



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de **Catalunya**

L'ESTUDI D'OCUPADORS: ANÀLISI QUALITATIVA

L'opinió de les empreses de finances,
d'assegurances i d'activitats immobiliàries sobre
els graduats en Economia, ADE i Empresarials

El disseny metodològic i el treball de camp de la segona fase han estat responsabilitat del Centre d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball del Departament de Sociologia de la Universitat Autònoma de Barcelona i AQU Catalunya.

© **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya**

C. dels Vergós, 36-42
08017 Barcelona

Primera edició: març de 2016

Amb la col·laboració:



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObresDerivades 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució i la comunicació pública sempre que se'n citi l'autor i no se'n faci un ús comercial. La llicència completa es pot consultar a:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>



Disponible també en versió electrònica:
<www.aqu.cat>

SUMARI

1. Introducció.....	4
2. Resum quantitatiu	7
3. Part qualitativa	10
3.1. Context.....	10
3.2. Què busquen els ocupadors? (competències i característiques personals considerades importants en la contractació dels graduats).....	12
3.3. Valoració de la formació rebuda.....	15
3.4. Competències que es poden millorar en la formació de grau	17
3.5. Dificultats de contractació.....	18
3.6. Formació continuada	19
3.7. Relació amb la universitat.....	20
3.8. Propostes de millora	22
4. Annex metodològic	24

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe és resultat de la fase qualitativa del projecte Ocupadors, dissenyat i dirigit per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) i que s'ha dut a terme gràcies a la col·laboració de l'Obra Social La Caixa.

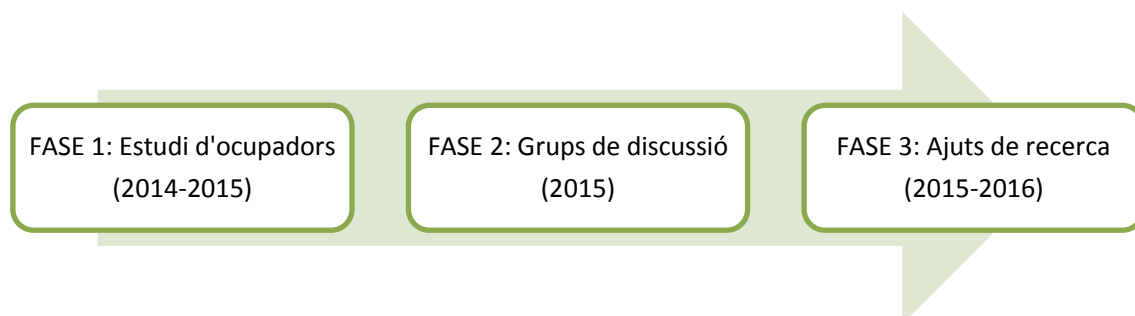
S'entén que són «graduats recents» aquelles persones que han obtingut un títol universitari durant els dos anys anteriors a la seva contractació.

En conjunt, el projecte Ocupadors té com a objectiu conèixer la percepció dels ocupadors sobre les competències i la formació de la població graduada recentment que ha estat contractada des de l'any 2010.

En concret, es pretenen identificar els punts forts i febles de les competències adquirides en l'àmbit universitari —car l'experiència professional de la població objecte d'estudi és, en principi, molt escassa o nul·la—, si bé aquestes competències també són fruit de la seva formació prèvia i del seu

procés general de socialització.

El projecte Ocupadors consta de tres fases:



La primera fase, de caràcter quantitatiu, s'ha basat en una enquesta en línia, les magnituds principals de la qual es mostren en el quadre 1.

Quadre 1. Població, mostra, percentatge de resposta i error mostral de l'enquesta als ocupadors

	Població	Mostra	Resposta	Error mostral
Empreses privades	16.757	1.325	7,91%	2,6%
Funció pública	66	11	16,7%	27,7%
Ensenyament	2.822	281	10,0%	5,7%
Infermeria	520	112	21,5%	8,4%
Medicina	606	90	14,8%	9,7%

La segona fase, de caràcter qualitatiu, s'ha basat en la realització de grups de discussió i entrevistes telefòniques semiestructurades a un conjunt de 12 perfils d'ocupadors, identificats en funció de la branca d'activitat a la qual pertanyien. L'objectiu d'aquesta fase és aprofundir en els resultats genèrics de l'enquesta i obtenir una informació més rica i detallada que permeti

desenvolupar i interpretar contextualment les dades quantitatives. Aquesta és la fase en què cal situar les informacions que es presenten en les pàgines següents. El quadre 2 recull els perfils identificats, les titulacions associades a cada perfil i el nombre de persones que han participat en cada un dels dos mètodes utilitzats.

Quadre 2. Branques d'activitat i titulacions associades als 12 perfils identificats per desenvolupar la fase qualitativa (grups de discussió i entrevistes semiestructurades) del projecte Ocupadors

PERFIL	BRANCA D'ACTIVITAT	AGRUPACIÓ TITULACIONS	Grups de discussió	Entrevistes	Total participants fase qualitativa
1	Institucions financeres, assegurances i activitats immobiliàries	Economia, ADE i Empresarials	4	2	6
2	Indústria	Enginyeries de la Producció	5	3	8
3	Construcció	Arquitectura i Enginyeries Civils	6	3	9
4	Tecnologies de la comunicació	Enginyeries de la Comunicació	9		9
5	Mitjans de comunicació	Comunicació	9		9
6	Serveis jurídics	Dret, Relacions Laborals i Criminologia	7		7
7	Consultories i serveis a les empreses	Economia, ADE i Empresarials	7	3	10
8	Serveis educatius i socials	Psicologia, Pedagogia, Psicopedagogia, Treball Social, Educació Social		7	7
9	Educació infantil i primària	Mestres	6	1	7
10	Educació secundària	Llicenciats/graduats amb CAP/màster en educació	9		9
11	Sanitat-medicina	Medicina	9	1	10
12	Sanitat-infermeria	Infermeria	10		10
Total			81	20	101

La tercera fase, amb la qual es finalitzarà l'estudi, consistirà en la convocatòria d'ajuts de recerca dirigits a la comunitat acadèmica, que hauran de permetre obtenir nou coneixement respecte a l'adequació entre la formació universitària i les demandes del mercat de treball.

L'informe que segueix a continuació correspon a la branca d'institucions financeres, assegurances i activitats immobiliàries i valora els titulats en Economia, ADE i Empresarials (núm. 1 del quadre 2). En el quadre 3 es mostra la graella tipològica utilitzada. Com es pot comprovar, es va recollir informació de representants d'empreses del sector, diferenciades en

funció de la grandària. Així, es va distingir entre microempreses (menys de 10 treballadors), petites empreses (entre 10 i 49 treballadors), mitjanes empreses (entre 50 i 249 treballadors) i grans empreses (de 250 treballadors en amunt). A més, es va equilibrar la participació de les empreses segons les seves activitats, de manera que hi ha empreses dedicades a activitats financeres, a assegurances i a activitats immobiliàries.

Quadre 3. Empreses (en funció de la seva grandària) de les quals s'ha obtingut informació

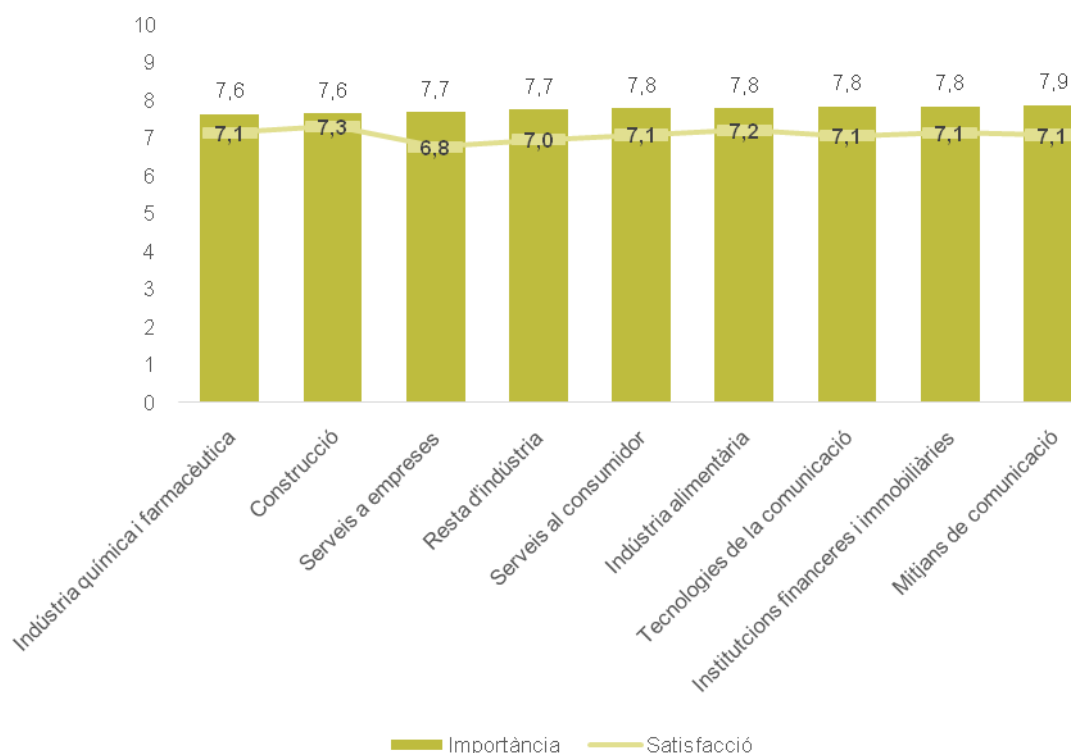
	Nombre de representants en el grup de discussió	Nombre d'entrevistes telefòniques realitzades
Microempreses	2	0
Petites empreses	0	1
Mitjanes empreses	0	1
Grans empreses	2	0

2. RESUM QUANTITATIU

Quadre 4. Comparativa de les mitjanes d'importància i de satisfacció relatives a les competències dels titulats/des recents segons branca d'activitat

	Importància	Satisfacció
Indústria química i farmacèutica	7,632653061	7,134615385
Construcció	7,647619048	7,310344828
Serveis a empreses	7,68502994	6,766081871
Resta d'indústria	7,745762712	6,952380952
Serveis al consumidor	7,775333333	7,076190476
Indústria alimentària	7,788333333	7,2
Tecnologies de la comunicació	7,839800995	7,057971014
Institucions financeres i immobiliàries	7,841666667	7,131578947
Mitjans de comunicació	7,865248227	7,075471698

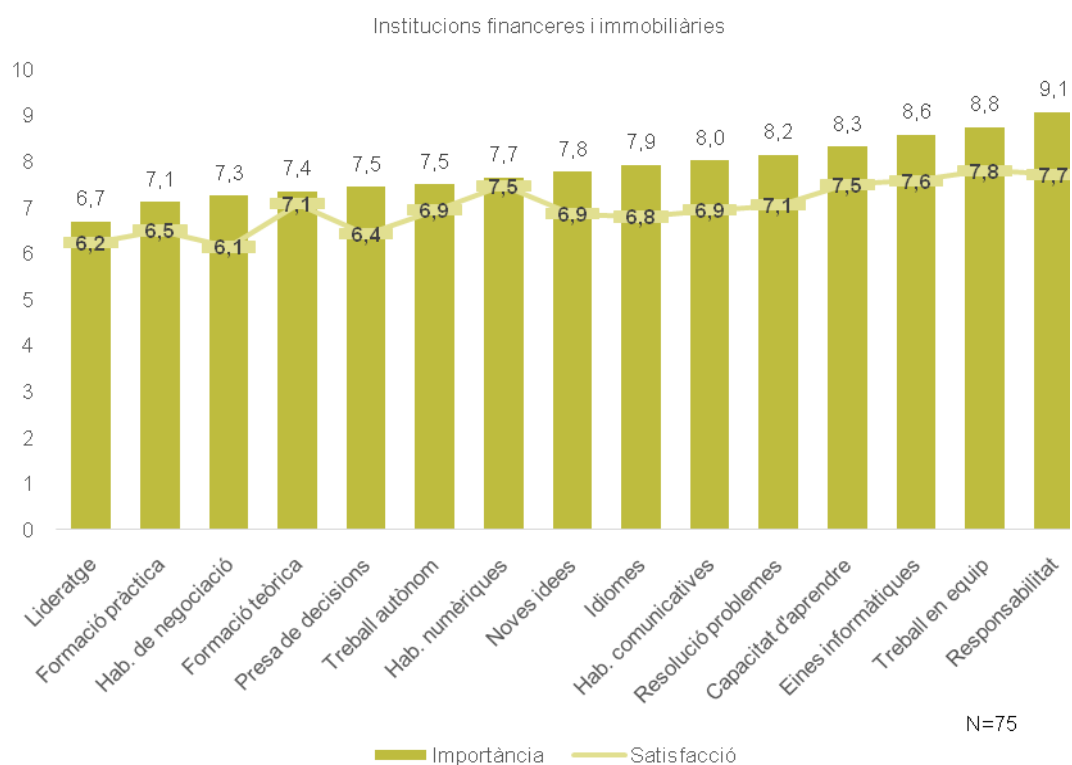
Gràfic 1. Comparativa de les mitjanes d'importància i de satisfacció relatives a les competències dels titulats/des recents segons branca d'activitat



Quadre 5. Comparativa de les mitjanes d'importància i de satisfacció relatives a les competències dels titulats/des recents. Institucions financeres i immobiliàries

Institucions financeres i immobiliàries	Importància	Satisfacció
Lideratge	6,7	6,235294118
Formació pràctica	7,125	6,5
Habilitats de negociació	7,25	6,142857143
Formació teòrica	7,35	7,083333333
Presa de decisions	7,45	6,428571429
Treball autònom	7,5	6,944444444
Habilitats numèriques	7,65	7,472222222
Noves idees	7,775	6,861111111
Idiomes	7,925	6,8
Habilitats comunicatives	8,025	6,942857143
Resolució de problemes	8,15	7,055555556
Capacitat d'aprendre	8,325	7,5
Eines informàtiques	8,575	7,583333333
Treball en equip	8,75	7,8
Responsabilitat	9,075	7,722222222
N	75	

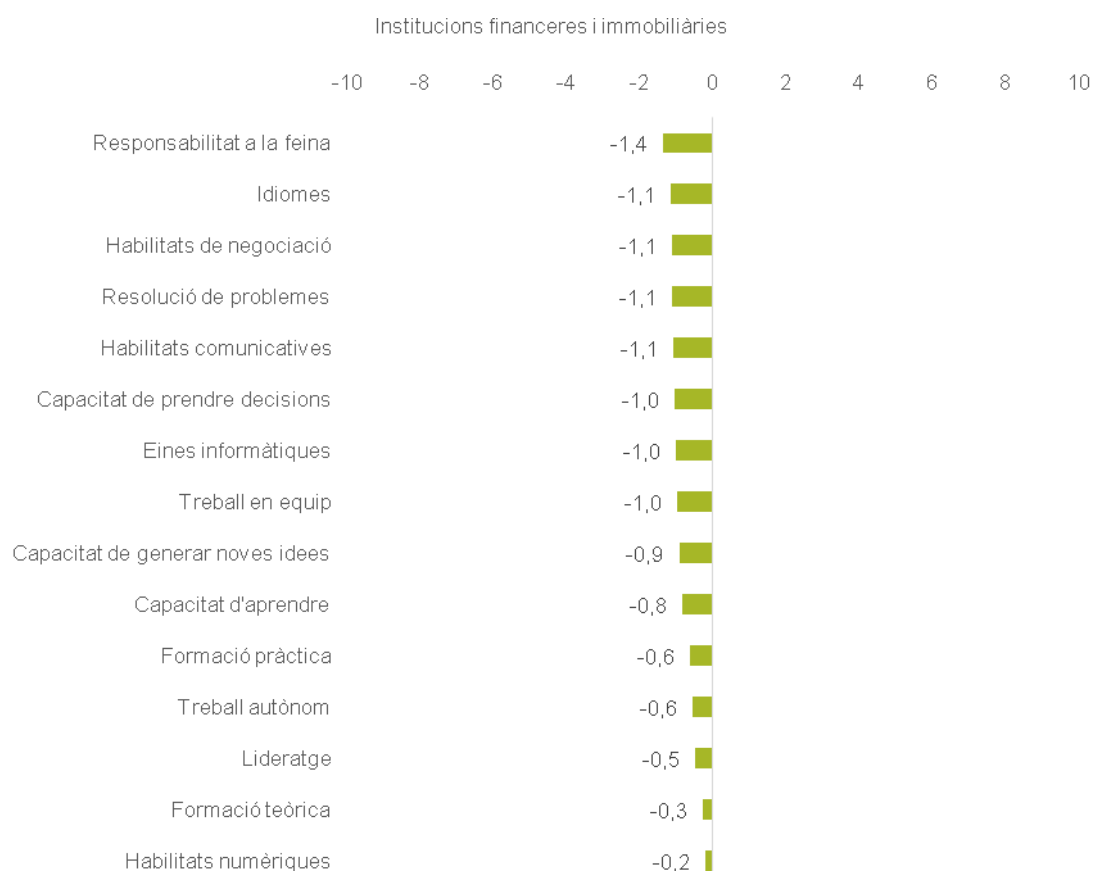
Gràfic 2. Comparativa de les mitjanes d'importància i de satisfacció relatives a les competències dels titulats/des recents. Institucions financeres i immobiliàries



Quadre 6. Diferència entre les mitjanes d'importància i de satisfacció relatives a les competències dels titulats/des recents. Institucions financeres i immobiliàries

Institucions financeres i immobiliàries	Diferència
Responsabilitat a la feina	-1,352777778
Idiomes	-1,125
Habilitats de negociació	-1,107142857
Resolució de problemes	-1,094444444
Habilitats comunicatives	-1,082142857
Capacitat de prendre decisions	-1,021428571
Eines informàtiques	-0,991666667
Treball en equip	-0,95
Capacitat de generar noves idees	-0,913888889
Capacitat d'aprendre	-0,825
Formació pràctica	-0,625
Treball autònom	-0,555555556
Lideratge	-0,464705882
Formació teòrica	-0,266666667
Habilitats numèriques	-0,177777778

Gràfic 3. Diferència entre les mitjanes d'importància i de satisfacció relatives a les competències dels titulats/des recents. Institucions financeres i immobiliàries



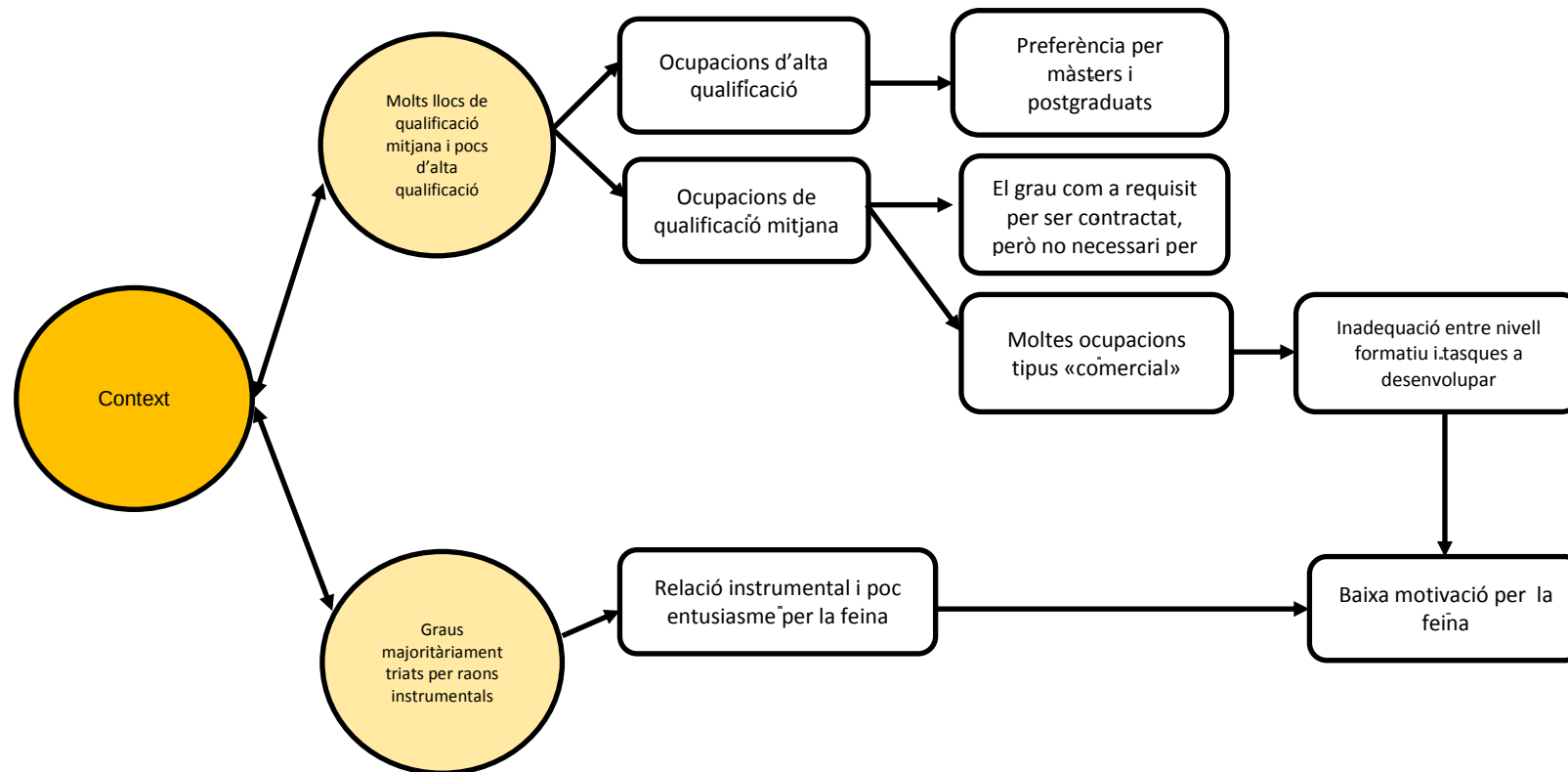
3. PART QUALITATIVA

3.1. Context

Els participants en els grups de discussió i les persones entrevistades fan referència a dos elements contextuals que cal tenir en compte a l'hora d'analitzar la inserció, les competències i les característiques actitudinals i comportamentals dels graduats recents.

1. En primer lloc s'al·ludeix al fet que, al sector, la majoria de graduats són contractats per a ocupacions que requereixen una qualificació mitjana, com és el cas, per exemple, de la majoria de treballadors de la banca, dels venedors d'assegurances o dels administradors de finques. Malgrat que des de fa anys es contracten graduats per a aquest tipus de llocs de treball, les competències i els coneixements que els graus hi aporten no són necessaris per poder dur a terme la feina correctament. Es produeixen, doncs, moltes situacions de sobrequalificació, que a vegades són positives per a les empreses perquè permeten que els treballadors/res coneguin millor el treball que realitzen o els productes que venen i puguin assessorar millor el client, però que altres vegades provoquen poca motivació per la feina. En canvi, les ocupacions que requereixen una alta qualificació són una minoria, com ara la d'analista econòmic. Per a aquest tipus de feines es contracten persones que, a més del grau, hagin cursat com a mínim algun màster o postgrau especialitzat. Per tant, els graduats no poden accedir a aquest tipus d'ocupacions d'alta qualificació quan tot just s'acaben de graduar o disposen només d'aquesta titulació.
2. Com a segon element contextual, es constata que la majoria de persones que elegeixen els estudis d'Economia, d'ADE i d'Empresarials ho fan per raons instrumentals —perquè pensen que el títol que obtindran els oferirà bones oportunitats laborals—, però no pas perquè se sentin atretes pels continguts de les titulacions o perquè tinguin vocació per les ocupacions a les quals aquests estudis permeten accedir. Aquesta orientació instrumental també contribuiria a explicar la baixa motivació que alguns del nous graduats mostren per la feina que realitzen.

FIGURA 1. CONTEXT



3.2. Què busquen els ocupadors? (competències i característiques personals considerades importants en la contractació dels graduats)

Quan es pregunta als ocupadors pels elements que valoren més a l'hora de contractar graduats recents, s'esmenta un ventall força ampli de competències i de característiques personals, que es recullen a la figura 2. Aquests elements es poden agrupar en tres blocs.

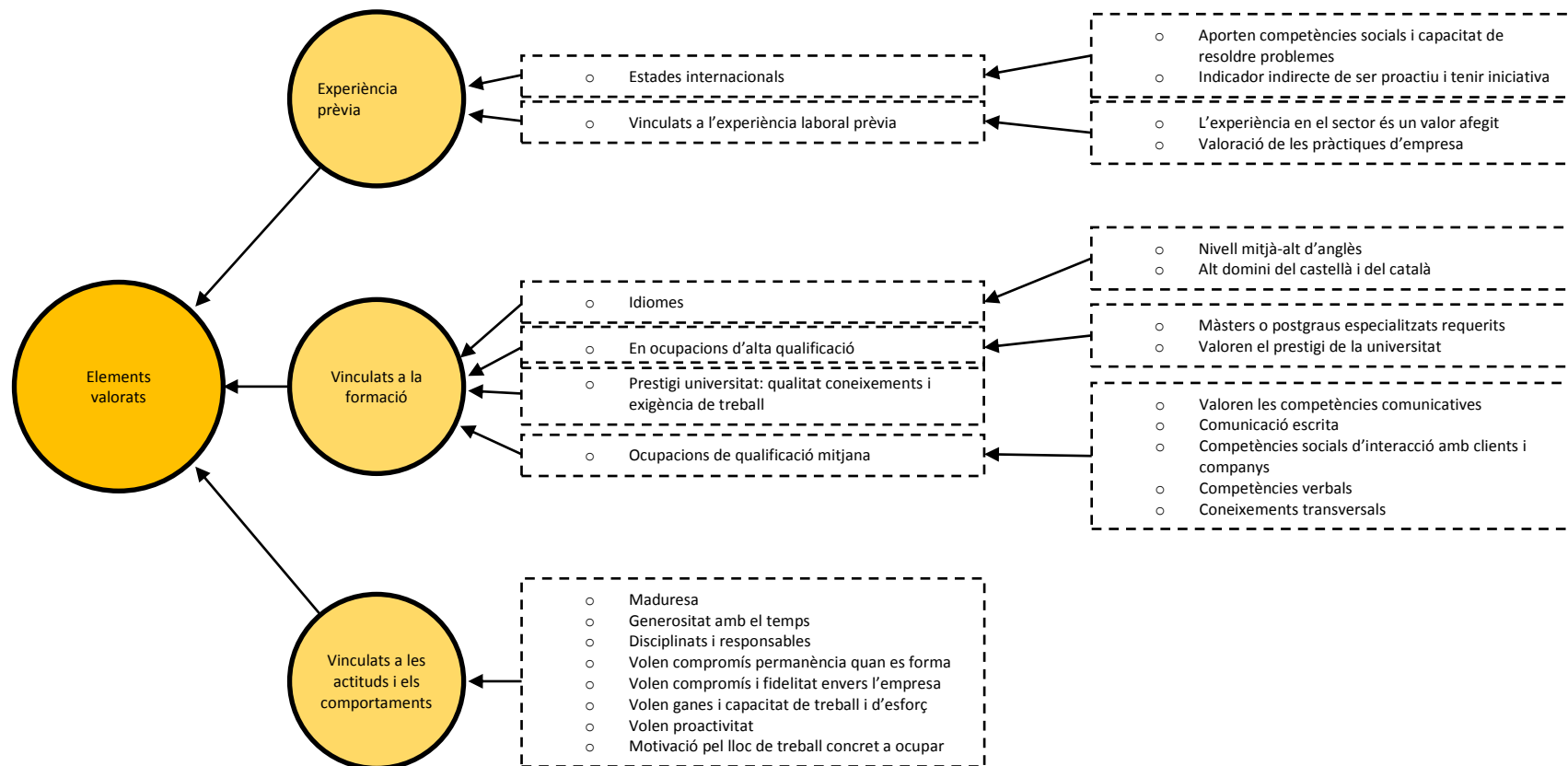
1. El primer bloc està format per elements vinculats a l'experiència prèvia. D'una banda, s'aprecia que s'hagi tingut experiència de treball en el sector, sigui amb un contracte laboral o mitjançant les pràctiques universitàries a les empreses. S'entén que aquesta experiència sol possibilitar l'aprenentatge i l'adquisició de les normes (puntualitat, respecte de regles i protocols de treball, etc.) i les disposicions fonamentals que s'exigeixen en qualsevol relació laboral (responsabilitat, compromís, etc.), així com el coneixement del funcionament del sector i els requeriments de les seves feines: bon tracte als clients, gestió responsable d'una cartera de clients, etc. D'altra banda, també es valora que els graduats hagin fet estades internacionals, siguin d'estudis o laborals. Es considera que aquest tipus d'experiència sol aportar coneixements transversals i capacitats de gestió i resolució de problemes, alhora que és vista com un indicador indirecte de ser una persona inquieta i proactiva.
2. El segon bloc el formen elements de caràcter actitudinal i comportamental. Es valora que els graduats siguin disciplinats i responsables a la feina (element que les dades del resum quantitatiu de l'inici d'aquest informe mostren com el més important i el que satisfà menys els ocupadors amb relació a la importància que li atorguen), i que mostrin compromís i fidelitat envers l'empresa, així com ganes i capacitat de treball i d'esforç. Respecte a aquesta darrera capacitat, a més, es precisa que es valoren les persones que són generoses amb el temps en el treball i que, per tant, prioritzen la qualitat del treball per damunt del compliment estricte de l'horari i la jornada. S'aprecia també que es sigui proactiu i que s'estigui motivat pel lloc de treball que s'ha d'ocupar. Igualment, es valora que les persones hagin adquirit un grau de maduresa personal adequat per desenvolupar-se en una relació laboral. Aquesta qualitat és destacada perquè es constata que, des de fa uns anys, a alguns nous graduats els manca. Finalment, se subratlla que es valora i es vol que els graduats que reben formació a l'empresa compleixin el compromís de quedar-s'hi durant un cert temps com a retorn de l'aposta i la inversió que l'empresa ha fet en ells.
3. El darrer bloc es refereix a elements vinculats a la formació rebuda als graus. Per a les ocupacions que requereixen una qualificació mitjana, que com s'ha indicat són les més nombroses en el sector, es valoren les competències transversals, les d'interacció amb els clients i els company/es de feina, i les de comunicació escrita i verbal. Per a aquestes feines, pocs dels coneixements teòrics i tècnics aportats pels graus són necessaris; són més aviat un complement interessant. El prestigi de la universitat és tingut en compte com a garantia que s'han adquirit uns bons coneixements, però també per filtrar graduats als quals se'ls pressuposa una bona capacitat de treball i d'esforç.

Per això, se solen preferir els graduats d'algunes universitats als d'altres pel nivell de coneixements mostrats, però també perquè es considera que tenen més capacitat de treball i d'esforç. Una de les participants expressa clarament aquesta idea amb les paraules següents:

«Sabem que hi ha universitats que els preparen millor, en el sentit que els fan treballar més. Llavors, si els fan treballar més i passen la carrera vol dir que sí que són treballadors. N'hi ha d'altres que tens la impressió que els regalen el títol, fent treballs durant el curs que se'ls poden copiar d'internet o d'on sigui... O els exàmens no són tan durs i aleshores ens sembla que el títol que dona aquella universitat no és tan prestigiós.»

Per a les ocupacions d'alta qualificació, en canvi, els coneixements tècnics i teòrics són els elements que més es tenen en compte, i es considera que els que proporcionen els graus són insuficients. Per això, només es contracten persones que hagin cursat màsters o postgraus especialitzats en universitats de reconegut prestigi. Finalment, per a ambdós tipus d'ocupacions, s'entén que és molt important tenir un bon domini del català i del castellà i un nivell mitjà-alt d'anglès.

FIGURA 2. QUÈ BUSQUEN ELS OCUPADORS?

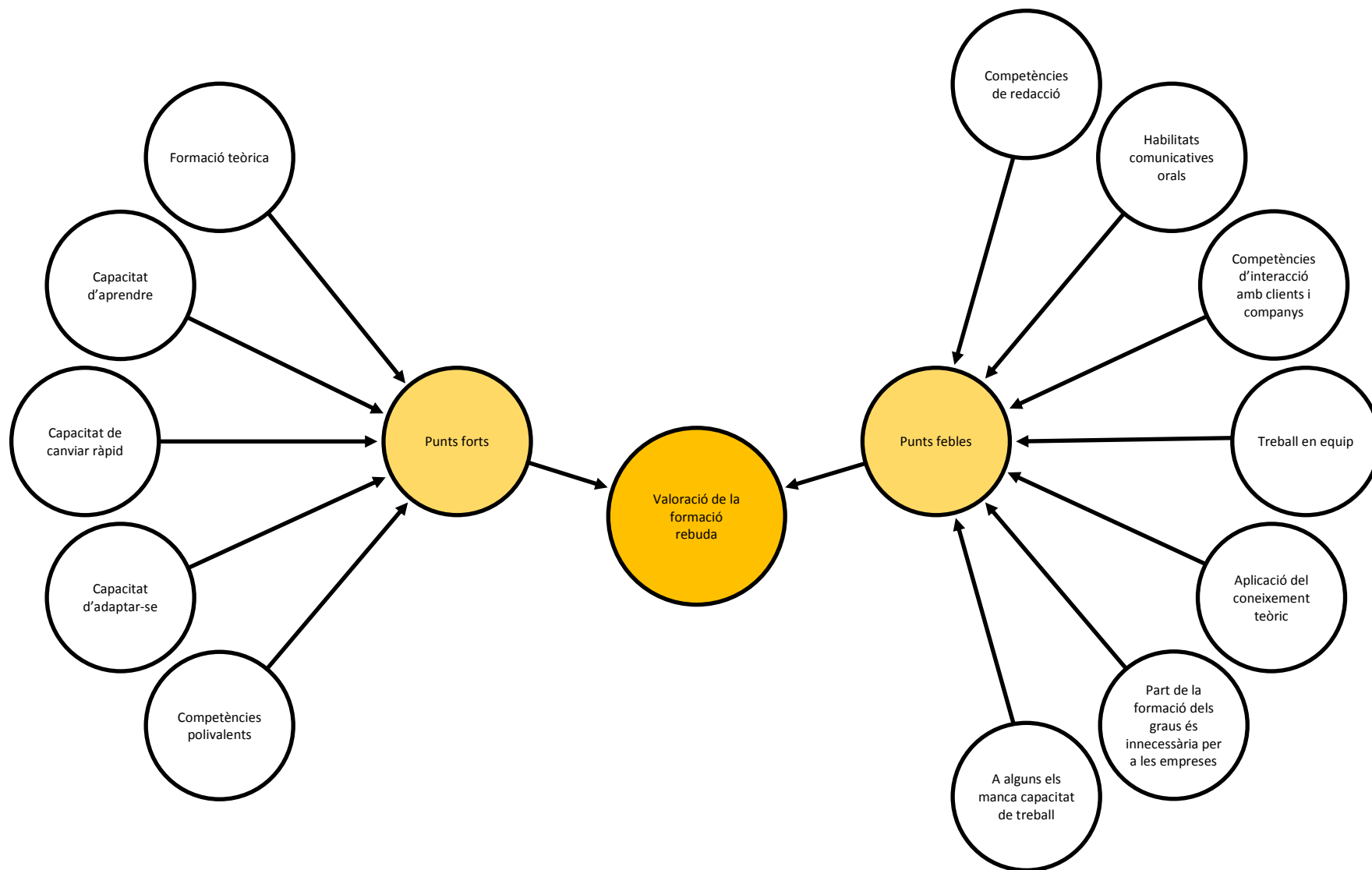


3.3. Valoració de la formació rebuda

En la figura 3 es mostra en forma de punts forts i febles la valoració que fan els representants dels ocupadors de la formació rebuda en els graus universitaris. En relació amb els punts forts, en primer lloc es destaca que la formació teòrica dels graduats té un nivell molt bo. Aquesta opinió i el fet que no calguin alts coneixements teòrics i tècnics especialitzats per a la majoria d'ocupacions del sector expliquen segurament que, en les dades quantitatives presentades a l'inici de l'informe, la formació teòrica i les habilitats numèriques siguin les competències en què hi ha una menor distància entre la importància que hi donen els ocupadors i el seu nivell de satisfacció amb el desenvolupament d'aquestes. En segon lloc, també es valoren molt positivament les competències polivalents que mostren els graduats i que els permeten dur a terme de manera eficient diverses tasques. Finalment, es destaquen les elevades capacitats d'adaptació a diverses situacions, de canviar ràpidament i d'aprendre que tenen els nous graduats, que es consideren superiors a les que tenien generacions anteriors de treballadors.

En relació amb els punts febles, primerament s'assenyala la necessitat de millorar en les competències de redacció, en les habilitats de comunicació oral i en les competències socials d'interacció amb clients i companys, totes elles clau per al gran nombre de llocs de treball de venda i de relació amb clients que hi ha en el sector. Seguidament, s'esmenta que en moltes ocasions no se sap treballar en equip ni aplicar correctament el coneixement teòric i tècnic a les tasques pràctiques que el requereixen. A alguns graduats, a més, els falta capacitat d'esforçar-se diàriament per fer el volum de treball requerit i amb la qualitat exigida. Finalment, es considera que una part important de la formació que s'ofereix en els graus actuals està molt allunyada i desvinculada de les necessitats quotidianes de les empreses. Una persona entrevistada ho exemplifica de la manera següent: «Molt coneixement de la universitat no és un coneixement que usem... El nostre dia a dia són assegurances, no economia política, ni macroeconomia, ni comptabilitat... Res de tot això.» S'entén aquesta realitat com una debilitat perquè s'opina que una bona part del temps i els esforços esmerçats a ensenyar aquests continguts es podrien destinar a millorar l'adquisició de les competències i les habilitats en què hi ha més debilitats i que són més importants per a les empreses, com les esmentades anteriorment.

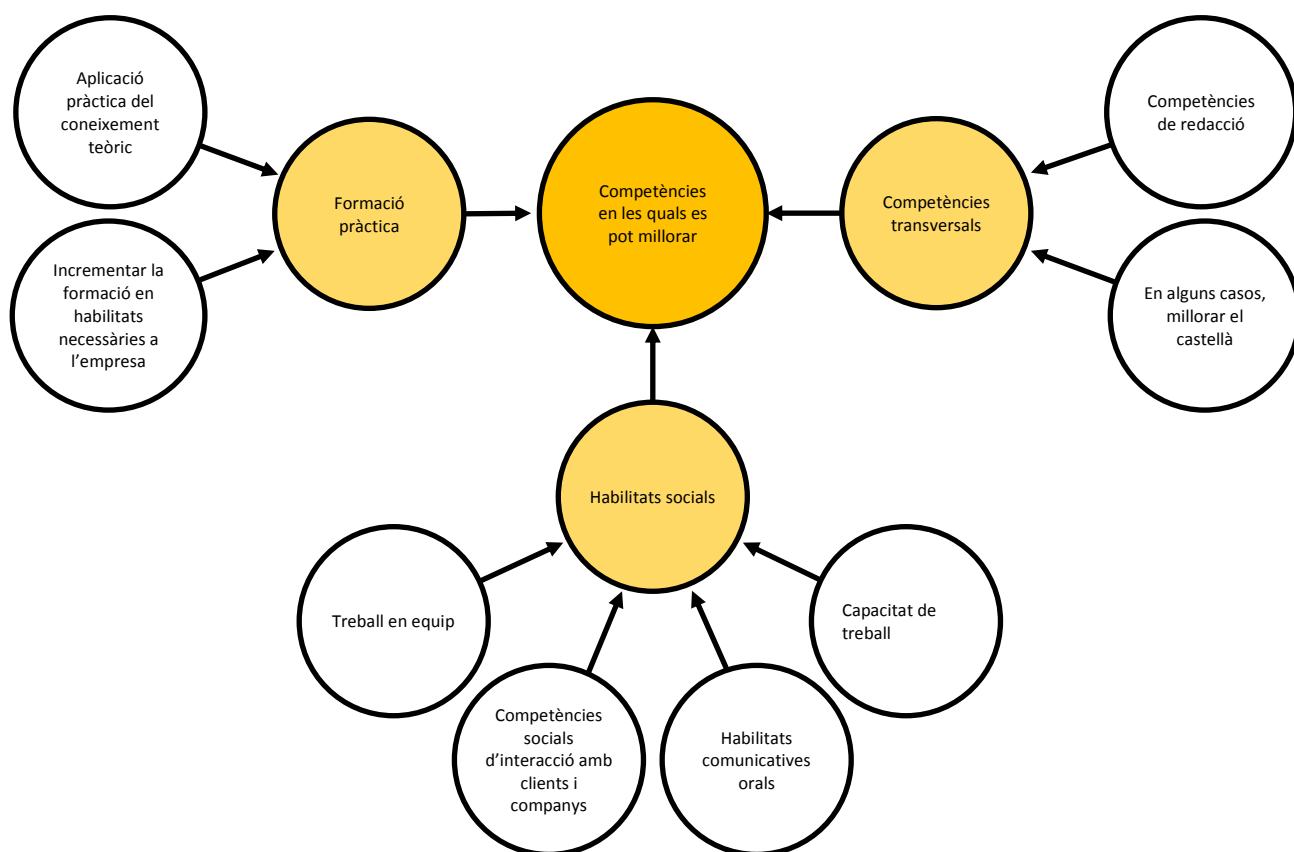
FIGURA 3. VALORACIÓ DE LA FORMACIÓ REBUDA



3.4. Competències que es poden millorar en la formació de grau

De manera coherent amb el que es planteja en la figura 3, els representants de les empreses consideren que fóra bo que la formació de grau millorés diverses competències i habilitats dels graduats. En primer lloc, es demana que s'intenti millorar en dos elements de la formació pràctica: un és la capacitat d'aplicar els coneixements teòrics a les tasques pràctiques que es realitzen a les empreses i l'altre consisteix a incrementar el nombre de tasques pràctiques que s'aprenen a fer en els graus. En segon lloc, s'apunta la necessitat d'incidir en una millora de dos tipus de competències transversals, la de redacció i la del nivell de castellà, ja que es constata que hi ha massa graduats que tenen un nivell baix i insuficient d'aquesta llengua. Finalment, s'esmenten diverses competències socials en les quals es podria millorar, com el treball en equip, les habilitats de comunicació oral, la capacitat de treball i les competències d'interacció amb clients i companys.

FIGURA 4. COMPETÈNCIES QUE ES PODEN MILLORAR EN LA FORMACIÓ DE GRAU



3.5. Dificultats de contractació

Els representants de les empreses manifesten que sovint tenen dificultats per trobar algunes característiques en molts graduats. Així, expliquen que hi ha bastants joves que no tenen prou maduresa personal i prou nivell de disciplina i de responsabilitat amb el treball per considerar-los adequats per a la contractació. Igualment, també s'apunten dificultats per trobar nous graduats que mostrin interès i motivació pel lloc de treball al qual opten, així com per les possibilitats de promoció o de fer carrera professional que hi ha a l'empresa. S'entén que l'absència d'aquest interès i d'aquesta motivació són importants perquè dificulten que les persones s'esforcin per fer la feina amb un alt nivell de qualitat.

FIGURA 5. DIFICULTATS DE CONTRACTACIÓ

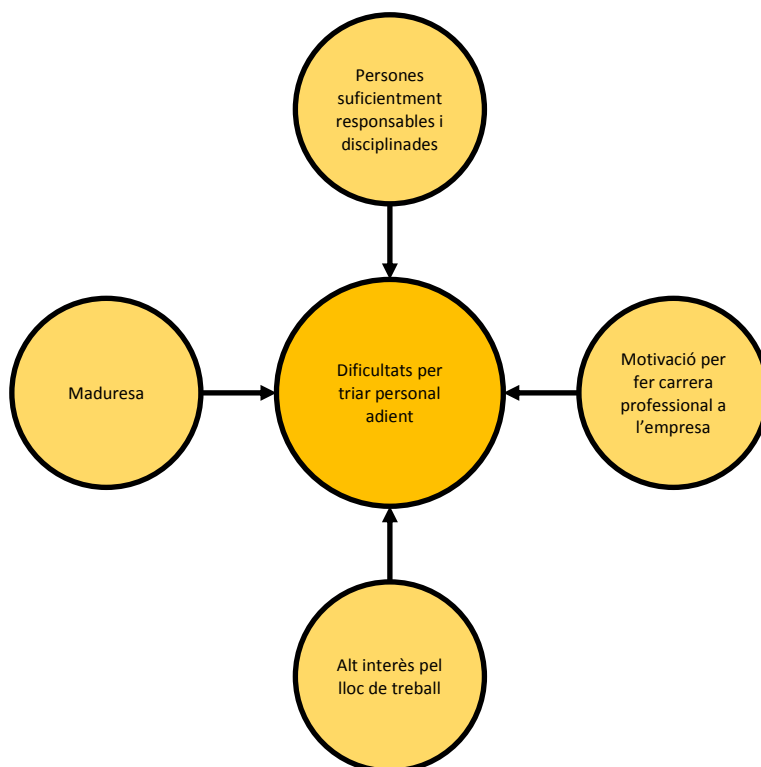
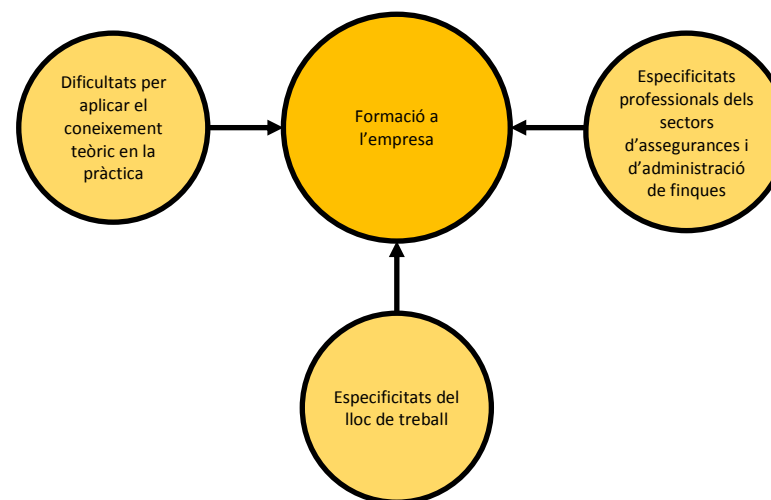


FIGURA 6. FORMACIÓ CONTINUADA

3.6. Formació continuada

Les persones que han participat en els grups de discussió i que han estat entrevistades expliquen que al sector es realitzen dos tipus de formacions. En primer lloc, les empreses donen als nous graduats una formació d'acollida sobre els continguts específics del lloc de treball. En el cas de les empreses dedicades a les assegurances o a l'administració de finques, aquesta formació és més extensa i incorpora també una explicació general de les característiques dels seus subsectors i de les professions de venedor/a d'assegurances i d'administrador/a de finques, respectivament. D'acord amb els representants de les empreses d'aquests subsectors, es tracta de quelcom necessari perquè es tracta de subsectors molt particulars i sobre els quals no s'explica res als graus. Es considera que, per la seva especificitat, aquesta formació ha d'anar a càrrec de les empreses. A més, moltes empreses disposen també de plans de formació tècnica consistents a realitzar cursos cada cert temps, d'acord amb les seves necessitats.

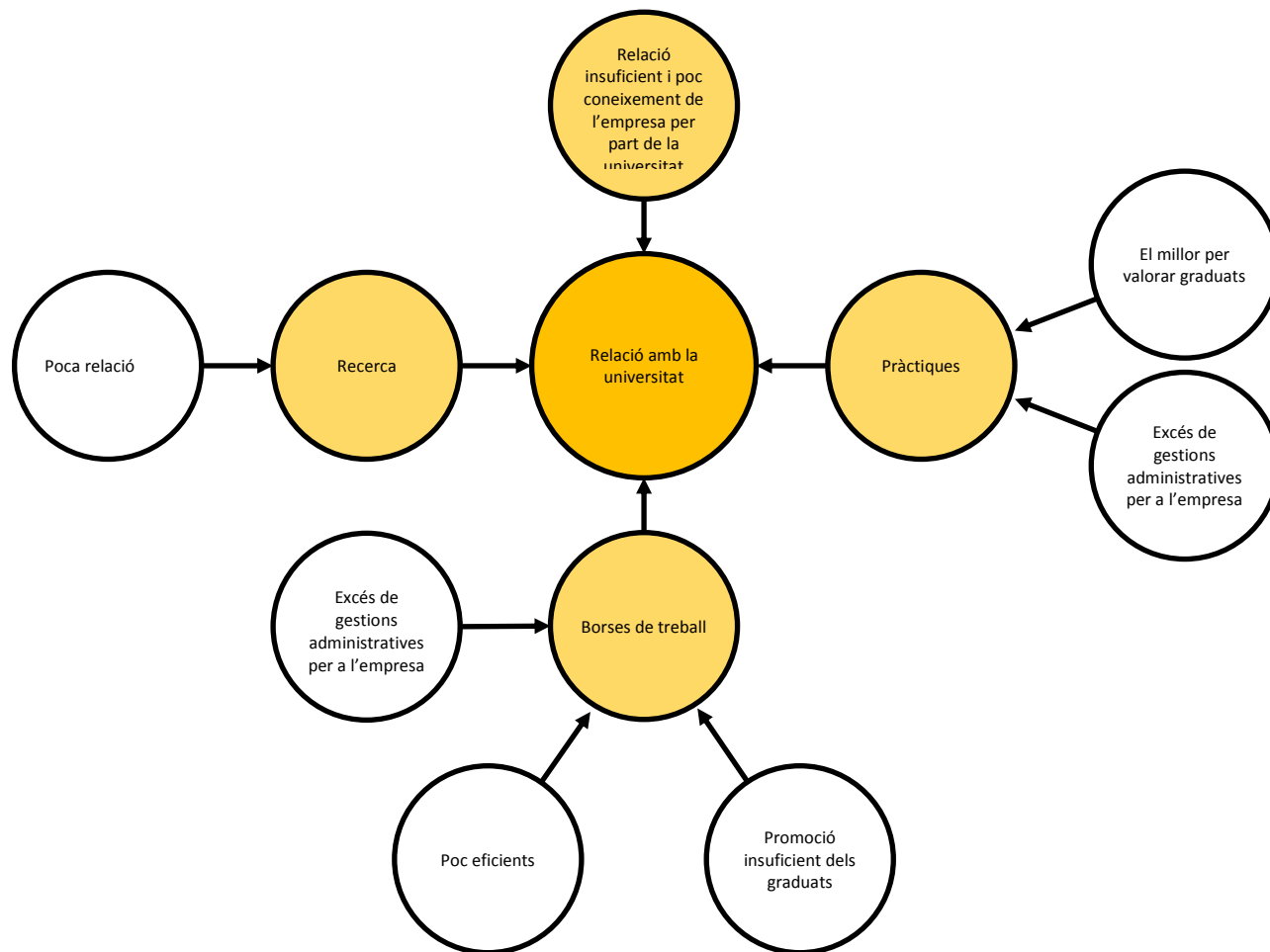
Les empreses, però, sovint també han de proporcionar als nous graduats formació destinada a fer que aprenguin a aplicar els coneixements teòrics adquirits a la universitat a les tasques pràctiques que els requereixen. En aquest cas, com s'ha vist a la figura 4, les empreses consideren que la formació dels graus hauria d'oferir un millor anrenentatne d'aquesta comnetència



3.7. Relació amb la universitat

Els representants de les empreses consideren que, en general, la relació que mantenen actualment la universitat i les empreses és insuficient, alhora que pensen que la universitat coneix poc la realitat de les empreses. Aquesta relació es produeix en els tres àmbits que es veuen a la figura 7. En relació amb les pràctiques que els estudiants de grau fan a les empreses, s'assenyala que són una via molt bona per valorar la qualitat del treball i de les competències del graduats, i que en els casos de valoració positiva són una possible futura font de contractació si coincideix que l'empresa obre una oferta de contractació i el graduat s'hi presenta. Es critica, però, l'excés de tràmits administratius que la universitat obliga a fer, que solen ser una càrrega especialment per a les micro i petites empreses. Pel que fa a la relació establerta amb motiu de la recerca universitària, s'afirma que és molt poca i es redueix a iniciatives molt particulars i individuals d'algunes empreses o d'alguns empleats que també són investigadors a la universitat. Finalment, també es valora la relació establerta mitjançant les borses de treball de les universitats. Com en el cas de les pràctiques, s'opina que aquesta relació suposa massa gestions administratives per a les empreses, que són especialment feixugues per a les micro i petites empreses. A més, es considera que la universitat no promou prou correctament els graduats i no és gaire eficient en la seva tasca de mediació entre oferta i demanda de treball.

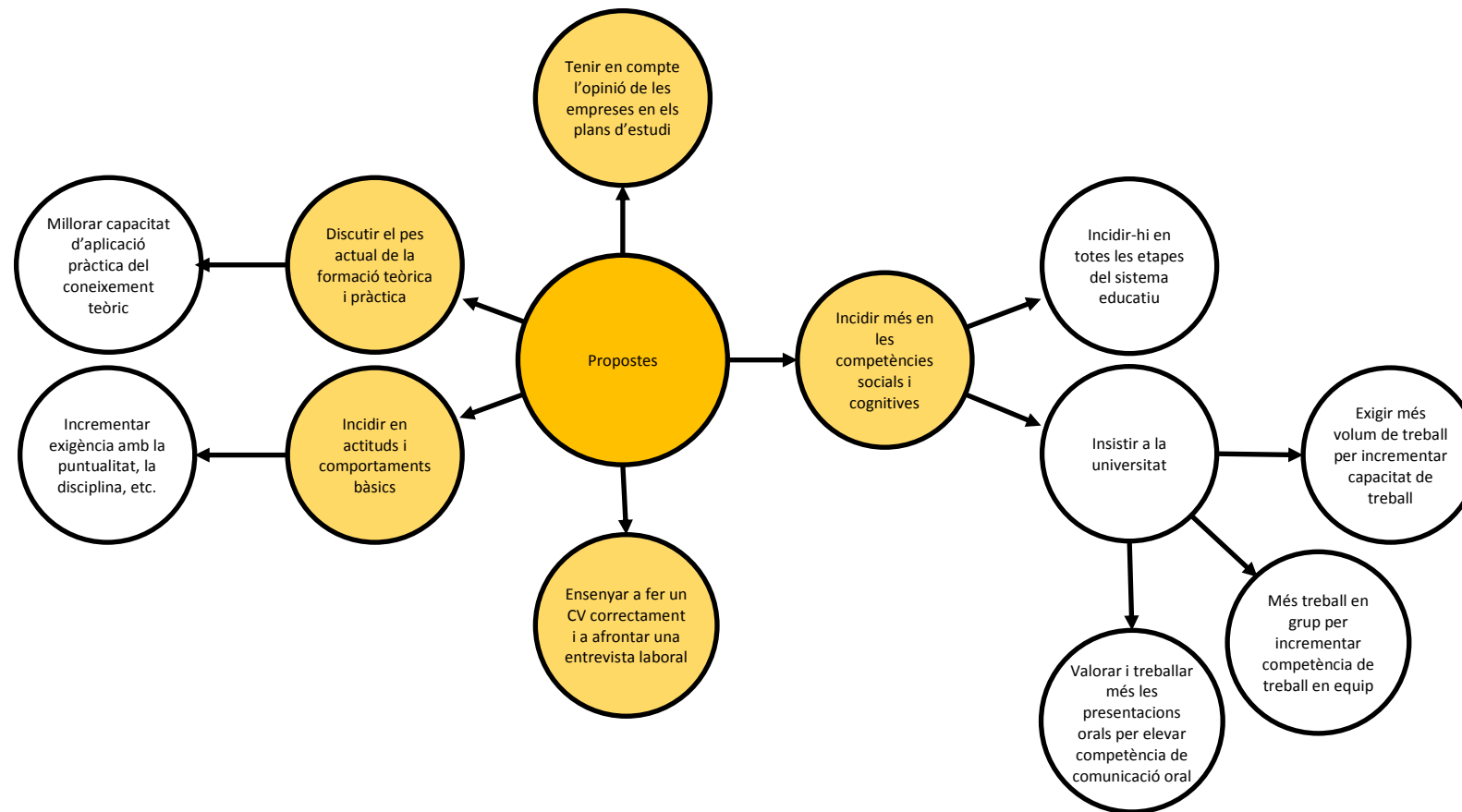
FIGURA 7. RELACIÓ AMB LA UNIVERSITAT



3.8. Propostes de millora

Es fan cinc propostes de millora de la formació de grau. La primera consisteix a tenir més en compte l'opinió dels ocupadors sobre els coneixements i les competències que s'han d'adquirir en els graus, ja que ells saben el que es requereix a les empreses. La segona és que es repensi, reflexioni i discuteixi si el balanç l'actual entre la formació teòrica i la formació pràctica que es dona als graus és la més idònia. En aquest sentit, els representants de les empreses pensen que, ateses les dificultats habituals que tenen molts graduats recents per aplicar els coneixements teòrics en la pràctica, probablement valdria la pena valorar la possibilitat d'incrementar la formació pràctica. La tercera proposta és que des d'algun àmbit universitari (per exemple, des dels equips gestors de les borses de treball) s'ensenyi els graduats a elaborar correctament un *curriculum vitae* i a afrontar adequadament una entrevista laboral, ja que força graduats no realitzen correctament cap d'aquestes dues tasques. La quarta proposta és que en la formació de grau s'incrementin les exigències pràctiques que haurien de permetre millorar actituds i comportaments com els de la puntualitat, la disciplina o la responsabilitat en l'assumpció de tasques. Finalment, també es planteja la necessitat d'incidir més, tant en la formació de grau com en la resta d'etapes del sistema educatiu, en tres competències que són bàsiques per a les feines del sector: la capacitat de treball, el treball en equip i la comunicació oral. Per tal d'incrementar el nivell en aquestes competències, es proposa que a la universitat s'exigeixi més volum de treball per elevar la capacitat de treball, que es demanin més treballs en grup per incrementar la competència de treball en equip i, finalment, que es valorin i treballin més les presentacions orals (puntuant-les amb nota i fent *feedback* amb els professors) per millorar la competència de comunicació oral.

FIGURA 8. PROPOSTES DE MILLORA



4. ANNEX METODOLÒGIC

Disseny metodològic i treball de camp	Centre d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball del Departament de Sociologia de la Universitat Autònoma de Barcelona i AQU Catalunya
Període del treball de camp	De l'1 de juny al 14 de juliol i de l'1 de setembre al 5 d'octubre de 2015
Mètodes d'obtenció de la informació	Grups de discussió Entrevistes telefòniques semiestructurades
Mètode d'anàlisi de la informació	Anàlisi de continguts, desenvolupada amb el programa ATLAS.ti
Equip de treball de camp	Oriol Barranco, Joan Miquel Verd, Oriol Alonso, Anna Prades, Carme Edo, Queralt Capsada
Equip de redacció dels informes	Direcció: Joan Miquel Verd Coordinació: Anna Prades Redacció: Oriol Barranco i Joan Miquel Verd Disseny de les gràfiques i maquetació: Oriol Alonso i Àgata Segura



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de **Catalunya**

www.aqu.cat