	50,6
Informació institucional	19,9	41,8	38,3
Assistència sanitària	31,1	34,4	34,5
Centre de càlcul	13,6	55,6	30,7

(Resposta suggerida i múltiple)

(Taula 99)

**Estudiants Ciències Socials 2005-06**  
**NOTORIETAT SERVEIS**  
**UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Ordinadors	0,6	1,0	98,4
Biblioteca i documentació	0,7	1,5	97,8
Cafeteria	4,0	1,8	94,1
Correu electrònic	4,7	3,6	91,7
Informàtica i comunicacions	3,1	5,5	91,4
Informació sobre beques i ajuts	4,4	4,9	90,7
Esports	5,5	4,0	90,5
Relacions internacionals	5,1	29,7	65,3
Software	10,8	32,3	56,9
Xarxa sense fil	20,3	25,5	54,3
Cooperació internacional	6,1	40,6	52,7
Informació per a l'admissió	19,5	31,4	49,0
Informació institucional	19,2	42,9	38,0
Assistència sanitària	30,9	37,8	31,3
Centre de càlcul	14,5	67,2	18,3

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Ciències Socials perceben clarament que es dóna en la seva universitat els serveis d'Ordinadors (98,4%), Biblioteca i documentació (97,8%), Cafeteria (94,1%), Correu electrònic (91,7%), Informàtica i comunicacions (91,4%), Informació sobre beques i ajuts (90,7%) i el servei d'Esports (90,5%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Relacions internacionals (65,3%), Software (56,9%), Xarxa sense fil (54,3%), Cooperació internacional (52,7%) i el servei d'Informació per a l'admissió (49,0%).

Finalment, els alumnes de Ciències Socials perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Informació institucional (38,0%), Assistència sanitària (31,3%) i a molta més distància el servei de Centre de càlcul (18,3%).

*(Taula 100)***Estudiants Estudis Tècnics 2005-06  
NOTORIETAT SERVEIS  
UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,6	0,6	98,8
Ordinadors	3,0	0,8	96,2
Cafeteria	5,7	1,3	93,0
Correu electrònic	3,3	3,4	93,4
Esports	6,1	2,3	91,6
Informàtica i comunicacions	5,3	3,4	91,3
Informació sobre beques i ajuts	7,8	7,2	85,0
Xarxa sense fil	16,4	7,5	76,1
Relacions internacionals	4,1	25,1	70,9
Software	11,5	18,2	70,3
Cooperació internacional	6,8	40,1	53,0
Centre de càlcul	12,0	36,0	52,1
Informació per a l'admissió	23,7	25,4	50,9
Informació institucional	22,4	40,0	37,6
Assistència sanitària	34,0	34,1	32,0

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants d'Estudis Tècnics perceben clarament que es dóna en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (98,8%), Ordinadors (96,2%), Cafeteria (93,0%), Correu electrònic (93,4%), Esports (91,6%). Informàtica i comunicacions (91,3%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (85,0%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Xarxa sense fil (76,1%), Relacions internacionals (70,9%), Software (70,3%), Cooperació internacional (53,0%), Centre de càlcul (52,1%) i el servei d'Informació sobre l'admissió (50,9%).

Finalment, els alumnes d'Estudis Tècnics perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Informació institucional (37,6%) i el servei d'Assistència sanitària (32,0%).

(Taula 101)

**Estudiants de Ciències 2005-06**  
**NOTORIETAT SERVEIS**  
**UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,0	0,0	100,0
Ordinadors	1,4	0,4	98,2
Cafeteria	3,8	0,0	96,2
Informàtica i comunicacions	1,4	3,7	94,9
Esports	4,1	2,0	93,9
Correu electrònic	3,6	3,8	92,5
Informació sobre beques i ajuts	4,6	6,0	89,4
Software	7,6	27,1	65,3
Xarxa sense fil	17,4	17,6	65,0
Relacions internacionals	1,2	37,5	61,3
Informació per a l'admissió	15,1	29,7	55,2
Cooperació internacional	2,3	44,4	53,3
Assistència sanitària	26,7	29,8	43,4
Informació institucional	13,0	44,5	42,5
Centre de càlcul	11,0	56,8	32,2

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Ciències perceben clarament que es dóna en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (98,8%), Ordinadors (98,2%), Cafeteria (96,2%), Informàtica i comunicacions (94,9%), Esports (93,9%), Correu electrònic (92,5%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (89,4%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Software (65,3%), Xarxa sense fil (65,0%), Relacions internacionals (61,3%), Informació per a l'admissió (55,2%) i el servei de Cooperació internacional (53,3%).

Finalment, els alumnes de Ciències perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Assistència sanitària (43,4%), Informació institucional (42,5%) i a molta més distància el servei de Centre de càlcul (32,2%).

*(Taula 102)***Estudiants Ciències de la Salut 2005-06  
NOTORIETAT SERVEIS  
UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,9	2,5	96,5
Ordinadors	2,7	1,8	95,4
Informàtica i comunicacions	1,6	6,2	92,2
Informació sobre beques i ajuts	5,8	2,6	91,6
Correu electrònic	5,7	6,0	88,4
Cafeteria	10,8	2,2	87,0
Esports	14,6	1,8	83,6
Relacions internacionals	6,9	26,1	67,0
Software	11,5	33,5	55,0
Xarxa sense fil	21,1	25,9	53,0
Cooperació internacional	7,4	40,7	51,9
Informació per a l'admissió	22,2	27,8	50,0
Assistència sanitària	27,0	25,2	47,8
Informació institucional	21,7	42,6	35,7
Centre de càlcul	17,3	65,4	17,4

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants de Ciències de la Salut perceben clarament que es dóna en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (96,5%), Ordinadors (95,4%), Informàtica i comunicacions (92,2%), Informació sobre beques i ajuts (91,6%), Correu electrònic (88,4%), Cafeteria (87,0%) i el servei d'Esports (83,6%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Relacions internacionals (67,0%), Software (55,0%), Xarxa sense fil (53,0%), Cooperació internacional (51,9%) i el servei d'Informació per a l'admissió (50,0%).

Finalment, els alumnes de Ciències de la Salut perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Assistència sanitària (47,8%), Informació institucional (35,7%) i a molta més distància el servei de Centre de càlcul (17,4%).

(Taula 103)

**Estudiants Humanitats 2005-06**  
**NOTORIETAT SERVEIS**  
**UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,7	1,3	98,0
Ordinadors	1,8	1,6	96,7
Correu electrònic	4,0	0,5	95,5
Informació sobre beques i ajuts	7,7	2,2	90,1
Cafeteria	10,3	0,0	89,7
Informàtica i comunicacions	3,0	7,4	89,7
Esports	9,2	1,5	89,3
Relacions internacionals	2,7	18,4	78,9
Cooperació internacional	5,9	36,3	57,8
Xarxa sense fil	19,5	27,0	53,5
Software	10,2	39,2	50,6
Informació per a l'admissió	23,9	28,9	47,5
Informació institucional	18,6	41,0	40,4
Assistència sanitària	28,8	40,3	30,9
Centre de càlcul	14,6	71,4	14,0

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants d'Humanitats perceben clarament que es dona en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (98,0%), Ordinadors (96,7%), Correu electrònic (95,5%), Informació sobre beques i ajuts (90,1%), Cafeteria (89,7%), Informàtica i comunicacions (89,7%) i el servei d'Esports (89,3%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Relacions internacionals (78,9%), Cooperació internacional (57,8%), Xarxa sense fil (53,5%) i el servei de Software (50,6%).

Finalment, els alumnes de d'Humanitats perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Informació per a l'admissió (47,5%), Informació institucional (40,4%), Assistència sanitària (30,9%) i a molta més distància el servei de Centre de càlcul (14,0%).

(Taula 104)  
*Estudiants Primer curs 2005-06*  
**NOTORIETAT SERVEIS**  
**UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Ordinadors	1,9	1,4	96,7
Biblioteca i documentació	1,0	2,6	96,4
Cafeteria	4,0	1,5	94,5
Correu electrònic	3,8	4,6	91,6
Informació sobre beques i ajuts	4,2	4,7	91,1
Informàtica i comunicacions	3,9	7,1	88,9
Esports	6,5	6,6	86,9
Relacions internacionals	3,4	33,4	63,2
Software	6,5	30,4	63,2
Xarxa sense fil	16,4	23,0	60,7
Informació per a l'admissió	18,0	24,4	57,6
Cooperació internacional	1,7	48,0	50,4
Informació institucional	8,5	43,1	48,5
Assistència sanitària	20,1	42,5	37,4
Centre de càlcul	8,6	56,7	34,7

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de primer curs perceben clarament que es dona en la seva universitat els serveis d'Ordinadors (96,7%), Biblioteca i documentació (96,4%), Cafeteria (94,5%), Correu electrònic (91,6%), Informació sobre beques i ajuts (91,1%), Informàtica i comunicacions (88,9%) i el servei d'Esports (86,9%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Relacions internacionals (63,2%), Software (63,2%), Xarxa sense fil (60,7%), Informació per a l'admissió (57,6%) i el servei de Cooperació internacional (50,4%).

Finalment, els alumnes de primer curs perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Informació institucional (48,5%), Assistència sanitària (37,4%) i el servei de Centre de càlcul (34,7%).

(Taula 105)

**Estudiants Segon curs 2005-06  
NOTORIETAT SERVEIS  
UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	1,2	0,2	98,6
Ordinadors	2,0	0,3	97,7
Informàtica i comunicacions	2,4	3,7	93,9
Correu electrònic	3,6	3,2	93,2
Cafeteria	7,1	1,0	91,8
Esports	8,3	2,2	89,5
Informació sobre beques i ajuts	4,6	7,3	88,1
Software	8,2	27,0	64,8
Xarxa sense fil	15,3	23,1	61,7
Relacions internacionals	4,4	38,2	57,3
Informació per a l'admissió	17,5	28,5	54,0
Cooperació internacional	4,9	50,8	44,4
Informació institucional	20,4	43,5	36,0
Assistència sanitària	28,6	38,7	32,7
Centre de càlcul	10,2	62,7	27,1

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de segon curs perceben clarament que es dóna en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (98,6%), Ordinadors (97,7%), Informàtica i comunicacions (93,9%), Correu electrònic (93,2%), Cafeteria (91,8%), Esports (89,5%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (88,1%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Software (64,8%), Xarxa sense fil (61,7%), Relacions internacionals (57,3%) i el servei d'Informació per a l'admissió (54,0%).

Finalment, els alumnes de segon curs perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Cooperació internacional (44,4%), Informació institucional (36,0%), Assistència sanitària (32,7%) i a més distància el servei de Centre de càlcul (27,1%).



*(Taula 106)***Estudiants Tercer curs 2005-06**  
**NOTORIETAT SERVEIS**  
**UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,6	1,5	97,8
Ordinadors	1,4	1,4	97,2
Correu electrònic	3,6	3,0	93,5
Cafeteria	6,3	1,5	92,2
Informàtica i comunicacions	4,1	5,4	90,5
Esports	6,5	3,5	90,0
Informació sobre beques i ajuts	6,7	5,8	87,5
Relacions internacionals	4,9	29,6	65,4
Xarxa sense fil	18,3	16,9	64,7
Software	12,4	27,1	60,5
Cooperació internacional	7,8	41,0	51,2
Informació per a l'admissió	21,2	31,3	47,5
Assistència sanitària	35,0	34,3	30,7
Informació institucional	24,5	44,9	30,5
Centre de càlcul	17,5	53,1	29,4

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants de tercer curs perceben clarament que es dona en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (97,8%), Ordinadors (97,2%), Correu electrònic (93,5%), Cafeteria (92,2%), Informàtica i comunicacions (90,5%), Esports (90,0%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (87,5%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Relacions internacionals (65,4%), Xarxa sense fil (64,7%), Software (60,5%) i el servei de Cooperació internacional (51,2%).

Finalment, els alumnes de tercer curs perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Informació per a l'admissió (47,5%), Assistència sanitària (30,7%), Informació institucional (30,5%) i el servei de Centre de càlcul (29,4%).

(Taula 107)

**Estudiants Quart curs 2005-06  
NOTORIETAT SERVEIS  
UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,9	0,9	98,3
Ordinadors	1,8	1,1	97,0
Esports	4,2	2,1	93,6
Cafeteria	5,3	1,3	93,4
Informàtica i comunicacions	4,2	4,1	91,7
Correu electrònic	7,2	2,8	90,0
Informació sobre beques i ajuts	5,3	4,8	89,8
Relacions internacionals	6,6	21,6	71,8
Xarxa sense fil	17,9	16,2	65,9
Software	10,1	27,6	62,2
Cooperació internacionals	9,0	36,6	54,5
Informació per a l'admissió	27,7	24,5	47,7
Informació institucional	19,9	39,0	41,1
Assistència sanitària	30,5	35,3	34,2
Centre de càlcul	12,9	57,3	29,9

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de quart curs perceben clarament que es dona en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (98,3%), Ordinadors (97,0%), Esports (93,6%), Cafeteria (93,4%), Informàtica i comunicacions (91,7%), Correu electrònic (90,0%), i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (89,8%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Relacions internacionals (71,8%), Xarxa sense fil (65,9%), Software (62,2%) i el servei de Cooperació internacional (54,5%).

Finalment, els alumnes de quart curs perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Informació per a l'admissió (47,7%), Informació institucional (41,1%), Assistència sanitària (34,2%) i el servei de Centre de càlcul (29,9%).

*(Taula 108)***Estudiants Cinquè curs 2005-06  
NOTORIETAT SERVEIS  
UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,3	2,4	97,3
Ordinadors	2,2	3,3	94,6
Cafeteria	5,1	2,9	92,0
Esports	6,3	4,5	89,1
Informàtica i comunicacions	3,1	8,1	88,8
Informació sobre beques i ajuts	3,9	7,3	88,8
Correu electrònic	4,6	7,4	87,9
Relacions internacionals	2,6	21,1	76,3
Xarxa sense fil	20,8	17,3	61,9
Cooperació internacional	6,3	34,8	58,9
Software	16,2	32,8	51,0
Informació per a l'admissió	19,9	30,9	49,2
Assistència sanitària	29,9	30,0	40,1
Informació institucional	18,5	43,1	38,5
Centre de càlcul	12,6	53,4	34,1

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants de cinquè curs perceben clarament que es dona en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (97,3%), Ordinadors (94,6%), Cafeteria (92,0%), Esports (89,1%), Informàtica i comunicacions (88,8%); Informació sobre beques i ajuts (88,8%) i el servei de Correu electrònic (87,9%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Relacions internacionals (76,3%), Xarxa sense fil (61,9%), Cooperació internacional (58,9%), Software (51,0%) i el servei d'Informació per a l'admissió (49,2%).

Finalment, els alumnes de cinquè curs perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Assistència sanitària (40,1%), Informació institucional (38,5%) i el servei de Centre de càlcul (34,1%).

(Taula 109)  
**Estudiants d'altres cursos 2005-06**  
**I NOTORIETAT SERVEIS**  
**UNIVERSITARIS**

	GRAU DE NOTORIETAT		
	No disposa la teva universitat	No ho sap	Disposa la teva universitat
Biblioteca i documentació	0,2	2,0	97,8
Ordinadors	1,4	3,0	95,6
Cafeteria	4,4	2,9	92,7
Correu electrònic	3,7	3,8	92,6
Informàtica i comunicacions	2,0	5,9	92,2
Esports	7,6	4,0	88,5
Informació sobre beques i ajuts	7,1	5,1	87,8
Relacions internacionals	1,9	23,9	74,1
Software	8,6	26,8	64,6
Cooperació internacional	4,0	33,4	62,7
Xarxa sense fil	21,0	23,9	55,1
Informació per a l'admissió	18,4	29,3	52,3
Informació institucional	19,5	35,2	45,3
Assistència sanitària	36,4	27,5	36,1
Centre de càlcul	16,4	50,9	32,7

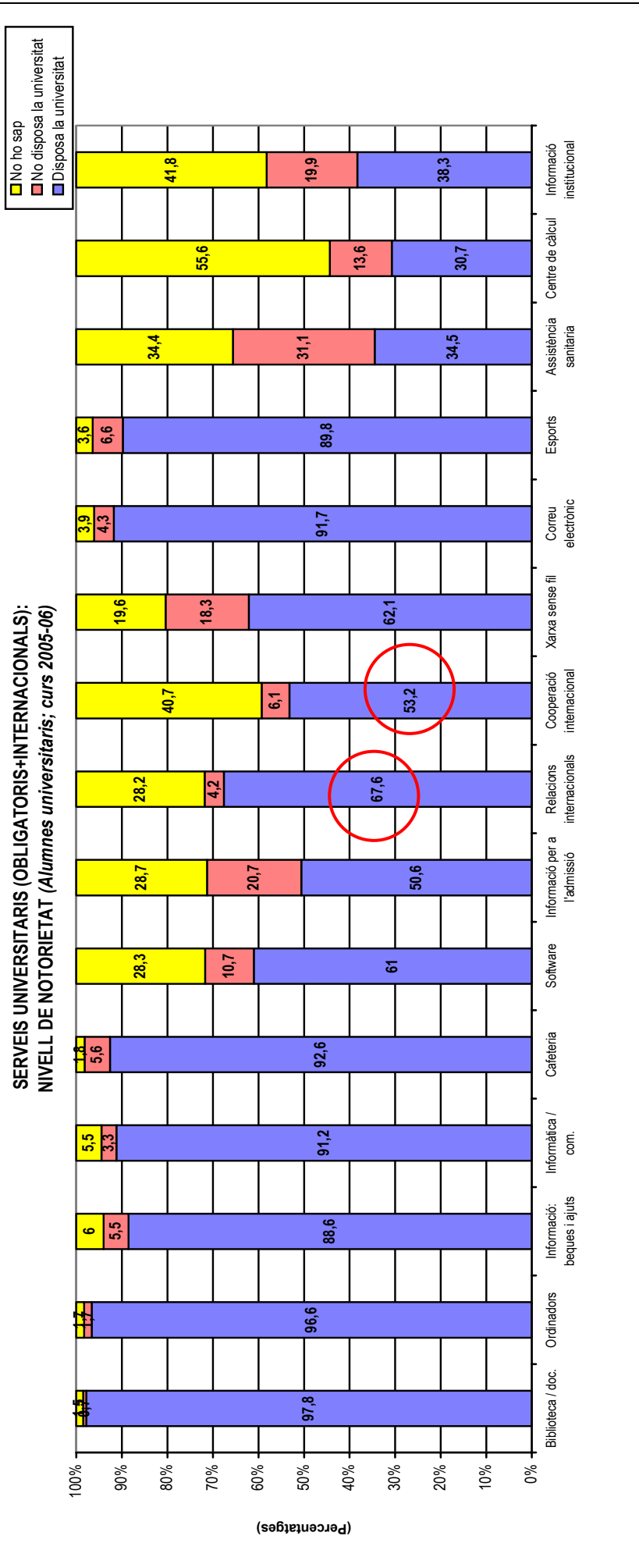
(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants d'altres cursos perceben clarament que es dona en la seva universitat els serveis de Biblioteca i documentació (97,8%), Ordinadors (95,6%), Cafeteria (92,7%), Correu electrònic (92,6%), Informàtica i comunicacions (92,2%), Esports (88,5%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (87,8%).

En un segon nivell de notorietat consideren que en el seu centre universitari es troben els serveis de Relacions internacionals (74,1%), Software (64,6%), Cooperació internacional (62,7%), Xarxa sense fil (55,1%) i el servei d'Informació per a l'admissió (52,3%).

Finalment, els alumnes de cinquè curs perceben que els següents serveis no estan a l'abast de tothom en la seva universitat: Informació institucional (45,3%), Assistència sanitària (36,1%), i el servei de Centre de càlcul (32,7%).

Gràfic 18



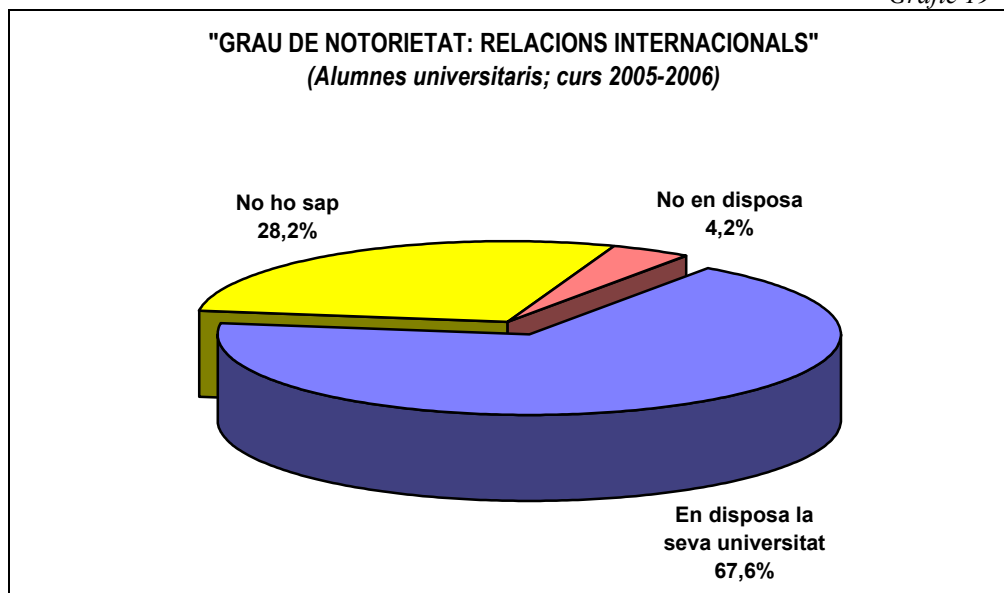
#### 4.1.1. La notorietat dels serveis internacionals

##### 4.1.1.a. Relacions internacionals

Dos de cada tres alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei de Relacions internacionals.

El 67,6% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Relacions internacionals i només un 4,2% percep creu que aquest servei no es dóna en la seva universitat, però tanmateix, un altre 28,2% no sap si el servei de Relacions internacionals és dóna a la seva universitat.

Gràfic 19



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de Relacions internacionals, és el següent:

- ✓ Són estudiants de cinquè curs (76,3%) i de postgrau (74,1%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (69,5%) i dones (66,0%).
- ✓ Tenen entorn els 25 anys d'edat (77,3%) i els 24 (71,2%).

- ✓ Preferentment són estudiants d'Humanitats (78,9%), seguit d'estudis Tècnics (70,9%).
- ✓ Resideixen a Aragó (88,5%), Cantàbria (84,4%) i a la Comunitat Valenciana (73,2%).
- ✓ Són estudiants d'universitats privades (88,0%) i de l'església catòlica (87,3%)

(TAULA 110)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT – RELACIONS INTERNACIONALS	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	67,6	63,2	<57,3	65,4	71,8	76,3	74,1
No disposa	4,2	3,4	4,4	4,9	>6,6	2,6	1,9
No ho saps	28,2	33,4	>38,2	29,6	<21,6	<21,1	23,9

(TAULA 111)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT – RELACIONS INTERNACIONALS	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	67,6	69,5	66,0	65,5	64,7	68,5	67,5	68,5	71,9	77,3	64,2
No disposa	4,2	5,2	3,3	1,8	3,5	6,5	3,0	5,0	>7,3	2,7	3,5
No ho saps	28,2	25,4	30,7	32,7	31,8	25,0	29,5	26,5	20,8	20,0	32,3

(TAULA 112)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT – RELACIONS INTERNACIONALS	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	67,6	65,3	70,9	61,3	67,0	78,9
No disposa	4,2	5,1	4,1	1,2	6,9	2,7
No ho saps	28,2	29,7	25,1	>37,5	26,1	<18,4

(TAULA 113)		CC. AA. UNIVERSITAT														Pais Basc			
		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja		Madrid	Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi?																			
ES DONA EN LA UNIVERSITAT – RELACIONS INTERNACIONALS	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22		81
Disposa la teva universitat	67,6	62,8	88,5	51,6	73,2	69,2	84,4	63,7	72,2	64,1	70,3	54,8	53,3	81,0	72,0	69,7	69,4		61,7
No disposa	4,2	3,1	0,0	9,0	2,6	5,4	0,0	3,5	1,6	5,6	6,8	6,3	11,1	11,1	4,5	2,4	4,1		3,3
No ho saps	28,2	34,1	<11,5	39,4	24,2	25,4	15,6	32,7	26,2	30,2	22,9	>38,8	35,6	7,9	23,5	27,9	26,4		35,0

(TAULA 114)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
		TOTAL	Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi?					
ES DONA EN LA UNIVERSITAT – RELACIONS INTERNACIONALS	1861	1694	56	55	55
Disposa la teva universitat	67,6	66,8	88,0	87,3	51,6
No disposa	4,2	4,3	1,9	1,6	5,8
No ho saps	28,2	28,9	<10,0	<11,1	>42,7

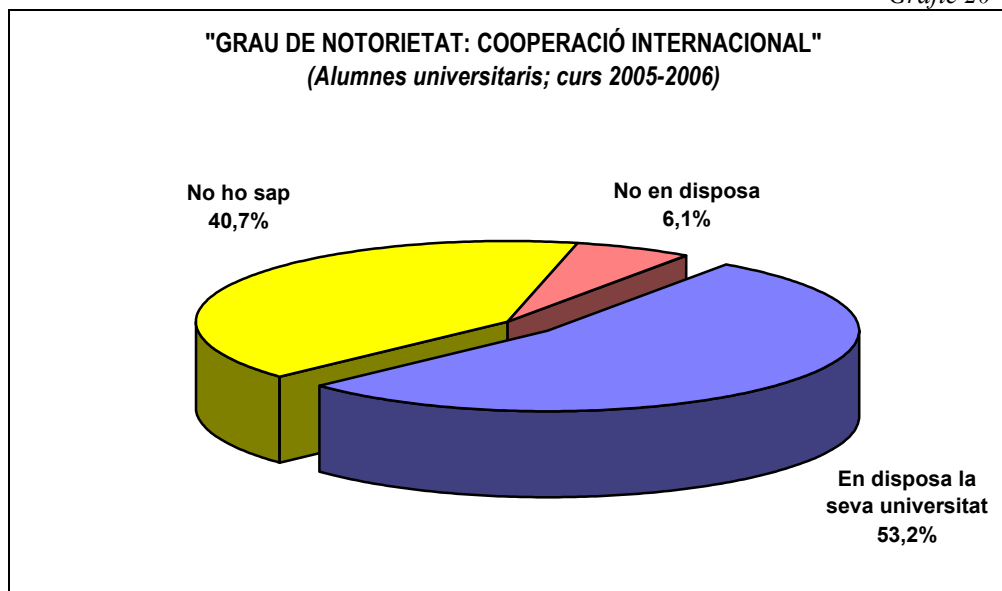


#### 4.1.1.b. Cooperació internacional

La meitat dels alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei de Cooperació internacional.

El 53,2% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Cooperació internacional i només un 6,1% percep que aquest servei no es dóna en la seva universitat, però un important 40,7% no sap si el servei de Cooperació internacional està present en la oferta de serveis de la seva universitat.

Gràfic 20



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de Cooperació internacional, és el següent:

- ✓ Són estudiants de cursos de postgrau (62,7%) i de cinquè curs (58,9%).
- ✓ Tenen entre els 25 anys d'edat (60,9%), 26 (57,1%) i 24 anys (54,6%).
- ✓ Més percepció de l'existència del servei entre els estudiants d'Humanitats (57,8%).

- ✓ Resideixen més a Navarra (83,5%), Aragó (75,0%), Madrid (61,5%) i Cantàbria (58,9%).
- ✓ Estudiants d'universitats privades (72,8%).

(TAULA 115)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT COOPERACIÓ INTERNACIONAL	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	53,2	50,4	<44,4	51,2	54,5	58,9	>62,7
No disposa	6,1	<1,7	4,9	7,8	>9,0	6,3	4,0
No ho saps	40,7	48,0	>50,8	41,0	36,6	34,8	33,4

(TAULA 116)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT COOPERACIÓ INTERNACIONAL	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	53,2	56,4	50,4	49,8	53,5	53,0	51,4	48,1	54,6	60,9	57,1
No disposa	6,1	>8,3	<4,2	<1,7	3,6	>10,9	4,9	7,2	9,6	5,7	5,2
No ho saps	40,7	<35,3	>45,5	48,5	42,8	36,1	43,7	44,6	35,8	33,4	37,7

(TAULA 117)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT COOPERACIÓ INTERNACIONAL	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	53,2	52,7	53,0	53,3	51,9	57,8
No disposa	6,1	6,7	6,8	<2,3	7,4	5,9
No ho saps	40,7	40,6	40,1	44,4	40,7	36,3

(TAULA 118)		CC. AA. UNIVERSITAT																
		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi?	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT COOPERACIÓ INTERNACIONAL	53,2	<44,5	>75,0	37,7	57,4	48,9	58,9	52,9	47,1	53,7	51,7	40,7	48,9	57,1	>61,5	38,5	83,5	49,2
Disposa la teva universitat	6,1	6,1	5,2	>14,2	3,3	9,8	0,0	11,3	7,0	6,7	11,1	7,4	11,1	19,0	4,1	>13,2	4,1	3,3
No disposa	40,7	>49,5	<19,8	48,1	39,2	41,3	41,1	35,8	45,9	39,6	37,3	51,9	40,0	23,8	<34,4	48,3	<12,4	47,5
No ho saps																		

(TAULA 119)		TITULARITAT UNIVERSITAT		
TOTAL		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi?	1861	1694	56	55
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT COOPERACIÓ INTERNACIONAL	53,2	52,1	>72,8	63,9
Disposa la teva universitat	6,1	6,2	3,0	6,5
No disposa	40,7	41,7	24,2	29,6
No ho saps				41,1

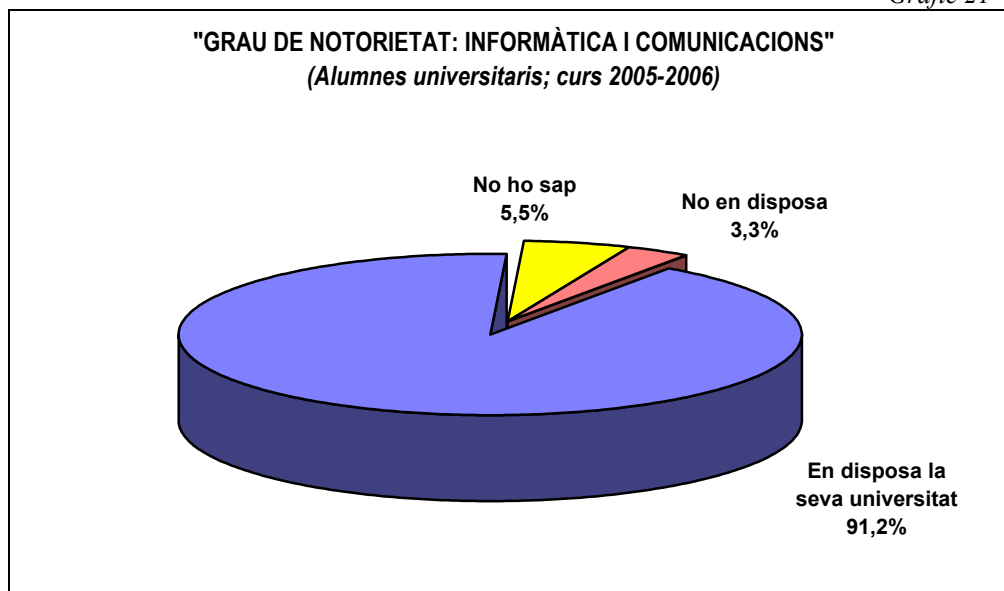
## 4.1.2. La notorietat dels serveis d'informàtica

### 4.1.2.a. Informàtica i comunicacions

Quasi la totalitat dels alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei d'Informàtica i comunicacions.

El 91,2% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei d'Informàtica i comunicacions, un 5,5% no sap si aquest servei és a la seva universitat i només un 3,3% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

*Gràfic 21*



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei d'Informàtica i comunicacions, és el següent:

- ✓ No hi ha diferències per curs.
- ✓ No hi ha diferències entre homes (90,9%) i dones (91,4%).
- ✓ Tenen 20 anys d'edat (96,4%) i 22 anys (93,3%).
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències (94,9%).

- ✓ Resideixen més a Múrcia, La Rioja i Navarra (100% respectivament), Cantàbria (96,1%) i Illes Balears (95,6%).
- ✓ Són estudiants d'universitats privades (95,3%) i de l'església catòlica (95,2%).

(TAULA 120)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT INFORMÀTICA I COMUNICACIONS	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	91,2	88,9	93,9	90,5	91,7	88,8	92,2
No disposa	3,3	3,9	2,4	4,1	4,2	3,1	2,0
No ho saps	5,5	7,1	3,7	5,4	4,1	8,1	5,9

(TAULA 121)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT INFORMÀTICA I COMUNICACIONS	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	91,2	90,9	91,4	90,3	96,4	92,0	93,3	91,7	90,8	86,9	87,2
No disposa	3,3	4,5	2,3	2,7	1,2	4,2	1,7	3,7	5,6	>7,4	2,7
No ho saps	5,5	4,6	6,3	7,0	<2,5	3,8	5,0	4,5	3,6	5,7	>10,1

(TAULA 122)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT INFORMÀTICA I COMUNICACIONS	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	91,2	91,4	91,3	94,9	92,2	89,7
No disposa	3,3	3,1	>5,3	1,4	1,6	3,0
No ho saps	5,5	5,5	<3,4	3,7	6,2	7,4

(TAULA 123)		CC. AA. UNIVERSITAT														Pais Basc			
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
ES DONA EN LA UNIVERSITAT INFORMÀTICA I COMUNICACIONS		1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Disposa la teva universitat		91,2	92,5	88,5	86,4	90,6	91,7	96,1	91,7	90,7	92,4	92,4	87,8	95,6	100,0	91,5	100,0	100,0	78,3
No disposa		3,3	3,0	5,2	3,8	2,4	4,4	1,9	5,3	1,0	3,5	2,5	3,7	0,0	0,0	4,1	0,0	0,0	5,9
No ho saps		5,5	4,5	6,3	9,9	7,0	4,0	1,9	3,0	8,3	4,1	5,1	8,5	4,4	0,0	4,4	0,0	0,0	>15,8

(TAULA 124)		TOTAL			TITULARITAT UNIVERSITAT		
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres		
ES DONA EN LA UNIVERSITAT INFORMÀTICA I COMUNICACIONS		1694	56	55	55		
Disposa la teva universitat		91,2	95,3	95,2	80,2		
No disposa		3,3	0,0	0,0	>10,3		
No ho saps		5,4	4,7	4,8	9,5		

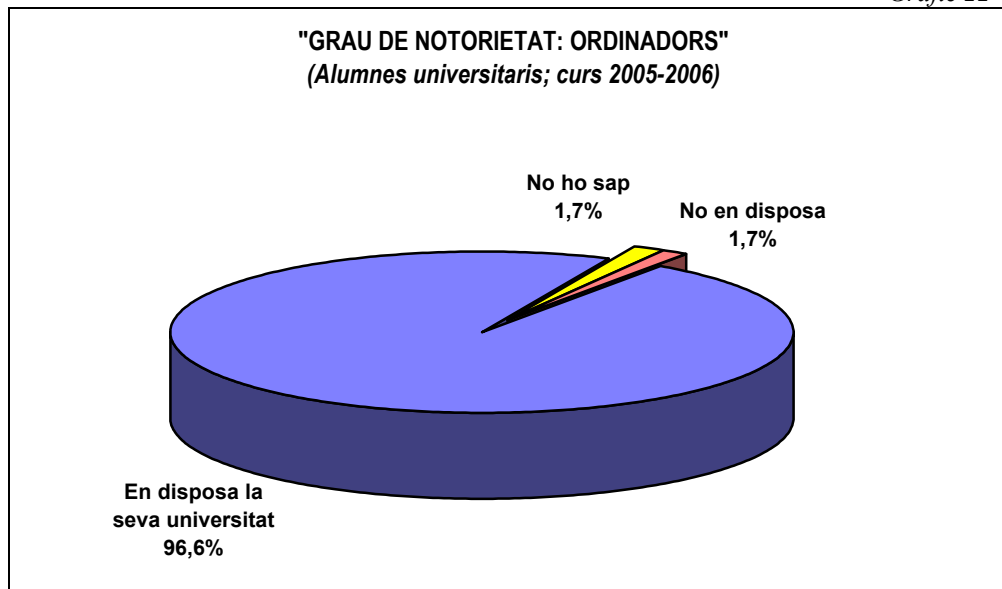
#### 4.1.2.b. Servei d'Ordinadors

Pràcticament la totalitat dels alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei d'Ordinadors.

El 96,6% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei d'Ordinadors, un 1,7% no sap si aquest servei és a la seva universitat i només també un 1,7% creuen que el servei no es dóna en la seva universitat.

No es troben diferències significatives en el perfil dels estudiants universitaris que creuen que la universitat disposa del servei d'Ordinadors: són pràcticament tot l'univers de la recerca.

Gràfic 22



(TAULA 125)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ORDINADORS	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	96,6	96,7	97,7	97,2	97,0	94,6	95,6
No disposa	1,7	1,9	2,0	1,4	1,8	2,2	1,4
No ho saps	1,7	1,4	<0,3	1,4	1,1	>3,3	3,0

(TAULA 126)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ORDINADORS	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	96,6	95,7	97,4	97,0	99,7	98,6	98,4	96,6	95,3	97,6	91,3
No disposa	1,7	2,4	1,1	1,8	0,3	1,1	0,9	1,8	>3,9	1,9	2,6
No ho saps	1,7	1,9	1,5	1,2	<0,0	0,3	0,7	1,7	0,8	0,5	>6,1

(TAULA 127)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ORDINADORS	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	96,6	98,4	96,2	98,2	95,4	96,7
No disposa	1,7	<0,6	>3,0	1,4	2,7	1,8
No ho saps	1,7	1,0	0,8	0,4	1,8	1,6



(TAULA 128)		CC_AA UNIVERSITAT																	
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc	
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81	
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ORDINADORS																			
Disposa la teva universitat	96,6	97,3	100,0	90,1	98,3	93,8	100,0	97,0	94,6	97,2	97,5	95,8	100,0	100,0	97,1	100,0	100,0	87,5	
No disposa	1,7	1,9	0,0	3,8	1,0	4,4	0,0	0,0	2,7	1,7	0,0	1,8	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	3,3	
No ho saps	1,7	0,8	0,0	>6,1	0,8	1,8	0,0	3,0	2,6	1,1	2,5	2,4	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	>9,2	

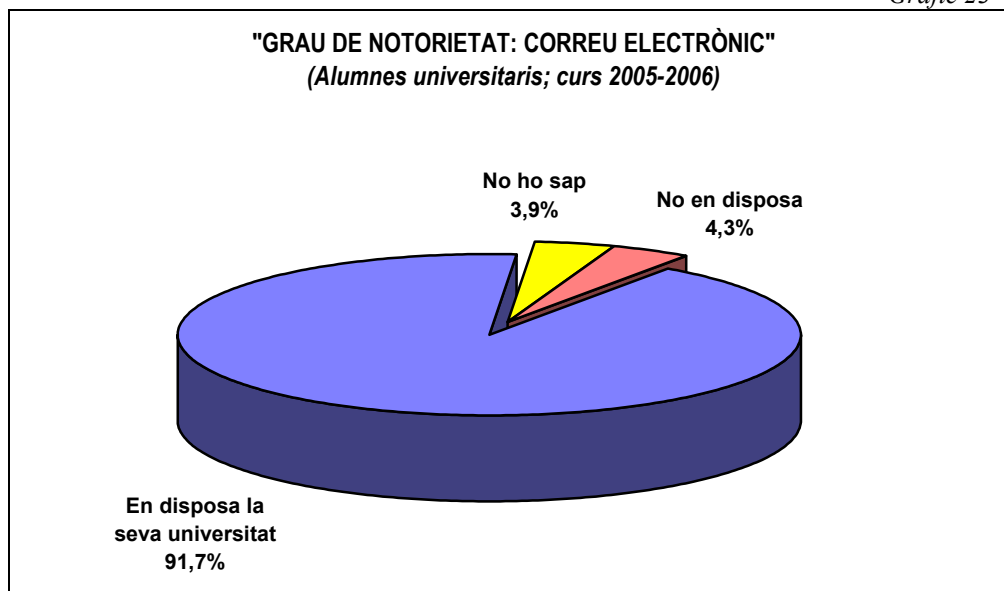
(TAULA 129)		TITULARITAT UNIVERSITAT		
TOTAL		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ORDINADORS				
Disposa la teva universitat	96,6	97,2	96,5	95,2
No disposa	1,7	1,3	0,0	4,8
No ho saps	1,7	1,4	3,5	0,0
				Altres
				78,9
				>12,6
				>8,5

#### 4.1.2.c. Correu electrònic

Quasi la totalitat dels alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei de Correu electrònic.

El 91,7% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Correu electrònic, un 3,9% no sap si aquest servei és a la seva universitat i només un 4,3% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

Gràfic 23



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de Correu electrònic és, el següent:

- ✓ No hi ha diferències per curs.
- ✓ No hi ha diferències entre homes (91,5%) i dones (91,9%).
- ✓ Tenen entorn els 20 anys d'edat (95,7%) i 25 anys (94,4%).
- ✓ Són estudiants d'Humanitats (95,5%).

- ✓ Resideixen principalment a La Rioja, Aragó i Navarra (100% respectivament), a la Comunitat Valenciana (98,0%) i a Cantàbria (98,1%).
- ✓ La titularitat de la universitat és “altres” (97,2%).

(TAULA 130)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CORREU ELECTRÒNIC	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	91,7	91,6	93,2	93,5	90,0	87,9	92,6
No disposa	4,3	3,8	3,6	3,6	>7,2	4,6	3,7
No ho saps	3,9	4,6	3,2	3,0	2,8	>7,4	3,8

(TAULA 131)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CORREU ELECTRÒNIC	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	91,7	91,5	91,9	91,6	95,7	91,5	91,6	92,1	91,0	94,4	88,2
No disposa	4,3	4,8	3,9	3,6	2,0	5,2	4,7	4,5	6,1	4,6	4,5
No ho saps	3,9	3,7	4,1	4,8	2,3	3,3	3,7	3,4	2,9	1,1	>7,3

(TAULA 132)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CORREU ELECTRÒNIC	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	91,7	91,7	93,4	92,5	88,4	95,5
No disposa	4,3	4,7	3,3	3,6	5,7	4,0
No ho saps	3,9	3,6	3,4	3,8	6,0	<0,5

(TAULA 133)		CC_AA UNIVERSITAT														Pais Basc			
		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castalia la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja		Madrid	Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi?																			
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CORREU ELECTRONIC	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81	
Disposa la teva universitat	91,7	92,0	100,0	87,8	98,0	80,1	98,1	90,9	89,5	96,9	95,7	87,2	91,1	100,0	89,3	88,5	100,0	84,2	
No disposa	4,3	3,5	0,0	6,1	<0,4	>14,1	0,0	3,0	6,3	2,4	4,3	6,2	8,9	0,0	5,7	9,1	0,0	3,3	
No ho saps	3,9	4,6	0,0	6,1	1,6	5,8	1,9	6,1	4,2	<0,7	0,0	6,6	0,0	0,0	4,9	2,4	0,0	>12,5	

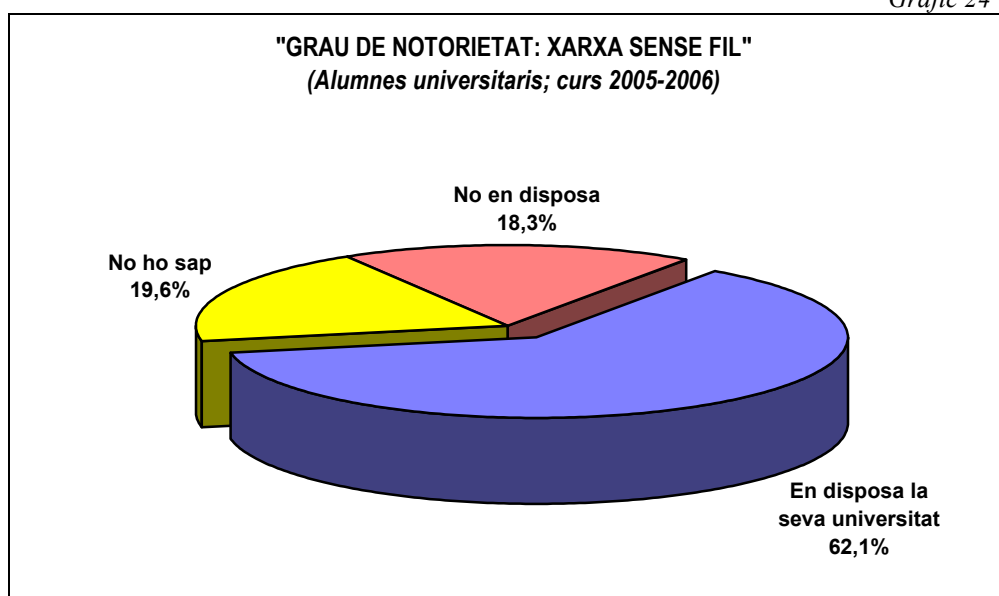
(TAULA 134)		TITULARITAT UNIVERSITAT		
TOTAL	Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi?	1861	56	55	55
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CORREU ELECTRONIC	91,7	91,9	92,6	81,2
Disposa la teva universitat	4,3	4,1	4,0	>12,9
No disposa	3,9	4,0	3,5	5,8
No ho saps				0,0

#### 4.1.2.d. Xarxa sense fil

Tres de cada quatre alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei de Xarxa sense fil.

El 62,1% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Xarxa sense fil, un 19,6% no sap si aquest servei és a la seva universitat i un 18,3% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

Gràfic 24



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de Xarxa sense fil és el següent:

- ✓ Són estudiants de tercer curs (65,7%) i quart curs (65,9%).
- ✓ Són majoritàriament homes (69,2%).
- ✓ Tenen entre 21 anys (66,3%), 22 anys (70,5%) i 24 anys d'edat (64,4%).
- ✓ Són principalment estudiants que cursen estudis tècnics (76,1%) i Ciències (65,0%).

- ✓ Resideixen més a Castella la Manxa (91,7%), a Galícia (86,3%), La Rioja (76,2%), Múrcia (75,5%) i Andalusia (65,0%).
- ✓ Principalment són estudiants d'universitats públiques (63,7%).

(TAULA 135)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT XARXA SENSE FIL	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	62,1	60,7	61,7	64,7	65,9	61,9	55,1
No disposa	18,3	16,4	15,3	18,3	17,9	20,8	21,0
No ho saps	19,6	23,0	23,1	16,9	16,2	17,3	23,9

(TAULA 136)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT XARXA SENSE FIL	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	62,1	>69,2	<56,0	61,9	63,8	66,3	70,5	60,6	64,6	60,9	<51,9
No disposa	18,3	19,8	16,9	16,1	<10,8	19,5	15,2	20,9	20,3	19,8	22,7
No ho saps	19,6	<11,0	>27,0	21,9	>25,4	<14,2	14,3	18,6	15,0	19,3	>25,4

(TAULA 137)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT XARXA SENSE FIL	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	62,1	<54,3	>76,1	65,0	53,0	53,5
No disposa	18,3	20,3	16,4	17,4	21,1	19,5
No ho saps	19,6	>25,5	<7,5	17,6	25,9	>27,0

(TAULA 138)	TOTAL	CC_AA UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Mencia	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>																		
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT XARXA SENSE FIL	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Disposa la teva universitat	62,1	65,0	57,3	<15,1	64,7	67,7	60,8	>91,7	49,8	55,6	52,6	>86,3	35,6	76,2	61,3	75,5	65,3	67,6
No disposa	18,3	16,4	19,8	>42,6	15,5	16,7	17,8	<3,5	20,7	>26,6	16,1	<4,8	22,2	7,9	17,5	11,5	34,7	16,6
No ho saps	19,6	18,6	22,9	>42,3	19,8	15,6	21,3	<4,8	>29,5	17,8	31,3	<8,9	>42,2	15,9	21,3	13,0	<0,0	15,8

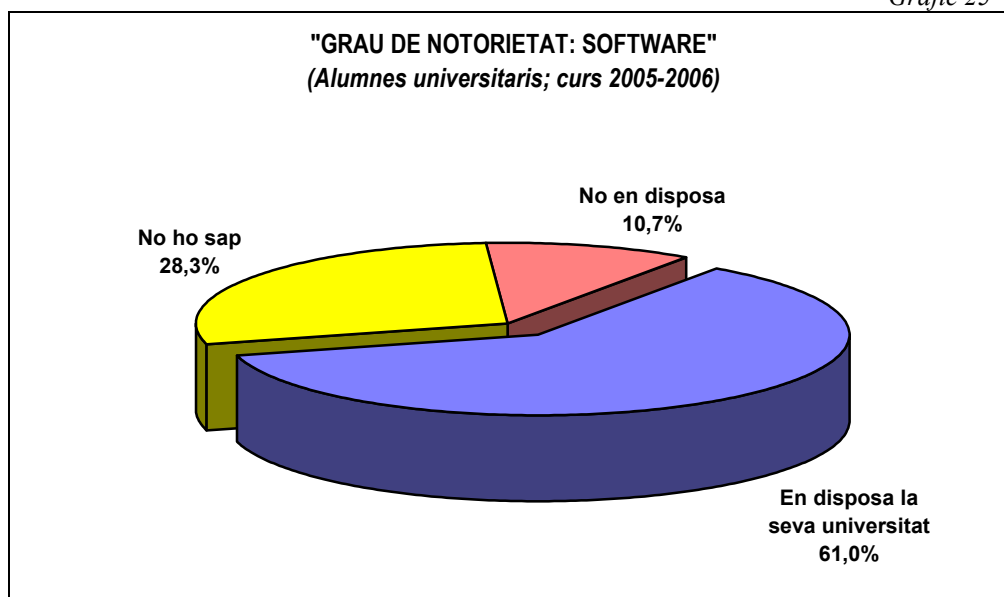
(TAULA 139)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>				
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT XARXA SENSE FIL	1861	1694	56	55
Disposa la teva universitat	62,1	63,7	59,6	<29,7
No disposa	18,3	16,7	28,4	>43,3
No ho saps	19,6	19,5	12,0	>40,5

#### 4.1.2.e. Software

Quasi tres de cada quatre alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei de Software.

El 61,0% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Software, un important 28,3% no sap si aquest servei és a la seva universitat i només un 10,7% creu que el servei no es dóna en la seva universitat.

Gràfic 25



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de Software és el següent:

- ✓ Són estudiants de segon curs (64,8%) i cursos de postgrau (64,6%).
- ✓ Són principalment homes (63,0%).
- ✓ Tenen 20 anys d'edat (63,4%).
- ✓ Són estudiants que cursen estudis tècnics (70,3%) i ciències (65,3%).



- ✓ Resideixen majoritàriament a Navarra (79,3%), Illes Balears (73,3%), a Catalunya (70,5%), La Rioja (65,1%) i el País Basc (65,0%).
- ✓ Són estudiants d'universitats amb titularitat "altres" (77,2%), universitats privades (72,0%) o de l'església catòlica (70,2%).

(TAULA 140)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT SOFTWARE	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	61,0	63,2	64,8	60,5	62,2	<51,0	64,6
No disposa	10,7	6,5	8,2	12,4	10,1	>16,2	8,6
No ho saps	28,3	30,4	27,0	27,1	27,6	32,8	26,8

(TAULA 141)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT SOFTWARE	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	61,0	63,0	59,2	62,4	63,4	60,0	61,6	61,5	60,8	60,3	58,6
No disposa	10,7	>14,8	<7,2	<6,6	7,9	12,7	12,5	9,7	14,0	9,6	12,3
No ho saps	28,3	<22,2	>33,6	31,0	28,7	27,3	25,9	28,8	25,2	30,1	29,1

(TAULA 142)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT SOFTWARE	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	61,0	56,9	>70,3	65,3	55,0	50,6
No disposa	10,7	10,8	11,5	7,6	11,5	10,2
No ho saps	28,3	32,3	<18,2	27,1	33,5	>39,2

(TAULA 143)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT														Pais Basc		
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>																		
ES DONA EN LA UNIVERSITAT SOFTWARE	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Disposa la teva universitat	61,0	59,1	58,4	54,5	57,5	68,5	58,8	46,3	55,9	>70,5	<32,2	54,8	73,3	65,1	60,7	68,8	79,3	65,0
No disposa	10,7	10,1	>20,7	11,3	9,0	12,3	11,8	11,3	9,5	11,9	13,6	9,9	4,4	7,9	11,2	10,1	16,5	<3,3
No ho saps	28,3	30,8	20,9	34,2	33,5	19,2	29,4	42,3	34,6	<17,5	>54,2	35,3	22,2	27,0	28,1	21,2	<4,1	31,6

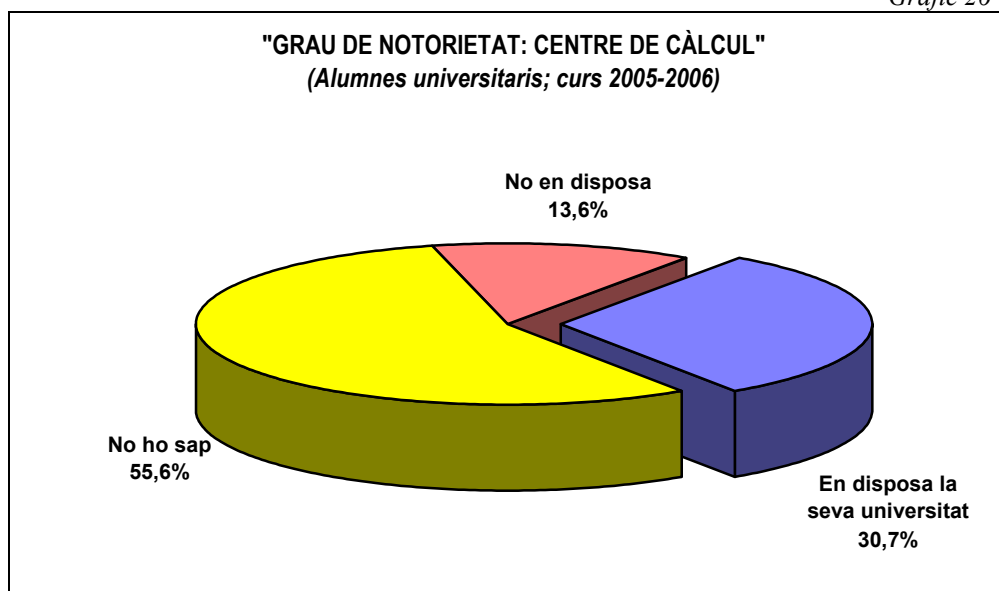
(TAULA 144)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
ES DONA EN LA UNIVERSITAT SOFTWARE	61,0	59,8	72,0	70,2
Disposa la teva universitat	10,7	10,5	14,0	13,5
No disposa	28,3	29,7	<14,0	16,2
No ho saps				<12,2

#### 4.1.2.f. Centre de càlcul

Només tres de cada deu alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei de Centre de càlcul.

El 30,7% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Centre de càlcul, una mica més de la meitat (un 55,6%) no sap si aquest servei és a la seva universitat i un 13,6% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

Gràfic 26



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de Centre de càlcul és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (34,7%) i cinquè curs (34,1%).
- ✓ Són principalment homes (39,6%).
- ✓ Tenen entre 24 anys d'edat (37,0%), 25 (35,9%) i 26 o més anys (35,6%).

- ✓ Són estudiants d'Estudis tècnics (52,1%).
- ✓ Resideixen més a les Illes Balears (60,0%), Aragó (57,2%), Castella la Manxa (51,9%), a Canàries (49,7%) i al País Basc (43,4%).
- ✓ Són principalment estudiants d'universitats de l'església catòlica (46,8%) i universitats amb titularitat "altres" (36,7%).

(TAULA 145)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi²		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CENTRE DE CÀLCUL	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	30,7	34,7	27,1	29,4	29,9	34,1	32,7
No disposa	13,6	8,6	10,2	>17,5	12,9	12,6	16,4
No ho saps	55,6	56,7	62,7	53,1	57,3	53,4	50,9

(TAULA 146)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi²		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CENTRE DE CÀLCUL	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	30,7	>39,6	<23,0	28,9	26,8	28,5	29,3	27,2	37,0	35,9	35,6
No disposa	13,6	14,3	13,1	<7,9	14,0	15,0	15,1	12,9	>20,0	14,9	12,2
No ho saps	55,6	<46,1	>63,9	63,3	59,2	56,5	55,5	59,9	<42,9	49,2	52,3

(TAULA 147)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi²		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CENTRE DE CÀLCUL	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	30,7	<18,3	>52,1	32,2	<17,4	<14,0
No disposa	13,6	14,5	12,0	11,0	17,3	14,6
No ho saps	55,6	>67,2	<36,0	56,8	65,4	>71,4

(TAULA 148)		CC. AA. UNIVERSITAT																	
		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
ES DONA EN LA UNIVERSITAT CENTRE DE CALCUL		30,7	32,6	>57,2	14,5	27,6	>49,7	35,3	>51,9	<13,7	27,3	21,2	23,8	>60,0	11,1	32,4	20,9	26,4	>43,4
Disposa la teva universitat		13,6	15,2	6,3	20,0	9,6	14,1	3,9	8,3	15,3	>18,1	25,4	14,1	11,1	30,2	11,8	14,9	4,1	9,2
No disposa		55,6	52,2	36,6	65,5	62,8	<36,2	60,8	39,8	>70,9	54,7	53,4	62,1	28,9	58,7	55,8	64,3	69,4	47,5
No ho saps																			

(TAULA 149)		TOTAL			TITULARITAT UNIVERSITAT		
		% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Pública	Privada	Església Catòlica	Altres	
ES DONA EN LA UNIVERSITAT CENTRE DE CALCUL		1861	1694	56	55	55	
Disposa la teva universitat		30,7	30,1	27,2	>46,8	36,7	
No disposa		13,6	14,2	13,3	<1,0	9,9	
No ho saps		55,6	55,7	59,5	52,2	53,4	

### 4.1.3. La notorietat dels serveis de biblioteca

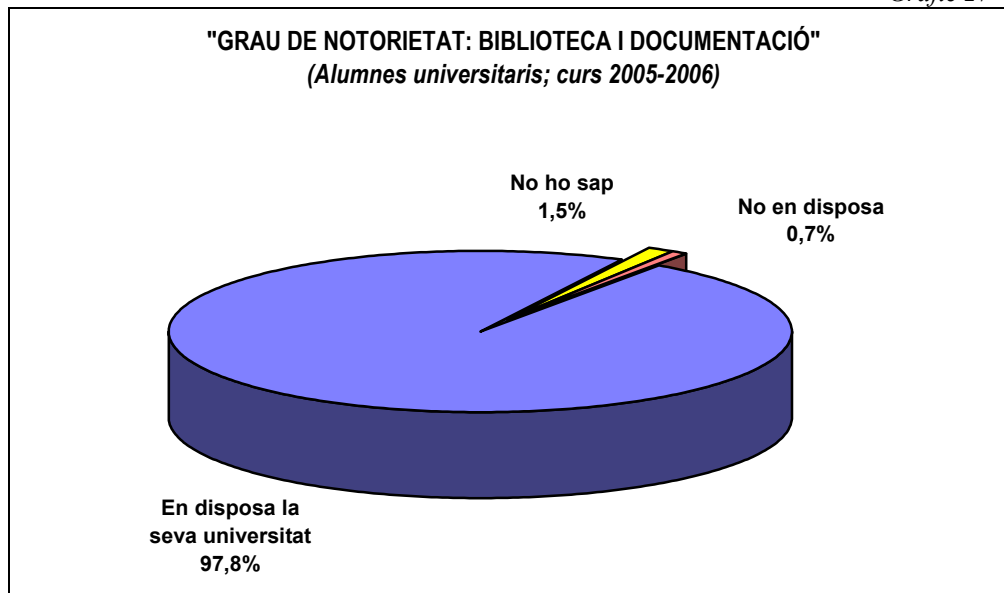
#### 4.1.3.a. Biblioteca i documentació

Quasi la totalitat dels alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei de Biblioteca i documentació.

El 97,8% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Biblioteca i documentació, un 1,5% no sap si aquest servei és a la seva universitat i només un 0,7% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

No es troben diferències significatives en el perfil dels estudiants universitaris que creuen que la universitat disposa del servei de Biblioteca i documentació: són pràcticament tot l'univers de la recerca.

Gràfic 27



(TAULA 150)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	97,8	96,4	98,6	97,8	98,3	97,3	97,8
No disposa	0,7	1,0	1,2	0,6	0,9	0,3	0,2
No ho saps	1,5	2,6	0,2	1,5	0,9	2,4	2,0

(TAULA 151)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	97,8	97,8	97,8	96,7	98,7	98,2	98,7	97,5	99,6	99,0	95,9
No disposa	0,7	0,7	0,8	1,5	0,8	1,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,6
No ho saps	1,5	1,5	1,4	1,9	0,5	0,3	0,7	2,5	0,4	1,0	>3,5

(TAULA 152)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	97,8	97,8	98,8	100,0	96,5	98,0
No disposa	0,7	0,8	0,6	0,0	0,9	1,3
No ho saps	1,5	1,5	0,5	0,0	2,5	0,7

(TAULA 153)		CC. AA. UNIVERSITAT																	
		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi?		1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ		97,8	97,9	96,9	91,6	98,0	98,2	100,0	100,0	98,0	98,7	100,0	95,8	100,0	100,0	98,7	98,3	100,0	90,8
Disposa la teva universitat		0,7	0,7	0,0	>3,8	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	1,2	0,0	0,0	0,5	1,7	0,0	0,0
No ho saps		1,5	1,3	3,1	4,6	1,4	1,8	0,0	0,0	2,0	<0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	>9,2

(TAULA 154)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
		TOTAL	Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi?		1861	1694	56	55
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ		97,8	97,8	96,5	100,0
Disposa la teva universitat		0,7	0,8	0,0	0,0
No ho saps		1,5	1,5	3,5	1,0



#### 4.1.4. La notorietat dels serveis d'instal·lacions esportives

##### 4.1.4.a. Esports

Nou de cada deu alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei d'Esports.

El 89,8% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei d'Esports, un 3,6% no sap si aquest servei és a la seva universitat i només un 6,6% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

Gràfic 28



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei d'Esports és el següent:

- ✓ Són estudiants de quart curs (93,6%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (89,0%) i dones (90,5%).
- ✓ Tenen 20 anys d'edat (95,8%) i entre 23 anys (92,0%), 24 (92,6%) i 25 anys (93,3%).
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències (93,9%).

- ✓ Resideixen a La Rioja (100%), Aragó (96,9%), a Castella i Lleó (94,3%), la Comunitat Valenciana (94,1%), Galícia (93,2%) i Madrid (92,5%).
- ✓ No hi ha diferències per la titularitat de la universitat.

(TAULA 155)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ESPORTS	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	89,8	86,9	89,5	90,0	93,6	89,1	88,5
No disposa	6,6	6,5	8,3	6,5	4,2	6,3	7,6
No ho saps	3,6	>6,6	2,2	3,5	2,1	4,5	4,0

(TAULA 156)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ESPORTS	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	89,8	89,0	90,5	87,9	95,8	90,2	91,2	92,0	92,6	93,3	81,3
No disposa	6,6	7,2	6,1	6,8	<2,0	8,8	6,6	5,0	7,0	6,3	9,1
No ho saps	3,6	3,8	3,4	5,3	2,3	<1,1	2,2	3,0	<0,4	0,4	>9,6

(TAULA 157)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ESPORTS	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	89,8	90,5	91,6	93,9	83,6	89,3
No disposa	6,6	5,5	6,1	4,1	>14,6	9,2
No ho saps	3,6	4,0	2,3	2,0	1,8	1,5

		CC. AA. UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Gàlícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
<b>(TAULA 158)</b>		<b>TOTAL</b>																
% Verticals amb marca Jh?																		
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT ESPORTS	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Disposa la teva universitat	89,8	91,8	96,9	85,8	94,1	89,8	96,0	85,1	94,3	83,5	86,4	93,2	73,3	100,0	92,5	91,8	81,8	71,7
No disposa	6,6	5,2	0,0	7,5	5,5	6,2	4,0	11,8	3,1	>10,4	4,3	4,3	15,6	0,0	5,0	8,2	>18,2	>15,8
No ho saps	3,6	2,9	3,1	6,7	<0,4	4,0	0,0	3,0	2,6	>6,1	9,3	2,4	11,1	0,0	2,5	0,0	0,0	>12,5

		TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
<b>(TAULA 159)</b>	<b>TOTAL</b>			
% Verticals amb marca Jh?				
ES DÒNA EN LA UNIVERSITAT - ESPORTS	1861	1694	56	55
Disposa la teva universitat	89,8	91,8	82,7	87,9
No disposa	6,6	5,6	5,1	12,1
No ho saps	3,6	2,6	12,1	0,0
				40,0
				33,0
				27,1

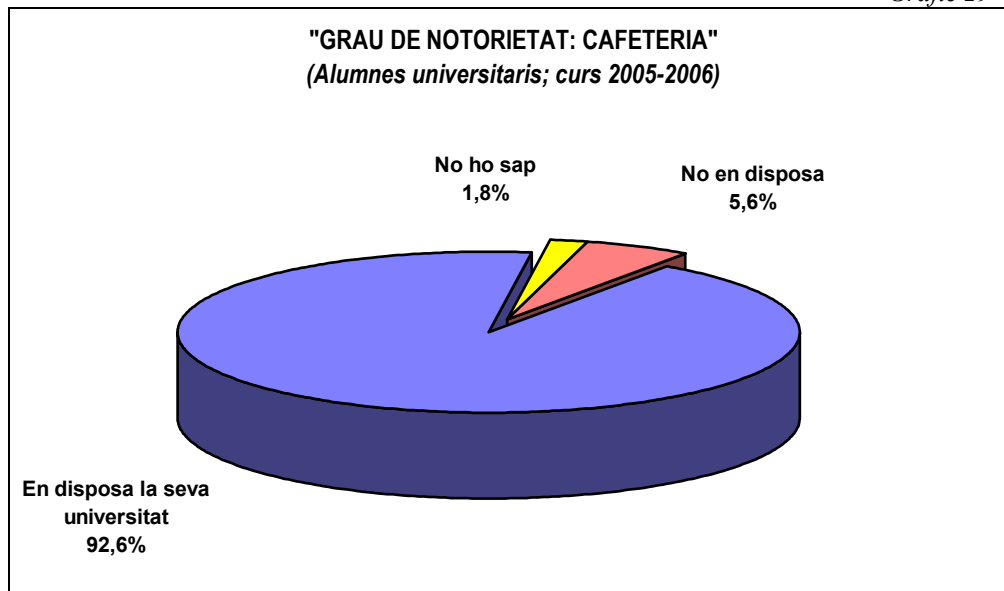
#### 4.1.5. La notorietat dels serveis de menjador i cafeteria

##### 4.1.5.a. Cafeteria

Quasi la totalitat dels alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei de Cafeteria.

El 92,6% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Cafeteria, un 1,8% no sap si aquest servei és a la seva universitat i només un 5,6% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

Gràfic 29



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de Cafeteria és el següent:

- ✓ No hi ha diferències per cursos.
- ✓ No hi ha diferències entre homes (91,3%) i dones (93,7%).
- ✓ Tenen 25 anys d'edat (98,1%) i entre 22 anys (95,9%) i 23 anys (95,3%).

- ✓ Són principalment estudiants de Ciències (96,2%).
- ✓ Resideixen a Múrcia, La Rioja, Navarra i Aragó (100% respectivament), Comunitat Valenciana (97,3%), Madrid (96,1%) i Cantàbria (96,0%).
- ✓ Són estudiants d'universitats públiques (94,4%).

(TAULA 160)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CAFETERIA	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	92,6	94,5	91,8	92,2	93,4	92,0	92,7
No disposa	5,6	4,0	7,1	6,3	5,3	5,1	4,4
No ho saps	1,8	1,5	1,0	1,5	1,3	2,9	2,9

(TAULA 161)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CAFETERIA	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	92,6	91,3	93,7	93,5	93,8	92,4	95,9	95,3	93,1	98,1	84,4
No disposa	5,6	6,4	4,9	5,5	6,2	7,6	3,2	3,6	4,7	1,4	>8,9
No ho saps	1,8	2,3	1,4	1,0	<0,0	<0,0	0,8	1,1	2,2	0,4	>6,8

(TAULA 162)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CAFETERIA	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	92,6	94,1	93,0	96,2	87,0	89,7
No disposa	5,6	4,0	5,7	3,8	>10,8	>10,3
No ho saps	1,8	1,8	1,3	0,0	2,2	0,0

(TAULA 163)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>																		
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CAFETERIA	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Disposa la teva universitat	92,6	93,0	100,0	86,7	97,3	93,8	96,0	89,9	93,4	85,7	88,9	95,5	75,6	100,0	96,1	100,0	100,0	75,0
No disposa	5,6	5,9	0,0	9,6	2,4	2,2	4,0	7,0	5,6	>11,5	6,8	2,6	>17,8	0,0	<3,2	0,0	0,0	>15,8
No ho saps	1,8	1,1	0,0	3,8	0,4	4,0	0,0	3,0	1,0	2,8	4,3	2,0	6,7	0,0	0,7	0,0	0,0	>9,2

(TAULA 164)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	1694	56	55
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT CAFETERIA				
Disposa la teva universitat	92,6	94,4	82,5	<46,0
No disposa	5,6	<4,4	>14,0	>34,6
No ho saps	1,8	1,2	3,5	>19,4
			0,0	

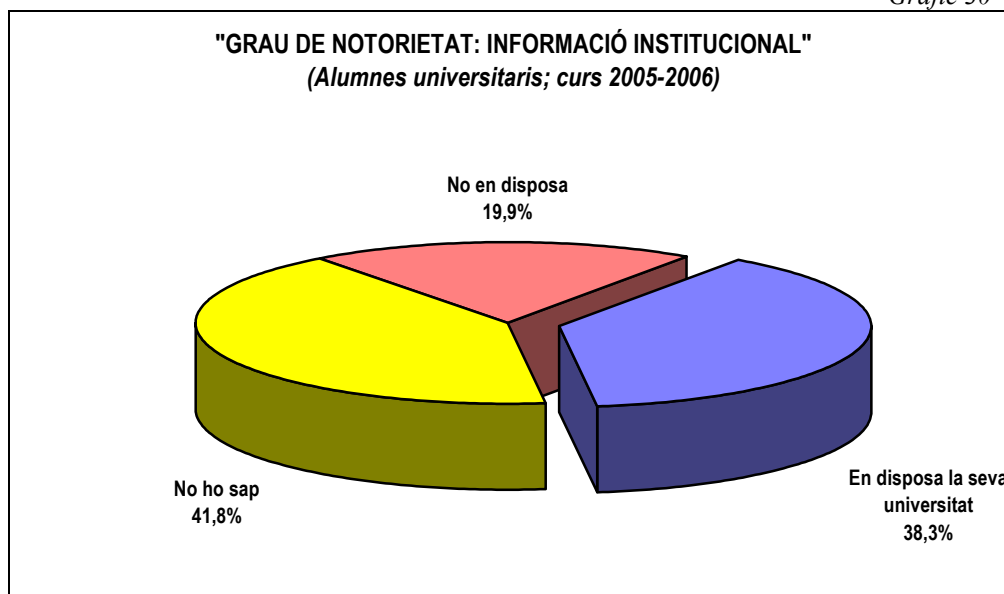
#### 4.1.6. La notorietat dels serveis d'atenció i informació a l'alumnat

##### 4.1.6.a. Informació institucional

Quasi quatre de cada deu alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei d'Informació institucional.

El 38,3% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei d'Informació institucional, un 41,8% no sap si aquest servei és a la seva universitat i un 19,9% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

Gràfic 30



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei d'Informació institucional és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (48,5%), estudiants de cursos de postgrau (45,3%) i de quart curs (41,1%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (39,2%) i dones (37,5%).
- ✓ Tenen 22 anys d'edat (43,6%) i 24 anys (41,4%).

- ✓ Són principalment estudiants de Ciències (42,5%).
- ✓ Resideixen a la Comunitat Valenciana (50,2%), La Rioja (49,2%), el País Basc (44,9%), Cantàbria (45,1%), Navarra (43,0%) i les Illes Balears (42,2%).
- ✓ Són estudiants d'universitats privades (58,2%), d'universitats amb titularitat "altres" (51,8%) i de l'església catòlica (48,6%).

(TAULA 165)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	38,3	>48,5	36,0	<30,5	41,1	38,5	45,3
No disposa	19,9	<8,5	20,4	>24,5	19,9	18,5	19,5
No ho saps	41,8	43,1	43,5	44,9	39,0	43,1	35,2

(TAULA 166)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	38,3	39,2	37,5	37,3	38,9	35,7	43,6	35,5	41,4	36,9	38,3
No disposa	19,9	>23,8	<16,4	16,9	18,3	23,0	16,1	21,8	19,9	22,0	20,7
No ho saps	41,8	<36,9	>46,1	45,8	42,7	41,3	40,3	42,7	38,7	41,1	41,0

(TAULA 167)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	38,3	38,0	37,6	42,5	35,7	40,4
No disposa	19,9	19,2	22,3	<13,0	21,7	18,6
No ho saps	41,8	42,9	40,0	44,5	42,6	41,0



		CC. AA. UNIVERSITAT																	
		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
(TAULA 168)	% Verticals amb marca Jhi?																		
	ES DONA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
	Disposa la teva universitat	38,3	<31,3	22,9	33,6	>50,2	38,8	45,1	28,0	32,9	41,7	40,7	34,5	42,2	49,2	39,4	33,1	43,0	44,9
	No disposa	19,9	20,6	19,8	23,2	13,7	27,2	7,8	23,2	23,4	>25,9	28,0	18,7	35,6	19,0	18,3	23,6	4,1	<5,9
	No ho saps	41,8	48,2	57,3	43,2	36,1	34,0	47,1	48,9	43,7	<32,4	31,3	46,8	22,2	31,7	42,3	43,3	52,9	49,2

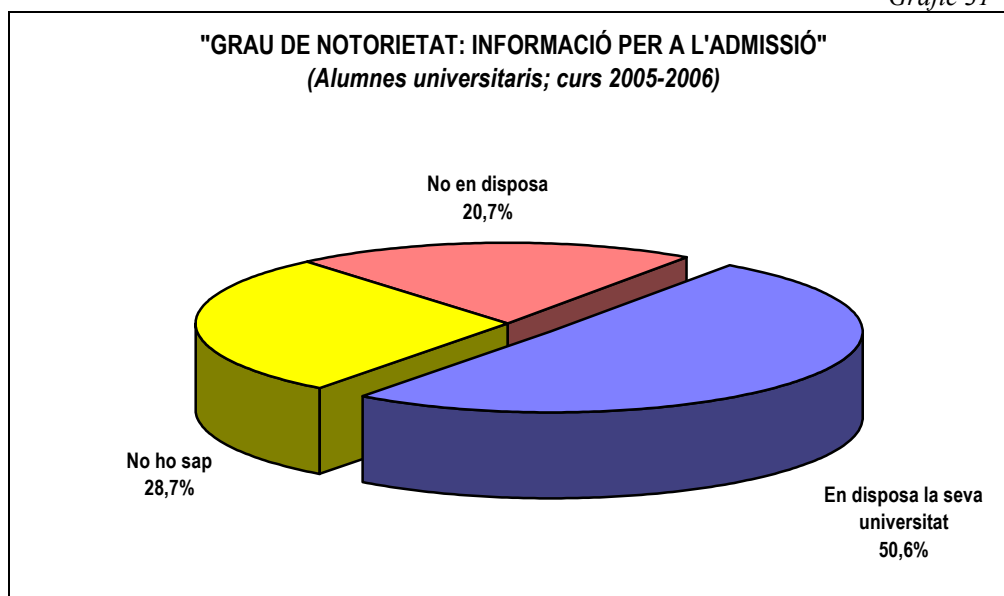
		TITULARITAT UNIVERSITAT		
		TOTAL	Pública	Privada
(TAULA 169)	% Verticals amb marca Jhi?			
	ES DONA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	1861	1694	56
	Disposa la teva universitat	38,3	36,8	>58,2
	No disposa	19,9	20,1	17,8
	No ho saps	41,8	43,0	<23,9
				Església Catòlica
				Altres
				55
				51,8
				18,9
				29,2

#### 4.1.6.b. Informació per a l'admissió

Només la meitat dels alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei d'Informació per a l'admissió.

El 50,6% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei d'Informació per a l'admissió, un 28,7% no sap si aquest servei és a la seva universitat i un 20,7% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

Gràfic 31



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de d'Informació per a l'admissió és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer (57,6%) i de segon curs (54,0%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (50,6%) i dones (50,6%).
- ✓ Tenen 21 anys d'edat (55,3%) i 25 anys (54,7%).
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències (55,2%).

- ✓ Resideixen a Navarra (79,3%), Cantàbria (62,6%), la Comunitat Valenciana (69,7%), Extremadura (57,7%) i Castella la Manxa (55,9%).
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (75,4%) i privades (70,7%).

(TAULA 170)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	50,6	57,6	54,0	47,5	47,7	49,2	52,3
No disposa	20,7	18,0	17,5	21,2	>27,7	19,9	18,4
No ho saps	28,7	24,4	28,5	31,3	24,5	30,9	29,3

(TAULA 171)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	50,6	50,6	50,6	52,6	49,6	55,3	50,8	45,6	52,2	54,7	47,1
No disposa	20,7	22,9	18,7	20,1	17,1	23,2	21,0	20,9	21,9	18,7	21,1
No ho saps	28,7	26,4	30,7	27,3	33,3	<21,5	28,2	33,5	25,9	26,6	31,8

(TAULA 172)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	50,6	49,0	50,9	55,2	50,0	47,5
No disposa	20,7	19,5	23,7	15,1	22,2	23,9
No ho saps	28,7	31,4	25,4	29,7	27,8	28,6

(TAULA 173)	TOTAL	CC-AA UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Gàlícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>																		
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIO PER A L'ADMISSIO	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
Disposa la teva universitat	50,6	48,8	52,1	47,8	>69,7	43,1	62,6	55,9	40,4	54,2	57,7	<32,3	51,1	54,0	49,1	37,9	79,3	49,2
No disposa	20,7	22,5	11,5	25,2	<10,0	26,1	21,6	13,6	23,4	18,5	16,9	>30,9	28,9	19,0	21,9	23,8	12,4	22,5
No ho saps	28,7	28,7	36,4	27,0	<20,2	30,8	15,8	30,5	36,2	27,3	25,4	36,8	20,0	27,0	29,0	38,3	8,3	28,3

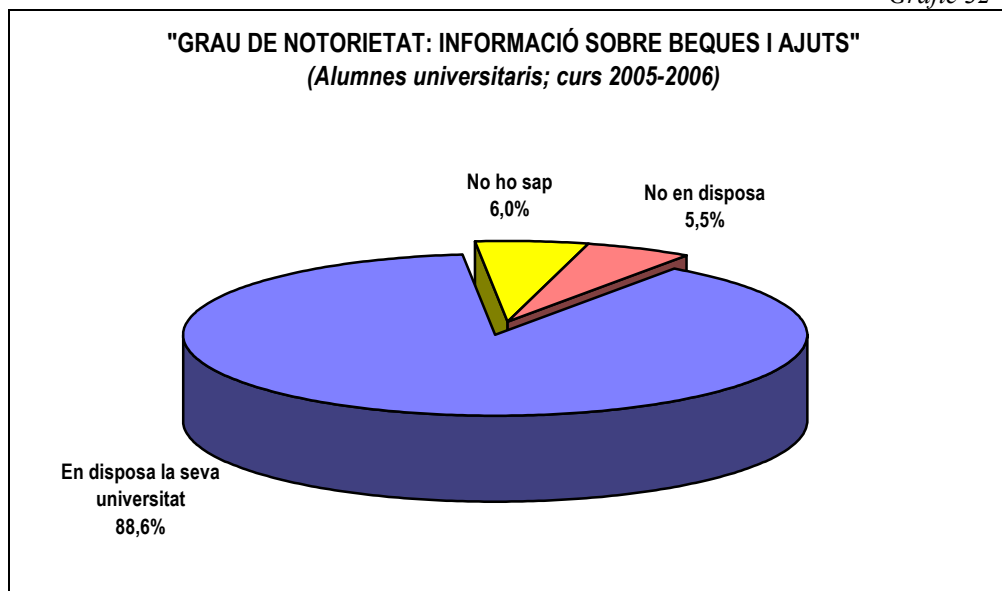
(TAULA 174)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>				
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIO PER A L'ADMISSIO	1861	1694	56	55
Disposa la teva universitat	50,6	49,1	>70,7	>75,4
No disposa	20,7	21,2	<8,6	18,8
No ho saps	28,7	29,7	20,7	<5,7

#### 4.1.6.c. Informació sobre beques i ajuts

Quasi nou de cada deu alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei d'Informació sobre beques i ajuts.

El 88,6% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei d'Informació sobre beques i ajuts, un 6,0% no sap si aquest servei és a la seva universitat i només un 5,5% creu que el servei no es dóna en la seva universitat.

Gràfic 32



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei d'Informació sobre beques i ajuts és el següent:

- ✓ Són majoritàriament estudiants de primer curs (91,1%).
- ✓ Són principalment dones (91,7%).
- ✓ Tenen 22 anys d'edat (91,6%).
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències de la Salut (91,6%).

- ✓ Resideixen a Cantàbria (94,2%), Canàries (92,0%), Múrcia (91,8%), Extremadura (91,5%) i Madrid (91,3%).
- ✓ No hi ha diferències per titularitat de la universitat.

(TAULA 175)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	88,6	91,1	88,1	87,5	89,8	88,8	87,8
No disposa	5,5	4,2	4,6	6,7	5,3	3,9	7,1
No ho saps	6,0	4,7	7,3	5,8	4,8	7,3	5,1

(TAULA 176)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	88,6	84,9	91,7	89,1	90,1	89,1	91,6	86,9	90,9	86,3	85,3
No disposa	5,5	>7,3	<3,9	4,7	3,6	6,4	5,4	4,6	7,9	>10,2	4,4
No ho saps	6,0	>7,8	<4,3	6,2	6,3	4,5	3,0	8,5	<1,2	3,5	>10,3

(TAULA 177)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	88,6	90,7	85,0	89,4	91,6	90,1
No disposa	5,5	4,4	>7,8	4,6	5,8	7,7
No ho saps	6,0	4,9	7,2	6,0	2,6	2,2

(TAULA 178)		CC. AA. UNIVERSITAT																	
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc	
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81	
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS	88,6	88,9	86,5	83,5	91,1	92,0	94,2	90,4	88,4	86,3	91,5	88,6	84,4	77,8	91,3	91,8	73,6	75,8	
Disposa la teva universitat	5,5	5,3	10,4	>12,8	4,2	0,0	1,9	0,0	4,2	8,0	4,3	4,4	11,1	11,1	4,1	2,4	>18,2	9,2	
No disposa	6,0	5,8	3,1	3,8	4,7	8,0	3,9	9,6	7,3	5,6	4,3	7,0	4,4	11,1	4,6	5,8	8,3	>15,0	
No ho saps																			

(TAULA 179)		TITULARITAT UNIVERSITAT		
TOTAL	Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	56	55	55
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT - INFORMACIÓ: BEQUES I AJUTS	88,6	89,1	86,8	77,7
Disposa la teva universitat	5,5	5,1	5,1	>12,1
No disposa	6,0	5,8	8,1	10,2
No ho saps				5,7

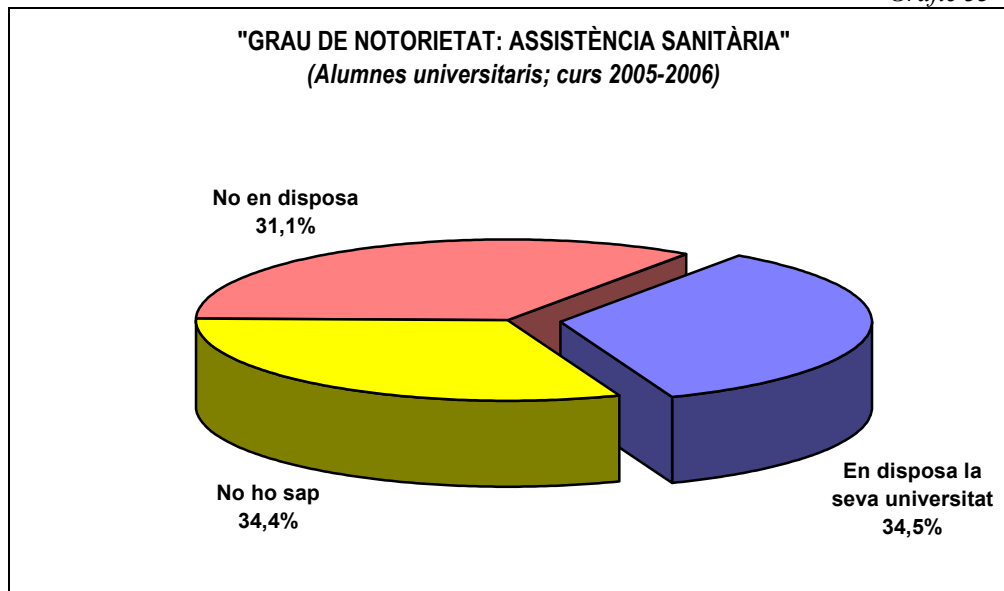
#### 4.1.7. La notorietat dels serveis mèdic assistencial

##### 4.1.7.a. Assistència sanitària

Un de cada tres alumnes universitaris perceben que la seva universitat disposa d'un servei d'Assistència sanitària.

El 34,5% dels alumnes consideren que la seva universitat disposa d'un servei de Cafeteria, un 34,4% no sap si aquest servei és a la seva universitat i un 31,1% creu que el servei no es dona en la seva universitat.

Gràfic 33



El perfil dels estudiants universitaris que perceben per sobre la mitjana que la universitat disposa del servei de Cafeteria és el següent:

- ✓ Són estudiants de cinquè curs (40,1%), seguits dels de primer (37,4%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (34,5%) i dones (34,4%).
- ✓ Tenen entre 22 anys d'edat (38,1%) i 23 (37,0%).



- ✓ Són estudiants de Ciències de la Salut (47,8%) i de Ciències (43,4%).
- ✓ Resideixen a Navarra (73,6%), la Comunitat Valenciana (71,9%), Madrid (39,8%) i Catalunya (39,6%).
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (63,8%) i universitats privades (48,0%).

(TAULA 180)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ASSISTÈNCIA SANITARIA	1861	176	349	488	298	282	267
Disposa la teva universitat	34,5	37,4	32,7	30,7	34,2	40,1	36,1
No disposa	31,1	<20,1	28,6	35,0	30,5	29,9	36,4
No ho saps	34,4	42,5	38,7	34,3	35,3	30,0	27,5

(TAULA 181)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ASSISTÈNCIA SANITARIA	1861	865	996	251	237	289	224	246	169	121	323
Disposa la teva universitat	34,5	34,5	34,4	34,3	29,8	33,8	38,1	37,0	34,6	29,2	36,1
No disposa	31,1	32,4	30,0	<19,4	27,5	36,1	32,6	31,5	37,0	37,4	31,6
No ho saps	34,4	33,1	35,5	>46,3	>42,7	30,2	29,4	31,5	28,4	33,4	32,3

(TAULA 182)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ASSISTÈNCIA SANITARIA	1861	669	552	164	148	146
Disposa la teva universitat	34,5	31,3	32,0	>43,4	>47,8	30,9
No disposa	31,1	30,9	34,0	26,7	27,0	28,8
No ho saps	34,4	37,8	34,1	29,8	25,2	40,3

(TAULA 183)		CC. AA. UNIVERSITAT																
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1861	301	45	41	178	59	16	35	114	280	32	106	15	9	478	49	22	81
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT ASSISTÈNCIA SANITARIA	34,5	<20,9	22,9	<7,5	>71,9	37,3	13,7	<0,0	27,5	39,6	17,8	<17,9	26,7	27,0	>39,8	24,7	>73,6	25,8
Disposa la teva universitat	31,1	>39,3	46,8	>51,9	<11,2	36,9	51,0	>66,7	32,1	31,6	46,6	40,9	46,7	54,0	<23,8	28,1	26,4	25,0
No disposa	34,4	39,8	30,3	40,6	<16,9	25,7	35,3	43,3	40,4	28,8	35,6	41,2	26,7	19,0	36,4	47,2	<0,0	>49,2
No ho saps																		

(TAULA 184)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
TOTAL		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
ES DÓNA EN LA UNIVERSITAT AS-SISTÈNCIA SANITARIA	1861	1694	56	55	55
Disposa la teva universitat	34,5	34,0	48,0	>63,8	<4,2
No disposa	31,1	31,4	<15,2	22,5	>48,5
No ho saps	34,4	34,6	36,8	<13,7	47,3

## 4.2. LA SATISFACCIÓ GENERAL AMB ELS SERVEIS UNIVERSITARIS

Només entre els estudiants que diuen disposar en la seva universitat dels diferents serveis avaluats en el capítol anterior, se'ls hi preguntava el grau de satisfacció amb els mateixos, de forma que al final es pot establir el següent rànquing de serveis amb major o menor satisfacció, en funció de la diferència entre el percentatge d'estudiants que expressen un nivell de molt i/o bastant satisfacció amb la qualitat del servei avaluat i el percentatge d'estudiants que expressen tot el contrari, és a dir, que es mostren entre molt i/o bastants insatisfets amb la percepció de la qualitat del servei:

### ➤ SERVEIS AMB UN ALT NIVELL DE SATISFACCIÓ RELATIVA

<u>Nivell de satisfacció</u> (diferència entre satisf. – insatisf.)	<u>Importància (1-15)</u>
1. <b>Servei biblioteca/documentació</b> (+56,7%)	(PRIMER)
2. <b>Correu electrònic</b> (+47,8%)	(Lloc: 11)
3. <b>Xarxa sense fil</b> (+47,9%)	(DESE)
4. <b>Esports</b> (+47,6%)	(Lloc: 12)
5. <b>Assistència sanitària</b> (+41,5%)	(Lloc: 13)
6. <b>Cafeteria</b> (+41,0%)	(CINQUÈ)

En aquest primer rànquing de satisfacció, destaca entre els 10 serveis considerats com més importants per avaluar una universitat, el servei de Biblioteca i documentació i el servei de Cafeteria, que obtenen uns acceptables índexs de satisfacció comparada, entre el conjunt dels estudiants universitaris espanyols.

<b>= SERVEIS AMB UN ACCEPTABLE NIVELL DE SATISFACCIÓ RELATIVA</b>
---

<u><i>Nivell de satisfacció</i></u>	<u><i>Importància (1-15)</i></u>
<i>(diferència entre satisf. – insatisf.)</i>	
7. <b>Informàtica i comunicacions</b> (+36,7%)	(QUART)
8. <b>Centre de càlcul</b> (+36,4%)	(Lloc: 14)
9. <b>Software</b> (+36,1%)	(SISÈ)
10. <b>Cooperació internacional</b> (+35,1%)	(NOVÈ)
11. <b>Relacions internacionals</b> (+33,3%)	(VUITÈ)
12. <b>Informació per a l'admissió</b> (+30,9%)	(SETÈ)

Entre els serveis situats en un entorn de satisfacció moderada, i òbviament, percebuts com susceptibles de millorar, cal destacar per la seva rellevància com serveis considerats de primer nivell en termes d'importància relativa per a valorar un centre docent, la demanda de millor atenció per part de les universitats en temes com el servei d'Informàtica i comunicacions, i la disponibilitat de Software; així com hauria d'introduir-se també millores en temes relacionats amb a Informació per a l'admissió.

<b>↘ SERVEIS AMB UN BAIX NIVELL DE SATISFACCIÓ RELATIVA</b>
---

<u><i>Nivell de satisfacció</i></u>	<u><i>Importància (1-15)</i></u>
<i>(diferència entre satisf. – insatisf.)</i>	
13. <b>Informació institucional</b> (+19,7%)	(Lloc: 15)
14. <b>Ordinadors</b> (+19,4%)	(SEGON)
15. <b>Informació sobre beques i ajuts</b> (+9,4%)	(TERCER)

Finalment, entre els serveis que generen un menor nivell de satisfacció comparada, entre el conjunt d'estudiants universitaris espanyols, i en relació al seu nivell d'importància relativa, cal destacar la menor satisfacció en relació al servei d'Informació sobre beques i ajuts i disposar d'Ordinadors.

(Taula 185)  
**NIVELL SATISFACCIÓ**  
**SERVEIS UNIVERSITARIS**  
*(Estudiants curs 2005-06)*

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	10,9	21,5	67,6
Correu electrònic	14,8	22,6	62,6
Xarxa sense fil	13,9	24,2	61,8
Esports	12,5	27,4	60,1
Cafeteria	18,9	21,2	59,9
Informàtica i comunicacions	18,2	26,9	54,9
Software	16,2	31,6	52,3
Centre de càlcul	15,5	32,5	51,9
Assistència sanitària	8,8	40,9	50,3
Relacions internacionals	14,7	37,3	48,0
Cooperació internacional	12,1	40,7	47,2
Informació per a l'admissió	16,1	37,0	47,0
Ordinadors	27,3	26,0	46,7
Informació sobre beques i ajuts	30,6	29,4	40,0
Informació institucional	19,8	40,7	39,5

(Resposta suggerida i múltiple)

(Taula 186)

**Estudiants Ciències Socials 2005-06**  
**NIVELL SATISFACCIÓ**  
**SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	10,3	19,4	70,3
Correu electrònic	17,0	21,2	61,8
Esports	11,2	28,1	60,7
Cafeteria	19,5	20,3	60,3
Xarxa sense fil	16,2	27,3	56,5
Informació per a l'admissió	15,1	32,5	52,4
Software	17,4	30,4	52,2
Informàtica i comunicacions	21,1	27,4	51,5
Cooperació internacional	13,0	39,5	47,4
Relacions internacionals	14,4	38,7	46,9
Centre de càlcul	12,3	45,4	42,3
Assistència sanitària	9,5	48,3	42,1
Ordinadors	29,9	28,2	41,9
Informació institucional	19,0	39,1	41,9
Informació sobre beques i ajuts	31,5	28,2	40,3

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Ciències Socials expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Biblioteca i documentació (60,0%), Esports (49,5%), Correu electrònic (44,8%), Cafeteria (40,8%) i el servei de Xarxa sense fil (40,3%).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troben els serveis d'Informació per a l'admissió (37,3%), Software (34,8%), Cooperació internacional (34,4%), Assistència sanitària (32,6%), Relacions internacionals (31,9%) i el servei de Centre de càlcul (30,0%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes de Ciències Socials: Informació institucional (22,9%) i a més distància Ordinadors (12,0%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (8,8%).

*(Taula 187)***Estudiants Estudis Tècnics 2005-06**  
**NIVELL SATISFACCIÓ**  
**SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Xarxa sense fil	9,5	18,4	72,1
Correu electrònic	14,0	19,4	66,7
Biblioteca i documentació	10,5	26,4	63,1
Informàtica i comunicacions	14,3	23,9	61,8
Cafeteria	19,4	19,7	60,9
Esports	14,9	25,7	59,4
Centre de càlcul	17,4	27,2	55,4
Software	18,6	26,5	54,9
Ordinadors	22,9	22,9	54,2
Assistència sanitària	6,4	42,6	50,9
Relacions internacionals	16,6	36,9	46,5
Cooperació internacional	12,1	42,1	45,8
Informació per a l'admissió	17,0	41,8	41,1
Informació sobre beques i ajuts	31,9	27,8	40,4
Informació institucional	17,0	46,6	36,4

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants d'Estudis tècnics expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Xarxa sense fil (62,6%), Correu electrònic (52,7%), Biblioteca i documentació (52,6%), Informàtica i comunicacions (47,5%), Esports (44,5%), Assistència sanitària (44,5%) i el servei de Cafeteria (41,5%).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troben els serveis de Centre de càlcul (38,0%), Software (36,3%), Cooperació internacional (33,7%) i el servei d'Ordinadors (31,3%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes d'Estudis tècnics : Relacions internacionals (29,9%), Informació per a l'admissió (24,1%), Informació institucional (19,4%) i a més distància el servei d'Informació sobre beques i ajuts (8,5%).

(Taula 188)

*Estudiants de Ciències 2005-06***NIVELL SATISFACCIÓ****SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	12,3	14,7	73,0
Correu electrònic	12,2	17,6	70,2
Cafeteria	8,7	24,5	66,8
Centre de càlcul	4,8	30,2	65,1
Xarxa sense fil	14,3	22,3	63,4
Relacions internacionals	4,6	37,7	57,8
Cooperació internacional	1,7	40,5	57,7
Assistència sanitària	7,5	34,9	57,6
Esports	11,1	32,1	56,8
Software	9,4	34,0	56,6
Informàtica i comunicacions	20,9	22,9	56,2
Ordinadors	25,3	25,9	48,7
Informació per a l'admissió	17,4	36,3	46,3
Informació sobre beques i ajuts	30,4	36,2	33,4
Informació institucional	24,2	43,4	32,4

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Ciències expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Biblioteca i documentació (60,7%), Centre de càlcul (60,3%), Cafeteria (58,1%), Correu electrònic (58,1%), Cooperació internacional (56,1%), Relacions internacionals (53,3%), Assistència sanitària (50,1%), Xarxa sense fil (49,1%), i els serveis d'Esports i Software (45,7% respectivament).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troba el servei d'Informàtica i comunicacions (35,3%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes de Ciències: Informació per a l'admissió (28,9%), Ordinadors (23,4%) i a molta més distància, els serveis d'Informació institucional (8,2%) i d'Informació sobre beques i ajuts (3,0%).



*(Taula 189)****Estudiants Ciències de la Salut 2005-06******NIVELL SATISFACCIÓ******SERVEIS UNIVERSITARIS***

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
<b>Biblioteca i documentació</b>	13,3	21,7	<b>65,0</b>
<b>Correu electrònic</b>	15,0	26,4	<b>58,6</b>
<b>Assistència sanitària</b>	14,9	28,1	<b>57,0</b>
<b>Esports</b>	15,7	27,3	<b>57,0</b>
<b>Cafeteria</b>	22,9	23,2	<b>53,9</b>
<b>Centre de càlcul</b>	18,3	30,4	<b>51,3</b>
<b>Informació per a l'admissió</b>	14,9	34,1	<b>51,0</b>
<b>Informació institucional</b>	19,4	29,9	<b>50,7</b>
<b>Xarxa sense fil</b>	15,0	34,8	<b>50,2</b>
<b>Relacions internacionals</b>	15,0	35,0	<b>49,9</b>
<b>Cooperació internacional</b>	8,5	42,5	<b>49,0</b>
<b>Informàtica i comunicacions</b>	17,9	33,8	<b>48,3</b>
<b>Software</b>	15,4	39,0	<b>45,6</b>
<b>Ordinadors</b>	31,1	25,1	<b>43,8</b>
<b>Informació sobre beques i ajuts</b>	23,8	37,1	<b>39,1</b>

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants de Ciències de la Salut expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Biblioteca i documentació (51,7%), Correu electrònic (43,6%), Assistència sanitària (42,1%), Esports (41,3%) i el servei de Cooperació internacional (40,4%).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troben els serveis d'Informació per a l'admissió (36,1%), Xarxa sense fil (35,2%), Relacions internacionals (34,8%), Centre de càlcul (33,0%), Informació institucional (31,3%), Cafeteria (31,0%), Informàtica i comunicacions (30,4%) i Software (30,2%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes de Ciències de la Salut: Informació sobre beques i ajuts (15,3%) i el servei d'Ordinadors (12,7%).

(Taula 190)

*Estudiants Humanitats 2005-06***NIVELL SATISFACCIÓ****SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	12,4	20,4	67,3
Assistència sanitària	6,7	30,9	62,4
Esports	11,1	27,3	61,6
Xarxa sense fil	24,5	16,7	58,8
Correu electrònic	16,1	32,8	51,1
Cafeteria	23,8	26,5	49,7
Informàtica i comunicacions	20,6	31,8	47,6
Software	12,2	43,1	44,7
Cooperació internacional	22,6	33,5	43,9
Relacions internacionals	20,3	36,9	42,8
Ordinadors	33,5	24,0	42,5
Informació per a l'admissió	24,1	34,9	41,0
Informació sobre beques i ajuts	36,0	25,0	39,0
Informació institucional	24,3	38,3	37,4
Centre de càlcul	15,5	55,0	29,5

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants d'Humanitats expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Assistència sanitària (55,7%), Biblioteca i documentació (54,9%), Esports (50,5%) i el servei de Software (44,7%).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troben els serveis de Correu electrònic (35,0%) i el servei de Xarxa sense fil (34,3%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes d'Humanitats: Informàtica i comunicacions (27,0%), Cafeteria (25,9%), Relacions internacionals (22,3%), Cooperació internacional (21,3%) i a més distància, es troben els serveis d'Informació per a l'admissió (16,9%), Centre de càlcul (14,0%), Informació institucional (13,1%), Ordinadors (9,0%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (3,0%).

*(Taula 191)***Estudiants Primer curs  
NIVELL SATISFACCIÓ  
SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	10,3	15,1	74,6
Assistència sanitària	7,2	20,8	72,0
Informàtica i comunicacions	9,6	19,3	71,1
Cafeteria	11,7	17,6	70,7
Xarxa sense fil	12,3	17,2	70,5
Correu electrònic	10,2	19,8	70,0
Software	9,6	24,2	66,1
Esports	8,9	27,1	64,0
Informació per a l'admissió	14,1	22,9	63,0
Ordinadors	18,9	18,9	62,2
Centre de càlcul	19,3	20,0	60,7
Relacions internacionals	11,2	31,1	57,8
Cooperació internacional	8,8	33,7	57,6
Informació sobre beques i ajuts	19,3	25,6	55,1
Informació institucional	16,8	35,5	47,8

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants de Primer curs expressen amb un alt nivell de satisfacció comparada pràcticament en tots els serveis avaluats.

En un primer nivell es troben els serveis d'Assistència sanitària (64,8%), Biblioteca i documentació (64,3%), Informàtica i comunicacions (61,5%), Correu electrònic (59,8%), Cafeteria (59,0%), Xarxa sense fil (58,2%), Software (56,5%) i el servei d'Esports (55,1%).

En un segon nivell però dins un marc general d'alt nivell de satisfacció es troben els serveis d'Informació per a l'admissió (48,9%), Cooperació internacional (48,8%), Relacions internacionals (46,6%), Ordinadors (43,3%) i el servei de Centre de càlcul.

I finalment, amb nivell de satisfacció moderada, es troben els serveis d'Informació sobre beques i ajuts (35,8%) i el servei d'Informació institucional (31,0%).

(Taula 192)

**Estudiants Segon curs  
NIVELL SATISFACCIÓ  
SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	7,8	22,9	69,4
Correu electrònic	15,9	15,9	68,1
Xarxa sense fil	9,7	24,8	65,5
Esports	12,1	25,7	62,2
Informàtica i comunicacions	18,0	21,4	60,5
Cafeteria	17,3	22,4	60,2
Centre de càlcul	14,3	31,0	54,8
Ordinadors	25,5	22,1	52,4
Software	18,1	31,6	50,2
Cooperació internacional	10,9	38,9	50,2
Informació per a l'admissió	16,9	33,3	49,8
Assistència sanitària	7,9	43,8	48,3
Relacions internacionals	12,2	40,3	47,6
Informació institucional	16,1	36,4	47,5
Informació sobre beques i ajuts	28,8	31,1	40,2

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Segon curs expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Biblioteca i documentació (61,6%), Xarxa sense fil (55,8%), Correu electrònic (52,2%), Esports (50,1%), Cafeteria (42,9%), Informàtica i comunicacions (42,5%), Centre de càlcul i el servei d'Assistència sanitària (40,4%).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troben els serveis de Cooperació internacional (39,3%), Relacions internacionals (35,4%), Informació per a l'admissió (32,9%), Software (32,1%) i el servei d'Informació institucional (31,4%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes de Segon curs: Ordinadors (26,9%) i a més distància es troba el servei d'Informació sobre beques i ajuts (11,4%).

*(Taula 193)***Estudiants Tercer curs  
NIVELL SATISFACCIÓ  
SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	12,4	21,8	65,9
Xarxa sense fil	16,9	21,1	62,0
Correu electrònic	16,7	25,0	58,3
Esports	12,9	28,7	58,3
Cafeteria	19,9	22,4	57,7
Centre de càlcul	14,1	33,8	52,1
Informàtica i comunicacions	21,4	27,3	51,3
Software	20,4	28,6	51,0
Assistència sanitària	9,8	43,5	46,6
Relacions internacionals	12,7	41,9	45,4
Informació per a l'admissió	17,2	37,9	44,9
Cooperació internacional	10,7	46,1	43,2
Ordinadors	32,0	27,4	40,6
Informació sobre beques i ajuts	32,6	29,4	38,0
Informació institucional	22,3	44,5	33,1

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants de Tercer curs expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Biblioteca i documentació (53,5%), Esports (45,4%), Xarxa sense fil (45,1%) i el servei de Correu electrònic (41,6%).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troben els serveis de Centre de càlcul (38,0%), Cafeteria (37,8%), Assistència sanitària (36,8%), Relacions internacionals (32,7%), Cooperació internacional (32,5%) i el servei de Software (30,6%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes de Tercer curs: Informàtica i comunicacions (29,9%) i a més distància es troben els serveis d'Informació institucional (10,8%), Ordinadors (8,6%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (5,4%).

(Taula 194)

**Estudiants Quart curs  
NIVELL SATISFACCIÓ  
SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Correu electrònic	12,5	21,5	65,9
Biblioteca i documentació	14,4	23,2	62,4
Cafeteria	20,2	23,1	56,7
Esports	14,2	29,3	56,5
Xarxa sense fil	16,4	28,3	55,3
Informàtica i comunicacions	16,9	30,7	52,3
Software	13,9	35,3	50,8
Centre de càlcul	16,2	34,2	49,5
Ordinadors	23,2	31,0	45,8
Cooperació internacional	13,2	42,1	44,6
Relacions internacionals	18,0	38,2	43,7
Informació per a l'admissió	12,8	43,5	43,7
Assistència sanitària	9,7	47,3	43,0
Informació institucional	25,1	40,3	34,6
Informació sobre beques i ajuts	34,5	31,3	34,2

(Resposta suggerida i múltiple)

Els estudiants de Quart curs expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Correu electrònic (53,4%), Biblioteca i documentació (48,0%) i el servei d'Esports (42,3%).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troben els serveis de Xarxa sense fil (38,9%), Software (36,9%), Cafeteria (36,5%), Informàtica i comunicacions (35,4%), Centre de càlcul i Assistència sanitària (33,3% respectivament), Cooperació internacional (31,4%) i el servei d'Informació per a l'admissió (30,9%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes de Quart curs: Relacions internacionals (25,7%), Ordinadors (22,6%) i a molta més distància es troben els serveis d'Informació institucional (9,5%) i el servei d'Informació sobre beques i ajuts (-0,3%).

*(Taula 195)****Estudiants Cinquè curs  
NIVELL SATISFACCIÓ  
SERVEIS UNIVERSITARIS***

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	10,4	25,9	63,7
Esports	13,1	25,5	61,4
Xarxa sense fil	15,5	23,6	61,0
Cafeteria	23,8	16,1	60,1
Correu electrònic	18,0	28,1	53,9
Cooperació internacional	13,4	35,1	51,6
Centre de càlcul	14,5	35,0	50,5
Assistència sanitària	10,0	40,0	50,0
Software	19,8	30,8	49,4
Relacions internacionals	17,3	34,5	48,2
Informàtica i comunicacions	23,4	32,2	44,5
Informació per a l'admissió	19,4	39,0	41,5
Informació sobre beques i ajuts	32,6	27,3	40,0
Ordinadors	35,7	25,2	39,2
Informació institucional	19,3	43,2	37,4

*(Resposta suggerida i múltiple)*

Els estudiants de Cinquè curs expressen un alt nivell de satisfacció amb els següents serveis: Biblioteca i documentació (53,3%), Esports (48,3%), Xarxa sense fil (45,5%) i el servei d'Assistència sanitària (40,0%).

En un segon nivell de satisfacció moderada es troben els serveis de Cooperació internacional (38,2%), Cafeteria (36,3%), Centre de càlcul (36,0%), Correu electrònic (35,9%) i el servei de Relacions internacionals (30,9%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes de Cinquè curs: Software (29,6%), Informació per a l'admissió (22,1%), Informàtica i comunicacions (21,1%), Informació institucional (18,1%) i a molta més distància es troben els serveis d'Informació sobre beques i ajuts (7,4%) i el servei d'Ordinadors (3,5%).

(Taula 196)  
**Estudiants d'altres "cursos"**  
**NIVELL SATISFACCIÓ**  
**SERVEIS UNIVERSITARIS**

	GRAU DE SATISFACCIÓ		
	Molt i/o bastant INSATISFET	Regular	Bastant i/o molt SATISFET
Biblioteca i documentació	9,2	17,1	73,7
Correu electrònic	12,0	24,7	63,3
Esports	11,8	26,9	61,3
Xarxa sense fil	9,9	30,5	59,7
Cafeteria	17,3	23,1	59,6
Informàtica i comunicacions	14,6	28,4	57,0
Software	10,2	37,7	52,1
Assistència sanitària	6,7	41,4	52,0
Relacions internacionals	16,0	32,6	51,4
Ordinadors	22,7	28,2	49,1
Centre de càlcul	17,1	36,8	46,2
Informació per a l'admissió	14,4	42,0	43,6
Cooperació internacional	14,8	42,1	43,1
Informació institucional	17,7	42,4	39,8
Informació sobre beques i ajuts	30,5	29,8	39,7

(Resposta suggerida i múltiple)

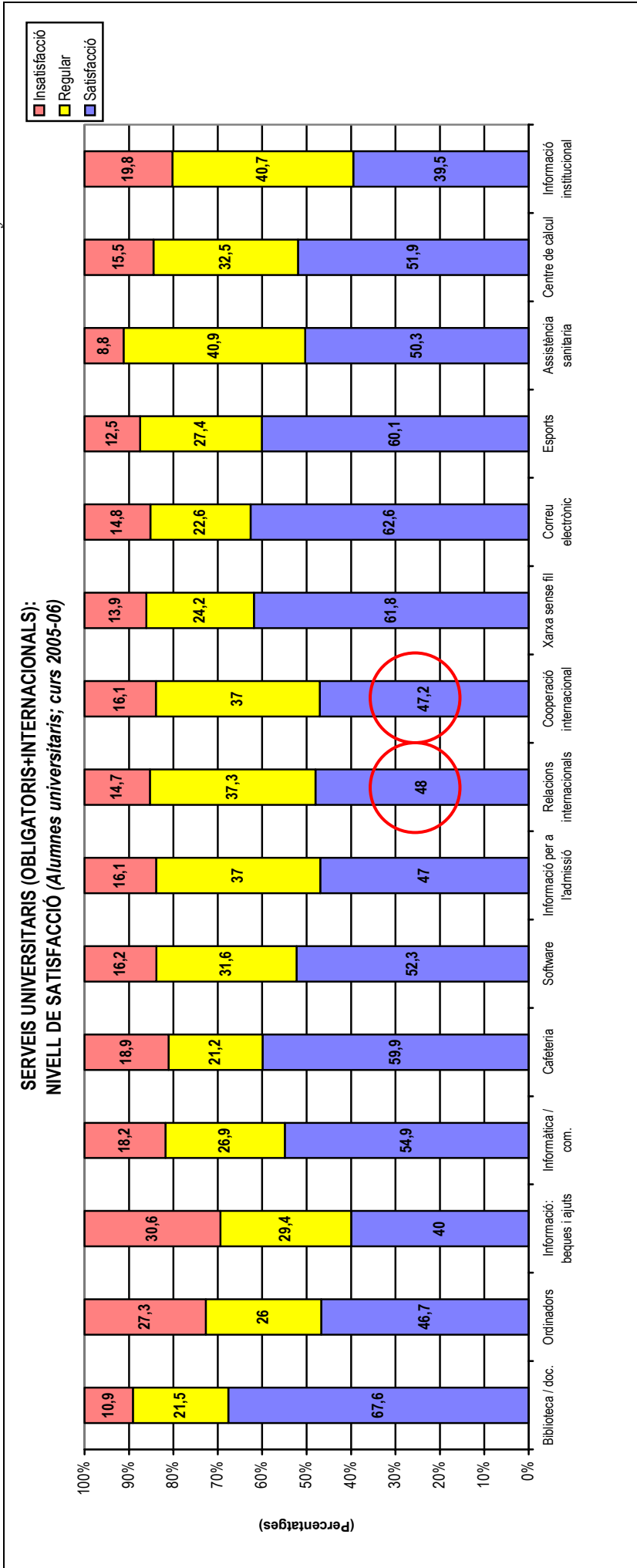
Els estudiants d'altres cursos expressen amb un alt nivell de satisfacció comparada els següents serveis: Biblioteca i documentació (64,5%), Correu electrònic (51,3%), Xarxa sense fil (49,8%), Esports (49,5%), Assistència sanitària (45,3%), Informàtica i comunicacions (42,4%), Cafeteria (42,3%) i el servei de Software (41,9%).

En un següent nivell de satisfacció moderada es troba el servei de Relacions internacionals (35,4%).

Finalment, els següents serveis generen un menor nivell de satisfacció comparada entre els alumnes d'altres cursos: Informació per a l'admissió (29,2%), Centre de càlcul (29,1%), Cooperació internacional (28,3%), Ordinadors (26,4%), Informació institucional (22,1%) i a molta més distància es troba el servei d'Informació sobre beques i ajuts (9,2%).



Gràfic 34



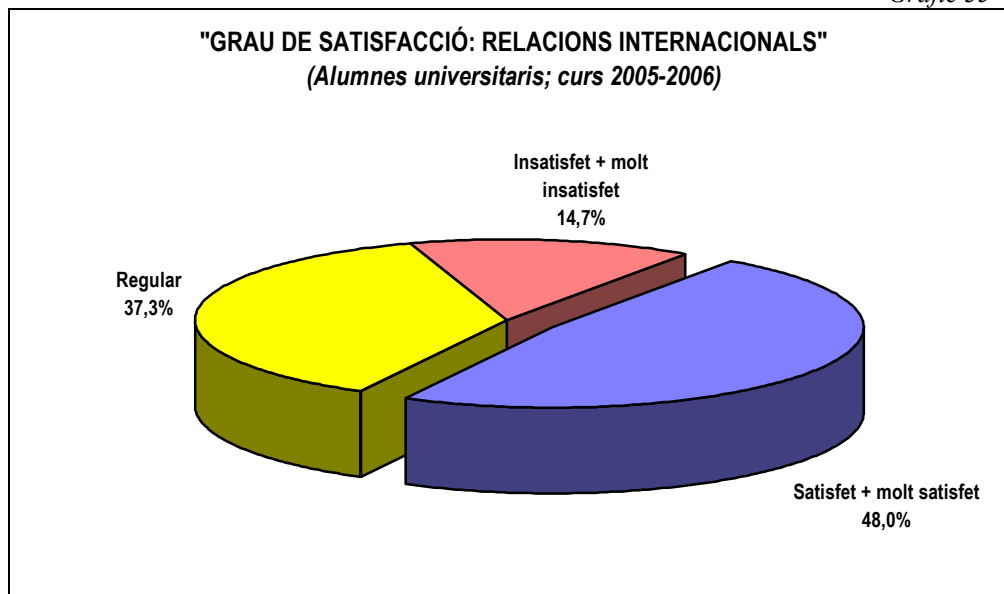
## 4.2.1. La satisfacció amb els serveis internacionals

### 4.2.1.a. Relacions internacionals

Entre el 67,6% dels alumnes que diuen recordar que a la seva universitat es dona aquest servei, quasi la meitat estan molt satisfets amb el servei de Relacions internacionals.

Només el 48,0% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Relacions internacionals que li ofereix la seva universitat, un 14,7% estan entre bastant i molt insatisfets però un important 37,3% qualifica el servei de Relacions internacionals com “regular”.

Gràfic 35



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei de Relacions internacionals és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (57,8%), o bé de cursos de postgrau (51,4%).
- ✓ Estan més satisfets les dones (50,1%) que els homes (45,6%).

- ✓ Tenen entorn els 24 anys d'edat (55,1%), o bé, formen part dels estudiants més joves (54,8% entre els de 20 anys i 53,5% entre els 18 i 19 anys).
- ✓ Més satisfacció entre els estudiants de Ciències (57,8%).
- ✓ Resideixen més a Cantàbria (72,0%), Canàries (56,0%), Astúries (56,0%), Castella i Lleó (55,2%), Illes Balears (54,1%) o Extremadura (53,1%). És a dir, major satisfacció amb el servei entre els comunitats, i per tant, les universitats amb menor densitat d'alumnes.
- ✓ No es registren diferències significatives segons la titularitat de la universitat.

(TAULA 197)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI - RELACIONS INTERNACIONALS	1218	106	192	310	212	206	191
Molt insatisfet	6,1	5,5	5,2	6,8	9,0	6,6	<2,3
Insatisfet	8,6	5,7	7,0	5,9	9,0	10,7	>13,7
Satisfacció regular	37,3	31,1	40,3	41,9	38,2	34,5	32,6
Satisfet	33,9	36,5	31,5	34,7	31,1	34,2	36,1
Molt satisfet	14,1	>21,3	16,1	10,7	12,6	14,0	15,3

(TAULA 198)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI - RELACIONS INTERNACIONALS	1218	576	642	152	151	198	146	164	121	86	200
Molt insatisfet	6,1	>8,4	<4,0	<2,1	5,7	>9,6	5,7	9,4	4,7	11,0	<2,1
Insatisfet	8,6	7,9	9,3	<2,1	4,8	11,8	7,1	10,3	10,0	11,5	11,1
Satisfacció regular	37,3	38,1	36,6	42,3	34,7	40,7	42,0	30,4	30,2	30,9	41,7
Satisfet	33,9	31,2	36,2	30,5	41,1	27,2	33,1	33,1	40,8	33,2	34,7
Molt satisfet	14,1	14,4	13,9	>23,0	13,7	10,6	12,1	16,9	14,3	13,5	10,4

(TAULA 199)	TOTAL	ESTUDIS				
		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>						
QUALITAT SERVEI - RELACIONS INTERNACIONALS	1218	424	378	97	99	109
Molt insatisfet	6,1	6,8	>8,9	1,6	2,2	5,7
Insatisfet	8,6	7,6	7,7	3,0	12,8	>14,6
Satisfacció regular	37,3	38,7	36,9	37,7	35,0	36,9
Satisfet	33,9	31,4	33,8	44,5	37,7	27,9
Molt satisfet	14,1	15,5	12,7	13,3	12,2	14,8

(TAULA 200)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT			
		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>					
QUALITAT SERVEI - RELACIONS INTERNACIONALS	1218	1092	50	48	28
Molt insatisfet	6,1	6,1	0,0	>13,9	2,9
Insatisfet	8,6	8,2	5,8	3,2	>38,9
Satisfacció regular	37,3	37,5	47,6	35,3	15,8
Satisfet	33,9	34,1	33,5	32,1	28,5
Molt satisfet	14,1	14,1	13,0	15,4	13,8

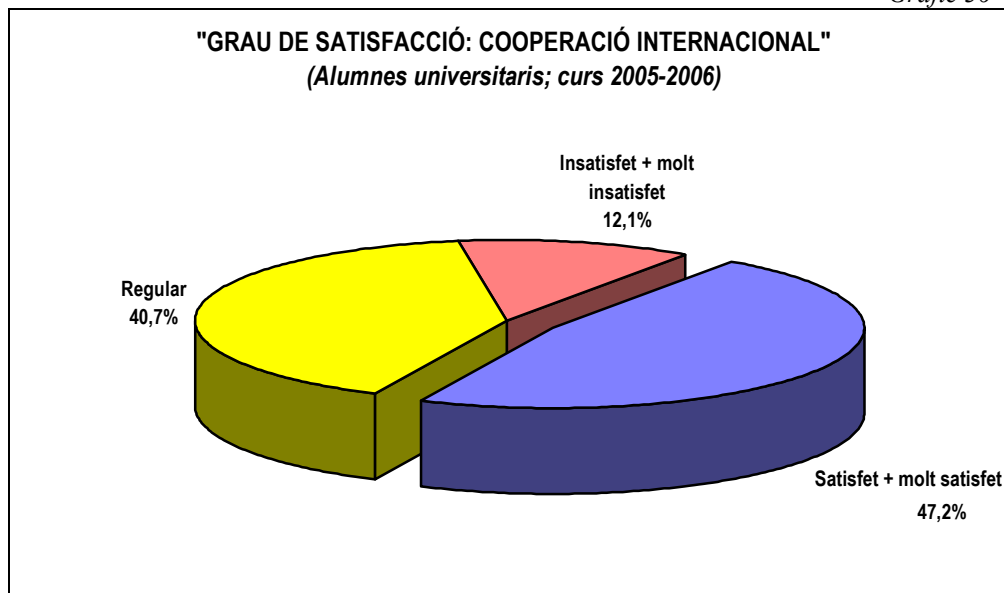
(TAULA 201)		CC. AA. UNIVERSITAT																	
		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>																			
<b>QUALITAT SERVEI - RELACIONS INTERNACIONALS</b>		<b>1218</b>	<b>185</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>129</b>	<b>41</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>79</b>	<b>175</b>	<b>22</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>329</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>50</b>
	Molt insatisfet	6,1	7,8	6,5	7,3	5,7	3,1	10,2	3,0	8,0	2,8	7,2	4,1	8,3	9,8	3,4	8,8	0,0	>28,5
	Insatisfet	8,6	11,0	>20,7	12,9	8,1	8,4	0,0	11,9	6,8	7,7	3,6	9,1	0,0	23,5	8,7	2,6	0,0	5,4
	Satisfacció regular	37,3	34,0	28,6	24,7	39,4	32,5	17,9	40,7	30,1	42,0	36,2	40,3	37,5	19,6	39,3	41,4	64,3	35,1
	Satisfet	33,9	33,0	36,4	39,3	31,6	28,8	43,7	24,4	43,1	31,2	25,4	35,2	33,3	27,5	36,3	31,2	23,8	31,0
	Molt satisfet	14,1	14,1	7,8	15,7	15,2	>27,2	28,3	20,0	12,1	16,4	27,7	11,4	20,8	19,6	12,3	16,1	11,9	<0,0

#### 4.2.1.b. Cooperació internacional

Entre el 53,2% dels alumnes que diuen recordar que a la seva universitat es dona aquest servei, quasi la meitat estan molt satisfets amb el servei de Cooperació internacional.

El 47,2% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Cooperació internacional que li ofereix la seva universitat, un 12,1% estan entre bastant i molt insatisfets, però un important 40,7% qualifica el servei de Cooperació internacional com "regular".

Gràfic 36



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei de Cooperació internacional és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (57,6%) o de cinquè (51,6%).
- ✓ Una mica més satisfacció entre les dones (51,5%).
- ✓ Són els estudiants universitaris més joves: tenen menys de 19 anys d'edat (56,7%) o 20 anys (52,9%).
- ✓ Són estudiants de Ciències (57,7%).

- ✓ Resideixen més a Cantàbria (64,3%), Canàries (61,4%), I-illes Balears (59,1%), Castella i Lleó (54,3%), Múrcia (53,0%) i Astúries (52,4%).
- ✓ No hi ha diferències segons la titularitat de la universitat.

(TAULA 202)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI - COOPERACIÓ INTERNACIONAL	950	86	145	241	160	158	160
Molt insatisfet	4,0	3,7	3,1	4,8	5,1	4,6	2,2
Insatisfet	8,1	5,1	7,8	5,9	8,1	8,8	>12,6
Satisfacció regular	40,7	33,7	38,9	46,1	42,1	35,1	42,1
Satisfet	34,1	39,2	37,8	32,1	33,0	36,5	29,5
Molt satisfet	13,1	18,4	12,4	11,1	11,6	15,1	13,6

(TAULA 203)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI - COOPERACIÓ INTERNACIONAL	950	461	489	117	122	153	109	113	92	68	175
Molt insatisfet	4,0	5,1	3,0	1,5	4,8	>7,3	4,3	1,5	2,4	>10,3	2,1
Insatisfet	8,1	7,2	9,0	<2,4	4,8	9,7	6,8	11,8	10,0	8,5	10,1
Satisfacció regular	40,7	45,1	36,5	39,5	37,5	44,1	42,2	33,5	38,2	37,7	47,0
Satisfet	34,1	29,8	38,1	40,0	37,7	29,0	34,2	34,5	32,4	32,7	33,0
Molt satisfet	13,1	12,8	13,4	16,7	15,2	9,9	12,5	18,6	17,0	10,8	7,8

(TAULA 204)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI - COOPERACIÓ INTERNACIONAL	950	340	279	83	77	80
Molt insatisfet	4,0	4,5	5,6	0,0	3,9	4,2
Insatisfet	8,1	8,5	6,5	<1,7	4,6	>18,4
Satisfacció regular	40,7	39,5	42,1	40,5	42,5	33,5
Satisfet	34,1	33,1	33,7	42,1	36,8	34,1
Molt satisfet	13,1	14,3	12,1	15,6	12,2	9,8

(TAULA 205)		CC-AA UNIVERSITAT														Pais Basc			
		TOTAL	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja		Madrid	Múrcia	Navarra
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		950	131	32	15	100	29	9	17	52	142	17	39	7	5	277	18	18	40
QUALITAT SERVEI - COOPERACIÓ INTERNACIONAL		4,0	6,0	0,0	0,0	3,9	0,0	3,5	3,6	4,5	<0,0	9,8	5,7	0,0	0,0	3,2	4,6	0,0	>23,8
Molt insatisfet		8,1	10,7	>18,8	3,8	5,5	12,6	3,5	10,9	3,5	9,9	8,2	6,9	0,0	0,0	7,7	0,0	5,0	6,7
Insatisfet		40,7	36,5	39,1	43,8	43,1	26,0	28,6	43,6	37,7	45,0	19,6	45,2	40,9	52,8	40,8	42,4	>70,3	37,3
Satisfacció regular		34,1	35,0	33,4	46,2	33,0	27,4	60,8	17,3	39,4	32,7	34,5	32,4	22,7	19,4	35,4	41,9	19,8	32,1
Satisfet		13,1	11,7	8,7	6,2	14,5	>34,0	3,5	24,6	14,9	12,4	27,8	9,8	36,4	27,8	12,9	11,1	5,0	<0,0
Molt satisfet																			

(TAULA 206)		TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		846	40	35
QUALITAT SERVEI - COOPERACIÓ INTERNACIONAL		950		29
Molt insatisfet		4,0	0,0	2,3
Insatisfet		8,1	4,6	>37,8
Satisfacció regular		40,7	47,1	48,8
Satisfet		34,1	36,1	35,0
Molt satisfet		13,1	12,2	13,2



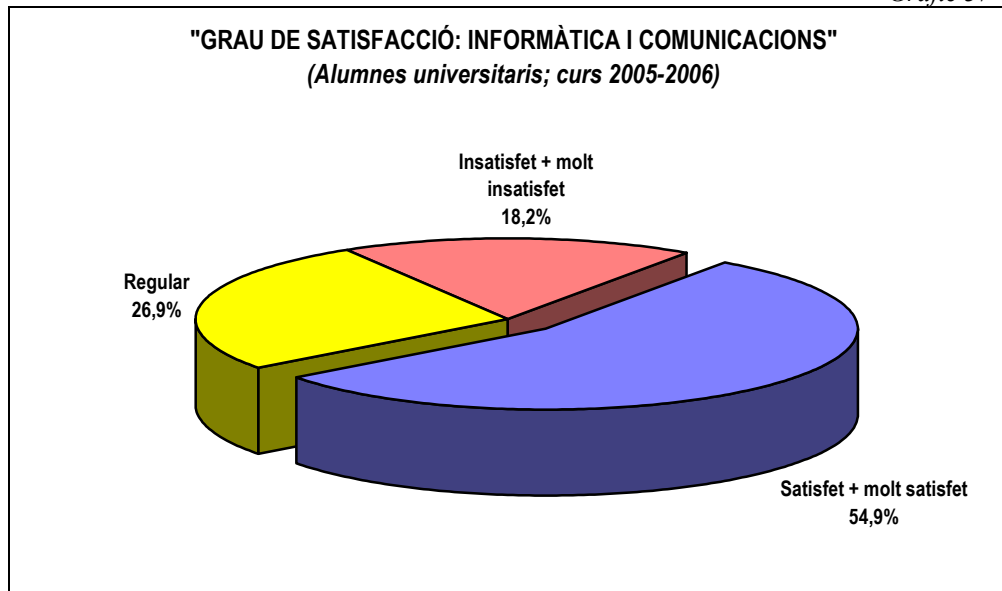
## 4.2.2. La satisfacció amb els serveis d'informàtica

### 4.2.2.a. Informàtica i comunicacions

Entre el 91,2% dels alumnes que diuen recordar que a la seva universitat es dona aquest servei, una mica més de la meitat estan molt satisfets amb el servei d'Informàtica i comunicacions.

El 54,9% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei d'Informàtica i comunicacions que li ofereix la seva universitat, un 18,2% estan entre bastant i molt insatisfets però un 26,9% qualifica el servei d'Informàtica i comunicacions com "regular".

Gràfic 37



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei d'Informàtica i comunicacions és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (71,1%) i segon curs (60,5%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (56,8%) i dones (53,3%).
- ✓ Tenen fins a 19 anys d'edat (73,0%).
- ✓ Són principalment estudiants d'Estudis tècnics (61,8%).

- ✓ Resideixen a Navarra (91,3%), Catalunya (65,0%), Múrcia (62,8%), País Basc (59,6%) i Comunitat Valenciana (59,2%).
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (82,1%) i universitats privades (70,4%).

(TAULA 207)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI - INFORMÀTICA I COMUNICACIONS	1677	154	324	434	272	249	244
Molt insatisfet	6,6	2,9	5,9	8,5	5,5	9,6	4,9
Insatisfet	11,6	6,7	12,1	12,8	11,4	13,8	9,7
Satisfacció regular	26,9	19,3	21,4	27,3	30,7	32,2	28,4
Satisfet	37,0	39,8	40,3	36,7	33,9	33,8	37,8
Molt satisfet	17,9	>31,3	20,2	14,6	18,5	<10,6	19,3

(TAULA 208)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI - INFORMÀTICA I COMUNICACIONS	1677	776	901	221	224	266	207	226	153	101	278
Molt insatisfet	6,6	7,4	6,0	<3,1	6,7	6,8	8,4	8,8	5,9	10,1	5,3
Insatisfet	11,6	11,8	11,4	<6,6	12,7	14,5	13,7	11,1	14,3	10,9	9,5
Satisfacció regular	26,9	24,0	29,3	<17,2	25,4	29,7	27,2	25,2	25,9	35,6	31,5
Satisfet	37,0	37,5	36,5	>46,3	34,6	31,4	32,9	38,8	32,5	31,9	42,4
Molt satisfet	17,9	19,3	16,8	>26,7	20,6	17,6	17,9	16,0	21,3	11,5	<11,3

(TAULA 209)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI - INFORMÀTICA I COMUNICACIONS	1677	605	501	156	135	127
Molt insatisfet	6,6	7,2	5,7	7,4	8,6	7,3
Insatisfet	11,6	13,9	<8,6	13,5	9,3	13,3
Satisfacció regular	26,9	27,4	23,9	22,9	33,8	31,8
Satisfet	37,0	34,5	40,6	38,8	32,7	33,3
Molt satisfet	17,9	17,0	21,2	17,4	15,6	14,3

(TAULA 210)	CC. AA. UNIVERSITAT																Pais Basc
	Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>	<b>TOTAL</b>																
<b>QUALITAT SERVEI - INFORMATICA I COMUNICACIONS</b>	274	40	35	161	54	15	32	103	257	28	92	14	9	429	48	21	63
Molt insatisfet	9,3	>15,3	9,4	8,3	0,0	2,0	5,7	9,3	3,8	12,5	2,4	0,0	0,0	7,3	4,2	0,0	4,2
Insatisfet	14,4	>29,4	11,1	8,8	9,1	4,0	13,8	11,2	<7,1	12,5	11,2	16,3	19,0	13,4	9,3	0,0	8,5
Satisfacció regular	30,0	29,4	25,2	23,7	36,0	18,3	37,1	33,2	24,1	34,6	29,3	39,5	15,9	24,4	23,6	8,6	27,7
Satisfet	33,9	22,3	42,3	32,9	28,1	43,0	28,6	33,1	43,1	26,9	40,4	37,2	38,1	35,0	45,1	>78,4	51,1
Molt satisfet	<12,5	<3,5	12,1	>26,3	26,9	32,7	14,8	13,1	21,9	13,4	16,6	7,0	27,0	19,9	17,7	12,9	8,5

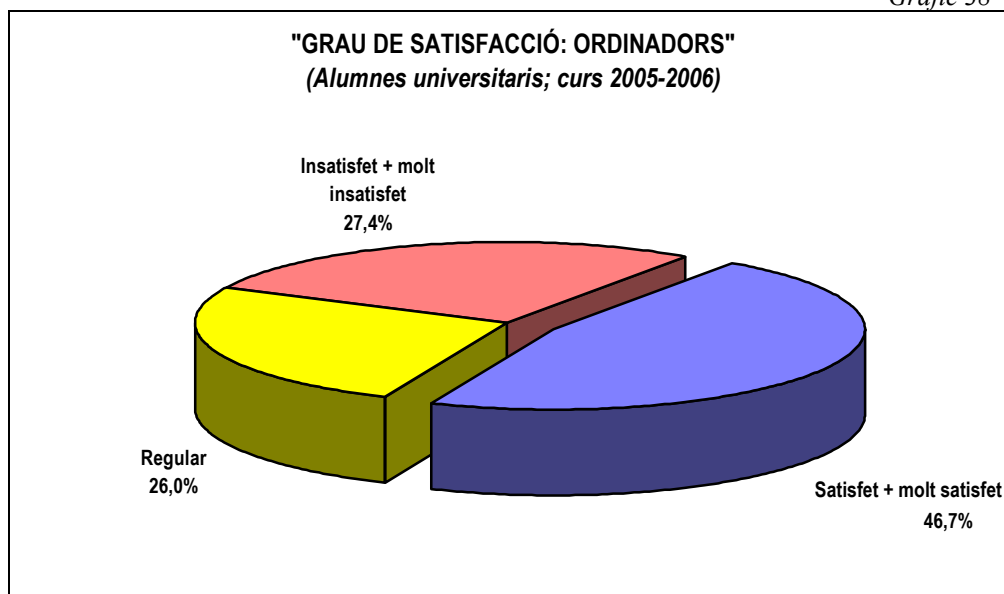
(TAULA 211)	TITULARITAT UNIVERSITAT			
	TOTAL	Publca	Privada	Altres
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>	<b>TOTAL</b>			
<b>QUALITAT SERVEI - INFORMATICA I COMUNICACIONS</b>	1677	1528	54	43
Molt insatisfet	6,6	7,0	1,3	5,1
Insatisfet	11,6	12,2	<1,3	15,8
Satisfacció regular	26,9	27,5	27,1	18,5
Satisfet	37,0	35,6	43,6	48,0
Molt satisfet	17,9	17,7	26,8	12,6

#### 4.2.2.b. Servei d'Ordinadors

Entre el 96,6% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, quasi la meitat estan molt satisfets amb el servei d'Ordinadors.

El 46,7% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei d'Ordinadors que li ofereix la seva universitat, un 27,4% estan entre bastant i molt insatisfets i un altre 26,0% qualifica el servei d'Ordinadors com "regular".

Gràfic 38



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei d'Ordinadors és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (62,2%) i segon curs (54,4%).
- ✓ Són majoritàriament homes (48,4%).
- ✓ Tenen fins 19 anys d'edat (59,3%), 20 anys (48,8%) i 24 anys (51,5%) i .

- ✓ Són principalment estudiants d'Estudis tècnics (54,2%) i Ciències (48,7%).
- ✓ Resideixen més a Cantàbria (64,8%), La Rioja (65,1%), Catalunya (58,9%) i Múrcia (57,9%), .
- ✓ Són estudiants d'universitats privades (68,5%) i de l'església catòlica (67,7%).

(TAULA 212)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi²		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>QUALITAT SERVEI - ORDINADORS</b>	<b>1779</b>	<b>166</b>	<b>339</b>	<b>467</b>	<b>289</b>	<b>265</b>	<b>253</b>
Molt insatisfet	10,9	<5,8	9,8	12,5	10,5	>16,1	7,6
Insatisfet	16,5	13,2	15,8	19,5	12,7	19,5	15,1
Satisfacció regular	26,0	18,9	22,1	27,4	31,0	25,2	28,2
Satisfet	30,7	36,7	31,3	27,3	31,3	29,7	32,7
Molt satisfet	16,0	>25,5	>21,1	13,3	14,5	<9,5	16,4

(TAULA 213)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi²		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>QUALITAT SERVEI - ORDINADORS</b>	<b>1779</b>	<b>815</b>	<b>965</b>	<b>237</b>	<b>234</b>	<b>285</b>	<b>218</b>	<b>237</b>	<b>162</b>	<b>116</b>	<b>290</b>
Molt insatisfet	10,9	10,2	11,4	8,0	8,6	12,0	14,3	12,6	8,3	16,3	9,1
Insatisfet	16,5	17,3	15,8	13,2	18,4	18,1	17,0	15,4	16,0	>25,9	13,1
Satisfacció regular	26,0	24,1	27,6	19,6	24,1	27,0	23,6	24,2	24,2	23,3	>37,0
Satisfet	30,7	31,7	29,9	37,3	26,6	27,5	28,1	35,4	35,6	25,1	29,6
Molt satisfet	16,0	16,7	15,3	>22,0	>22,2	15,4	17,0	12,4	15,9	9,4	<11,2

(TAULA 214)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi²		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>QUALITAT SERVEI - ORDINADORS</b>	<b>1779</b>	<b>651</b>	<b>525</b>	<b>162</b>	<b>141</b>	<b>139</b>
Molt insatisfet	10,9	11,0	9,0	12,7	15,2	16,0
Insatisfet	16,5	18,9	13,9	12,6	15,9	17,4
Satisfacció regular	26,0	28,2	22,9	25,9	25,1	24,0
Satisfet	30,7	<26,1	>35,8	33,7	26,5	31,7
Molt satisfet	16,0	15,8	18,4	15,0	17,2	10,9

(TAULA 215)		CC-AA UNIVERSITAT																
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1779	289	45	37	175	55	16	34	107	272	30	101	15	9	455	48	21	71
QUALITAT SERVEI – ORDINADORS																		
Molt insatisfet	10,9	13,7	>25,0	10,6	11,5	8,9	0,0	10,8	11,7	<4,9	21,9	4,8	4,4	0,0	13,4	5,9	0,0	11,4
Insatisfet	16,5	19,0	26,1	14,1	11,5	8,5	5,8	22,9	19,6	18,2	10,0	20,3	4,4	19,0	17,0	14,3	0,0	10,5
Satisfacció regular	26,0	26,4	36,4	29,6	29,5	38,6	29,4	28,8	32,5	<18,0	30,0	33,8	37,8	15,9	<20,2	21,9	46,6	35,3
Satisfet	30,7	29,1	<9,4	31,8	29,8	19,3	23,6	18,5	24,3	>41,6	30,0	26,4	40,0	34,9	31,3	39,4	40,5	28,6
Molt satisfet	16,0	11,8	<3,1	13,8	17,7	24,7	>41,2	18,9	12,0	17,3	8,1	14,7	13,3	30,2	18,0	18,5	12,9	14,3

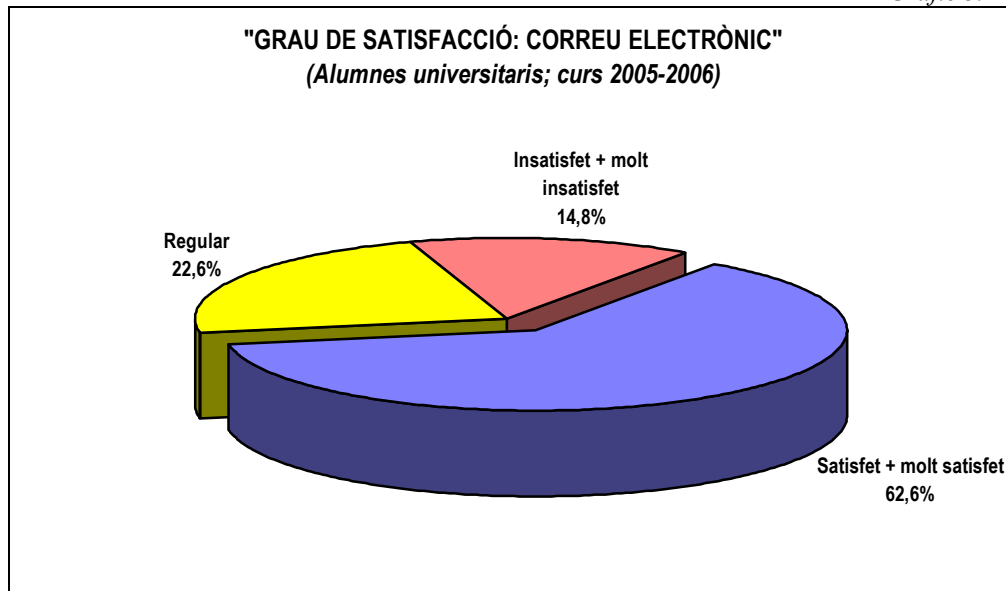
(TAULA 216)		TITULARITAT UNIVERSITAT		
TOTAL		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1779	1630	54	42
QUALITAT SERVEI – ORDINADORS				
Molt insatisfet	10,9	11,5	<1,2	<1,6
Insatisfet	16,5	16,9	15,8	<2,9
Satisfacció regular	26,0	26,3	14,5	27,8
Satisfet	30,7	29,6	>51,0	45,6
Molt satisfet	16,0	15,8	17,5	22,1

#### 4.2.2.c. Correu electrònic

Entre el 91,7% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, dos de cada tres estan molt satisfets amb el servei de Correu electrònic.

El 62,6% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Correu electrònic que li ofereix la seva universitat, un 14,8% estan entre bastant i molt insatisfets i un 22,6% qualifica el servei de Correu electrònic com "regular".

Gràfic 39



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei de Correu electrònic és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (70,0%), segon curs (68,2%) i quart curs (66,0%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (60,0%) i dones (64,9%).
- ✓ Tenen fins 19 anys d'edat (70,9%) o 26 anys o més (65,7%).

- ✓ Són majoritàriament estudiants de Ciències (70,2%) i Estudis Tècnics (66,7%).
- ✓ Resideixen a Navarra (82,8%), País Basc (78,2%), Cantàbria (78,1%), Canàries (69,3%), Comunitat Valenciana (69,2%) i Múrcia (66,6%)..
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (89,6%) i d'universitats privades (81,6%).

(TAULA 217)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI - CORREU ELECTRÒNIC	1686	160	322	449	267	244	244
Molt insatisfet	5,6	3,8	5,6	7,3	5,9	5,4	3,7
Insatisfet	9,2	6,4	10,3	9,4	6,6	12,7	8,3
Satisfacció regular	22,6	19,8	<15,9	25,0	21,5	28,1	24,7
Satisfet	41,1	39,1	43,1	40,6	43,7	39,3	39,5
Molt satisfet	21,5	>30,9	25,1	17,7	22,3	<14,6	23,9

(TAULA 218)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI - CORREU ELECTRÒNIC	1686	777	909	224	225	262	203	226	154	111	280
Molt insatisfet	5,6	6,8	4,6	4,9	6,8	>8,6	4,4	6,1	2,5	7,9	3,8
Insatisfet	9,2	11,0	7,5	<5,0	9,3	>13,0	8,8	8,9	6,1	14,6	8,8
Satisfacció regular	22,6	22,3	23,0	19,3	21,4	20,6	26,2	21,3	28,6	24,5	22,7
Satisfet	41,1	38,1	43,7	42,9	37,5	<32,2	38,1	46,6	40,7	39,3	>49,4
Molt satisfet	21,5	21,9	21,2	>28,0	25,1	25,5	22,5	17,0	22,0	13,7	<15,3

(TABLA 219)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI - CORREU ELECTRÒNIC	1686	606	508	152	129	138
Molt insatisfet	5,6	7,3	4,0	3,4	6,6	6,5
Insatisfet	9,2	9,7	9,9	8,8	8,4	9,6
Satisfacció regular	22,6	21,2	19,4	17,6	26,4	>32,8
Satisfet	41,1	40,7	41,7	48,6	37,4	36,1
Molt satisfet	21,5	21,1	25,0	21,6	21,2	15,0



(TAULA 220)	TOTAL	CC_AA UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	País Basc
% Verticals amb marca Jhi²	1686	271	45	36	174	46	16	32	100	271	31	92	14	9	416	43	21	68
QUALITAT SERVEI - CORREU ELECTRONIC																		
Molt insatisfet	5,6	7,1	>16,6	9,2	4,8	4,6	0,0	5,8	3,6	2,9	7,1	3,3	9,8	>22,2	5,9	7,3	0,0	7,0
Insatisfet	9,2	10,6	10,4	10,2	5,4	5,1	7,9	7,2	11,1	9,2	5,3	8,4	19,5	0,0	10,7	10,3	0,0	7,0
Satisfacció regular	22,6	22,7	22,9	29,0	20,6	21,0	13,9	24,6	>32,8	24,5	28,4	24,6	29,3	15,9	22,0	15,8	17,2	<7,9
Satisfet	41,1	44,5	43,8	29,7	40,3	30,7	26,1	26,9	40,8	41,5	41,6	45,2	34,1	15,9	39,3	43,3	46,6	55,5
Molt satisfet	21,5	<15,1	<6,3	21,8	>29,9	>38,6	>52,0	35,5	<11,7	21,8	17,7	18,5	7,3	46,0	22,1	23,3	36,2	22,7

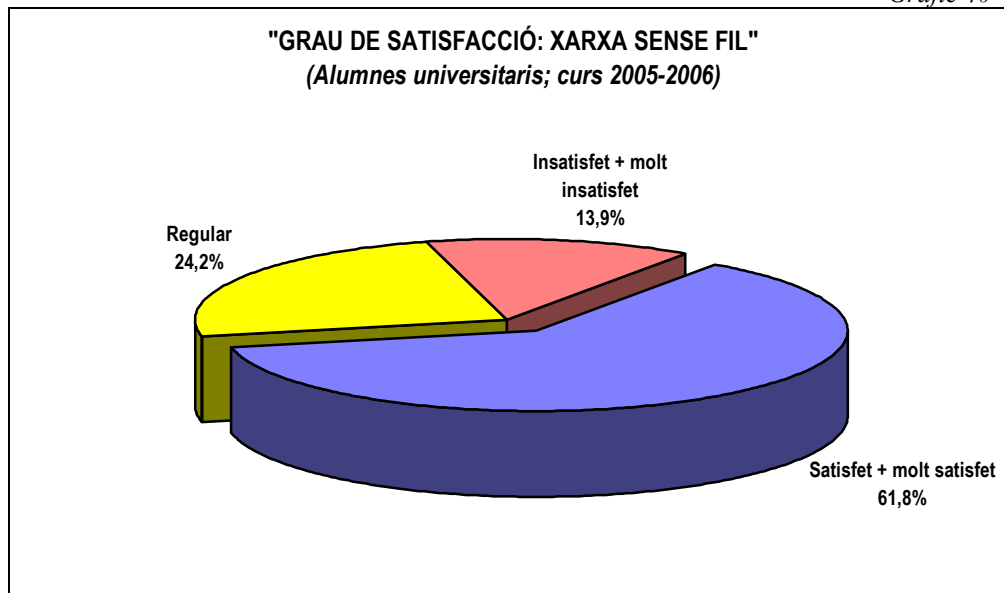
(TAULA 221)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi²	1686	1535	52	45
QUALITAT SERVEI - CORREU ELECTRONIC				
Molt insatisfet	5,6	5,9	2,0	1,8
Insatisfet	9,2	9,3	8,5	3,4
Satisfacció regular	22,6	23,9	<7,8	<5,2
Satisfet	41,1	40,0	52,6	51,4
Molt satisfet	21,5	21,0	29,0	>38,2

#### 4.2.2.d. Xarxa sense fil

Entre el 62,3% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, sis de cada deu de cada tres estan molt satisfets amb el servei de Xarxa sense fil.

El 61,8% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Xarxa sense fil que li ofereix la seva universitat, un 13,9% estan entre bastant i molt insatisfets i un 24,2% qualifica el servei de Xarxa sense fil com "regular".

Gràfic 40



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei de Xarxa sense fil és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (70,4%) i segon curs (65,6%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (62,4%) i dones (61,2%).
- ✓ Tenen entre 19 anys (68,9%) i 20 anys d'edat (67,9%).
- ✓ Són principalment estudiants d'Estudis tècnics (72,1%).

- ✓ Resideixen a Múrcia (75,1%), Cantàbria (74,2%), Galícia (70,0%), País Basc (69,1%) i a la Comunitat Valenciana (67,3%).
- ✓ Són estudiants d'universitats privades (76,0%).

(TAULA 222)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI – XARXA SENSE FIL	1141	104	211	310	195	174	147
Molt insatisfet	5,2	6,5	3,3	7,5	6,0	4,0	2,7
Insatisfet	8,7	5,8	6,4	9,4	10,4	11,4	7,2
Satisfacció regular	24,2	17,2	24,8	21,1	28,3	23,6	30,5
Satisfet	37,9	37,8	37,5	42,8	31,0	42,2	32,2
Molt satisfet	23,9	32,6	28,1	19,2	24,2	18,7	27,5

(TAULA 223)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI – XARXA SENSE FIL	1141	588	552	151	149	189	155	149	109	71	167
Molt insatisfet	5,2	5,9	4,5	4,6	4,7	7,2	3,2	5,8	5,0	6,7	4,9
Insatisfet	8,7	8,9	8,5	<3,6	8,6	>13,7	12,5	7,1	7,3	11,0	5,8
Satisfacció regular	24,2	22,9	25,7	22,9	18,8	25,7	23,4	23,0	24,3	25,8	29,8
Satisfet	37,9	37,6	38,2	37,3	41,1	<26,3	37,8	44,9	36,1	38,6	43,4
Molt satisfet	23,9	24,8	23,0	31,6	26,8	27,2	23,1	19,2	27,3	18,0	<16,1

(TAULA 224)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI – XARXA SENSE FIL	1141	359	415	105	79	76
Molt insatisfet	5,2	5,5	5,6	4,7	2,6	8,5
Insatisfet	8,7	10,8	<3,8	9,6	12,4	>16,1
Satisfacció regular	24,2	27,3	<18,4	22,3	34,8	16,7
Satisfet	37,9	34,8	42,5	40,8	38,2	37,6
Molt satisfet	23,9	21,7	>29,6	22,6	<12,0	21,1

(TAULA 225)		CC. AA. UNIVERSITAT														TOTAL		
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
<b>QUALITAT SERVEI - XARXA SENSE FIL</b>		194	26	6	115	40	10	31	57	152	17	91	5	7	286	37	13	55
Molt insatisfet		6,9	5,5	15,4	4,6	2,7	6,5	2,0	1,9	4,4	12,9	3,5	12,5	0,0	5,6	4,4	0,0	8,7
Insatisfet		10,1	18,1	0,0	<0,6	3,2	6,4	9,4	13,6	>16,8	17,7	5,3	0,0	14,6	7,3	5,4	0,0	8,7
Satisfacció regular		26,2	31,0	34,6	27,5	28,3	12,9	30,1	24,5	19,7	25,8	21,2	31,3	45,8	23,4	15,0	>73,0	13,6
Satisfet		35,6	29,0	40,4	35,1	24,1	48,5	35,9	42,2	42,3	17,7	41,3	37,5	25,0	37,0	49,0	6,8	>55,5
Molt satisfet		21,2	16,4	9,6	32,2	>41,7	25,7	22,7	17,8	16,8	25,8	28,7	18,7	14,6	26,6	26,1	20,3	13,6

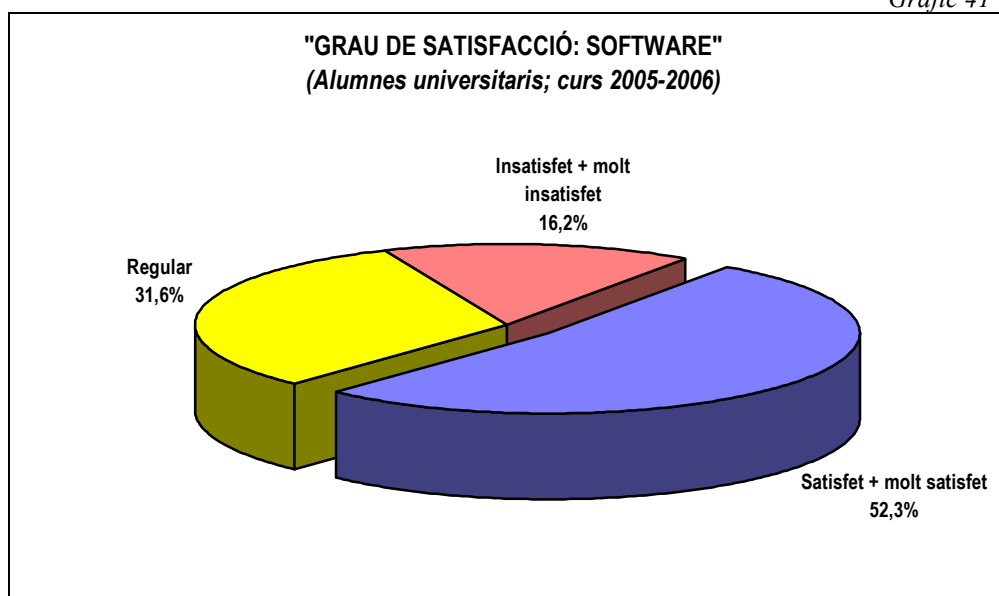
(TAULA 226)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
TOTAL		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		1064	34	27	16
<b>QUALITAT SERVEI - XARXA SENSE FIL</b>		5,2	9,0	3,1	11,4
Molt insatisfet		5,1	9,0	3,1	11,4
Insatisfet		8,7	3,1	0,0	8,3
Satisfacció regular		24,2	11,8	>48,9	23,6
Satisfet		37,9	56,4	38,8	56,7
Molt satisfet		23,9	19,6	9,2	<0,0

#### 4.2.2.e. Software

Entre el 61,0% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, la meitat estan molt satisfets amb el servei de Software.

El 52,3% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Software que li ofereix la seva universitat, un 16,2% estan entre bastant i molt insatisfets però un important 31,6% qualifica el servei de Software com "regular".

Gràfic 41



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei de Software és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (66,2%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (53,5%) i dones (51,1%).
- ✓ Tenen entre 19 anys (63,5%) i 20 anys (55,5%); també majoritàriament entre els que tenen 24 anys (59,3%).
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències (56,6%).

- ✓ Resideixen a les Illes Balears (69,7%), Navarra (64,8%), a Catalunya (63,4%) i Múrcia (63,2%).
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (76,6%) o privades (74,5%).

(TAULA 227)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi²		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>QUALITAT SERVEI - SOFTWARE</b>	<b>1108</b>	<b>109</b>	<b>222</b>	<b>285</b>	<b>184</b>	<b>142</b>	<b>168</b>
Molt insatisfet	5,4	5,2	5,6	7,3	4,0	6,9	2,2
Insatisfet	10,8	<4,4	12,5	13,1	10,0	12,9	8,0
Satisfacció regular	31,6	24,2	31,6	28,6	35,3	30,8	37,7
Satisfet	35,4	42,0	32,1	37,6	30,3	38,3	34,7
Molt satisfet	16,9	24,2	18,2	13,4	20,4	11,0	17,4

(TAULA 228)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi²		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>QUALITAT SERVEI - SOFTWARE</b>	<b>1108</b>	<b>533</b>	<b>575</b>	<b>150</b>	<b>145</b>	<b>172</b>	<b>135</b>	<b>150</b>	<b>100</b>	<b>71</b>	<b>187</b>
Molt insatisfet	5,4	6,8	4,1	6,4	4,6	7,1	4,8	4,0	0,9	>16,5	3,3
Insatisfet	10,8	11,3	10,3	<3,8	10,9	13,0	13,6	11,1	14,6	14,1	8,8
Satisfacció regular	31,6	28,4	34,5	26,4	29,0	29,3	30,1	36,4	25,2	33,4	>39,7
Satisfet	35,4	35,7	35,1	41,7	35,3	28,1	38,8	35,5	34,2	30,0	37,2
Molt satisfet	16,9	17,8	16,0	21,8	20,2	22,6	12,7	13,1	>25,1	<6,0	<10,9

(TAULA 229)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi²		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>QUALITAT SERVEI - SOFTWARE</b>	<b>1108</b>	<b>369</b>	<b>382</b>	<b>107</b>	<b>80</b>	<b>69</b>
Molt insatisfet	5,4	5,2	6,5	2,6	7,0	4,7
Insatisfet	10,8	12,2	12,1	6,9	8,4	7,5
Satisfacció regular	31,6	30,4	26,5	34,0	39,0	43,1
Satisfet	35,4	34,3	34,3	45,1	32,7	32,1
Molt satisfet	16,9	17,9	20,6	11,5	12,9	12,6

(TAULA 230)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1108	174	26	22	101	40	9	15	63	196	10	57	11	6	277	32	17	53
QUALITAT SERVEI - SOFTWARE	5,4	7,2	10,7	11,2	6,7	0,0	3,4	8,1	3,0	4,0	7,9	4,2	6,1	0,0	5,3	2,6	0,0	9,0
Molt insatisfet																		
Insatisfet	10,8	>15,7	14,3	13,8	7,7	8,5	13,8	22,2	12,0	7,8	21,1	11,2	0,0	0,0	11,3	14,1	0,0	5,1
Satisfacció regular	31,6	33,1	39,3	27,1	33,7	41,3	24,2	30,3	42,7	24,8	21,1	31,3	24,2	41,5	32,6	20,1	35,2	29,4
Satisfet	35,4	33,8	21,5	35,6	30,4	19,6	37,9	16,2	30,2	>44,4	34,3	35,3	69,7	17,1	35,1	48,0	59,3	28,2
Molt satisfet	16,9	<10,2	14,3	12,2	21,5	>30,7	20,6	23,2	12,1	19,0	15,7	18,1	0,0	41,5	15,8	15,2	5,5	>28,2

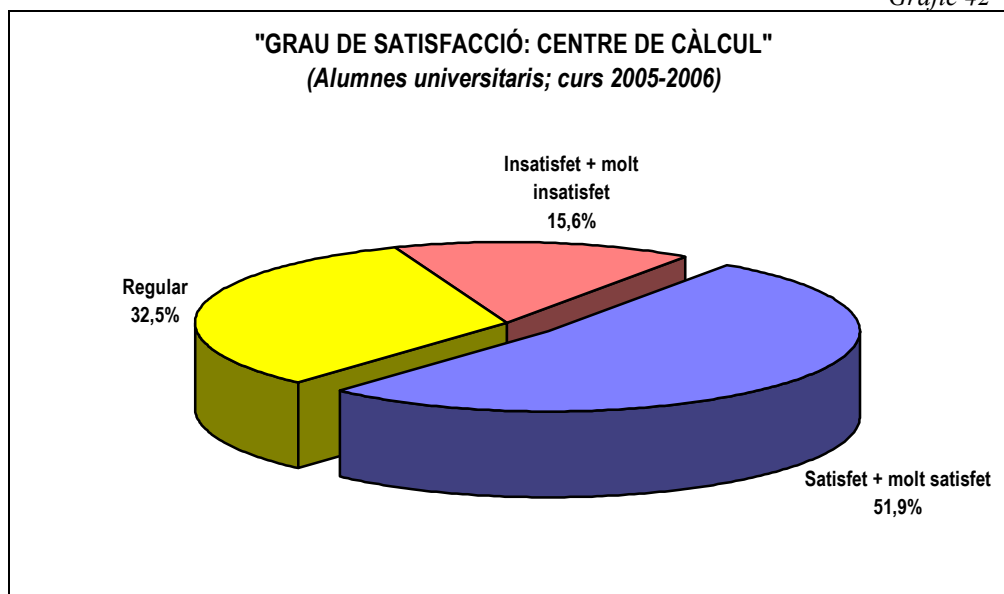
(TAULA 231)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	1108	986	41	43
QUALITAT SERVEI - SOFTWARE	5,4	5,8	0,0	4,4
Molt insatisfet				
Insatisfet	10,8	11,3	2,6	17,3
Satisfacció regular	31,6	32,1	22,9	37,1
Satisfet	35,4	34,0	49,8	27,7
Molt satisfet	16,9	16,8	24,7	13,5

#### 4.2.2.f. Centre de càlcul

Entre el 30,7% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, la meitat estan molt satisfets amb el servei de Centre de càlcul.

El 51,9% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Centre de càlcul que li ofereix la seva universitat, un 15,6% estan entre bastant i molt insatisfets però un important 32,5% qualifica el servei de Centre de càlcul com "regular".

Gràfic 42



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei de Centre de càlcul és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (60,8%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (50,9%) i dones (53,5%).
- ✓ Tenen entre 19 anys (54,2%) i 20 anys d'edat (72,1%).  
També majoritàriament entre els que tenen 23 anys (60,5%).



- ✓ Són estudiants de Ciències (65,1%) i d'estudis tècnics (55,3%).
- ✓ Resideixen al País Basc (71,1%), a Castella i Lleó (63,8%), Galícia (62,8%), Comunitat Valenciana (61,0%) i Castella la Manxa (59,7%).
- ✓ Són estudiants d'universitats privades (93,0%) i de l'església catòlica (78,7%).

(TAULA 232)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI - CENTRE DE CÀLCUL	556	60	93	140	85	95	83
Molt insatisfet	7,4	6,6	6,2	10,9	4,2	6,3	7,8
Insatisfet	8,2	12,7	8,0	<3,2	12,0	8,3	9,3
Satisfacció regular	32,5	20,0	31,0	33,8	34,2	35,0	36,8
Satisfet	33,2	23,5	29,4	34,8	30,5	40,9	35,8
Molt satisfet	18,7	>37,3	25,3	17,3	19,0	<9,6	10,4

(TAULA 233)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI - CENTRE DE CÀLCUL	556	334	222	71	63	82	62	67	63	39	110
Molt insatisfet	7,4	7,1	7,8	9,5	2,5	>14,3	8,3	3,9	3,7	3,6	8,7
Insatisfet	8,2	9,0	6,9	6,5	1,7	12,0	6,1	11,0	6,7	12,8	8,7
Satisfacció regular	32,5	33,1	31,8	29,8	23,8	36,0	41,0	24,7	35,4	36,8	33,6
Satisfet	33,2	32,7	34,0	21,5	36,9	<12,6	32,8	44,4	38,0	43,7	41,0
Molt satisfet	18,7	18,2	19,5	>32,7	>35,2	25,2	11,8	16,1	16,2	<3,0	<8,0

(TAULA 234)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI - CENTRE DE CÀLCUL	556	119	282	51	25	18
Molt insatisfet	7,4	8,5	6,8	1,8	8,7	3,5
Insatisfet	8,2	3,8	10,6	3,0	9,5	12,0
Satisfacció regular	32,5	>45,4	27,2	30,2	30,4	55,0
Satisfet	33,2	30,0	33,4	>49,4	26,8	17,7
Molt satisfet	18,7	12,3	21,9	15,7	24,5	11,8

(TAULA 235)		CC-AA UNIVERSITAT														Pais Basc		
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	556	95	26	6	49	29	6	18	15	74	7	24	8	1	147	9	5	35
QUALITAT SERVEI - CENTRE DE CÀLCUL																		
Molt insatisfet	7,4	12,4	14,6	0,0	3,6	0,0	5,5	3,4	4,2	2,5	11,9	5,2	8,0	0,0	11,2	0,0	18,5	0,0
Insatisfet	8,2	9,9	14,6	0,0	<0,0	4,4	5,5	15,1	0,0	6,5	23,9	2,6	0,0	100,0	>13,3	0,0	0,0	0,0
Satisfacció regular	32,5	30,7	41,8	26,0	35,4	40,1	39,0	21,8	31,9	40,2	20,1	29,3	28,0	0,0	29,5	52,5	0,0	28,8
Satisfet	33,2	36,2	23,6	48,0	31,9	31,4	27,7	43,7	51,8	28,7	20,1	39,6	40,0	0,0	27,7	38,8	81,5	42,3
Molt satisfet	18,7	10,7	5,5	26,0	29,1	24,1	22,3	16,0	12,0	22,1	23,9	23,2	24,0	0,0	18,2	8,7	0,0	28,8

(TAULA 236)		TITULARITAT UNIVERSITAT		
TOTAL		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	556	494	15	20
QUALITAT SERVEI - CENTRE DE CÀLCUL				
Molt insatisfet	7,4	7,7	0,0	3,5
Insatisfet	8,2	8,1	0,0	5,9
Satisfacció regular	32,5	34,6	7,0	11,8
Satisfet	33,2	31,6	53,6	52,1
Molt satisfet	18,7	18,0	39,4	26,6

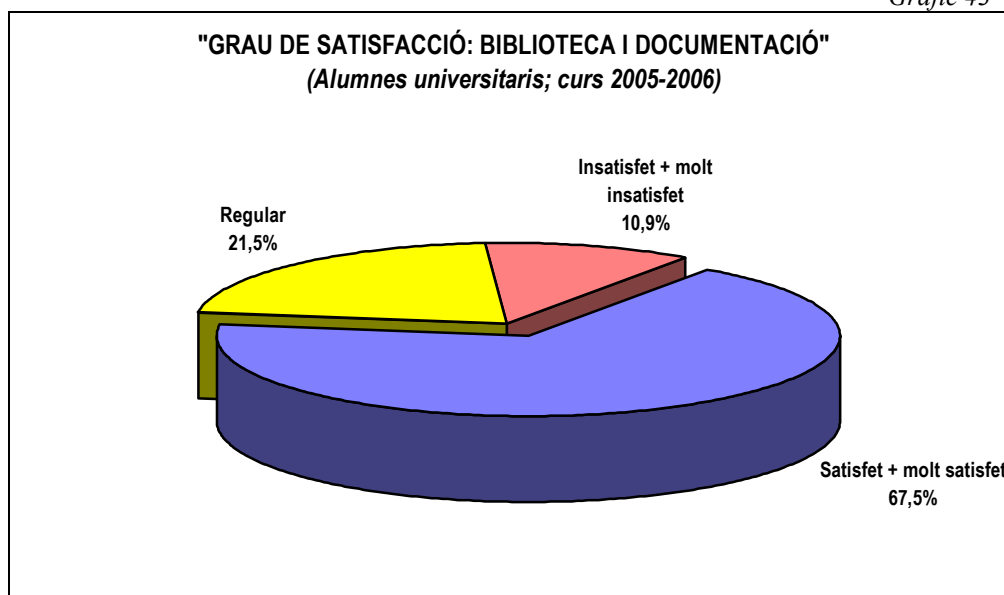
### 4.2.3. La satisfacció amb els serveis de biblioteca

#### 4.2.3.a. Biblioteca i documentació

Entre el 97,8% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, dos de cada tres estan molt satisfets amb el servei de Biblioteca i documentació.

El 67,5% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Biblioteca i documentació que li ofereix la seva universitat, un 10,9% estan entre bastant i molt insatisfets però un 21,5% qualifica el servei de Biblioteca i documentació com “regular”.

Gràfic 43



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei de Biblioteca i documentació és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (74,6%) i estudiants de postgrau (73,7%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (66,1%) i dones (68,8%).
- ✓ Tenen fins a 19 anys d'edat (79,4%).

- ✓ Són principalment estudiants de Ciències (73,0%) i Ciències Socials (70,2%).
- ✓ Resideixen a Navarra (95,7%), Cantàbria (78,1%), Catalunya (77,1%), Extremadura (73,5%), Comunitat Valenciana (72,8%) i Múrcia (71,9%).
- ✓ Són estudiants d'universitats privades (71,0%).

(TAULA 237)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ	1798	167	341	464	293	273	261
Molt insatisfet	3,7	2,4	3,6	3,9	5,9	3,1	2,6
Insatisfet	7,2	7,9	<4,1	8,5	8,5	7,4	6,6
Satisfacció regular	21,5	15,1	22,9	21,8	23,2	25,9	17,1
Satisfet	45,6	37,4	47,9	45,8	44,3	47,1	47,5
Molt satisfet	21,9	>37,2	21,4	20,1	18,0	16,6	26,2

(TAULA 238)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ	1798	828	970	236	232	284	219	236	169	114	308
Molt insatisfet	3,7	4,1	3,4	1,9	5,8	3,5	2,4	>7,1	1,3	>7,4	2,1
Insatisfet	7,2	7,8	6,7	<3,3	6,5	>10,4	5,0	8,2	9,6	6,5	7,4
Satisfacció regular	21,5	22,0	21,1	<15,5	21,9	20,2	24,3	24,4	23,6	26,6	20,2
Satisfet	45,6	44,8	46,3	47,2	41,2	43,1	48,2	43,9	44,9	41,2	51,6
Molt satisfet	21,9	21,3	22,5	>32,2	24,7	22,8	20,2	16,4	20,6	18,3	18,8

(TAULA 239)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ	1798	650	533	163	143	141
Molt insatisfet	3,7	3,1	4,2	3,1	3,3	>7,7
Insatisfet	7,2	7,2	6,3	9,2	10,0	4,7
Satisfacció regular	21,5	19,4	>26,4	14,7	21,7	20,4
Satisfet	45,6	48,1	42,2	54,5	44,7	41,0
Molt satisfet	21,9	22,1	20,9	18,5	20,3	26,3

(TAULA 240)		CC. AA. UNIVERSITAT																
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi?	1798	293	44	37	173	58	16	35	112	273	31	101	15	9	465	47	21	69
QUALITAT SERVEI - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ																		
Molt insatisfet	3,7	4,2	0,0	9,0	3,3	0,0	4,0	4,8	3,2	2,0	7,1	2,2	11,1	0,0	4,7	3,5	0,0	6,9
Insatisfet	7,2	6,6	>24,7	7,4	3,8	5,9	2,0	11,3	>12,2	4,7	5,3	5,4	15,6	7,9	8,3	6,7	4,3	3,9
Satisfacció regular	21,5	24,7	31,1	26,7	20,2	27,0	16,0	16,1	26,5	16,1	14,2	22,7	15,6	7,9	22,6	17,9	<0,0	22,5
Satisfet	45,6	46,5	34,5	42,1	44,3	39,8	38,0	44,1	42,0	46,3	55,8	47,4	51,1	46,0	43,7	49,0	69,8	58,9
Molt satisfet	21,9	17,9	9,7	14,8	28,5	27,3	40,1	23,6	16,0	>30,8	17,7	22,2	6,7	38,1	20,8	22,9	25,9	<7,8

(TAULA 241)		TITULARITAT UNIVERSITAT		
TOTAL		Pública	Privada	Altres
% Verticals amb marca Jhi?	1798	1635	54	53
QUALITAT SERVEI - BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ				
Molt insatisfet	3,7	3,6	0,0	>10,0
Insatisfet	7,2	6,9	>17,0	4,4
Satisfacció regular	21,5	21,8	12,0	19,5
Satisfet	45,6	45,3	49,7	47,3
Molt satisfet	21,9	22,4	21,3	18,7

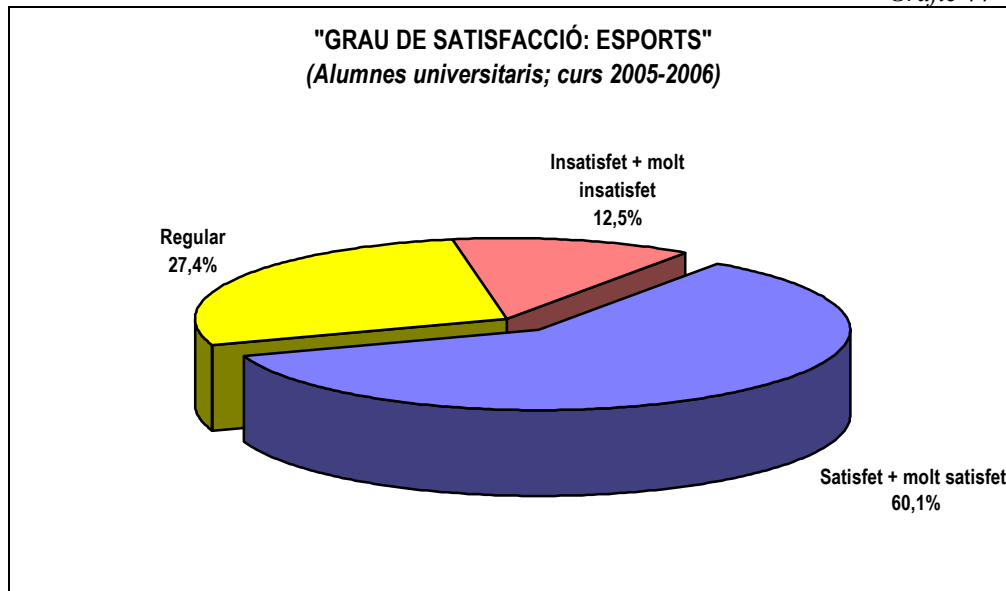
#### 4.2.4. La satisfacció amb els serveis d'instal·lacions esportives

##### 4.2.4.a. Esports

Entre el 89,8% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dona aquest servei, sis de cada deu estan molt satisfets amb el servei d'Esports.

El 60,1% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei d'Esports que li ofereix la seva universitat, un 12,5% estan entre bastant i molt insatisfets però un 27,4% qualifica el servei d'Esports com "regular".

Gràfic 44



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei d'Esports és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (64,0%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (58,6%) i dones (61,5%).
- ✓ Tenen entre 19 anys (66,9%) i 20 anys d'edat (62,6%).  
També entre els que tenen 24 anys (65,9%).
- ✓ No hi ha diferències per estudis.

- ✓ Resideixen a Navarra (89,3%), Illes Balears (78,8%), Canàries (77,4%), Cantàbria (74,6%) i a la Comunitat Valenciana (65,9%).
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (73,2%).

(TAULA 242)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>QUALITAT SERVEIS - ESPORTS</b>	<b>1637</b>	<b>147</b>	<b>304</b>	<b>432</b>	<b>274</b>	<b>248</b>	<b>233</b>
Molt insatisfet	3,8	3,5	4,0	3,5	4,0	4,5	3,6
Insatisfet	8,7	5,4	8,2	9,4	10,3	8,6	8,2
Satisfacció regular	27,4	27,1	25,7	28,7	29,3	25,5	26,9
Satisfet	41,2	32,6	45,1	42,2	39,6	42,5	40,3
Molt satisfet	18,9	>31,4	17,1	16,2	17,0	18,8	21,0

(TAULA 243)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>QUALITAT SERVEIS - ESPORTS</b>	<b>1637</b>	<b>752</b>	<b>886</b>	<b>208</b>	<b>224</b>	<b>257</b>	<b>200</b>	<b>224</b>	<b>157</b>	<b>109</b>	<b>258</b>
Molt insatisfet	3,8	4,1	3,6	1,9	5,7	4,5	2,8	5,0	0,8	5,3	4,2
Insatisfet	8,7	10,6	7,0	7,8	7,9	7,5	9,0	10,5	9,3	13,1	7,0
Satisfacció regular	27,4	26,8	27,9	23,4	23,8	>35,3	26,3	30,6	24,0	24,9	26,7
Satisfet	41,2	40,9	41,5	42,8	45,7	<33,1	40,4	40,6	44,2	40,4	43,7
Molt satisfet	18,9	17,7	20,0	24,1	16,9	19,5	21,4	13,3	21,7	16,2	18,4

(TAULA 244)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>QUALITAT SERVEIS - ESPORTS</b>	<b>1637</b>	<b>589</b>	<b>499</b>	<b>152</b>	<b>123</b>	<b>125</b>
Molt insatisfet	3,8	3,2	3,8	3,2	6,9	4,1
Insatisfet	8,7	8,0	11,1	7,9	8,8	7,0
Satisfacció regular	27,4	28,1	25,7	32,1	27,3	27,3
Satisfet	41,2	44,4	42,9	31,7	38,5	38,9
Molt satisfet	18,9	16,3	16,5	25,2	18,5	22,6

(TAULA 245)	TOTAL	CC. AA. UNIVERSITAT															Pais Basc	
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia		Navarra
% Verticals amb marca Jhi?																		
<b>QUALITAT SERVEIS - ESPORTS</b>	<b>1637</b>	<b>270</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>167</b>	<b>53</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>106</b>	<b>232</b>	<b>28</b>	<b>94</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>427</b>	<b>43</b>	<b>17</b>	<b>58</b>
Molt insatisfet	3,8	4,9	3,2	6,1	3,6	4,4	2,1	>11,7	5,0	1,6	7,9	4,7	0,0	0,0	3,8	5,7	0,0	0,0
Insatisfet	8,7	8,1	10,7	6,8	4,4	2,4	4,2	10,1	7,2	12,4	5,9	7,3	0,0	0,0	7,8	17,2	5,3	>24,5
Satisfacció regular	27,4	27,5	39,7	33,8	26,2	15,7	19,1	23,9	25,8	24,1	34,4	29,3	21,2	34,9	31,5	21,4	5,3	21,0
Satisfet	41,2	42,1	24,8	39,2	41,2	45,6	40,5	36,3	44,9	47,9	33,3	38,8	48,5	49,2	39,4	39,8	34,0	36,0
Molt satisfet	18,9	17,4	21,5	14,2	24,7	>31,8	34,1	16,0	17,1	14,0	18,6	19,9	30,3	15,9	17,5	15,9	>55,3	18,5

(TAULA 246)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi?				
<b>QUALITAT SERVEIS - ESPORTS</b>	<b>1637</b>	<b>1521</b>	<b>47</b>	<b>49</b>
Molt insatisfet	3,8	3,8	2,3	3,0
Insatisfet	8,7	8,5	7,0	14,4
Satisfacció regular	27,4	27,6	36,5	<9,4
Satisfet	41,2	40,6	44,5	54,0
Molt satisfet	18,9	19,4	9,8	19,2
Altres	21			10,2
				10,7
				30,5
				45,1
				3,5



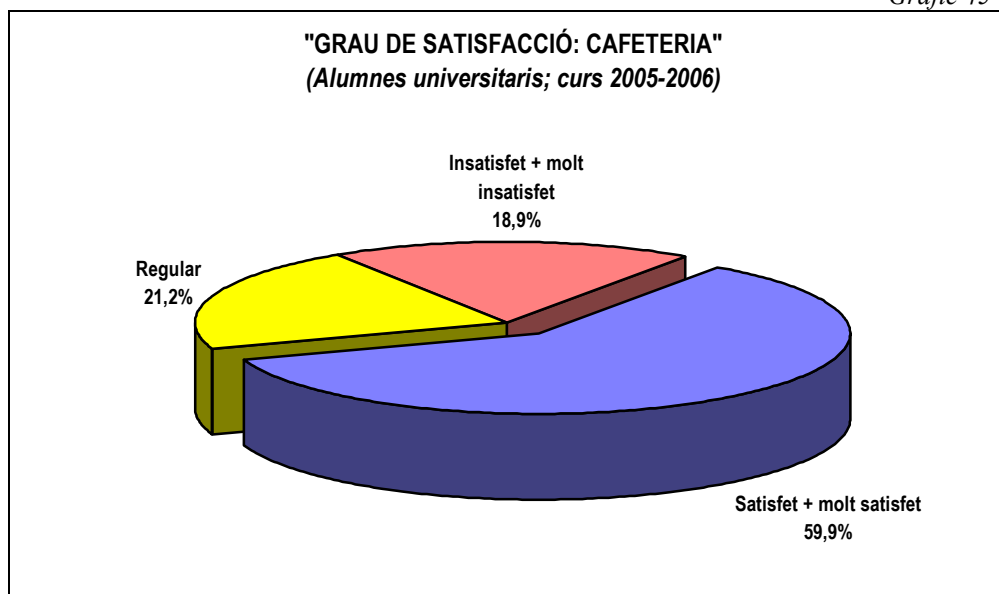
## 4.2.5. La satisfacció amb els serveis de menjador i cafeteria

### 4.2.5.a. Cafeteria

Entre el 92,6% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dona aquest servei, sis de cada deu estan molt satisfets amb el servei de Cafeteria.

El 59,9% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Cafeteria que li ofereix la seva universitat, un 18,9% estan entre bastant i molt insatisfets però un 21,2% qualifica el servei de Cafeteria com "regular".

Gràfic 45



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei de Cafeteria és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (70,7%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (57,8%) i dones (61,6%).
- ✓ Tenen entre 19 anys (67,0%) i 20 anys d'edat (68,2%).
- ✓ Són estudiants de Ciències (66,8%).

- ✓ Resideixen a les Illes Balears (76,5%), a Canàries (75,5%), Galícia (69,9%), Múrcia (69,2%), Castella la Manxa (68,8%), Castella i Lleó (68,5%), Navarra (68,1%), Extremadura (67,7%) i Cantàbria (67,4%).
- ✓ No hi ha diferències per titularitat de la universitat.

(TAULA 247)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI - CAFETERIA	1701	163	316	444	276	256	245
Molt insatisfet	7,7	5,8	7,5	7,4	9,4	9,6	6,4
Insatisfet	11,2	<5,9	9,9	12,6	10,9	14,2	10,9
Satisfacció regular	21,2	17,6	22,4	22,4	23,1	16,1	23,1
Satisfet	39,5	33,3	40,5	39,1	33,8	45,2	43,5
Molt satisfet	20,4	>37,4	19,8	18,6	22,8	14,9	16,1

(TAULA 248)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI - CAFETERIA	1701	777	925	228	222	268	210	233	158	112	272
Molt insatisfet	7,7	7,5	8,0	<3,9	5,5	10,6	8,3	>13,2	4,5	8,8	6,4
Insatisfet	11,2	12,5	10,1	10,6	7,9	11,6	11,9	9,6	10,9	>19,5	11,3
Satisfacció regular	21,2	22,2	20,4	18,5	18,5	23,9	20,6	22,0	22,2	25,0	20,8
Satisfet	39,5	38,4	40,4	37,4	41,5	<30,3	40,4	39,0	45,1	35,8	46,7
Molt satisfet	20,4	19,4	21,2	>29,6	>26,7	23,6	18,9	16,2	17,3	<11,0	<14,8

(TAULA 249)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI - CAFETERIA	1701	623	510	155	128	126
Molt insatisfet	7,7	7,6	8,0	<2,3	10,6	>13,4
Insatisfet	11,2	11,9	11,4	6,4	12,2	10,5
Satisfacció regular	21,2	20,3	19,7	24,5	23,2	26,5
Satisfet	39,5	38,9	42,1	44,3	39,4	<24,6
Molt satisfet	20,4	21,4	18,8	22,5	14,5	25,0

(TAULA 250)		CC. AA. UNIVERSITAT																
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
TOTAL		1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701	1701
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		8,6	6,3	16,4	9,4	<0,0	10,1	12,9	<1,6	8,7	7,6	4,6	0,0	9,2	4,3	0,0	7,8	
QUALITAT SERVEI - CAFETERIA		276	45	36	171	54	15	31	106	240	28	99	11	449	47	21	61	
Molt insatisfet		7,7	12,9	7,7	8,1	7,1	8,2	10,9	8,0	13,0	5,7	9,5	5,9	13,3	7,8	4,3	12,2	
Insatisfet		23,1	33,3	19,4	18,7	17,3	14,3	7,4	21,9	22,6	19,0	15,9	17,6	22,2	18,8	27,6	20,1	
Satisfacció regular		34,6	34,4	35,8	41,8	42,5	38,8	48,5	45,4	35,8	43,9	45,2	50,0	38,0	47,1	36,2	51,0	
Satisfet		20,8	12,5	20,7	22,0	>33,0	28,6	20,3	23,1	19,9	23,8	24,7	26,5	17,3	22,1	31,9	<8,8	
Molt satisfet																		

(TAULA 251)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
TOTAL		1578	47	52	25
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		7,1	>20,5	>16,0	8,6
QUALITAT SERVEI - CAFETERIA		11,1	16,0	7,0	12,5
Molt insatisfet		21,1	17,6	16,8	>41,9
Insatisfet		39,8	31,7	41,8	31,4
Satisfacció regular		20,9	14,1	18,4	5,6
Satisfet					
Molt satisfet					

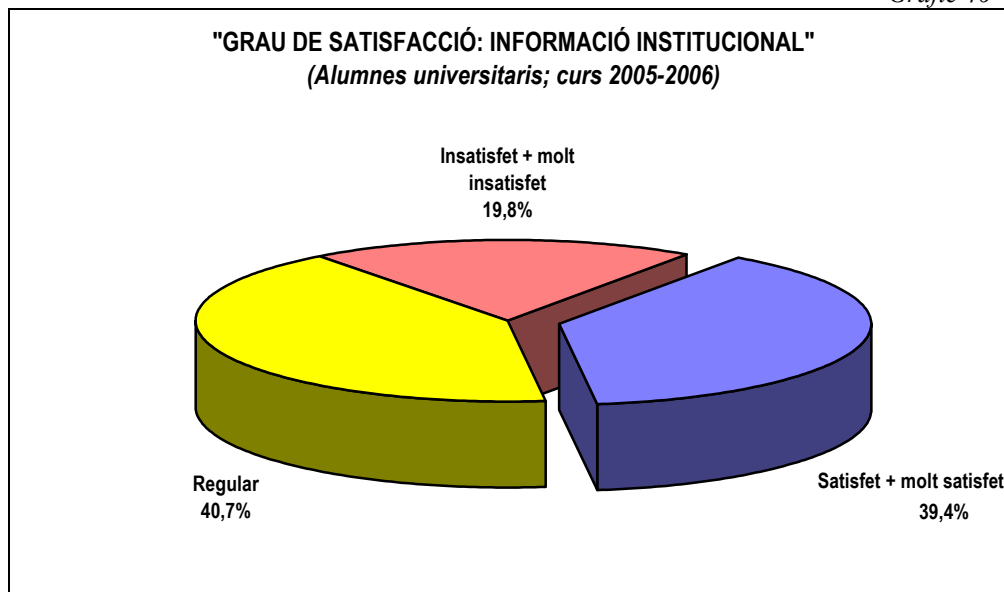
## 4.2.6. La satisfacció amb els serveis d'atenció i informació a l'alumnat

### 4.2.6.a. Informació institucional

Entre el 38,3% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, quatre de cada deu estan molt satisfets amb el servei d'Informació institucional.

El 39,4% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei d'Informació institucional que li ofereix la seva universitat, un 19,8% estan entre bastant i molt insatisfets però un important 40,7% qualifica el servei d'Informació institucional com "regular".

Gràfic 46



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei d'Informació institucional és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (47,7%) i segon curs (47,5%).
- ✓ Són majoritàriament dones (42,7%).

- ✓ Tenen entre 19 anys d'edat (48,2%), 20 (46,0%) i 21 anys d'edat (45,6%).
- ✓ Són principalment estudiants de Ciències de la Salut (60,7%).
- ✓ Resideixen a Astúries (43,5%), al País Basc (51,7%) i a la Comunitat Valenciana (43,5%).
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (66,0%).

(TAULA 252)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
<b>QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ INSTITUCIONAL</b>	<b>695</b>	<b>84</b>	<b>122</b>	<b>145</b>	<b>121</b>	<b>103</b>	<b>120</b>
Molt insatisfet	6,4	5,9	2,6	6,0	10,7	7,4	6,1
Insatisfet	13,4	10,9	13,6	16,3	14,4	12,0	11,6
Satisfacció regular	40,7	35,5	36,4	44,5	40,3	43,2	42,4
Satisfet	30,6	29,4	36,3	27,1	26,5	34,8	30,6
Molt satisfet	8,8	>18,3	11,2	6,0	8,1	<2,6	9,2

(TAULA 253)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
<b>QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ INSTITUCIONAL</b>	<b>695</b>	<b>328</b>	<b>366</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>103</b>	<b>97</b>	<b>86</b>	<b>69</b>	<b>41</b>	<b>119</b>
Molt insatisfet	6,4	6,5	6,3	<0,7	5,7	>14,8	4,8	3,7	5,7	2,6	9,1
Insatisfet	13,4	14,9	12,1	10,0	11,5	12,6	18,3	14,2	10,3	22,2	12,2
Satisfacció regular	40,7	42,7	38,9	41,0	36,7	<27,0	39,8	45,0	47,7	55,6	43,9
Satisfet	30,6	26,6	34,3	33,2	36,3	34,6	31,1	28,4	25,9	16,7	29,7
Molt satisfet	8,8	9,3	8,4	>15,0	9,7	11,0	6,1	8,7	10,4	2,9	5,1

(TAULA 254)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
<b>QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ INSTITUCIONAL</b>	<b>695</b>	<b>247</b>	<b>204</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>54</b>
Molt insatisfet	6,4	8,7	4,2	4,7	1,4	3,0
Insatisfet	13,4	10,3	12,8	19,5	18,0	21,3
Satisfacció regular	40,7	39,1	46,6	43,4	29,9	38,3
Satisfet	30,6	31,2	29,0	27,6	40,3	25,8
Molt satisfet	8,8	10,6	7,4	4,8	10,4	11,6

(TAULA 255)	TOTAL	CC AA UNIVERSITAT														Pais Basc			
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra	
% Verticals amb marca Jhi?	695	91	10	14	88	23	6	9	37	115	12	36	6	4	181	16	9	36	
QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	6,4	6,4	>22,6	0,0	4,9	15,0	4,9	7,0	3,2	5,9	6,9	11,2	0,0	0,0	5,2	5,1	0,0	13,1	
Molt insatisfet	13,4	14,4	>50,0	15,5	9,7	4,7	4,9	19,3	15,8	11,1	>44,2	18,2	0,0	0,0	12,1	10,1	19,2	14,8	
Insatisfet	40,7	43,3	13,7	28,5	41,9	45,8	35,2	28,1	42,0	44,7	30,3	40,1	73,7	22,6	41,0	54,4	51,9	20,4	
Satisfacció regular	30,6	27,7	0,0	56,0	30,4	14,0	45,1	26,3	34,2	29,9	11,7	20,1	26,3	54,8	34,8	20,2	0,0	>51,7	
Satisfet	8,8	8,2	13,7	0,0	13,1	20,6	9,9	19,3	4,9	8,5	6,9	10,3	0,0	22,6	6,9	10,1	>28,8	0,0	
Molt satisfet																			

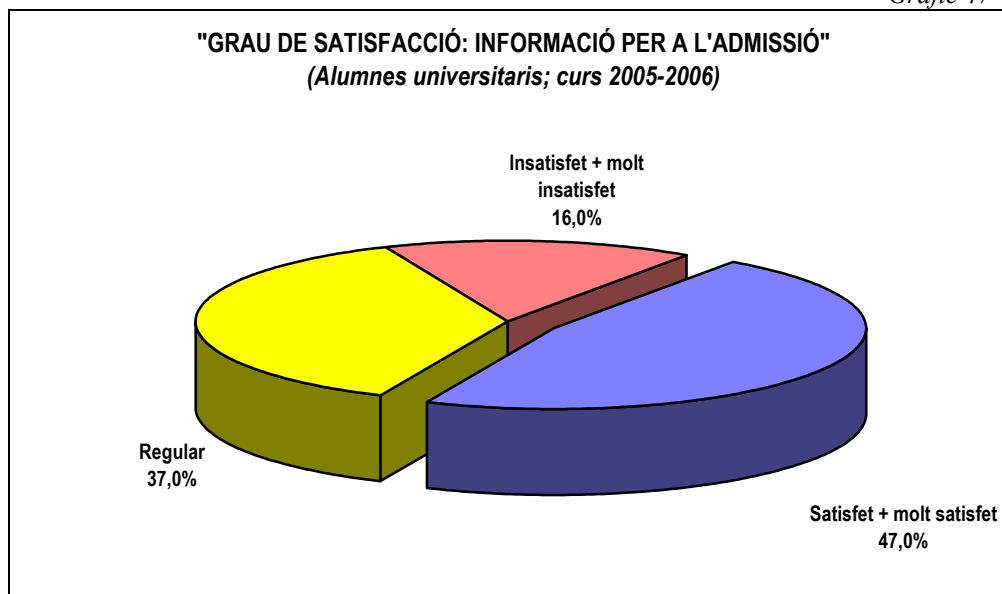
(TAULA 256)	TOTAL	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Església Catòlica
% Verticals amb marca Jhi?	695	609	33	27
QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	6,4	6,3	6,5	3,0
Molt insatisfet	13,4	14,0	<0,0	3,4
Insatisfet	40,7	39,2	>73,8	37,6
Satisfacció regular	30,6	31,9	<4,9	40,2
Satisfet	8,8	8,5	14,8	15,8
Molt satisfet				3,1

#### 4.2.6.b. Informació per a l'admissió

Entre el 50,6% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, quasi la meitat estan molt satisfets amb el servei d'Informació per a l'admissió.

El 47,0% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei d'Informació per a l'admissió que li ofereix la seva universitat, un 16,0% estan entre bastant i molt insatisfets però un important 37,0% qualifica el servei d'Informació per a l'admissió com "regular".

Gràfic 47



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei d'Informació per a l'admissió és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (63,0%) i segon curs (49,7%).
- ✓ Són majoritàriament dones (51,9%).
- ✓ Tenen entre 19 anys d'edat (59,6%) i 20 anys (54,6%).
- ✓ Són estudiants de Ciències Socials (52,4%) i Ciències de la Salut (51,0%).

- ✓ Resideixen a La Rioja (62,5%), Catalunya (51,5%) i Madrid (51,2%).
- ✓ Són estudiants d'universitats amb titularitat "altres" (53,2%).

(TAULA 257)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ	924	100	185	228	139	136	137
Molt insatisfet	5,9	6,6	5,0	7,7	5,7	7,1	2,8
Insatisfet	10,1	7,5	11,9	9,5	7,1	12,3	11,5
Satisfacció regular	37,0	<22,9	33,3	37,9	43,5	39,0	42,0
Satisfet	33,7	27,9	37,5	36,6	32,6	29,6	33,0
Molt satisfet	13,3	>35,1	12,2	<8,3	11,1	11,9	10,6

(TAULA 258)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ	924	429	495	127	116	159	111	110	88	62	150
Molt insatisfet	5,9	6,6	5,3	2,2	6,2	>10,1	6,8	2,7	3,3	10,1	6,0
Insatisfet	10,1	>13,7	<7,0	9,6	10,2	<4,6	9,9	12,9	8,2	16,1	13,0
Satisfacció regular	37,0	38,4	35,7	28,6	28,9	41,4	36,8	45,5	41,0	38,0	36,7
Satisfet	33,7	29,8	37,1	37,0	40,5	28,5	35,7	31,9	28,9	31,7	34,6
Molt satisfet	13,3	11,5	14,8	>22,6	14,1	15,3	10,9	7,0	18,7	<4,1	9,7

(TAULA 259)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ PER A L'ADMISSIÓ	924	324	275	91	74	65
Molt insatisfet	5,9	5,1	6,9	7,1	6,5	6,5
Insatisfet	10,1	10,0	10,2	10,3	8,4	17,6
Satisfacció regular	37,0	32,5	41,8	36,3	34,1	34,9
Satisfet	33,7	37,9	29,8	33,5	37,3	23,3
Molt satisfet	13,3	14,5	11,3	12,8	13,7	17,6



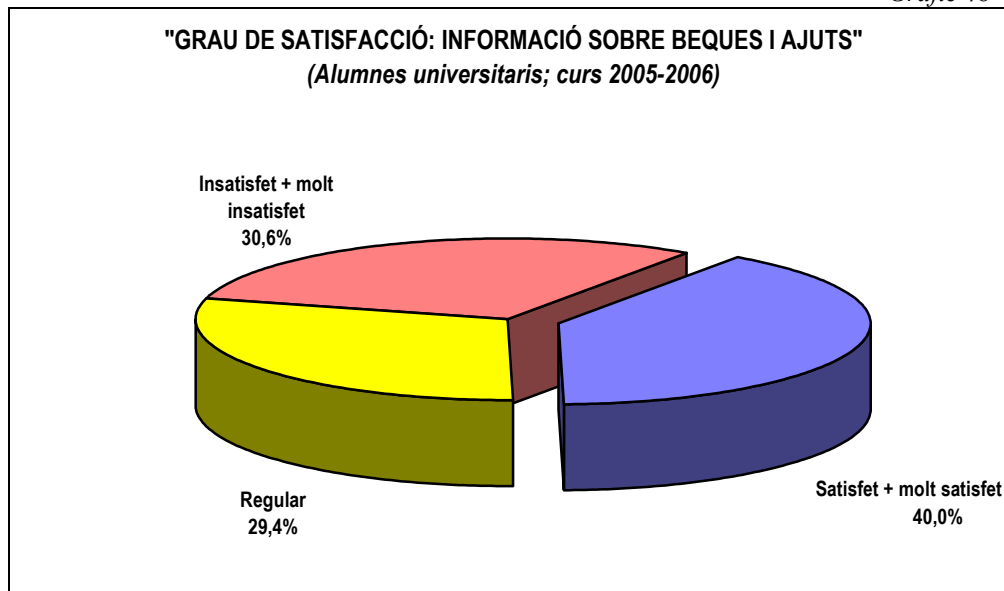


#### 4.2.6.c. Informació sobre beques i ajuts

Entre el 88,6% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dóna aquest servei, només dos de cada cinc estan molt satisfets amb el servei d'Informació sobre beques i ajuts.

El 40,0% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei d'Informació sobre beques i ajuts que li ofereix la seva universitat, però un important 30,6% estan entre bastant i molt insatisfets i un 29,4% qualifica aquest servei com "regular".

Gràfic 48



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei d'Informació sobre beques i ajuts és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (55,1%).
- ✓ No hi ha diferències entre homes (37,9%) i dones (41,6%).
- ✓ Tenen entre 19 anys d'edat (49,5%) i 20 anys (44,5%).
- ✓ No hi ha diferències per estudis.

- ✓ Resideixen al País Basc (54,9%), Comunitat Valenciana (51,2%), Castella la Manxa (49,7%), Astúries (47,6%) i Cantàbria (46,9%).
- ✓ No hi ha diferències per titularitat de la Universitat.

(TAULA 262)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ SOBRE BEQUES I AJUTS	1616	155	299	421	264	246	232
Molt insatisfet	13,9	9,2	13,4	13,3	>18,5	14,7	13,0
Insatisfet	16,7	<10,1	15,4	19,3	16,0	17,9	17,6
Satisfacció regular	29,4	25,6	31,1	29,4	31,3	27,3	29,8
Satisfet	27,3	31,8	28,6	26,4	<20,7	28,3	30,3
Molt satisfet	12,7	>23,3	11,5	11,5	13,6	11,7	9,4

(TAULA 263)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ SOBRE BEQUES I AJUTS	1616	714	902	213	211	256	198	210	154	102	272
Molt insatisfet	13,9	16,6	11,8	10,4	14,6	17,4	14,3	13,5	11,5	>22,9	10,9
Insatisfet	16,7	17,6	16,0	12,3	16,1	14,9	19,1	16,6	16,9	19,5	19,4
Satisfacció regular	29,4	27,9	30,6	27,8	24,8	28,1	29,9	33,7	28,5	25,4	33,8
Satisfet	27,3	26,2	28,1	31,4	29,8	25,3	25,5	26,9	27,3	21,8	27,4
Molt satisfet	12,7	11,7	13,5	>18,1	14,7	14,2	11,2	9,3	15,8	10,4	8,5

(TAULA 264)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ SOBRE BEQUES I AJUTS	1616	599	456	145	136	127
Molt insatisfet	13,9	15,4	12,3	10,1	12,0	20,2
Insatisfet	16,7	16,1	19,5	20,3	11,8	15,8
Satisfacció regular	29,4	28,2	27,8	36,2	37,1	25,0
Satisfet	27,3	27,2	29,3	22,9	27,9	20,7
Molt satisfet	12,7	13,0	11,0	10,4	11,2	18,3

(TAULA 265)	% Verticals amb marca Jhi?	CC - AA UNIVERSITAT														Pais Basc		
		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid		Múrcia	Navarra
	<b>TOTAL</b>																	
	1616	262	38	34	162	54	15	32	100	237	29	93	13	7	421	44	15	61
	<b>Molt insatisfet</b>	16,0	12,4	16,0	10,6	13,0	8,4	23,7	11,3	14,4	12,1	16,2	5,3	24,5	14,1	11,7	11,9	12,1
	<b>Insatisfet</b>	15,2	23,7	13,2	13,2	9,1	6,3	17,4	18,3	15,8	20,4	23,1	18,4	10,2	19,4	15,5	0,0	15,5
	<b>Satisfacció regular</b>	32,1	28,8	23,3	25,0	37,0	38,4	<9,2	31,0	29,3	19,4	33,4	36,8	44,9	29,8	30,1	>58,3	17,5
	<b>Satisfet</b>	26,1	27,5	32,3	34,4	22,8	21,3	28,0	27,9	24,0	29,7	18,0	28,9	10,2	26,8	28,0	17,9	>46,1
	<b>Molt satisfet</b>	10,6	7,5	15,3	16,8	18,1	25,6	21,7	11,5	16,5	18,5	9,3	10,5	10,2	9,9	14,6	11,9	8,8

(TAULA 266)	% Verticals amb marca Jhi?	TITULARITAT UNIVERSITAT		
		Pública	Privada	Altres
	<b>TOTAL</b>	<b>1478</b>	<b>49</b>	<b>46</b>
	<b>QUALITAT SERVEI: INFORMACIÓ SOBRE BEQUES I AJUTS</b>	<b>1616</b>	<b>43</b>	<b>46</b>
	<b>Molt insatisfet</b>	13,7	19,7	15,8
	<b>Insatisfet</b>	17,1	10,7	18,0
	<b>Satisfacció regular</b>	28,6	>44,9	24,6
	<b>Satisfet</b>	27,4	15,1	37,0
	<b>Molt satisfet</b>	13,2	9,5	4,6

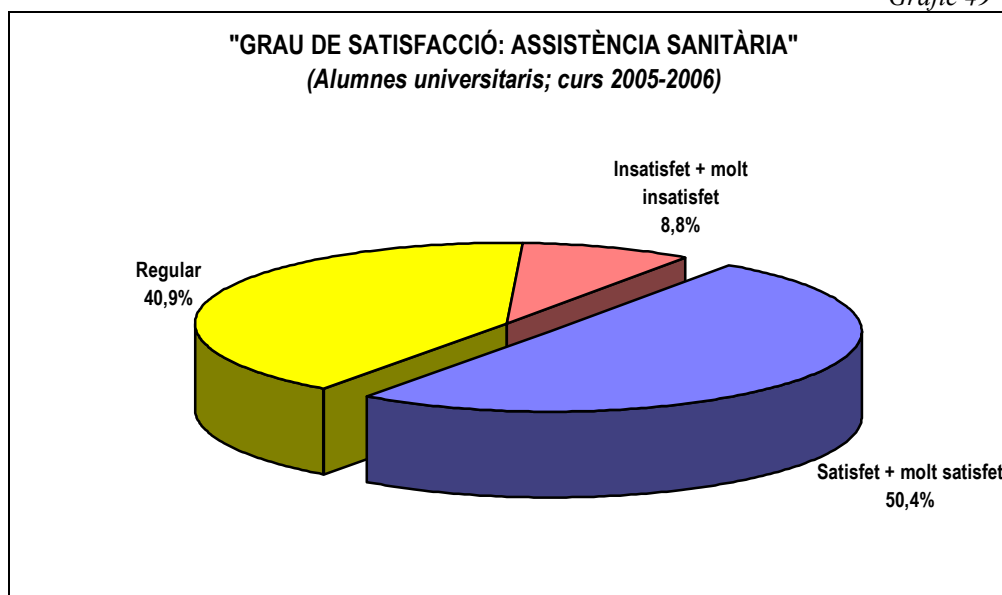
## 4.2.7. La satisfacció amb els serveis mèdic assistencial

### 4.2.7.a. Assistència sanitària

Entre el 34,5% dels alumnes universitaris que diuen recordar que a la seva universitat es dona aquest servei, la meitat estan molt satisfets amb el servei d'Assistència sanitària.

El 50,4% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb el servei d'Assistència sanitària que li ofereix la seva universitat, només un 8,8% estan entre bastant i molt insatisfets i un 40,9% qualifica aquest servei com "regular".

Gràfic 49



El perfil dels estudiants universitaris que estan més satisfets amb el servei d'Assistència sanitària és el següent:

- ✓ Són estudiants de primer curs (72,0%).
- ✓ Són principalment dones (55,7%).
- ✓ Tenen 19 anys d'edat (63,5%) o 25 anys (62,4%).
- ✓ Són estudiants d'Humanitats (62,5%), Ciències (57,6%) i Ciències de la Salut (57,1%).

- ✓ Resideixen a Navarra (76,2%), Madrid (57,1%) i a la Comunitat Valenciana (56,6%).
- ✓ Són estudiants d'universitats de l'església catòlica (60,8%).

(TAULA 267)	TOTAL	CURS					
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Primer	Segon	Tercer	Quart	Cinquè	Altres
QUALITAT SERVEI - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	622	64	110	145	100	109	93
Molt insatisfet	2,9	5,7	1,8	3,0	2,6	3,1	2,0
Insatisfet	5,9	1,6	6,1	6,9	7,1	6,9	4,7
Satisfacció regular	40,9	<20,8	43,8	43,5	47,3	40,0	41,4
Satisfet	40,1	53,1	40,3	37,5	35,7	45,5	33,1
Molt satisfet	10,3	>18,9	8,0	9,1	7,3	4,4	>18,9

(TAULA 268)	TOTAL	GÈNERE		EDAT							
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Home	Dona	Fins a 19 anys	20 anys	21 anys	22 anys	23 anys	24 anys	25 anys	26 anys o més
QUALITAT SERVEI - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	622	288	334	83	68	98	81	91	56	33	112
Molt insatisfet	2,9	3,1	2,7	1,9	5,1	4,7	0,9	2,2	0,0	7,9	2,6
Insatisfet	5,9	6,7	5,3	3,4	8,9	4,2	9,4	10,2	2,8	3,4	3,6
Satisfacció regular	40,9	46,2	36,3	31,2	36,5	44,6	46,9	40,8	45,7	26,1	45,0
Satisfet	40,1	35,3	44,2	47,9	39,5	38,5	34,0	37,7	37,3	49,4	40,9
Molt satisfet	10,3	8,8	11,5	15,6	10,0	8,0	8,7	9,1	14,2	13,0	7,8

(TAULA 269)	TOTAL	ESTUDIS				
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		Ciències socials	Estudis tècnics	Ciències	Ciències de la Salut	Humanitats
QUALITAT SERVEI - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	622	204	170	71	70	42
Molt insatisfet	2,9	2,4	1,0	2,3	>6,9	2,5
Insatisfet	5,9	7,1	5,4	5,2	8,0	4,2
Satisfacció regular	40,9	48,3	42,6	34,9	28,1	30,9
Satisfet	40,1	33,8	42,7	48,5	47,1	53,5
Molt satisfet	10,3	8,3	8,3	9,1	10,0	9,0

(TAULA 270)		CC. AA. UNIVERSITAT																
TOTAL		Andalusia	Aragó	Astúries	Comunitat Valenciana	Canàries	Cantàbria	Castella la Manxa	Castella Lleó	Catalunya	Extremadura	Galícia	Illes Balears	La Rioja	Madrid	Múrcia	Navarra	Pais Basc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		60	10	3	125	22	2	0	31	109	6	18	4	2	180	12	15	21
QUALITAT SERVEI - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA																		
Molt insatisfet	2,9	5,5	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0	1,8	4,5	14,2	3,4	0,0	0,0	3,2	6,8	0,0	0,0
Insatisfet	5,9	11,2	>22,6	0,0	2,3	0,0	0,0	0	5,6	1,7	0,0	8,7	25,0	29,4	7,5	6,8	6,0	12,9
Satisfacció regular	40,9	35,2	36,3	50,0	40,3	64,1	43,3	0	46,6	>55,1	47,8	39,6	41,7	70,6	32,2	30,1	17,9	48,5
Satisfet	40,1	38,5	41,1	50,0	41,0	25,2	42,6	0	40,4	29,8	38,1	39,6	16,7	0,0	>49,9	26,3	58,3	25,7
Molt satisfet	10,3	9,7	0,0	0,0	15,6	10,7	14,2	0	5,6	8,9	0,0	8,7	16,7	0,0	7,2	>30,1	17,9	12,9

(TAULA 271)		TITULARITAT UNIVERSITAT			
TOTAL		Pública	Privada	Església Catòlica	Altres
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>		557	27	35	2
QUALITAT SERVEI - ASSISTÈNCIA SANITÀRIA					
Molt insatisfet	2,9	2,9	0,0	2,3	>35,1
Insatisfet	5,9	5,8	3,9	10,3	0,0
Satisfacció regular	40,9	41,6	48,2	26,6	0,0
Satisfet	40,1	38,8	47,9	53,0	64,9
Molt satisfet	10,3	11,0	0,0	7,8	0,0

### **4.3. MAPA DE POSICIONAMENT DELS SERVEIS UNIVERSITARIS**

#### **4.3.1. General**

La primera constatació en la relació entre el grau d'importància dels serveis universitaris i el nivell de satisfacció des del punt de vista de la demanda és que l'oferta de serveis del conjunt de les universitats espanyoles en termes generals satisfà els nivells mínims de demanda dels estudiants, en tant que no es registra cap servei en què el nivell d'insatisfacció superi al de satisfacció.

Tanmateix, són molt pocs els serveis que es presten amb un alt grau de satisfacció, i per tant, la millora és possible en la majoria de l'activitat prestacional de la universitat.

A tal efecte, considerem que la clau per a optimitzar el nivell de satisfacció dels estudiants universitaris és té una doble vessant. En primer lloc, consisteix en prestar a alt nivell algun servei important però que en l'actualitat s'ofereixi poc, o bé, d'una manera regular. Per altra banda, es tracta de millorar sensiblement la perceptibilitat per part dels estudiants dels serveis disponibles, i en especial d'aquells considerats importants.

Per a afinar millor i complementar aquests objectius, es considera oportú construir una taula de potencial de satisfacció, on es posicionin els serveis en funció del grau d'importància i els nivells de satisfacció. En funció de la zona de la taula on ens situem, el diagnòstic i la proposta d'actuació serà diferent i particularitzada.

Així, en primer lloc, ens fixarem en el les zones de major potencial de satisfacció, que es correspondran a les interseccions d'altres importàncies amb baixes satisfaccions. En el nostre estudi, en aquesta zona es situen (acompanyats de les xifres de diferencial entre



els percentatges de satisfacció i insatisfacció de l'anàlisi de satisfacció precedent) els serveis de:

- Informació sobre beques i ajuts
- Servei d'Ordinadors
- Informació institucional (en menor mesura ja que té menys importància)

Aquests tres serveis són elements potencials per a esdevenir els objectius prioritaris i urgents de les polítiques de millora de la universitat en el terreny dels serveis.

En segon lloc, ens fixem en la zona d'intersecció entre altes importàncies i altes satisfaccions. En el nostre estudi hi trobem els serveis de:

- Biblioteca i documentació
- Cafeteria

Aquests dos serveis són candidats potencials per a convertir-se en objectius prioritaris de la política de manteniment i garantia de la qualitat del servei per part de la universitat. Tot i que entenem que és difícil diferenciar-se amb uns serveis tant estesos en el conjunt de les universitats, les institucions tenen en ells el seu principal pol d'absorció dels nivells de satisfacció de l'alumnat i per tant és un element important de posicionament bàsic de la universitat.

En tercer lloc, ens fixem en la zona d'intersecció entre altes importàncies i moderades satisfaccions. En el nostre estudi hi trobem els serveis de:

- Informàtica i comunicacions
- Software
- Relacions internacionals
- Cooperació internacional
- Informació per a l'admissió

- Centre de càlcul (en menor mesura per ser considerat menys important)

En aquest grup de serveis és possible la millora i per tant són candidats a accions particulars de millora combinant elements de major prestació amb elements de major comunicació per a enfortir els casos de dèbils perceptibilitats.

A prop d'aquests, també ens trobem amb serveis a la intersecció d'altres satisfaccions però només moderades importàncies:

- Xarxa sense fils
- Correu electrònic
- Esports
- Assistència sanitària

Es tracta d'un grup de serveis que esdevenen potencialment posicionadors secundaris de la universitat en algun altre àmbit diferent dels principals que hem vist. Es pot aconseguir un bon posicionament i una bona fidelització mitjançant l'actuació sobre aquests serveis.

Finalment, el mapa ens mostra les diferents zones de baixa importància en les que en funció de la satisfacció obtinguda es pot actuar retallant inversions o simplement no actuant.

Els criteris per a situar els serveis entre aquestes zones i les de moderada importància dels paràgrafs anteriors són flexibles. En el present estudi, hem considerat no situar cap dels quinze serveis en aquesta zones de baixa importància perquè hem considerat que, possiblement serien més pròpies d'altres serveis diferents als quinze considerats en l'estudi.



POTENCIAL DE SATISFACCIÓ	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM A <u>MOLT IMPORTANTS</u>	<b>Mantenir-lo tot igual</b> Temes considerats com essencials i on el nivell que es dona actualment per part del centre docent es percebut com a molt bo. <b>GARANTIR. DIFERENCIACIÓ.</b> <b>Posicionament secundari</b> <i>Temes importants (però menys que els "essencials") i on es considera que el centre docent els soluciona de forma molt correcta</i>	<b>Mantenir-lo tot igual o intentar millorar</b> Temes considerats essencials; es donen amb un bon nivell, si bé encara podria millorar una mica.	<b>Necessitat d'acció immediata</b> Temes considerats essencials, però que en relació amb les expectatives que tenen els alumnes es considera que el servei és dolent. Introduir millores. <b>ACTUAR URGENTMENT</b>	<b>Necessitat d'acció immediata; Oportunitat real de millora</b> Temes essencials, on es considera que el centre no ofereix un bon producte / servei. <b>ACTUAR URGENTMENT.</b>
SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM D' <u>IMPORTÀNCIA MODERADA</u>	<b>Possible àrea per a retallar intervencions i esforços</b> Temes percebuts com relativament menys importants, i que es donen amb un molt bon nivell en termes comparatius.	<b>Possible àrea per a retallar intervencions i esforços</b> Temes percebuts com relativament menys importants, i que es donen de forma correcta en termes comparatius.	<b>Necessitat d'acció</b> Igual que en el quadrant superior, però amb temes considerats com no tan determinants.	<b>Oportunitat real de millora</b> Temes menys importants que els anteriors, però que han de millorar per a assegurar la màxima satisfacció de l'alumne en funció de les seves expectatives. <b>ACTUAR</b>
SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM DE <u>RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</u>	<b>Possible àrea per a retallar intervencions i esforços</b> Temes percebuts com relativament menys importants, i que es donen amb un molt bon nivell en termes comparatius.	<b>Possible àrea per a retallar intervencions i esforços</b> Temes percebuts com relativament menys importants, i que es donen de forma correcta en termes comparatius.	<b>No acció prioritària</b> Temes menys importants, que el centre docent els presta de forma no acceptable, però que tampoc són dels més essencials.	<b>No acció prioritària</b> Temes relativament menys importants, serien millorables, però l'alumne té altres prioritats; altres temes que considera que li afecten més.



*Concepte*

TOTAL ALUMNES	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM MOLT IMPORTANTS</b>	Biblioteca i documentació (+56.7) Cafeteria (+41.0)	Informàtica i comunicacions (+36.7) Software (+36.1) Relacions internacionals (+33.2) Cooperació internacional (+35.1) Informació per a l'admissió (+30.9)	Ordinadors (+19.4)	Informació sobre beques i ajuts (+9.4)
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b>	Xarxa sense fil (+47.9) Correu electrònic (+47.8) Esports (+47.6) Assistència sanitària (+41.5)	Centre de càlcul (+36.4)	Informació institucional (+19.7)	
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</b>				

#### 4.3.2. Especialitat

En relació a la percepció que tenen el conjunt dels estudiants universitaris espanyols en relació a la importància que atorguen als diferents serveis i prestacions testats, i el grau de qualitat que ells valoren que es dona en els centres docents on ells cursen els seus estudis, entre els alumnes universitaris de **Ciències Socials** es destaquen les següents quatre variacions:

**Serveis de Correu electrònic i Xarxa sense fil:** en comparació amb les dades generals pel global dels estudiants, entre els estudiants de Ciències Socials aquests dos ítems es perceben com més importants, i es manté el nivell d'excel·lència en el servei.

**Servei d'assistència sanitària:** es manté el seu nivell d'importància moderada però baixa el seu grau de satisfacció.

**Disposar d'un servei d'ordinadors:** segueix percebent-se com molt important però baixa el seu nivell de satisfacció relatiu.

Entre els alumnes universitaris **d'Estudis Tècnics** les diferències respecte el quadre general són els següents tres aspectes:

**Serveis d'informàtica i comunicacions:** es manté el seu nivell d'importància màxim i millora el grau de satisfacció (ara òptim).

**Disposar d'un servei d'ordinadors:** es manté el seu nivell d'importància màxim i millora també el grau de satisfacció (ara correcte però millorable).

**Serveis d'informació per a l'admissió i Relacions internacionals:** es mantenen en el mateix alt grau d'importància però baixa el seu nivell de satisfacció.

La percepció que tenen els alumnes universitaris de **Ciències** difereix i aporta matisos respecte al perfil general en sis punts:

**Serveis de Cooperació internacional, Relacions internacionals i Software:** millora la seva satisfacció (òptims) i es mantenen com molt importants.

**Disposar d'un Centre de càlcul:** es manté el seu nivell d'importància moderada i millora el grau de satisfacció (òptim).

**Servei d'informació per a l'admissió:** es manté el seu nivell d'importància màxima però empitjora el seu grau de satisfacció (ara moderada insatisfacció).

**Servei d'informació institucional:** es manté el nivell d'importància moderada però baixa encara més el seu grau de satisfacció.

Entre els alumnes universitaris de **Ciències de la Salut** destaquen els següents vuit serveis amb diferències respecte la mitjana:

**Serveis de Correu electrònic i Assistència sanitària:** s'incrementa la seva importància relativa i es mantenen dins uns paràmetres d'una alta satisfacció (ara òptima).

**Servei de Cooperació internacional:** es manté el seu nivell màxima importància i millora el seu nivell d'alta satisfacció (òptima).

**Servei de Cafeteria:** es manté el seu nivell de màxima importància però baixa el seu nivell d'alta satisfacció (ara correcte però millorable).

**Disposar de Xarxa sense fil:** es manté el seu nivell d'importància moderada però baixa el seu nivell d'alta satisfacció (ara correcte però millorable).

**Servei d'informació institucional:** es manté el nivell d'importància moderada i millora en satisfacció (correcte però millorable).

**Servei de Software:** baixa en importància i es manté dins els paràmetres de moderada satisfacció (correcte però millorable).

**Disposar d'un servei d'ordinadors:** es manté el seu nivell màxima importància i però baixa el seu nivell de satisfacció.

Finalment, entre els alumnes universitaris **d'Humanitats** en onze serveis es registren diferències respecte la mitjana del univers de la recerca:

**Servei de Software:** es manté el seu nivell de màxima importància i puja el seu nivell satisfacció (ara òptim).

**Serveis de Correu electrònic i Xarxa sense fil:** es mantenen en el seu nivell d'importància moderada i baixen en nivell de satisfacció (correcte però millorable).

**Serveis d'informàtica i comunicacions, Relacions internacionals, Cooperació internacional, Informació per a l'admissió i sobretot el servei de Cafeteria:** es mantenen com de màxima importància però baixa el seu nivell satisfacció (insatisfacció moderada).

**Disposar d'un servei d'ordinadors:** es manté el seu nivell de màxima importància però baixa el seu nivell satisfacció (molta insatisfacció).

**Servei d'informació institucional:** es manté el seu nivell de moderada importància però baixa molt el nivell de satisfacció.

**Centre de càlcul:** li atorguen molta menys importància i baixa molt el nivell de satisfacció.

Alumnes de Ciències Socials (Base: 669)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM MOLT IMPORTANTS</b>	<b>Biblioteca i documentació (+60.0)</b> <b>Cafeteria (+40.8)</b> <b>Correu electrònic (+44.8)</b> <b>Xarxa sense fil (+40.3)</b>	Informació per a l'admissió (+37.3) Software (+34.8) <u>Cooperació internacional (+34.3)</u> <u>Relaciones internacionals (+32.6)</u> Informàtica i comunicacions (+30.4)		<b>Ordinadors (+12.0)</b> <b>Informació sobre beques i ajuts (+8.8)</b>
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b>	<b>Esports (+49.5)</b>	Assistència sanitària (+32.6) Centre de càlcul (+30.0)	<b>Informació institucional (+22.9)</b>	
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</b>				



Alumnes d'estudis Tècnics (Base: 552)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM MOLT IMPORTANTS</b>	Biblioteca i documentació (+52.6) Informàtica i comunicacions. (+47.5) Cafeteria (+41.5)	Software (+36.3) Cooperació internacional (+33.7) Ordinadors (+31.3)	Relacions internacionals (+29.9) Informació per a l'admissió (+24.1)	Informació sobre beques i ajuts (+8.5)
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b>	Xarxa sense fil (+62.6) Correu electrònic (+52.7) Esports (+44.5) Assistència sanitària (+44.5)	Centre de càlcul (+38.0)	Informació institucional (+19.4)	
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</b>				

Alumnes de Ciències (Base: 164)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM MOLT IMPORTANTS</b>	Biblioteca i documentació (+60.7) Cafeteria (+58.1) <u>Cooperació internacional (+56.1)</u> <u>Relacions internacionals (+53.3)</u> Software (+45.7)	Informàtica i comunicacions (+35.3)	Informació per a l'admissió (+28.9) Ordinadors (+23.4)	Informació sobre beques i ajuts (+3.0)
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b>	Centre de càlcul (+60.3) Correu electrònic (+58.0) Assistència sanitària (+50.1) Xarxa sense fil (+49.1) Esports (+45.7)			Informació institucional (+8.2)
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</b>				

Alumnes de CC. de la Salut (Base: 148)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<p><b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM MOLT IMPORTANTS</b></p>	<p>Biblioteca i documentació (+51.7)                      Correu electrònic (+43.6)                      Assistència sanitària (+42.1)                      Cooperació internacional (+40.4)</p>	<p>Informació per a l'admissió (+36.1)                      Relacions internacionals (+34.8)                      Cafeteria (+31.0)                      Informàtica i comunicacions (+30.4)</p>		<p>Informació sobre beques i ajuts (+15.3)                      Ordinadors (+12.7)</p>
<p><b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b></p>	<p>Esports (+41.3)</p>	<p>Xarxa sense fil (+35.2)                      Centre de càlcul (+33.0)                      Informació institucional (+31.3)                      Software (+30.2)</p>		
<p><b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</b></p>				

Alumnes d'Humanitats (Base: 146)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM MOLT IMPORTANTS</b>	<b>Biblioteca i documentació (+54.9)</b> <b>Software (+44.7)</b>		Informàtica i comunicacions (+27.0) Cafeteria (+25.9) Relacions internacionals (+22.3) Cooperació internacional (+21.3) Informació per a l'admissió (+16.9)	<b>Ordinadors (+9.0)</b> <b>Informació sobre beques i ajuts (+3.0)</b>
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b>	<b>Assistència sanitària (+55.7)</b> <b>Esports (+50.5)</b>	Correu electrònic(+35.0) Xarxa sense fil (+34.3)		<b>Informació institucional (+13.1)</b>
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</b>				<b>Centre de càlcul (+14.0)</b>

### 4.3.3. Comunitat autònoma

A continuació s'han seleccionat les sis Comunitats Autònomes de les quals es disposa d'una mostra suficientment significativa (Andalusia, Comunitat Valenciana, Castella i Lleó, Catalunya, Galícia i Madrid), per a establir per a cadascuna d'elles l'anàlisi estratègica que combina la percepció d'importància dels serveis que ofereix cada centre universitari amb el seu nivell de satisfacció percebut per part dels estudiants.

Entre els alumnes universitaris de la **Comunitat Autònoma d'Andalusia** hi ha nou serveis que canvien respecte la mitjana estatal, i són els següents:

**Servei de Xarxa sense fil:** en comparació amb les dades generals pel global dels estudiants, entre els estudiants d'Andalusia aquest servei es percep com més important però baixa el seu nivell de satisfacció (correcte però millorable).

**Servei de Cafeteria:** es manté el seu nivell d'importància màxima però baixa el seu grau de satisfacció (correcte però millorable).

**Disposar d'un servei d'assistència sanitària:** segueix percebent-se amb una importància moderada però baixa el seu nivell de satisfacció relatiu (correcte però millorable).

**Serveis de Relacions internacionals, Informàtica i comunicacions i Software:** es mantenen en el mateix grau d'importància màxima però baixa el seu nivell de satisfacció.

**Disposar d'un Centre de càlcul:** es manté el seu nivell d'importància moderada però baixa el seu nivell de satisfacció (insatisfacció moderada).

**Disposar d'un servei d'ordinadors:** es manté el seu nivell d'importància màxima i baixa el nivell de satisfacció.

**Servei d'informació institucional:** segueix percebent-se amb una importància moderada i baixa encara més el seu nivell de satisfacció.

Entre els alumnes universitaris de la **Comunitat Valenciana** les diferències respecte la mitjana estatal es concentren en set serveis que són els següents:

**Serveis de Xarxa sense fil, Correu electrònic, Esports i Assistència sanitària:** se'ls hi dóna més importància i es mantenen dins uns paràmetres de molt alta satisfacció (òptima).

**Servei d'informàtica i comunicacions:** es manté el seu nivell d'importància màxima i millora el seu grau de satisfacció (òptim).

**Disposar d'un Centre de càlcul:** es manté el nivell d'importància moderada i puja el seu grau de satisfacció (òptim).

**Servei d'informació sobre beques i ajuts:** es manté el seu nivell d'importància màxima i millora relativament el seu grau de satisfacció (insatisfacció moderada).

Entre els alumnes universitaris de **Castella Lleó** les diferències respecte la mitjana estatal es concentren en vuit aspectes, que són els següents:

**Serveis de Cooperació internacional i Relacions internacionals:** es mantenen dins d'uns nivells d'importància màxima i millora el seu grau de satisfacció (òptima).

**Disposar d'un servei de Cafeteria:** baixa en importància (moderada) i es manté la màxima satisfacció.

**Serveis d'assistència sanitària i Correu electrònic:** es mantenen dins d'unes coordenades d'importància moderada però baixen en el seu grau de satisfacció (correcte però millorable).

**Serveis de Software i Informàtica i comunicacions:** es mantenen dins uns nivells de màxima importància però baixen en satisfacció (insatisfacció moderada).

**Disposar d'un servei d'ordinadors:** es manté el seu nivell de màxima importància però baixa encara més en satisfacció.

Entre els alumnes universitaris de **Catalunya** la percepció que tenen del nivell de satisfacció de l'oferta que reben per part dels seus centres docents, en relació al conjunt de l'Estat difereix en vuit aspectes, que són els següents:

**Serveis d'informàtica i comunicacions, Software i Informació per a l'admissió:** es mantenen com a serveis de màxima importància i millora fins el màxim el seu grau de satisfacció.

**Servei de Correu electrònic:** puja el seu grau d'importància i es manté dins un nivell de màxima satisfacció.

**Disposar d'un servei d'ordinadors:** es manté el seu nivell de màxima importància i puja el seu nivell satisfacció (correcte però millorable).

**Servei de Cafeteria:** es manté el seu nivell de màxima importància però baixa en satisfacció (correcte però millorable).

**Serveis de Xarxa sense fil i Assistència sanitària:** es mantenen en el mateix nivell de moderada importància i però baixen relativament en satisfacció (correcte però millorable).

Entre els alumnes universitaris de **Galícia** l'avaluació que realitzen en termes de prestació de serveis per part de les universitats, respecte la mitjana estatal es constaten vuit diferències, que són les següents:

**Disposar d'un servei de Xarxa sense fil:** li donen més d'importància i es manté dins uns paràmetres de màxima satisfacció.

**Servei d'informàtica i comunicacions:** es manté el seu grau de màxima importància i millora el grau de satisfacció (òptim).

**Servei de Cafeteria:** baixa en importància (moderada) i es manté el nivell d'alta satisfacció (òptim).

**Disposar d'un Centre de càlcul:** es manté el seu nivell d'importància moderada i millora el grau de satisfacció (òptim).

**Servei d'assistència sanitària:** es manté el seu nivell d'importància moderada i baixa el grau de satisfacció (correcte però millorable).

**Servei de Cooperació internacional:** baixa el seu nivell d'importància (moderada) i també baixa la seva satisfacció (insatisfacció moderada).

**Servei d'informació per a l'admissió:** es manté el grau de màxima importància i però baixa molt el seu nivell de satisfacció.

**Servei d'informació institucional:** es manté el seu nivell d'importància moderada i però baixa el grau de satisfacció.

Les opinions i l'avaluació de la qualitat en la prestació de serveis que realitzen els alumnes universitaris de la **Comunitat de Madrid** coincideix molt amb la mitjana estatal, de forma que les diferències només es donen en dos temes, que són:

**Servei de Cafeteria:** es manté el seu nivell de màxima importància i baixa el grau de satisfacció (correcte però millorable).

**Disposar d'un Centre de càlcul:** es manté el seu nivell d'importància moderada i baixa el grau de satisfacció (insatisfacció moderada).



Alumnes Andalusia (Base: 301)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<p>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM <u>MOLT IMPORTANTS</u></p>	<p><b>Biblioteca i documentació (+53.6)</b></p>	<p>Xarxa sense fil (+39.8) Cafeteria (+33.9) Informació per a l'admissió (+30.1) <u>Cooperació internacional (+30.0)</u></p>	<p><u>Relacions internacionals (+28.3)</u> Informàtica i comunicacions (+22.7) Software (+21.1)</p>	<p><b>Ordinadors (+10.1)</b> <b>Informació sobre beques i ajuts (+5.5)</b></p>
<p>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM <u>D'IMPORTÀNCIA MODERADA</u></p>	<p><b>Esports (+46.5)</b> <b>Correu electrònic (+41.9)</b></p>	<p>Assistència sanitària (+31.5)</p>	<p>Centre de càlcul (+24.6)</p>	<p><b>Informació institucional (+15.1)</b></p>
<p>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE <u>RELATIVA</u> <u>MINOR IMPORTÀNCIA</u></p>				

Alumnes Comunitat Valenciana (Base: 178)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS</b> <b>D'INTERÈS I PERCEBUTS COM</b> <b>MOLT IMPORTANTS</b>	Biblioteca i documentació (+65.7) Xarxa sense fil (+62.1) Correu electrònic (+59.0) Esports (+57.9) Assistència sanitària (+53.4) Cafeteria (+46.3) Informàtica i comunicacions (+42.1) Centre de càlcul (+57.4)	Cooperació internacional (+38.1) Software (+37.5) Relacions internacionals (+33.0) Informació per a l'admissió (+30.9)	Informació sobre beques i ajuts (+27.4) Ordinadors (+24.5)	
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS</b> <b>PERCEBUTS COM</b> <b>D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b>			Informació institucional (+28.9)	
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS</b> <b>PERCEBUTS COM DE RELATIVA</b> <b>MENOR IMPORTÀNCIA</b>				

Alumnes Castella Lleó (Ba-se:114)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM MOLT IMPORTANTS</b>	<u>Cooperació internacional (+46.3)</u> <u>Biblioteca i documentació (+42.6)</u> <u>Relacions internacionals (+40.4)</u>	Informació per a l'admissió (+30.0)	Software (+27.3) Informàtica i comunicacions (+25.7)	Informació sobre beques i ajuts (+9.8) Ordinadors (+5.0)
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b>	Centre de càlcul (+59.6) Cafeteria (+58.9) Esports (+49.8) Xarxa sense fil (+44.5)	Assistència sanitària (+38.6) Correu electrònic (+37.8)	Informació institucional (+29.1)	
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</b>				

Alumnes Catalunya (Base: 280)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS</b> <b>D'INTERÈS I PERCEBUTS COM</b> <u><b>MOLT IMPORTANTS</b></u>	<b>Biblioteca i documentació (+70.4)</b> <b>Informàtica i comunicacions</b> <b>(+54.1)</b> <b>Software (+51.6)</b> <b>Correu electrònic (+51.2)</b> <b>Informació per a l'admissió (+44.9)</b>	<u>Relacions internacionals (+37.1)</u> Ordinadors (+35.8) <u>Cooperació internacional (+35.2)</u> Cafeteria (+34.0)		<b>Informació sobre beques i ajuts (+10.3)</b>
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS</b> <b>PERCEBUTS COM</b> <u><b>D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b></u>	<b>Esports (+47.9)</b> <b>Centre de càlcul (+41.8)</b>	Xarxa sense fil (+37.9) Assistència sanitària (+32.5)	<b>Informació institucional (+21.4)</b>	
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS</b> <b>PERCEBUTS COM DE RELATIVA</b> <u><b>MENOR IMPORTÀNCIA</b></u>				

Alumnes Galícia (Base: 106)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM MOLT IMPORTANTS</b>	<b>Xarxa sense fil (+61.2)</b> <b>Biblioteca i documentació (+62.0)</b> <b>Informàtica i comunicacions (+43.4)</b>	Software (+38.0) <u>Relacions internacionals (+33.4)</u>	<u>Ordinadors (+16.0)</u>	<b>Informació per a l'admissió (+3.6)</b> <b>Informació sobre beques i ajuts (-12.0)</b>
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM D'IMPORTÀNCIA MODERADA</b>	<b>Cafeteria (+55.8)</b> <b>Centre de càlcul (+55.0)</b> <b>Correu electrònic (+52.0)</b> <b>Esports (+46.7)</b>	Assistència sanitària (+36.2)	<u>Cooperació internacional (+29.6)</u>	<b>Informació institucional (+1.0)</b>
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</b>				

Alumnes Madrid (Base: 478)	ALTA SATISFACCIÓ	CORRECTE PERÒ MILLORABLE	INSATISFACCIÓ MODERADA	BAIXA SATISFACCIÓ
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS D'INTERÈS I PERCEBUTS COM <u>MOLT IMPORTANTS</u></b>	<b>Biblioteca i documentació (+51.5)</b>	<b>Cooperació internacional (+37.4)</b> <b>Relacions internacionals (+36.5)</b> Software (+34.3) Informàtica i comunicacions (+34.2) Informació per a l'admissió (+33.6) Cafeteria (+32.8)	<b>Ordinadors (+18.9)</b>	<b>Informació sobre beques i ajuts (+3.2)</b>
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM <u>D'IMPORTÀNCIA MODERADA</u></b>	<b>Xarxa sense fil (+50.7)</b> <b>Assistència sanitària (+46.4)</b> <b>Esports (+45.3)</b> <b>Correu electrònic (+44.8)</b>		<b>Informació institucional (+24.4)</b> <b>Centre de càlcul (+21.4)</b>	
<b>SERVEIS UNIVERSITARIS PERCEBUTS COM <u>DE RELATIVA MENOR IMPORTÀNCIA</u></b>				

Tercera Part

---

**CONCLUSIONS**





Per a comprendre la naturalesa dels serveis universitaris cal necessàriament aprofundir en els fonaments de l'activitat pública prestacional que els conforma: el servei d'educació superior, que neix del reconeixement del dret a l'educació. Igualment, cal analitzar la vinculació entre l'esmentat dret i la institució dels serveis públics en el nostre marc legal.

Cal començar, doncs, identificant el títol jurídic que empara la intervenció dels poders públics sobre l'educació, això és aquell acte que en legitima o autoritza la seva actuació.

El reconeixent constitucional al dret fonamental a l'educació i a la llibertat d'ensenyament (art. 27 CE) no comporta pas que els poders públics esdevinguin ineluctablement educadors, ja que aquests també estan obligats a promoure les condicions que facin reals i efectives la llibertat i la igualtat dels ciutadans i a remoure'n els obstacles que dificultin que així sigui (art. 9.2 CE).

Es fa necessari així enfocar l'anàlisi en l'abast i la mesura de les potestats, que, com a poders derivats, se li han reconegut a l'Administració Pública en funció de l'esmentat títol jurídic. Aquest és un tema gens pacífic i en el que no disposem de definicions legals ni reconeixements genèrics que ens ajudin.

Recorrem, doncs, a l'anàlisi de les tipologies d'activitats administratives, i a la seva classificació usual segons el grau d'intervenció o respecte a l'esfera de llibertats de la ciutadania (intervenció i ordenació, foment, servei públic i –més recentment– activitat econòmica en règim de lliure concurrència) per identificar l'activitat de servei públic com aquella activitat prestacional de les administracions consis-

tent en assumir la satisfacció de necessitats públiques, ja sigui de manera directa o contractant un tercer a l'efecte.

Procedim d'aquesta manera a aproximar-nos a les condicions que fan possible el fenomen dels serveis públics i la seva gestió, mitjançant l'estudi dels seus fonaments jurídics històrics a l'Estat, la recepció dogmàtica dels mateixos a partir de la teoria jurídica del servei públic a França –que esdevé la base de la construcció científica del conjunt del Dret Administratiu a l'Estat– i el poc interès que suscita aquest tema a Espanya fins mitjans segle XX, quan es produeix el debat entre les concepcions subjectiva i objectiva del servei públic. Ambdues visions (sia per la titularitat que recau en una administració pública, sia per ser una activitat prestada sota un règim jurídic especial) queden força conhortades actualment però el debat sobre la noció de servei públic continua sent-nos d'utilitat.

Amb tot, el bastiment d'un mercat únic europeu en tots els sentits, ha confrontat la presència del serveis públics dels països de tradició afrancesada (amb títols legitimadors i potestats sovint monopolístiques) amb les solucions adoptades en països de diferent tradició (com el món anglosaxó). Per a això, es revela de gran utilitat la teoria que considera el servei públic només una tècnica per a resoldre una idea política –el repte de garantir la satisfacció regular de certes necessitats considerades bàsiques per al progrés social– i que per tant, és compatible amb altres tècniques adoptades en altres tradicions (v. gr. les *public utilities*) per assolir el mateix repte. S'entén, així, que el Tractat Constitutiu europeu i el desplegament legislatiu comunitari posterior (que tenen la llibertat, en sentit funcional, com a presupòsit estructural bàsic) hagin adoptat aquest enfocament i hagin realçat la dimensió i naturalesa tècnica del servei públic, deixant de banda cap modelització teòrica del mateix i fins i tot, substituint l'expressió “servei públic” (per privativa de només una part dels es-

tats membres) per la de “serveis d’interès econòmic general” quan es tracta d’activitats prestacionals de caràcter econòmic. El que configura aquests serveis és la seva missió específica en pro d’aquest interès general. L’esforç comunitari, doncs, no es centra en la tècnica a aplicar per tal de protegir cada missió (que tant tècnica com missió poden ser diferents en cada estat membre) sinó en el control sobre els possibles abusos que pot generar la llibertat de cada estat membre a l’hora de definir les seves missions.

La comunitarització ha comportat, a la pràctica, el canvi del servei públic (associat a la tècnica de la *publicatio* en les tradicions afrancesades) per les “obligacions de servei públic” que s’han d’imposar des dels estats membres als agents (públics o privats) que operin en sectors liberalitzats on es prestin serveis irrenunciables socialment (tècnica de la *regulation*).

Amb aquest panorama, es dibuixen tres alternatives en la consideració política de l’activitat prestacional de les administracions públiques. En primer lloc, considerar que l’activitat és un servei essencial i, a l’empara de l’article 128.2 CE, reservar-ne per llei l’exercici a una administració pública que podrà excloure o no la iniciativa privada del sector (tècnica clàssica de servei públic, *publicatio*). En segon lloc, considerar que l’activitat és servei essencial però sense excloure’n la concurrència privada, materialitzant la intervenció pública a través de regulacions limitatives de l’exercici de la llibertat d’empresa (tècnica *regulation*). I per últim, en tercer lloc, considerar que l’activitat no és un servei essencial però revesteix interès general per ser exercida públicament, en les mateixes condicions que els particulars (règim de lliure concurrència).

Tanmateix, en la línia del que hem comentat anteriorment, cal anotar que la reserva per llei a una administració pública, inherent a la primera de les consideracions, no és pacífica i revesteix difícil har-

harmonització amb l'exigència de liberalització que procedeix del dret comunitari a l'empara dels articles 10.2 i 38 de la Constitució Espanyola.

En síntesi, per a la qualificació d'una activitat administrativa com a servei públic en sentit estricte caldrà doncs d'una declaració formal de que aquesta activitat pública és servei públic (*publicatio*); que es tracti d'una activitat prestacional de naturalesa econòmico-social; que es prestin béns i serveis als particulars d'una manera avaluable, valorable, regular, contínua i no discriminatòria; i que la gestió (o bé direcció i control sobre aquesta gestió) sigui potestat pública.

Amb aquest substrat, podem abordar l'estudi del servei públic d'educació superior que, fins a l'adveniment de l'actual règim constitucional, estava configurat com un servei públic prestat en règim de monopoli estatal, només alterat puntualment per la via del dret concordatari en favor de l'Església Catòlica.

Resseguim així el curs històric del servei d'educació superior des dels orígens contemporanis del model espanyol, herència del moviment il·lustrat, envers la seva configuració decimonònica deutora de la visió estatista napoleònica. Secularització, uniformitat i centralisme són els seus trets definidors en els successius règims liberals espanyols, i la base de l'ordenació del Duc de Rivas de 1836 i de la influent Llei d'Instrucció Pública de 1857 (Llei Moyano). Ja en aquestes primeres articulacions contemporànies, el conjunt de la formació superior a l'Estat (tot i que teòricament no es redueix només a la formació universitària, ni molt menys a la universitat pública) a la pràctica queda en mans ministerials excepte la catolicitat universitària. En el sexenni revolucionari de 1868-74 s'intenta efímerament renovar la universitat mitjançant el Decret de 21 d'octubre de 1868 que entre altres declara que el servei d'educació deixa de ser

entès com un servei públic per a passar a ser predominantment una funció de la societat, portada a terme per si mateixa, dins el marc establert per l'Estat i amb la seva ajuda, però només d'un mode subsidiari directament per aquest. La Restauració borbònica posterior restableix les condicions moyanistes, però de retruc també provoca la creació el 1876 de la *Institución Libre de Enseñanza* com a centre privat i laic d'educació, el famós i influent intent de renovació liderat pels krausistes. És la dictadura de Primo de Rivera la que curiosament aporta el 1926 la iniciativa descentralitzadora de concedir personalitat jurídica i capacitat d'obrar a les universitats, i el règim franquista el que remarca el seu caràcter corporativista, rebutjant ideològicament l'influx napoleònic liberal però sense apartar-se en cap cas del model de la Llei Moyano.

És en el darrer terç d'aquest període franquista, en la Llei General d'Educació de 1970 (Llei Villar), quan es declara que l'educació és un servei públic fonamental, no sense un intens debat previ a les corts franquistes on s'afrontaren diferents visions crítiques; des dels que consideraven l'ensenyament només activitat privada d'interès públic, objecte això sí d'una intensa regulació i intervenció per part dels poders públics; als que criticaren la declaració per lesiva de la iniciativa particular i del dret dels particulars a crear centres d'ensenyament; passant pels qui qüestionaven que l'educació hagués de ser considerada un servei públic més fonamental que altres, que la seva titularitat s'hagués d'ostentar en monopoli, o que obligués als particulars a rebre'l mitjançant concessió administrativa. Ja llavors el Consell d'Estat proclamà que l'educació era un "servei públic virtual" i que la creació d'una universitat no es concedia sinó que s'autoritzava. En la mateixa línia, la doctrina tardofranquista posterior, sense negar la condició de servei públic, el qualificaria de "servei públic impropï" i en relativitzaria les conseqüències.

En aquest context, la constitucionalització del dret a l'educació no va comportar el manteniment d'una única *publicatio* legal sobre tota l'educació, ja que, per una banda, les lleis orgàniques que han desenvolupat el dret fonamental a l'educació només s'han ocupat tangencialment del servei d'educació superior. I, per altra, les lleis orgàniques que han desenvolupat l'autonomia universitària de l'art. 27.10 CE, s'han limitat a iniciar llurs articulats recordant que aquestes institucions "realitzen" el servei públic d'educació superior sense referir quin seria el seu règim jurídic ni el seu contingut (i incorrent en inexactitud en aquest enunciat per oblit de l'existència reconeguda d'altres centres docents d'educació superior diferents de les universitats).

És aquesta mancança de *publicatio* específica la que alimenta posicions teòriques molt controvertides que afecten al nostre objecte d'estudi. En primer lloc, des d'una declarada perspectiva liberal, ens trobem amb aquells qui neguen que l'educació sigui un servei públic, argumentant que és un "servei essencial" de la societat. Aquesta consideració comporta admetre que els poders públics no gestionen l'educació com a cosa pròpia sinó que els hi és permès per llei de regular-la. A més, emparant-se amb el fet que el dret a l'educació és un dret constitucional fonamental i així matèria reservada a llei orgànica, proclamen que l'educació és un dels pocs supòsits constitucionals en els que es desapodera els poders públics per a dictar reglaments i d'aquesta manera, el fa incompatible amb una configuració com a servei públic, ja que això exigiria la seva inclusió, per assumptió de titularitat, en l'esfera de la potestat exclusiva de l'Administració. Accepten, pel reconeixement antinòmic que fa l'article 27.1 CE a la vegada del dret a l'educació i de la llibertat d'ensenyament, el requisit d'una intervenció estatal però configurada essencialment en la potestat sobre l'activitat de supervisió i foment.

En definitiva, consideren que la llibertat d'ensenyament és incompatible amb la condició de servei públic i que l'acceptació d'aquesta condició comportaria, per requeriment d'un titular públic en la mateixa, que els particulars només podrien ser concessionaris del servei.

En un segon bloc doctrinal, trobem la teoria del títol finalista, en la que es defensa que el servei públic d'educació superior a l'Estat és en realitat un títol finalista de cobertura del règim jurídic de prestació d'aquests serveis i no pas una reserva d'activitat en favor de les administracions públiques. Partint de la constatació de la no determinació del contingut del servei d'educació superior, consideren que les obligacions no estan vinculades a l'activitat prestacional del servei sinó sobre la vessant institucional de les universitats i centres, això és, que la intervenció i el control públic s'esdevé sobre el subjecte més que no pas sobre la seva activitat. El títol finalista, tot i integrar tres vessants diferents (institucional, regulatori i prestacional) pivotaria essencialment en l'element institucional. La vessant prestacional es derivaria de la creació de la institució (per llei en el cas d'universitat pública, per reconeixement si són institucions privades) i per tant s'entén que només en els casos públics aflorarien elements prestacionals propis del concepte clàssic de servei públic i no així en els casos d'institucions privades. De la mateixa manera, la vessant regulatòria derivaria d'altres competències materials de l'administració, que no són pròpies del règim de servei públic educatiu (inspecció, homologació, reconeixement professional, etc.), configurant-se el control sobre la prestació del servei públic universitari mitjançant el reconeixement *ex ante* i per llei del subjecte universitari. Aquesta visió entronca amb els corrents que reivindiquen una autonomia universitària més enllà dels actuals límits acadèmics fixats pel marc legal i la seva desregulació per a obrir pas a un model basat en l'autoregulació de les institucions universitàries.

Tanmateix, més enllà dels posicionaments teòrics doctrinals, des de la visió de la realitat jurídica positiva, el punt de partida es basa en la constatació que el full de l'educació superior a Espanya no estava en blanc l'any 1978. Des de feia més d'un segle, com hem vist, l'administració estatal exercia una activitat administrativa que reunia amb totes les clàssiques condicions doctrinals que es reclamen per poder afirmar l'existència d'un servei públic en sentit estricte i que ja hem relacionat anteriorment (això és, declaració formal o *publicatio*; naturalesa econòmica i social; prestació positiva, regular, contínua i no discriminatòria; i potestat pública de direcció i control sobre la gestió). I, a més, això era així en un entorn no de monopoli sinó, com també hem apuntat, amb la participació dels particulars (concordat eclesiàstic) en l'esmentada gestió (ja fos amb la possibilitat de creació d'institucions o, en el períodes històrics que això no es recollí normativament, en l'atribució del rol de vigilància de la fiabilitat doctrinal del conjunt de les universitats estatals).

Així doncs, la CE rep aquesta herència i adopta la seva pròpia solució per la via del reconeixement, alhora que l'autonomia universitària, de la llibertat en la creació de centres per part de particulars. Aquest dret de creació d'institucions universitàries privades s'exerceix amb normalitat a partir d'aleshores però considerem imprescindible remarcar-ne el seu sotmetiment ple al règim de prestació del servei públic d'educació superior fixat pels poders públics. En efecte, tot i el qüestionament doctrinal d'importants sectors, el Títol Preliminar de la LRU de 1983 és aplicable a les universitats privades en tot allò que no s'oposi al seu Títol VIII específic, i entenem que això fa extensible la qualificació de servei públic gestionat per particulars a l'activitat d'aquestes. D'aquesta manera, el servei públic d'educació superior prestat per les universitats sobreviu al reconeixement constitucional del dret a crear centres privats, que no són



certament concessionaris del servei, però que resten sotmesos a les mateixes condicions prestacionals que les universitats públiques, més enllà de la subjecció al seu títol regulador específic.

Partint doncs, d'aquest aixovar històric i jurídic, entenem que el constituent no tenia altra opció que relativitzar l'autonomia universitària fins a convertir-la en un dret de configuració legal, evitant així la desconexió entre l'Administració responsable de la prestació (estatal o autonòmica) i l'ens prestatari del servei públic (les universitats).

Aquesta relativització es reflectí en la LRU, però de manera tímida, quan en el seu Títol Preliminar declarà que el servei públic d'educació superior li "corresponia" a la universitat i sembla dissenyar una Universitat en majúscula i en singular, suma de les realitats presents i futures, públiques i privades, vertebrada pel *Consejo de Universidades* i dotada d'una autonomia de titularitat col·lectiva. Tanmateix, la posterior interpretació del Tribunal Constitucional no va anar en aquest sentit i, coherent amb la naturalesa de servei públic, negà l'existència d'una autonomia comuna de les universitats i la declarà pertocant a cada universitat en particular. Influí d'aquesta manera en el posterior redactat de la LOU de 2001 (actualment en vigor), on ja no hi ha més menció a la correspondència del servei públic, i les universitats tornen a simplement "realitzar"-lo.

Igualment tímida és la referència de la LOU al titular d'aquest servei, el qual només indirectament s'endevina qui és, malgrat altra vegada el Tribunal Constitucional l'ha vingut a rescatar: l'Estat esdevé responsable últim del servei del nivell estatal de la mateixa manera que les Comunitats Autònomes ho són, en llurs competències, respecte al servei del seu sistema universitari respectiu. En definitiva, és així com s'articula el model de repartiment competencial sobre el servei públic universitari que comprèn competències estatals,

competències autonòmiques i, finalment, competències de cada universitat.

La universitat espanyola afronta, doncs, l'entrada en el segle XXI en la seva qualitat d'institució científicament autònoma, però, que en la seva condició de prestacionària d'un servei públic educatiu resta totalment sotmesa al règim jurídic que configuren els poders públics responsables, remarcant-ne així la seva heteronomia (panorama que tampoc ha alterat la reforma de la LOU de 2007).

És en aquest context històrico-jurídic que trobem els serveis universitaris, entesos com aquelles activitats prestacionals realitzades per les unitats administratives de la universitat dedicades a la gestió acadèmica i de suport a l'activitat docent. Tot i que la seva presència a la universitat espanyola contemporània arrenca de molt lluny (la Llei Moyano ja preveia una estructura organitzativa de caràcter administratiu a les universitats), no constituïren com a tals una oferta prestacional agregada de serveis adreçats a la comunitat universitària, llevat del cas de les biblioteques i, en menor mesura, dels serveis esportius –molt preats pels règims dictatorials–.

D'aquesta manera, tal i com hem apuntat, l'especial naturalesa de l'activitat educativa com a servei públic en el marc constitucional és la causa que ha justificat una intervenció normativa estatal sobre els serveis universitaris a l'Estat. En efecte, mitjançant el Reial Decret 557/1991 sobre creació i reconeixement d'universitats i centres, l'Estat, a més d'establir les condicions pròpiament acadèmiques, procedeix a establir una detallada regulació de mínims en les tipologies i característiques d'espais i serveis universitaris, amb l'objectiu, es diu, de vetllar per l'existència, manteniment i qualitat de la Universitat i per a garantir la igualtat d'oportunitats en el servei públic en condicions de qualitat. Es tracta doncs, d'una concreció palpable de la ja estudiada heteronomia del servei públic d'educació superior, de-

limitativa de la pròpia autonomia universitària i de la llibertat de creació de centres, i per tant no exempta de controvèrsia. Així, a mode d'exemple, l'excessiu grau de detall que introduí a l'hora d'establir els requisits materials per a la creació i reconeixement d'institucions universitàries vulnerà el repartiment competencial existent entre Estat i comunitats autònomes, declarant el Tribunal Constitucional el 1996 la nul·litat d'aquesta extralimitació i permetent a les comunitats autònomes el desenvolupament de l'esmentat Reial Decret mitjançant diversos instruments reglamentaris, d'acord amb les seves pròpies polítiques universitàries.

Per altra banda, l'esmentat Reial Decret, en la seva relació d'exigències mínimes, estableix la categorització d'uns serveis universitaris preceptius, mínims i obligatoris, garantia del principi d'igualtat en la prestació del servei públic, diferenciats d'uns altres serveis potestatus que les universitats podran prestar (sia fent ús de la seva reconeguda autonomia organitzativa i normativa, sia per disposició de la respectiva comunitat autònoma si aquesta fa ús del comentat desplegament reglamentari de les bases contingudes en el Reial Decret). Sense entrar a destriar-ne els mers equipaments, els serveis universitaris preceptius que es fixen són set: biblioteca, esports, menjador i cafeteria, informació, informàtica, saló d'actes i servei mèdico-assistencial. I el seu àmbit d'aplicació, tot i algunes deficiències en el redactat de l'esmentat Reial Decret, s'ha considerat al conjunt del sistema universitari, abastant també a les universitats i centres ja existents a la seva entrada en vigor.

L'esmentat Reial Decret, més enllà d'una ampliació puntual del mateix incorporada el 1995, no ha estat ni derogat, ni reformat, ni substituït com a conseqüència de la LOU ni de la reforma de la mateixa de 2007.

Finalment, i com s'ha comentat a la introducció, a efectes exemplificadors de l'estudi, es considera pertinent l'estudi del cas concret dels serveis de cooperació i relacions internacionals en tant que, tot i no formar part del llistat de serveis preceptius es consideren fonamentals en la reforma que suposa la LOU a l'Estat i, entre nosaltres, la Llei d'Universitats de Catalunya del 2003, pensant ja en l'espai europeu d'educació superior.

En efecte, la creació durant els setantes de vicerectorats més o menys específics orientats sobretot al professorat actua de rella per a que sorgeixin incipients unitats prestacionals de serveis pensats ja per a l'alumnat que eclosionen i creixen en els vuitantes en proporció a l'atansament de la incorporació de l'Estat a l'àrea universitària europea. Així mentre que el preàmbul de la LRU només ho preveia com a rept, el de la LOU ja proclama la mobilitat com "objectiu essencial" seu. Ja entre nosaltres, la LUC eleva encara més el to de la europeïtzació i la internacionalització universitària, fent un abundament especial a la mobilitat com un dret dels estudiants i obrint una projecció vinculant a l'activitat universitària de cooperació i voluntariat, els valors dels quals n'esdevenen un dels seus "principis informadors".

Amb tot, considerem executat el primer dels grans objectius inicials de la nostra recerca, consistent en conèixer i aprofundir en la fonamentació per a l'existència, en la normativa espanyola, d'uns requisits mínims de prestació de serveis per a la creació i reconeixement d'universitats i centres.

Amb aquest aprofundiment, intentem abordar la verificació de la primera de les hipòtesis, consistent en considerar que no té sentit la pervivència d'una normativa sobre requisits mínims de prestació de serveis vinculada al procés de creació i reconeixement d'universitats i centres.

En aquest sentit, per una banda, des de diferents posicions cièntífico-doctrinals detallades en el treball, es confirmaria parcialment aquesta primera hipòtesi. En efecte, seguint la línia argumental de la teoria de l'educació com a servei essencial, i en la consideració constitucional d'aquesta com a dret fonamental només es podrien fixar requisits mínims mitjançant llei orgànica o mitjançant habilitació expressa al govern, en la mateixa llei orgànica, per a dictar reglamentàriament sobre aquest aspecte, sempre i quan no afectés al contingut de la llibertat protegida. D'aquesta manera es podria interpretar que la circumscripció del caràcter de llei orgànica només a determinats apartats de la LRU (i no als que es produeix l'habilitació), invalidaria l'existència de tal Reial Decret fins a l'entrada en vigor de la LOU. A més, a partir d'aquest moment, caldria confrontar acuradament la seva existència amb el respecte al contingut de la llibertat protegida. A la seva vegada, seguint els plantejaments de la teoria del títol finalista, la fixació de continguts mínims prestacionals només podria realitzar-se mitjançant la inclusió d'unes condicions *ex ante* per al reconeixement del subjecte universitari. Però, de la mateixa manera, les condicions així fixades no podrien ser les mateixes per als subjectes públics que per als privats, ja que els primers configuraran les seves activitats prestacionals en base al concepte clàssic de servei públic, i no així les segones.

Tanmateix, des del coneixement obtingut de la realitat positiva espanyola hauríem de negar taxativament la verificació d'aquesta primera hipòtesi, entenent que la regulació es circumscriu pacíficament a la descrita realitat heteronòmica de les universitats com a prestacionàries d'un servei públic educatiu, sotmès al règim jurídic que configuren els poders públics.

Ara bé, per a concloure adequadament aquesta qüestió, creiem necessari reprendre l'anàlisi incorporant-hi l'efecte de la inexorable

implantació de les directrius pròpies de l'espai europeu d'educació superior EEES al sistema espanyol d'educació superior. Així, el sistema universitari espanyol està vivint una complicada adaptació a les esmentades directrius, no només per la pròpia convulsió corporativista universitària, sinó pel canvi que suposa en el model de servei públic.

En efecte, l'analitzada confrontació de diferents tradicions administrativistes en la comunitarització europea i l'enfortiment de la dimensió i naturalesa tècnica del servei públic, ha realçat, com hem vist, la tècnica de *regulation* enfront de la de la *publicatio* pròpia de les tradicions afrancesades com la nostra. Com no podia ser d'altra manera, aquest fenomen ha impregnat també els ciments amb els que es construeix l'EEES.

Tot i que el tema creiem que té el suficient abast com per a ser objecte d'un treball de recerca posterior, apuntarem només aquí com l'EEES configura un canvi fonamental en el servei públic d'educació superior. En el marc normatiu estatal, fins ara, hem vist com el veritable subjecte actiu del servei públic d'educació superior és l'Estat (nivells centrals i subcentrals del mateix en la distribució competencial establerta) mentre que les universitats esdevenen prestacionàries del servei, realitzant-lo. Ara, en canvi, l'EEES està configurant a les universitats com a veraders subjectes actius del servei. *Verbi gratia*, fins ara, l'Estat establia el catàleg de titulacions i les universitats les implantaven; ara les universitats semblen abocades a assumir competències autònomes en el disseny i implantació els títols, mentre que l'Administració educativa els registra com a mer fedatari públic.

Amb aquestes noves condicions, amb la pèrdua de control efectiu sobre l'oferta universitària, no aconseguim desxifrar com el legislador pot discernir quins serveis són els que s'han de prestar per a

garantir la qualitat del servei universitari. I encara més: si l'administració perd la potestat per a garantir la recepció en termes d'igualtat d'un servei en condicions de qualitat, això se'ns revela com a incompatible amb la noció actual de servei públic a l'Estat.

És al llindar de l'adveniment d'aquestes noves condicions, algunes d'elles ja imbricades en el nostre sistema mitjançant dret positiu, que ens fa concloure el segon objectiu de l'estudi (això és la identificació de si, amb els recents i futurs canvis del marc general del sistema universitari, té sentit la pervivència d'una normativa d'aquest tipus) amb la verificació de la primera hipòtesi del treball i per tant l'afirmació que, al nostre entendre, amb els canvis recents i futurs del marc legal general del sistema universitari, no té sentit la pervivència d'una normativa sobre requisits mínims de prestació de serveis vinculada al procés de creació i reconeixement d'universitats i centres.

Del mateix argument, també podríem inferir la verificació de la segona de les hipòtesis del treball, afirmant que la consideració de serveis obligatoris per part de la normativa espanyola no s'ajusta a la realitat de l'EEES, si bé, la contrastació en profunditat d'aquesta hipòtesis obligaria a analitzar detalladament els elements materials continguts en l'activitat prestacional dissenyada i descrita pel nou EEES i contrastar-la amb l'actual llista de serveis obligatoris. S'ha considerat oportú posposar la realització d'aquest estudi en un futur quan la configuració de l'EEES en les diferents legislacions dels estats membres se'ns mostri més consolidada.

En la mateixa línia, volem apuntar ja aquí un altra constatació que considerem important. La fixació d'uns requisits mínims prestacionals per a les universitats i centres, així com la determinació de quins d'aquests serveis tenen la consideració d'obligatoris i potestats no té el seu reflex en el sistema de finançament universitari. És a

dir, l'administració educativa fixa les condicions de qualitat amb les que cal prestar el servei públic d'educació superior però no incorpora les mateixes com a variables que incideixin en el model de finançament de les esmentades institucions. D'aquesta manera, les mesures de control efectiu de qualitat es situen només en un moment inicial de creació de la institució i no en el control continu de la qualitat prestacional, que permetria el finançament, fomentant via incentius, la millora tant dels nivells prestacionals concrets com l'elevació de la qualitat del conjunt del servei d'educació superior. En aquest sentit, considerem oportú proposar, cas que els poders públics optin per la pervivència d'uns requisits prestacionals, el vincular els mateixos al model de finançament, incorporant-los com a indicadors objectius que incideixin en la distribució de recursos. D'aquesta manera, creiem es disposaria d'un instrument efectiu per a fer més tangibles els principis informadors i les polítiques estratègiques en l'àmbit de l'educació superior, en la línia del que ja s'ha fet puntualment en el alguns dels contractes programa i plans plurianuals de finançament del nostre entorn. En l'àmbit científic, igualment considerem oportú la realització d'un estudi comparatiu i panoràmic sobre les experiències d'aquesta incorporació en els sistemes implicats en l'EEES.

Abordada, amb tot el precedent, la naturalesa dels serveis universitaris, procedim a encarar a continuació les conclusions del segon eix d'estudi, això és la rellevància dels mateixos, identificades amb el tercer dels objectius inicials de treball: contrastar la naturalesa dels serveis obligatoris i potestatis amb la rellevància dels mateixos a efectes del "valor afegit" percebut per als seus usuaris/clients.

És amb aquest propòsit que s'ha procedit a avaluar cinc punts:

1. La importància espontània, és a dir, quins serveis es consideren els més importants per a valorar adequadament un centre



universitari i són considerats bàsics per a que una universitat sigui excel·lent, en resposta espontània i múltiple.

2. La importància suggerida, és a dir, el grau d'importància que s'atorga a que una universitat ofereixi determinats serveis, en resposta suggerida. És a partir d'aquest indicador que es pot induir el nivell de rellevància dels diferents serveis per a valorar la qualitat general d'una universitat i com "potencial factor de decisió" per a escollir / prescriure un centre universitari o un altre.
3. Notorietat dels serveis oferts, és a dir, la seva presència efectiva. Més enllà de la percepció sobre la importància dels serveis i per ponderar de forma adequada la capacitat per a valorar amb coneixement de causa els diferents serveis oferts, s'ha preguntat fins a quin punt l'alumne que respon l'enquesta és conscient de l'existència dels mateixos en el seu centre docent.
4. Grau de satisfacció amb el nivell de qualitat amb que es percep com s'estan oferint aquests serveis en la universitat on s'estudia.
5. I finalment, proposta d'altres serveis que s'estimen rellevants per a valorar satisfactòriament l'oferta de la universitat on s'estudia.

Tanmateix, a efectes metodològics i de presentació, s'ha procedit a agregar els punts 1, 2 i 5 en un capítol que centra l'anàlisi en la perspectiva de la demanda de serveis, mentre que els punts 3 i 4 conformen el capítol associat a la valoració de l'oferta dels mateixos.

L'àmbit de la recerca empírica del present treball de recerca doctoral ha estat l'anàlisi de la informació aportada pels cinc punts anteriors. Tanmateix, aquest esdevé només el primer recull sistemàtic d'informació dins un projecte més ampli de recerca longitudinal,

que, al llarg del temps, hauria de permetre establir paràmetres clars sobre alguns aspectes estratègics per la planificació eficient de l'oferta de serveis i la gestió dels mateixos: quins són els serveis realment més notoris i amb major potencial de creació de "valor afegit" i quines són les diferències significatives en la valoració dels serveis segons les universitats en funció de les sis diferents variables de classificació que ja hem emprat en aquest estudi: edat, gènere, curs acadèmic, tipologia dels estudis, comunitat autònoma i, finalment, titularitat de la universitat,...

Pel que fa als serveis universitaris objecte de l'estudi, l'enquesta contenia el detall de 47 serveis universitaris, dels quals, a efectes del present treball de recerca, s'ha procedit només a fer-ne una anàlisi dels que es corresponien als serveis fixats normativament com a obligatoris així com els dos serveis que són el cas d'emfatització d'aquest estudi, els de cooperació i relacions internacionals. En definitiva, després de les segmentacions i agregacions pertinents, s'ha treballat amb un total de 15 ítems de serveis.

El treball de camp es realitzà durant disset dies a finals del 2005 mitjançant una enquesta per Internet amb l'enviament massiu de 80.000 correus electrònics personalitzats, amb control de no repetició de respostes, sobre un univers potencial de 1.482.042 estudiants inscrits a primer i segon cicle en el curs 2003-04. Posteriorment al tancament del període de treball de camp es va procedir a ponderar i equilibrar les dades en funció d'on s'haguessin pogut incórrer en biaixos significatius per a obtenir el perfil exacte de l'opinió dels universitaris espanyols en relació a les qüestions plantejades sobre els serveis universitaris. 5.722 persones accediren al *link* de l'enquesta facilitat en el correu-e, retornant-la complimentada un total de 1.861 casos, que com a condicions estadístiques, atorguen un marge d'error total possible per tot l'estudi d'un  $\pm 2,32\%$  amb un nivell

de confiança del 95,5% on  $K=2$  i sota el supòsit de màxima indeterminació on  $p=q=50/50$ . Els principals biaixos registrats i eliminats per la ponderació posterior es corresponien als pesos reals per “Comunitats Autònomes” i a la variable “gènere”. En canvi, no calgué fer cap ponderació en la variable “edat”.

Tot seguit s'enumeren les principals conclusions que ens ha aportat aquesta recerca respecte als punts mencionats:

**Importància espontània:**

- I. Els alumnes universitaris espanyols consideren, de forma espontània, que és rellevant per a valorar positivament una universitat que els seus centres docents disposin d'una “bona biblioteca amb el que comporta un bon accés a serveis d'informació i documentació” (39,8%); i a continuació la petició de “bones instal·lacions, aules d'informàtica i programes d'accés a Internet” (34,0%), petició que en certa forma està molt relacionada amb l'anterior.
- II. En un segon nivell d'importància relativa, es posa en valor al ponderar un centre universitari, que aquest disposi dels “materials, mobiliari, instal·lacions i laboratoris apropiats” (21,7%), i que la “qualitat dels docents” sigui percebuda com a bona (20,6%).
- III. En un tercer nivell de coincidència espontània, els estudiants també donen molta importància alhora de valorar una universitat a l'existència de “bones instal·lacions esportives” (11,6%); a disposar d'un “servei de cafeteria” en el centre (10,5%); i a poder realitzar “pràctiques a les empreses” (10,3%)
- IV. En canvi, que una universitat disposi d'un servei que faciliti els intercanvis amb universitats estrangeres només ho cita

espontàniament el 2,7% dels estudiants com un factor rellevant per valorar positivament un centre.

- V. Addicionalment a aquests serveis que l'alumnat considera "bàsics" per a valorar una universitat, també proposa "nous serveis" que actualment no se li presten, com a també importants per a tal propòsit. En concret, i a part de tornar a coincidir amb la importància d'unes "bones instal·lacions i aules d'informàtica" (15,0%), destaca uns "serveis d'assessorament psicològic i sobre el mercat de treball" (14,2%), uns "serveis d'atenció a l'alumnat per a informar dels serveis existents" (13,6%) i un millor "servei de beques" (13,4%). En definitiva, sembla clar que les demandes més coincidents es situen en la reivindicació d'unes prestacions més personalitzades, emfatitzant la orientació a l'alumnat.
- VI. Tampoc entre els "nous serveis" l'alumnat troba a faltar "el potenciar més intercanvis amb universitats estrangeres" (3,6%)
- VII. En resum, entre els serveis que l'alumnat coincideix en considerar importants en resposta espontània, trobem alguns dels que conformen la llista dels preceptius normativament (biblioteca, informàtica, esports i cafeteria) però també altres que no hi consten explícitament (v. gr. les pràctiques en empreses i l'èmfasi en la qualitat dels serveis docents, del mobiliari i instal·lacions, i dels serveis d'orientació). De la mateixa manera, algun dels serveis preceptius (assistència sanitària) no es consideren d'importància per l'alumnat, tal i com també succeeix amb els serveis internacionals.

**Importància suggerida:**

- I. Per la seva banda, en la llista suggerida de serveis, dels 15 serveis de prestació objecte d'estudi (preceptius i internacionals) els serveis que es consideren més importants per part dels alumnes són: (1) Servei de biblioteca i documentació (un 98,0% el consideren de molta/màxima importància); (2) Disposar d'Ordinadors (97,6%); (3) Informació sobre beques i ajuts (97,2%) i (4) Informàtica i comunicacions (96,7%).
- II. En un segon grau d'importància, trobem: (5) Cafeteria (85,4%); (6) Software (84,5%); (7) Informació per a l'admissió (84,4%); Relacions internacionals (83,8%) i Cooperació internacional (83,7%).
- III. És a dir, a l'hora d'establir un grau d'importància als quinze serveis suggerits, l'alumnat reitera parcialment la coincidència sobre la importància màxima en resposta espontània (biblioteca i informàtica) i remarca la importància d'algun dels "nous serveis" proposats (beques i ajuts) però també altera significativament l'ordre d'importància d'algunes altres.
- IV. Així, és oportú remarcar que tant les relacions internacionals com la cooperació internacional guanyen grau d'importància en la valoració dels alumnes de mode suggerit en relació amb les respostes espontànies, situant-se en el vuitè i novè lloc d'importància respectivament entre els quinze serveis considerats.
- V. Pel que fa al detall d'aquesta demanda de serveis internacionals, el perfil dels estudiants que consideren són més importants que l'opinió mitjana es correspon a un estudiant de cursos de postgrau, que cursa Humanitats o Ciències i

resideix preferentment a Canàries. En relacions internacionals el perfil es complementa amb ser estudiant d'una universitat pública, mentre que en el cas dels de cooperació internacional, es tracta d'una estudiant dona inscrita en una universitat privada.

**Notorietat (presència efectiva):**

- I. Ja en el capítol d'anàlisi de l'oferta de serveis, l'alumnat percep majoritàriament la presència d'activitat prestacional de les seves universitats en els següents àmbits: (1) Biblioteca i Documentació (97,8%); (2) Ordinadors (96,6%); (3) Cafeteria (92,6%); (4) Correu electrònic (91,7%); i (5) Informàtica i Comunicacions (91,2%).
- II. En un segon nivell de presència, trobem: (6) Esports (89,8%); (7) Informació sobre beques i ajuts (88,6%); i (8) Relacions Internacionals ja a més distància (67,6%).
- III. Al incorporar el grau de coneixement de l'alumnat sobre els serveis presents en el seva universitat com a tercer element d'anàlisi dels serveis universitaris, ens trobem amb alguns dèficits i desajustos manifestos entre la demanda de serveis i l'oferta existent. És el cas del servei de software disponible (sisè en importància però només desè en notorietat) o el d'informació sobre beques i ajuts (tercer en importància però només setè en notorietat). En canvi, els serveis de correu electrònic (onzè en importància i quart en presència) i d'esports (dotzè en importància i sisè en presència) tenen el comportament a la inversa.
- IV. En el cas dels serveis internacionals, les relacions internacionals són percebudes pel 67,6% de l'alumnat mentre que un 83,8% les considera importants. Per la seva banda, la cooperació internacional només és percebuda pel

53,2% de l'alumnat mentre que un 83,7% la considera important.

- V. En quant a perfils, els que més perceben els serveis internacionals continuen sent estudiants ja de les darreres etapes curriculars (cinquè curs i postgrau) i d'Humanitats però que, a diferència del perfil del grau d'importància, ara són residents preferentment a Aragó i estudien a universitats privades.

#### **Nivell de satisfacció:**

- I. Els serveis millor valorats pels seus usuaris són: (1) Servei biblioteca/documentació (amb un +56,7% de diferència entre satisfacció i insatisfacció); (2) Correu electrònic (+47,8%); (3) Xarxa sense fil (+47,9% però amb més nivell de satisfacció que el precedent); (4) Esports (+47,6%); (5) Assistència sanitària (+41,5%) i (6) Servei de Cafeteria (+41,0%).
- II. Amb un acceptable nivell de satisfacció segueixen: (7) Informàtica i comunicacions (+36,7%); (8) Centre de càlcul (+36,4%); (9) Software (+36,1%); (10) Cooperació internacional (+35,1%); (11) Relacions internacionals (+33,3%) i (12) Informació per a l'admissió (+30,9%).
- III. Finalment, els serveis percebuts com a menys satisfactoris són: (13) Informació institucional (+19,7%); (14) Servei d'Ordinadors (+19,4%) i (15) Informació sobre beques i ajuts (+9,4%).
- IV. Com a desajustos més manifestos entre el nivell de satisfacció i el grau d'importància que es dóna als serveis, destaquem, per una banda, aquells serveis que es presten molt satisfactòriament encara que el grau d'importància atribuït sigui escàs (correu electrònic, xarxa sense fil, els

esports i l'assistència sanitària) juntament amb aquells serveis que es consideren importants però que no generen satisfacció suficient en els seus usuaris (la disponibilitat d'ordinadors i la informació sobre beques i ajuts).

- V. Pel que fa concretament als serveis internacionals, només el 48,0% dels alumnes universitaris estan entre bastant o molt satisfets amb el servei de Relacions internacionals que li ofereix la seva universitat, un 14,7% estan entre bastant i molt insatisfets però un important 37,3% qualifica el servei de Relacions internacionals com "regular". I el mateix passa al valorar el servei de Cooperació internacional que ofereix la universitat; el 47,2% dels alumnes estan entre bastant o molt satisfets amb, un 12,1% estan entre bastant i molt insatisfets, però un important 40,7% qualifica el servei de Cooperació internacional com "regular". Ambdós però, mantenen una certa correspondència entre nivells de satisfacció i importància atribuïda.
- VI. Els perfils de satisfacció d'aquests serveis internacionals es modifiquen sensiblement en relació amb els perfils que prèviament hem comentat d'importància o notorietat. El perfil dels més satisfets és ara d'una estudiant més jove, dona, que cursa Ciències a Cantàbria, Canàries, Astúries o les Illes Balears.
- VII. En general, però, es constata que l'oferta de serveis del conjunt de les universitats espanyoles, en termes generals, satisfà els nivells mínims de demanda dels estudiants, en tant que no es registra cap servei que el nivell d'insatisfacció superi al de satisfacció. Tanmateix, molt pocs serveis es presten a uns nivells de d'alta satisfacció, ja que només quatre serveis (biblioteca-documentació,



correu electrònic, xarxa sense fil i esports) deixen bastant o molt satisfets a més del 60% dels seus usuaris.

En base a aquests resultats, i de l'anàlisi dels punts anteriors, es considera oportú fer algunes consideracions sobre el posicionament dels serveis universitaris i aportar algunes conclusions sobre possibles factors de diferenciació entre universitats:

- I. La clau per a optimitzar el nivell de satisfacció dels estudiants universitaris considerem té una doble vessant. En primer lloc, consisteix en entrar en la prestació a alt nivell d'algun servei considerat important i que en l'actualitat s'ofereixi poc o d'una manera regular, Per altra, millorar sensiblement la perceptibilitat dels serveis oferts per part de l'alumnat, i en especial d'aquells que aquests consideren importants.
- II. Per aquests motius, es oportú fer una anàlisi del potencial de satisfacció de cada un dels serveis, tenint en compte tant el seus graus d'importància com els seus nivells de satisfacció.
- III. D'aquest mapa de potencial de satisfacció se n'extreu que les àrees de major potencial de satisfacció (és a dir la intersecció entre baixes satisfaccions i altes importàncies) es corresponen, com hem indicat a: (1) Informació sobre beques i ajuts, (2) disponibilitat d'ordinadors i, en menys mesura per la seva menor importància, (3) informació institucional. Aquests serveis són elements que esdevenen potencialment l'objectiu prioritari i urgent de l'actuació de millora per part de la universitat.
- IV. En l'esmentat mapa també s'hi reflecteixen aquell altre grup de serveis considerats com a molt importants i que a més són valorats en termes altament satisfactoris: (1) Bi-

biblioteca i documentació i, en menor mesura (2) Cafeteria. Aquests serveis són elements que esdevenen potencialment l'objectiu prioritari de l'actuació de manteniment i garantia del nivell existent de qualitat per part de la universitat, en tant que absorbeixen el major pes en el posicionament de la universitat.

- V. De la mateixa manera, el mapa reflecteix també aquelles zones intermèdies. En les d'intersecció amb importància (alta o moderada) i però moderada satisfacció, on la millora és possible, trobem: (1) Informàtica i comunicacions; (2) Software; (3) Relacions internacionals; (4) Cooperació internacional; (5) Informació per a l'admissió i en menor mesura (6) Centre de càlcul. Aquests serveis serien elements que esdevindrien l'objectiu d'una actuació particular de millora combinant elements de millor prestació i millor comunicació. En la d'intersecció entre una elevada satisfacció amb una moderada importància trobem: (1) Xarxa sense fils, (2) Correu electrònic, (3) Esports i (4) Assistència sanitària. Aquests serveis són elements que esdevenen potencialment posicionadors de la universitat en algun altre àmbit diferent dels principals (biblioteca-documentació i cafeteria) i per tant també passen a ser objectiu de l'estratègia de diferenciació i fidelització de la universitat.
- VI. Finalment, el mapa ens mostra les zones de baixa importància en les que en funció de la satisfacció obtinguda es pot actuar retallant inversions o simplement no actuant. Tot i acceptant que els criteris per a situar els serveis en aquestes zones o en les de moderada importància dels paràgrafs anteriors són flexibles, hem considerat en

l'estudi no situar cap dels quinze serveis en aquesta zona crítica.

- VII. Aquest estudi dels mapes de posicionament es concreta amb el comportament en funció d'estudis i comunitats autònomes per a constatar com es produeixen algunes diferències en funció d'aquestes variables.
- VIII. Com hem comentat, els serveis de cooperació i relacions internacionals es situarien en una zona intermèdia que aconsellaria d'actuació de millora per part de la universitat, aplicant una solució combinada de millora prestacional i millora comunicacional per a fer-los més notoris entre l'alumnat i augmentar el seus nivells de satisfacció.

Amb totes aquestes conclusions, podem verificar la tercera de les hipòtesis inicials del treball, consistent en afirmar que la consideració de determinats serveis com a obligatoris no es correspon a la rellevància percebuda dels mateixos per part de l'alumnat. En efecte, hem vist com, en les respostes múltiples i espontànies sobre la importància que l'alumnat atorga als serveis per a valorar la qualitat de la universitat, tot i coincidir amb algun dels serveis obligatoris (recordem: biblioteca, informàtica, esports i cafeteria) n'incorporen altres que no tenen aquesta consideració (recordem per exemple, les pràctiques en empresa, i la qualitat dels serveis docents i d'orientació,) o bé obvien alguns que sí la tenen (assistència sanitària).

De la mateixa manera, hem pogut constatar com el grau de percepció i importància dels serveis també varia en funció de les diferents ítems utilitzats en l'estudi (segons estudis, comunitats autònomes, titularitat de les universitats, etc..) Aquest doncs, és un segon factor que també corrobora la verificació de d'aquesta tercera

hipòtesis i que per tant dissocia la naturalesa de preceptiu a nivell normatiu amb la rellevància per part dels seus usuaris principals.

Per últim, també el resultat de la recerca empírica ens permet confirmar la quarta hipòtesi inicial, afirmant que la mobilitat, la internacionalització i la cooperació no són percebudes per l'alumnat amb la rellevància que li atorga l'EEES. En efecte, hem vist com, en mode espontani, aquests serveis no són considerats com a importants per a valorar la qualitat universitària i, tot i guanyar en importància quan es suggereixen, tampoc es situen en l'eix central de les reivindicacions de l'alumnat, com seria lògic suposar en l'actual moment històric i, sobretot, havent constatat en l'estudi que els graus de satisfacció en la prestació dels mateixos tampoc són molt elevats. Igualment, l'estudi ens revela que ens trobem davant un problema de perceptibilitat d'aquests serveis, que els fa poc notoris davant l'alumnat. Aquesta circumstància creiem afecta negativament a la seva rellevància.

Ens trobem doncs, amb uns serveis universitaris internacionals *a priori* potestats però que per impuls legal podrien considerar-se com a quasi obligatoris i que, malgrat això, els seus usuaris no valoren com a essencials.

És més, les divergències entre rellevància obtinguda i consideració normativa junt amb les diferències de valoració entre usuaris en funció de l'ítem estudiat ens acaben demostrant que tota previsió centralista i unitària ineluctablement xoca amb una realitat pluralista que només accepta allò que des de la realitat concreta de cada estudi es reclama.

Aquest panorama de pluralisme en la realitat dels ensenyaments no es recull en la normativització actual. No té sentit la proclamació de serveis universals per a una realitat que no és universal. De la mateixa manera que, en el camp de la salut, els serveis amb

què s'ha de dotar un hospital oncològic no són els mateixos amb què es dotarà un hospital d'una altra especialitat mèdica, sembla bastant fàcil entendre que els serveis amb què cal dotar les universitats haurien de ser diferents en funció de la programació d'ensenyaments que realitzin.

És aquesta circumstància la que, fins i tot abans de l'adveniment de l'EEES –i més enllà de les consideracions sobre la fonamentació jurídica dels mateixos–, fa incongruent la pervivència d'uns requisits prestacionals mínims iguals per al conjunt del sistema universitari.



Quarta Part

---

**ANNEXOS**





Annex 1

---

**BIBLIOGRAFIA**



- AA.VV. (1991). *Estudios sobre la Constitución Española. Homenaje al profesor Eduardo García de Enterría*. Madrid: Civitas.
- AA.VV. (1997). *El desarrollo de la Reforma Universitaria*. Madrid: Consejo de Universidades.
- AA.VV. (1998a). *Política y Reforma Universitaria*. Barcelona: Cedecs.
- AA.VV. (1998b). *La Universidad y el cambio de siglo*. Madrid: Alianza Editorial.
- AA.VV. (1998c). *III Seminario sobre Aspectos Jurídicos de la Gestión Universitaria*. Valladolid: Lex Nova-Universidad de Zaragoza.
- AA.VV. (2000). *V Seminario sobre Aspectos Jurídicos de la Gestión Universitaria*. Valladolid: Lex Nova-Universidad de Alcalá de Henares.
- AA.VV. (2001). *Aspectos administrativos del derecho a la educación: especial consideración de las universidades públicas*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.
- AA.VV. (2002). *VI Seminario sobre Aspectos Jurídicos de la Gestión Universitaria*. Valladolid: Lex Nova-Universitat de Girona.
- AA.VV. (2005). *Los sistemas educativos europeos ¿Crisis o transformación?*. Barcelona: Fundació La Caixa.
- AA.VV. (2007). *VII Seminario sobre Aspectos Jurídicos de la Gestión Universitaria*. Burgos: Universidad de Burgos.
- ADELL, M. (2004). *Un paseo por la LOU. Análisis sistemático de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- AGUADO, C.V. (1998). El régimen jurídico de la Universidad pública en la LRU y en la jurisprudencia constitucional. A *Revista Jurídica de Castilla-La Mancha*. 24.
- ALONSO, E. (1983). El principio de igualdad del artículo 14 de la Constitución Española. A *Revista de Administración Pública*. 100-102: 21-92.
- ÁLVAREZ DE MORALES, A. (1972). *Génesis de la Universidad española contemporánea*. Madrid: Instituto de Estudios Administrativos.
- ÁLVAREZ DE MORALES, A. (1993). *Estudios de historia de la Universidad española*. Madrid: Pegaso.
- ARIÑO, G. & DE LA CUÉTARA, J. M. & MARTÍNEZ, J. L. (1997). *El nuevo servicio público*. Madrid: Marcial Pons.
- ARIÑO, G. (1989). Leyes singulares, leyes de caso único. A *Revista de Administración Pública*, 118: 57-67.
- ARIÑO, G. (1992). Servicio público y libertades públicas. A AAVV, *Actualidad y perspectivas del derecho público a fines del siglo XX. Homenaje al profesor Garrido Falla* (pp. 1.315-1.335). Madrid: Editorial Complutense.
- ARIÑO, G. (1998). Principios de descentralización y desconcentración. A *Documentación Administrativa*. 214, 11-34.
- BAYLOS, A. & CABEZUDO, M.D. (2002). *Contrarreforma de la Universidad. La LOU, una oportunidad perdida*. Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha.
- BELLOUBET-FRIER, N. (1995). Servicio público y Derecho Comunitario. A *Revista Española Derecho Administrativo*. 18, 45-82.
- BERMEJO, J. (dir.) (1999). *Derecho Administrativo. Parte Especial*. Madrid: Civitas.
- BERMEJO, M.A. (2004). *Manuales y textos de enseñanza en la Universidad liberal*. Madrid: Dykinson.
- BLANCO, A. (1999). *Protección jurídica de las invenciones universitarias y laborales*. Madrid: Aranzadi..
- BLASCO, C. (coord.) (2006). *Estudios sobre régimen jurídico universita-*

- rio. Burgos: Universidad de Burgos.
- CGPJ (1997). *Régimen jurídico de los servicios públicos*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.
- CGPJ (2001). *Aspectos administrativos del derecho a la educación. Especial consideración de las universidades públicas*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.
- CHEVALLIER, J. (1991). *Le service public*. Paris: PUF.
- CHAVES, J.R. (1993). *Organización y gestión de las universidades públicas*. Barcelona: PPU.
- CHINCHILLA, C. (1991). El Servicio Público, ¿una amenaza o libertades públicas? A AAVV, *Estudios sobre la Constitución española. Homenaje al profesor Eduardo García de Enterría* (pp. 943-972). Madrid: Civitas.
- CLIMENT, J. (1989). La libertad de creación de centros docentes en la enseñanza superior. A ÁLVAREZ-CONDE, E., *Diez años de régimen constitucional* (pp. 191-202). Madrid: Tecnos.
- CUADRADO, J. R. (2000). *Servicios Públicos y convergencia interregional en España*. Alcalá de Henares: Laboratorio de Investigación del Sector Servicios.
- CUETO, M. (2002). *Régimen jurídico de la investigación científica: la labor investigadora en la universidad*. Barcelona: Cedecs.
- DE FUENMAYOR, A. (1966). *El Convenio entre la Santa Sede y España sobre universidades de estudios civiles*. Pamplona.
- DE LA CUÉTARA, J. M. (1983). *La actividad de la Administración*. Madrid: Tecnos.
- DE LA CUÉTARA, J. M. (1986). *Las potestades administrativas*. Madrid: Tecnos.
- DEL GUAYO, I. (1992). *El servicio público del gas*. Madrid: Marcial Pons.
- DEL VALLE, J.M. (2006). La Universidad: una administración pública en trance de revisión. A *Estudios sobre régimen jurídico universitario* (pp.11-34). Burgos: Universidad de Burgos.
- DOMÍNGUEZ, I. (1981). *El incumplimiento en la concesión de servicio público*. Madrid: Montecorvo.
- EGEA, N. (2001). *Universidad, autonomía y financiación*. Murcia: Universidad de Murcia.
- EMBED, A. (2001). Libertad de creación de centros de enseñanza y potestades administrativas de supervisión y control. In CGPJ, *Aspectos administrativos del derecho a la educación. Especial consideración de las universidades públicas*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.
- EMBED, A. & GURREA, F. (1997). *Legislación universitaria*. Madrid: Tecnos.
- ESCOLÀ, M. B. (2000). Servicios Públicos y calidad: una relación crítica. A ESCOLÀ, M. B. (ed.), *Eficacia y sistemas de calidad en la policía* (pp. 11-26). Bilbao: ERNE-ISEGS.
- ESCOLÀ, M. B. (2002). *Introducció a les formes de gestió dels serveis locals*. Barcelona: ISEGS- Universitat Internacional de Catalunya.
- ESCOLÀ, M. B. & GONZÁLEZ, R. (1999). *Elements de Govern Local*. Barcelona: ISEGS.
- ESCOLÀ, M. B. & GONZÁLEZ, R. (2001). *Institucions bàsiques del Dret Administratiu*. Barcelona: EDINUN.
- ESCUDE, R.L. (2005). Universidad privada y personalidad jurídica. A *Actualidad Administrativa-La ley*. 2.
- ESCUDE, R.L. (2007). *Las universidades privadas. Su adaptación a la Ley Orgánica de Universidades*. Granada: Comares.
- ESTEVE, J. (2002). *Autoregulación: génesis y efectos*. Pamplona: Aranzadi.
- FERNÁNDEZ-GARCÍA, J.J. (1984). *Definición de servicio público*. Pamplona: Aranzadi.

- FERNÁNDEZ-MIRANDA, A. (1988). *De la libertad de enseñanza al derecho a la educación. Los derechos educativos en la Constitución española*. Madrid: Ceura.
- FERNÁNDEZ-RODRÍGUEZ, T.R. (1996). Empresa pública y servicio público: el final de una época. A *Revista Española de Derecho Administrativo* 89, 37-48
- GARCÍA DE ENTERRÍA, E. (1988). La autonomía universitaria. A *Revista de Pública*, 117: 49-87.
- GARRIDO-FALLA, F. (1981). El modelo económico en la Constitución y la revisión del concepto de servicio público. A *Revista Española Derecho Administrativo*. 29, 225-237.
- GARRIDO-FALLA, F. (1994). El concepto de servicio público en el Derecho español. A *Revista de Administración Pública*. 135, 7-36.
- GIMENO, J. M. (1994). Sistema económico y derecho a la libertad de empresa *versus* reservas al sector público de actividades económicas. A *Revista de Administración Pública*. 135, 149-211.
- GÓMEZ-FERRER, R. (1973). El régimen general de los centros privados de enseñanza. A *Revista de Administración Pública*. 70, 10-21.
- GÓMEZ-FERRER, R. (1991). La reserva al sector público de recursos o servicios esenciales. In AA.VV. *Estudios sobre la Constitución Española. Homenaje al profesor Eduardo García de Enterría*. Madrid: Civitas.
- GONZÁLEZ-QUIRÓS, J.L. & MARTÍNEZ, J.L. (2001). *El sistema educativo en la España de los 2000*. Madrid: Fundación para el Análisis y los Estudios Sociales.
- G.U.N.I. (2006). *La enseñanza superior en el mundo*. Madrid: Mundi-prensa.
- JIMÉNEZ, A. (1992). *Historia de la Universidad española*. Madrid: Alianza.
- JIMÉNEZ-BLANCO, A. (1983). Servicio público, interés general, monopolio: recientes aportaciones del Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (1993-1994). A *Revista Española de Derecho Administrativo*, 84.
- KNIGHT, J. (2005). El comercio de la educación superior. *Política Exterior*. Vol. 2, abril-juny.
- LAGUNA, J.C. (2006). *La autorización administrativa*. Madrid: Civitas.
- LARSEN, K. & VINCENT-LACRIN, S. (2003). Tratados internacionales sobre servicios de enseñanza: ¿buenos o malos?. *Gestión de la enseñanza superior*. Vol. 15, fasc. 3.
- LEGUINA, J. & ORTEGA, L. (1982). Algunas reflexiones sobre la autonomía universitaria. A *Revista Española de Derecho Administrativo*, 35.
- LETURIA, A. (2007). *El derecho a la participación educativa*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- LOPERENA, D. (1988). El marco de la autonomía universitaria tras la STC 26/87, de 27 de febrero. A *Revista Vasca de Administración Pública*, 21.
- LLADONOSA, M. & PORTA, J. (1998). *La universidad en el cambio de siglo*. Madrid: Alianza.
- LLISET-BORRELL, F. (1996). Els serveis públics, l'activitat econòmica i les formes de gestió. A AAVV, *Ponències del Seminari de Dret Local 94-95* (pp.341-362). Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- LÓPEZ-JURADO, F. B. (1991). *La autonomía de las universidades como derecho fundamental: la construcción del Tribunal Constitucional*. Madrid: La Ley.
- MALARET, E. (1995). La recepción de la noción de Servicio Público por la dogmática española. A AAVV, *El servicio público entre Estado y mercado* (pp. 221-238). Barcelona: CSIF.
- MALARET, E. (1998). Servicios públicos, funciones públicas, garantías de los derechos de los ciudadanos:

- perennidad de las necesidades, transformación del contexto. A *Revista de Administración Pública*, 145, 49-87.
- MALARET, E. (dir.) (1997). *Régimen jurídico de los servicios públicos*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.
- MARTÍNEZ, J.L. (2001). Universidad y enseñanza superior. In AA.VV. *El sistema educativo en la España de los 2000*. Madrid: Fundación para el Análisis y los Estudios Sociales.
- MARTÍNEZ-MARÍN, A. (1990). *El buen funcionamiento de los servicios públicos. Los principios de continuidad y regularidad*. Madrid: Tecnos.
- MARTÍNEZ-MARÍN, A. (1992). La evolución de la teoría del servicio público en la doctrina española. A AAVV, *Actualidad y perspectivas del derecho público a fines del siglo XX. Homenaje al profesor Garrido Falla* (pp. 1.377-1.400). Madrid: Editorial Complutense.
- MARTÍNEZ-NEIRA, M. & RODRÍGUEZ-LÓPEZ, C. (2004). *La Universidad española 1889-1939. Repertorio de legislación*. Madrid: Dykinson.
- MARTÍNEZ-TIRADO, J. (2000). *Inspección de servicios en el ámbito de la universidad*. Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha.
- MARTÍN-MATEO, R. (1992b). Los servicios locales. Especial referencia a la prestación bajo formas societarias. A *Revista de Estudios de la Administración Local y Autónoma*, 255-256: 457-480.
- MARTÍN-REBOLLO, L. (1983). De nuevo sobre el servicio público: planteamientos ideológicos y funcionalidad técnica. A *Revista de Administración Pública*, 100-102: 2.471-2.542.
- MESTRE, J. F. (1992). *La extinción de la concesión de servicio público*. Madrid: La Ley.
- MICHAVILA, F. (1998). *La Universidad española hoy. Propuestas para una política universitaria*. Madrid: Síntesis.
- MICHAVILA, F. (2004). *Contra la contra-reforma universitaria*. Madrid: Tecnos.
- MICHAVILA, F. & CALVO, B. (2000). *La Universidad española hacia Europa*. Madrid: Fundación Alfonso Martín Escudero.
- MÍGUEZ, L. (1999). *Los servicios públicos y el régimen jurídico de los usuarios*. Barcelona: CEDECS.
- MOLES, R.J. (2006). *¿Universidad S.A.? Público y privado en la educación superior*. Barcelona: Ariel.
- MORA, A. & RODRÍGUEZ-LÓPEZ, C. (2004). *Hacia un modelo universitario. La Universidad Carlos III de Madrid*. Madrid: Dykinson.
- MORELL, L. (1999). La organización y las formas de gestión de los servicios en los últimos cincuenta años. A *Revista de Administración Pública*, 150: 379-411.
- MORERA, J. R. (1998). Possibilitats i limitacions de la casuística de les fórmules de gestió dels serveis públics. A *Fulls Econòmics*, 31.
- MOREU, E. (2003). *El examen en el nuevo sistema educativo español. Régimen jurídico de los exámenes académicos*. Granada: Comares.
- MUÑOZ-MACHADO, S. (1998). *Servicio público y mercado*. Madrid: Civitas.
- NAVARRO, J.C. (2005). *Universidades: sistemas europeo, estatal y autonómico. Su articulación competencial*. València: Titant lo Blanch.
- NIETO, A. (1984). *La tribu universitaria*. Barcelona: Ariel.
- NOGUEIRA, A. (2004). *Régimen jurídico de la selección del profesorado universitario*. Barcelona: Atelier.
- PALENCIA, F. & SOUVIRON, J.M. (2003). *La nueva regulación de las universidades. Comentario y análisis sistemático de la Ley Orgánica 6/2001*. Granada: Comares.
- PARELLADA, M. & PALOMAR, A.J. (2002). *La formación continua en las Universidades: política e instrumentos*. Madrid: Civitas.

- PEMÁN, J. (1994). El régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: sobre la vigencia y aplicabilidad del Reglamento de Disciplina Académica. A *Revista de Administración Pública*, 145: 435-445.
- PEÑA, B. (1997). *Inventario de bienes universitarios y sus modificaciones. Incidencia de la descentralización política del Estado*. Almería: Universidad de Almería.
- PÉREZ DE ARMINÁN, A. (1984). *Ley Orgánica de Reforma Universitaria: trabajos parlamentarios*. Madrid: Cortes Generales
- PÉREZ-DÍAZ, V. & RODRÍGUEZ, J.C. (2001). *Educación Superior y futuro de España*. Madrid: Fundación Santillana.
- PÉREZ-PEÑA, J. & SÁNCHEZ-GIRALDA, T. & VILA, J. (2004). *Los defensores universitarios y el reto de la calidad*. Madrid: Dykinson.
- PESET, M. & PESET, J.L. (1974). *La Universidad Española. Despotismo ilustrado y revolución liberal (siglos XVIII y XIX)*. Madrid: Taurus.
- POLO, J. R. (1997). *El régimen jurídico de las universidades privadas*. Madrid: INAP.
- PONS, E. (2001). *L'autonomia universitària*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- PONT, J.F. (1999). *De Universitate. Sobre la naturaleza, los miembros, el gobierno y la hacienda de la universidad pública en España*. Barcelona: Publicaciones de la RACEF.
- PRATS, J. (1996) La incidència de la liberalització en el règim legal de les competències locals. A AA.VV. *Ponències del seminari de dret local 1994-95*. 37-51. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- PRATS-CUEVAS, J. (2005). El sistema educativo español. A AA.VV. *Los sistemas educativos europeos ¿Crisis o transformación?*, 177-228. Barcelona: Fundació La Caixa.
- PRUJÀ, J.M. & ESCOLÀ, M.B. (2004). *La gestió de l'accés a les universitats catalanes (1987-2000)*. Girona: Documenta-Universitat Abat Oliba CEU.
- QUINTANILLA, M.A. (1999). La misión y el gobierno de la universidad abierta. A *Revista de Occidente*. 216.
- RIDDER-SYMOES, H. (1999). *Administración y recursos. Historia de la Universidad en Europa (II)*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- RODRÍGUEZ-ARANA, J. (1994). Servicio público y Derecho Comunitario Europeo. *Revista Catalana de Dret Públic*. Núm. 31.
- RODRÍGUEZ-GÓMEZ, R. (2002). *Reformas en los sistemas nacionales de educación superior*. Madrid: Netbiblo.
- ROMEAS-SEBASTIÁN, A. (2003). *Régimen jurídico de los centros concertados*. Elcano: Aranzadi
- RUIZ, P. (1998). La Universidad y los poderes públicos. In AA.VV. *La Universidad y el cambio de siglo*. Madrid: Alianza Editorial.
- SALA, J. M. (1977). *El principio de continuidad de los servicios públicos*. Madrid: INAP.
- SAN SEGUNDO, J. L. (1999). Financiación de la enseñanza universitaria: el papel de los precios a la luz de la experiencia internacional reciente. A *Revista de Educación*, 318: 71-87.
- SÁNCHEZ-BLANCO, A. (1988a). El derecho fundamental a la autonomía universitaria. A *Revista Vasca de Administración Pública*, 22: 379-411.
- SÁNCHEZ-BLANCO, A. (1988b). Introducción al constituyente universitario español. De la Ley General de Educación de 1970 a la Ley de Reforma Universitaria de 1983. A *Revista de Administración Pública*, 117: 379-411.
- SÁNCHEZ-BLANCO, A. (1992). *El sistema económico de la Constitución*. Madrid: Civitas.

- SÁNCHEZ-FERRER, L. (1996). *Políticas de Reforma Universitaria en España*. Madrid: Civitas.
- SÁNCHEZ-VEGA, M. (1981). *La educación como servicio público en el Derecho español*. Madrid: Civitas.
- SARASOLA, J. (1999). En torno a la reserva de servicios esenciales en la legislación social básica. A *Revista Vasca de Administración Pública*. 52, 217-264.
- SARMIENTO, M.J. (2003). Reflexiones preliminares sobre la organización universitaria establecida por la Ley orgánica de Universidades. A *Actualidad Administrativa-La ley*. 10.
- SENDÍN, M.A. (2004). *Hacia un servicio público europeo: el nuevo derecho de los servicios públicos*. Granada: Comares.
- SERRANO, A. (1983). *La utilidad de la noción de servicio público y la crisis del Estado del Bienestar*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- SERRANO, A. (1990). *Fundamentos del servicio público*. Madrid: Universidad Complutense.
- SOSA, F. (2004). *El mito de la autonomía universitaria*. Madrid: Civitas.
- SOUVIRÓN, J.M. (1988). *La universidad española. Claves de su definición y régimen jurídico institucional*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- SOUVIRON, J.M. (1997). *La actividad de la Administración y el servicio público*. Granada: Comares.
- SOUVIRON, J.M. & PALENCIA, F. (2002). *La nueva regulación de las universidades. Comentarios y análisis sistemático de la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Granada: Comares.
- SCHWARTZ, P., VILLAR-EZCURRA, M. & CASTELAO, J. (2007). *El bono universitario o la financiación directa al estudiante universitario*. Madrid: Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid.
- TARDÍO, J. A. (1994). *El Derecho de las Universidades públicas españolas*. Barcelona: PPU.
- VILLAR-EZCURRA, J. L. (1979). El derecho a la educación como servicio público. A *Revista de Administración Pública*, 88: 205-206.
- VILLAR-EZCURRA, J. L. (1980). *Servicio Público y técnicas de conexión*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- VILLAR-PALASÍ, J.L. (1964). *La intervención administrativa en la industria*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos
- VILLAR-ROJAS, F. J. (1980). *Privatización de servicios públicos*. Madrid: Tecnos.



Annex 2

---

**QÜESTIONARI<sup>97</sup>**

---

<sup>97</sup> El text de l'enquesta està en castellà perquè el treball de camp es va realitzar per tot l'àmbit de l'Estat espanyol.



Por primera vez en España se pone en marcha un ambicioso proyecto de investigación sobre la universidad española a través de encuestas por internet.

Respondiendo a esta encuesta, ahora tienes la oportunidad de hacer oír tú opinión y participar en un futuro en un panel de estudiantes universitarios.

[Link](#)

P1. ¿Eres usuario del panel universitario?

Sí

No

P2. Si quieres, puedes registrarte ahora como miembro del panel universitario, y así el próximo curso recibirás incentivos por cada encuesta que respondas?

1. Quiero registrarme ahora

2. No quiero registrarme ahora

P3. Para que puedas cursar bien tus estudios y dispongas de un entorno agradable, tu universidad te ofrece multitud de servicios y prestaciones, a continuación escribe los servicios que según tu punto de vista consideres que son más importantes para valorar bien un centro universitario, y que para ti serían básicos para considerar que una universidad es “excelente”:

*(respuesta espontánea y múltiple)*

P4. Con independencia de si en tu universidad se ofrecen o no, de la lista de servicios que potencialmente se pueden ofrecer, indica **qué GRADO DE IMPORTANCIA otorgas tú a que en una universidad se ofrezca...**

1	2	3	4	5
Mínima importancia	Poca importancia	Importancia regular	Mucha importancia	Máxima importancia

(rotación automática del orden de aparición de los servicios)

SERVICIO DE...	GRADO DE IMPORTANCIA				
<b>VIVIENDAS Y SERVICIOS</b>					
(1) Alojamiento	1	2	3	4	5
(2) Residencias universitarias	1	2	3	4	5
(3) Entidades bancarias	1	2	3	4	5
(4) Servicio religioso	1	2	3	4	5
<b>DOCUMENTACIÓN</b>					
(5) Biblioteca y documentación	1	2	3	4	5
(6) Centro de Documentación Europea	1	2	3	4	5
(7) Mediateca	1	2	3	4	5
(8) Librería	1	2	3	4	5
<b>ASISTENCIA SANITARIA</b>					
(9) Asistencia sanitaria	1	2	3	4	5
(10) Clínica Odontológica	1	2	3	4	5
(11) Centro de atención psicológica	1	2	3	4	5
<b>INFORMATICA</b>					
(12) Informática y comunicaciones	1	2	3	4	5
(13) Ordenadores	1	2	3	4	5
(14) Correo electrónico	1	2	3	4	5
(15) Red inalámbrica	1	2	3	4	5
(16) Software	1	2	3	4	5
(17) Centro de cálculo	1	2	3	4	5
<b>CULTURA</b>					
(18) Servicios culturales en general	1	2	3	4	5
(19) Audiciones de música	1	2	3	4	5
(20) Cine	1	2	3	4	5
(21) Artes plásticas	1	2	3	4	5
(22) Existencia de un taller de literatura	1	2	3	4	5
(23) Recitales de poesía	1	2	3	4	5
(24) Un grupo de teatro	1	2	3	4	5
(25) Existencia de un coro	1	2	3	4	5
<b>PUBLICACIONES</b>					
(26) Servicio de publicaciones	1	2	3	4	5
(27) Servicio de reproducción de imagen	1	2	3	4	5
(28) Servicio de reprografía	1	2	3	4	5
(29) Servicio de diseño gráfico	1	2	3	4	5

INTERNACIONAL					
(30) Relaciones Internacionales	1	2	3	4	5
(31) Cooperación Internacional	1	2	3	4	5
ASOCIACIONES					
(32) Asociacionismo estudiantil	1	2	3	4	5
(33) Asociacionismo de antiguos alumnos	1	2	3	4	5
(34) Empresas júnior	1	2	3	4	5
LINGÜÍSTICA					
(35) Servicio de idiomas	1	2	3	4	5
(36) Normalización lingüística	1	2	3	4	5
OCIO					
(37) Deportes	1	2	3	4	5
(38) Televisión universitaria	1	2	3	4	5
(39) Cafetería	1	2	3	4	5
(40) Agencia de viajes	1	2	3	4	5
AYUDAS					
(41) Becas	1	2	3	4	5
(42) Carnet de estudiante	1	2	3	4	5
(43) Orientación al empleo	1	2	3	4	5
(44) Material promocional	1	2	3	4	5
(45) Atención a nuevos alumnos	1	2	3	4	5
(46) Orientación jurídica	1	2	3	4	5
(47) Defensor del universitario	1	2	3	4	5

P5. ¿Cuáles de estos servicios se dan en la actualidad en tu universidad?

**(rotación automática del orden de aparición de los servicios)**

	Se da en tu universidad	No se da	No lo sabes
<b>VIVIENDAS Y SERVICIOS</b>			
(1) Alojamiento	1	2	3
(2) Residencias universitarias	1	2	3
(3) Entidades bancarias	1	2	3
(4) Servicio religioso	1	2	3
<b>DOCUMENTACIÓN</b>			
(5) Biblioteca y documentación	1	2	3
(6) Centro de Documentación Europea	1	2	3
(7) Mediateca	1	2	3
(8) Librería	1	2	3
<b>ASISTENCIA SANITARIA</b>			
(9) Asistencia sanitaria	1	2	3
(10) Clínica Odontológica	1	2	3
(11) Centro de atención psicológica	1	2	3
<b>INFORMATICA</b>			
(12) Informática y comunicaciones	1	2	3
(13) Ordenadores	1	2	3
(14) Correo electrónico	1	2	3
(15) Red inalámbrica	1	2	3
(16) Software	1	2	3
(17) Centro de cálculo	1	2	3
<b>CULTURA</b>			
(18) Servicios culturales en general	1	2	3
(19) Audiciones de música	1	2	3
(20) Cine	1	2	3
(21) Artes plásticas	1	2	3
(22) Existencia de un taller de literatura	1	2	3
(23) Recitales de poesía	1	2	3
(24) Un grupo de teatro	1	2	3
(25) Existencia de un coro	1	2	3
<b>PUBLICACIONES</b>			
(26) Servicio de publicaciones	1	2	3
(27) Servicio de reproducción de imagen	1	2	3
(28) Servicio de reprografía	1	2	3
(29) Servicio de diseño gráfico	1	2	3
<b>INTERNACIONAL</b>			
(30) Relaciones Internacionales	1	2	3
(31) Cooperación Internacional	1	2	3
<b>ASOCIACIONES</b>			
(32) Asociacionismo estudiantil	1	2	3
(33) Asociacionismo de antiguos alumnos	1	2	3
(34) Empresas júnior	1	2	3

LINGÜÍSTICA			
(35) Servicio de idiomas	1	2	3
(36) Normalización lingüística	1	2	3
OCIO			
(37) Deportes	1	2	3
(38) Televisión universitaria	1	2	3
(39) Cafetería	1	2	3
(40) Agencia de viajes	1	2	3
AYUDAS			
(41) Becas	1	2	3
(42) Carnet de estudiante	1	2	3
(43) Orientación al empleo	1	2	3
(44) Material promocional	1	2	3
(45) Atención a nuevos alumnos	1	2	3
(46) Orientación jurídica	1	2	3
(47) Defensor del universitario	1	2	3

**(Sólo aparecerán los servicios valorados en la pregunta anterior)**

P6. De estos servicios que has indicado que existen en tu universidad, valora el NIVEL DE SATISFACCIÓN con el que según tu opinión se están ofreciendo...

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfacción regular	Satisfecho	Muy satisfecho

(rotación automática del orden de aparición de los servicios)

CALIDAD DEL SERVICIO DE...	GRADO DE SATISFACCIÓN				
<b>VIVIENDAS Y SERVICIOS</b>					
(1) Alojamiento	1	2	3	4	5
(2) Residencias universitarias	1	2	3	4	5
(3) Entidades bancarias	1	2	3	4	5
(4) Servicio religioso	1	2	3	4	5
<b>DOCUMENTACIÓN</b>					
(5) Biblioteca y documentación	1	2	3	4	5
(6) Centro de Documentación Europea	1	2	3	4	5
(7) Mediateca	1	2	3	4	5
(8) Librería	1	2	3	4	5
<b>ASISTENCIA SANITARIA</b>					
(9) Asistencia sanitaria	1	2	3	4	5
(10) Clínica Odontológica	1	2	3	4	5
(11) Centro de atención psicológica	1	2	3	4	5
<b>INFORMATICA</b>					
(12) Informática y comunicaciones	1	2	3	4	5
(13) Ordenadores	1	2	3	4	5
(14) Correo electrónico	1	2	3	4	5
(15) Red inalámbrica	1	2	3	4	5
(16) Software	1	2	3	4	5
(17) Centro de cálculo	1	2	3	4	5
<b>CULTURA</b>					
(18) Servicios culturales en general	1	2	3	4	5
(19) Audiciones de música	1	2	3	4	5
(20) Cine	1	2	3	4	5
(21) Artes plásticas	1	2	3	4	5
(22) Existencia de un taller de literatura	1	2	3	4	5
(23) Recitales de poesía	1	2	3	4	5
(24) Un grupo de teatro	1	2	3	4	5
(25) Existencia de un coro	1	2	3	4	5



PUBLICACIONES					
(26) Servicio de publicaciones	1	2	3	4	5
(27) Servicio de reproducción de imagen	1	2	3	4	5
(28) Servicio de reprografía	1	2	3	4	5
(29) Servicio de diseño gráfico	1	2	3	4	5
INTERNACIONAL					
(30) Relaciones Internacionales	1	2	3	4	5
(31) Cooperación Internacional	1	2	3	4	5
ASOCIACIONES					
(32) Asociacionismo estudiantil	1	2	3	4	5
(33) Asociacionismo de antiguos alumnos	1	2	3	4	5
(34) Empresas júnior	1	2	3	4	5
LINGÜÍSTICA					
(35) Servicios de idiomas	1	2	3	4	5
(36) Normalización lingüística	1	2	3	4	5
OCIO					
(37) Deportes	1	2	3	4	5
(38) Televisión universitaria	1	2	3	4	5
(39) Cafetería	1	2	3	4	5
(40) Agencia de viajes	1	2	3	4	5
AYUDAS					
(41) Becas	1	2	3	4	5
(42) Carnet de estudiante	1	2	3	4	5
(43) Orientación al empleo	1	2	3	4	5
(44) Material promocional	1	2	3	4	5
(45) Atención a nuevos alumnos	1	2	3	4	5
(46) Orientación jurídica	1	2	3	4	5
(47) Defensor del universitario	1	2	3	4	5

P7. Finalmente, ¿qué sugerencias de otros servicios propones para mejorar tu nivel de satisfacción en esta universidad?

(Respuesta espontánea y múltiple)

#### Datos de clasificación del alumno

P8. Indica tu género: (Hombre / mujer)

P9. ¿Cuál es tu edad?

(17 años; 18 años; 19 años; 20 años; 21 años; 22 años; 23 años; 24 años; 25 años; 26 años o más)

P10. CC.AA de tu universidad: *(desplegable)*<sup>98</sup>

P11. Universidad donde cursas tus estudios: *(desplegable)*

P12. Actualmente cursas... (Primero; Segundo; Tercero; Cuarto; Quinto; Otros)

P13. Concretamente, ¿qué estudios estás cursando?

P14. (OPCIONAL)

Si quieres, nos puedes facilitar tu e-mail para participar en otros estudios y ganar premios:

*(enviar encuesta)*

<sup>98</sup> (1) Andalucía; (2) Aragón; (3) Asturias; (4) Comunidad Valenciana; (5) Canarias; (6) Cantabria; (7) Castilla la Mancha; (8) Castilla León; (9) Cataluña; (10) Extremadura; (11) Galicia; (12) Islas Baleares; (13) La Rioja; (14) Madrid; (15) Murcia; (16) Navarra; (17) País Vasco

Annex 3

---

**MANUAL DE CODIS**



**RE-CODIFICACIÓ****Titularitat del Centre:**

Titularitat pública.....	1
Titularitat privada .....	2
Titularitat de l'Església Catòlica .....	3
Altres.....	4

**Tipologia dels estudis universitaris:**

Ciències .....	1
Ciències de la Salut .....	2
Ciències Socials.....	3
Humanitats.....	4
Estudis Tècnics.....	5

Explicació de la nomenclatura: el criteri bàsic per a l'agregació en tipologies no està basat en si els estudis són de primer o segon cicle, sinó en funció de la seva especialitat temàtica funcional, així els cinc grups comprenen els següents estudis:

- (1) Ciències: *Estadística; Biologia; Biotecnologia; Física, Ciències ambientals; Geologia; Matemàtiques; Química; Bioquímica, i similars.*
- (2) Ciències de la Salut: *Fisioteràpia; Infermeria; Logopèdia; Nutrició humana i dietètica; Òptica i optometria; Podologia; Teràpia ocupacional; Farmàcia; Medicina; Odontologia; Veterinària; Ciències i tècniques dels aliments; Ciències de l'activitat física i de l'esport, i similars.*
- (3) Ciències Socials: *Biblioteconomia i documentació; Ciències empresarials; Educació social; Gestió i Administració pública;*

*Mestre (...); Relacions laborals; Treball social; Turisme; Administració i direcció d'empreses; Ciències polítiques i de l'administració; Comunicació audiovisual; Dret; Economia; Pedagogia; Periodisme; Psicologia; Publicitat i RRPP; Sociologia; Ciències actuàries i financeres; Ciències del Treball; Criminologia; Documentació; Investigació i tècniques de mercat; Psicopedagogia, i similars.*

(4) Humanitats: *Ciències religioses; Belles Arts; Filologia (...); Filosofia; Geografia; Història; Història de l'art; Humanitats; Llengües i cultures romàniques; Llengües i cultures semítiques; Teologia; Traducció i interpretació; Antropologia social i cultural; Història i ciències de la música; Lingüística; Teoria de la literatura i literatura comparada, i similars.*

(5) Estudis Tècnics: *Arquitectura tècnica; Enginyeria tècnica aeronàutica, agrícola, en obres públiques, de mines, de telecomunicacions, en disseny industrial, industrial, naval, en navegació marítima i similars; Arquitectura; Enginyeria geològica, aeronàutica, agronòmica, de camins canals i ports, forestal, de telecomunicacions, en informàtica, industrial o química; Enginyeria de materials, en automàtica i electrònica industrial, en electrònica, en organització industrial; Enologia; Màquines navals; Nàutica i transport marítim, i similars.*

## **CODIFICACIÓ PREGUNTES DE RESPOSTA OBERTA I ESPONTÀNIA**

### **P30. SERVEIS MÉS IMPORTANTS**

Pràctiques en les empreses.....	1
Disposar d'una borsa de treball .....	2
Estudis enfocats al món laboral real / orientació professional.....	3
Atenció personalitzada a l'alumne .....	4
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet .....	5
Un ordinador per alumne .....	6
Bona biblioteca / accés serveis d'informació / documentació.....	7
Sales d'estudi àmplies / espais per a treballar en equip.....	8
Major flexibilitat horària per a l'ús d'instal·lacions .....	9
Materials, mobiliari i instal·lacions apropiades / laboratoris.....	10
Aules adaptades a les noves tecnologies.....	11
Qualitat del professors .....	12
Interès del professors pels alumnes .....	13
Major relació entre docents i alumnes (tutories).....	14
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures .....	15
Serveis administratius ràpids i eficients .....	16
Informació i realitzar tràmits per Internet .....	17
Serveis de beques .....	18
Intercanvis amb universitats estrangeres .....	19
Organització de cicles de conferències / seminaris.....	20
Organització d'esdeveniments culturals / oci.....	21
Servei de copisteria accessible.....	22
Bones instal·lacions esportives.....	23
Bons accessos (+ transport públic; + aparcaments).....	24
Bon servei de menjador (relació qualitat / preu) .....	25
Servei de cafeteria .....	26
Places de residència prop del centre universitari .....	27
Campus con zones verdes.....	28
Xarxa sense fil (WIFI – <i>Wireless</i> ).....	29
Curs d'idiomes .....	30
Delegació d'estudiants (associació d'alumnes) .....	31
Accés a minusvàlids / discapacitats.....	32

## **P70. ALTRES SERVEIS PER A MILLORAR EL NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB L'OFERTA ACTUAL**

Més atenció a les pràctiques en les empreses .....	1
Més atenció als continguts pràctics en la docència .....	2
Docència més enfocada al món laboral / professional .....	3
Servei del defensor de l'alumne – investigador - becari .....	4
Servei d'assessorament a l'alumne (psicològic; mercat de treball).....	5
Bones instal·lacions – aules d'informàtica / programes / accés a Internet .	6
Realització de cursos d'informàtica .....	7
Més cursos i interès pels idiomes .....	8
Un ordinador per alumne .....	9
Bones biblioteques / accés serveis d'informació / documentació.....	10
Ampliació sales d'estudi / espais per a treballar en equip .....	11
Major flexibilitat horària per a l'ús d'instal·lacions .....	12
Aules adaptades a les noves tecnologies.....	13
Millor qualitat dels professors .....	14
Major relació entre docents i alumnes (tutories).....	15
Millorar la metodologia per a impartir les assignatures .....	16
Servei d'atenció a l'alumne (informar de serveis existents).....	17
Serveis administratius ràpids i eficients .....	18
Millor servei de beques .....	19
Subvencionar les places de residència.....	20
Potenciar més els intercanvis amb universitats estrangeres.....	21
Organització d'esdeveniments culturals / oci.....	22
Bones instal·lacions esportives .....	23
Bons accessos (+ transport públic; + aparcaments).....	24
Accés per a minusvàlids .....	25
Bon servei de menjador (relació qualitat / preu) .....	26
Millor servei de cafeteria .....	27
Millor servei de copisteria / reprografia .....	28
Xarxa sense fil (WIFI – <i>Wireless</i> ).....	29
Disposar de serveis mèdics .....	30
Disposar d'una borsa de treball .....	31
Millorar la climatització de les aules.....	32
Milliores de les infraestructures / aules / instal·lacions .....	33
Bon servei de neteja / manteniment .....	34