



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

Marc general per a l'avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments a l'abast dels estudiants

Montserrat Balagueró (UAB), Josep Benedito (expert, RQP), Cristina Escrigas (UPC), Víctor Gómez (UB), Claudi Mans (UB, coordinador), Antoni Michelena (UdL), Jaume Morego (UOC), Josep Manel Torres (AQU), Jaume Vernet (URV)

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

Via Laietana, 28, 5a planta
08003 BARCELONA

Serveis editorials: Ex-Libris, SCCL
Méndez Núñez 1, pral. 2a. 08003 Barcelona

Serveis de producció editorial: Canon Editorial, SL
Benet Mateu, 28. 08004 Barcelona

Impres per: GraphyCems - Villatuerta - Navarra

Primera edició: Abril 2003

Tiratge: 2.000

Dipòsit Legal: B-8331-2003

Es permet la reproducció total o parcial del document sempre i quan se citi el títol de la publicació i l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya com a editora.

Presentació	5	Mobilitat, transport i accessibilitat	36
AQU Catalunya:		Reprografia	37
la qualitat, garantia de millora	7	Consigna	39
1. Introducció	9	Mobilitat interuniversitària	40
Presentació	9	Relacions i associacionisme	41
Circuits d'avaluació	10	Atenció medicosanitària	42
Definicions	11		
Finalitat	12	6. Avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments complementaris per a ús dels estudiants	45
2. Les normatives vigents i el procés d'avaluació	13	Esports, cultura i lleure	45
Normatives i tipologia d'edificis	13	Serveis d'idiomes	46
3. Avaluació dels serveis a l'abast dels estudiants	17	Món laboral	47
		Habitatge	49
4. Docència i estudi: avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments directament vinculats	19	Serveis comercials	49
Serveis, instal·lacions i equipaments docents	19	7. Avaluació de serveis generals i de plans d'actuació	51
Serveis, instal·lacions i equipaments de recerca	24	8. Campus virtual: serveis específics	53
5. Suport directe a l'activitat docent de l'estudiant: avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments implicats	27	Reflexions generals	53
Processos i sistemes de comunicació	27	Conceptes que s'han de tenir en compte en l'avaluació de la qualitat d'un servei en un entorn virtual	54
Processos i sistemes d'orientació i acollida	30	Utilitat i valor de les TIC per a una millor atenció a l'estudiant	54
Serveis administratius i de gestió acadèmica	32	Accessibilitat	55
Restauració	34	Seguretat	57
		Usabilitat	57
		Agraïments	59

PRESENTACIÓ

La col·lecció que estem editant amb el títol “Marcs Generals de la Qualitat Universitària” té per objectiu aplegar i sistematitzar les recomanacions fetes pels experts sobre temàtiques concretes, al mateix temps que es recullen les bones pràctiques que han posat en marxa les diferents universitats catalanes. Aquests marcs tenen la missió de servir per al disseny de polítiques de qualitat i, de manera especial, de ser instruments de referència en els processos d’avaluació.

Alguns dels elements clau per aconseguir una bona qualitat docent, com ara el professorat, l’avaluació dels assoliments dels estudiants o el disseny dels plans d’estudis i dels programes, ja han estat objecte de reflexió i han donat lloc a la publicació dels marcs generals corresponents. Ara en presentem un de nou, centrat en els equipaments i les instal·lacions, entorn en el qual estudiants i professors duen a terme el procés d’ensenyament i aprenentatge. Cal tenir en compte que la qualitat de les instal·lacions i els equipaments només s’assoleix si responsables i usuaris hi reflexionen de manera sistemàtica i prenen les decisions oportunes per assegurar la millor utilització i el manteniment dels recursos que la societat posa a la disposició dels estudiants universitaris.

Com en els casos anteriors, el treball l’ha dut a terme un grup d’experts que amablement han accedit a posar la seva experiència en la gestió universitària, viscuda des de posicions molt diverses, al servei de la col·lectivitat. A aquesta diversitat d’experiències, cal afegir-hi les aportacions fetes per un segon grup d’universitaris, a qui hem demanat suggeriments i comentaris, els quals també han contribuït a l’enriquiment del document original. El marc finalment ha estat estudiat, debatut i aprovat pel Consell de Direcció del Consorci Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya.

En nom de l’Agència vull manifestar el meu agraïment a tots per la seva contribució en un tema que, des del primer moment, sabíem que no era senzill. En especial voldria constatar el meu reconeixement al coordinador i a tots els membres del grup d’experts, els quals amb la seva implicació, bona feina i excel·lent predisposició han fet possible l’existència d’aquest nou marc, que ben segur serà un referent molt utilitzat en el treball de les universitats i de l’Agència.

Gemma Rauret (Directora)

AQU CATALUNYA: LA QUALITAT, GARANTIA DE MILLORA

AQU Catalunya és l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya i és fruit de la transformació que la LUC —Llei d'universitats de Catalunya— fa de l'antic consorci Agència (1996). **AQU Catalunya**, doncs, recull la trajectòria més que notable de la seva predecessora i, a més a més, amplia les seves competències i atribucions. **AQU Catalunya**, a partir de la LUC, esdevé el principal instrument de la qualitat del sistema universitari a Catalunya.

AQU Catalunya és una agència de referència, que lidera projectes innovadors que generen el màxim valor afegit a la qualitat del sistema universitari català, i és també una organització que té la voluntat de tendir cap a l'excel·lència. AQU Catalunya:

- Entén la qualitat com una manera de fer i de treballar millor. És la primera agència europea certificada des de l'any 2002 amb la norma ISO 9000.
- Té un bagatge en avaluació institucional i en desenvolupament i innovació de sistemes de qualitat universitària. Des de 1996, any de creació de l'antic consorci AQU Catalunya, treballa en tots aquests temes.
- Treballa per a una bona integració del sistema universitari català a l'espai europeu d'educació superior i promou la cooperació en l'avaluació de la qualitat i el seu assegurament. Participa, des que es va fundar, en l'ENQA (la xarxa europea d'agències) i la INQAAHE (la xarxa internacional d'agències).
- Treballa per assegurar la transparència, l'objectivitat, la imparcialitat i l'equanimitat dels serveis que presta. AQU Catalunya treballa d'acord a un codi ètic.

AQU Catalunya avança amb les universitats de Catalunya i entén la qualitat com una manera de millorar, més que no pas com un tràmit a superar. La qualitat universitària a Catalunya s'escriu amb **AQU Catalunya**.

1. Introducció

Presentació

El *Marc general per a l'avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments a l'abast dels estudiants* té per objectiu donar orientacions per avaluar el conjunt de serveis que una universitat posa a l'abast de l'estudiant al llarg de tot el procés educatiu, per tal de satisfer les diverses necessitats amb què es troba l'estudiant. No es limita, doncs, a aquelles activitats relacionades directament amb l'estudi. La variada tipologia d'universitats, d'estudis i d'estudiants i la disposició geogràfica (campus integrats, centres aïllats, campus virtuals, etc.) fan que aquest marc general sigui necessàriament genèric, i requereix que cada universitat, centre o nivell organitzatiu pertinent en concret i l'aplicació d'acord amb les seves especificitats.

L'estructura d'aquest marc general defuig un plantejament teòric i es posa al servei de les universitats i dels avaluadors externs, agents de l'avaluació. L'àmbit d'aquest marc general inclou aspectes molt tècnics, com ara el confort de les aules o l'acompliment de normatives de seguretat, i d'altres més de política de la universitat, com són els serveis d'orientació o de comunicació. Aquesta heterogeneïtat manifesta provoca una asimetria i un diferent grau d'aprofundiment entre temes. Els lectors sabran disculpar-nos. Al llarg del text es van incloent com a exemples diverses **l·listes d'avaluació**, on s'indiquen els **punts** a avaluar, el **nivell** organitzatiu que hauria d'assumir en primer terme l'avaluació i propostes d'**indicadors** o **eines** d'avaluació que es podrien usar.

L'avaluació de la qualitat es fa, entre altres objectius, per tal de donar el millor servei possible als usuaris dels edificis i les instal·lacions, però també per donar una formació integral als estudiants. Pel que fa als estudiants, no és sobrer de fer esment que el marc de relacions en la universitat no es pot simplificar al d'una pura relació comercial entre client i subministrador de serveis, com a vegades pot donar la impressió que s'ha volgut simplificar. Les relacions entre els membres d'una universitat són molt més complexes i estan definides per uns estatuts i per una normativa que les desenvolupa.

En aquest sentit, l'ús dels edificis, els serveis i les instal·lacions, i en general del patrimoni de la universitat, estarà definit per l'estatut de cada universitat i desenvolupat per reglaments específics. El **Reglament de drets i deures dels estudiants** i la **Normativa disciplinària** inclouran de forma general el dret a l'ús dels edificis i les instal·lacions, el dret a ser adequadament atès en tot moment i el dret a disposar de la informació sobre tot allò relatiu a l'estudiant, entre altres drets. I en paral·lel, i formant part indestriable dels drets, hi apareixerà, entre d'altres, el deure de fer bon ús del patrimoni i de mantenir-lo en les condicions adequades. La vinculació d'un estudiant a la universitat mitjançant la matrícula és equivalent a signar una *carta de compromís* entre l'estudiant i la universitat, per la qual aquesta es compromet a subministrar a l'estudiant, en igualtat de condicions amb els altres, tot allò que requereixi per a la seva formació, i l'estudiant es compromet, òbviament, a fer un ús responsable de les instal·lacions i els serveis que la universitat li posa a la disposició.

Aquest marc general d'avaluació de la qualitat està en el context d'aquesta perspectiva de compromís mutu: cal que la universitat disposi d'instal·lacions, serveis i edificis adequats per tal de satisfer la seva part de compromís amb els estudiants i amb la societat de la qual provenen. Només així es podrà exigir als estudiants la part del compromís que els pertoca, que és la d'assolir un rendiment acadèmic adequat.

Circuits d'avaluació

Com a criteri orientatiu general es proposa que tot el procés avaluador d'aquest marc es concreti en forma de **circuits d'avaluació**, d'aplicació sistemàtica i regular, inserits en el si del procés ordinari organitzatiu i de gestió, del qual han de formar part constitutiva, i no adjacent o complementària, de manera equivalent als sistemes de manteniment preventiu de qualsevol organització.

Llista d'avaluació A. Grau de vinculació entre els mecanismes d'avaluació i la gestió ordinària

Existència, coneixement i funcionament d'un procediment d'avaluació específic i sistemàtic inserit en l'estructura organitzativa en forma de circuits d'avaluació.

Àmbit d'avaluació

- Universitat, centres

Indicadors i eines

- Existència i coneixement d'una validació externa de l'estructura organitzativa
- Existència i coneixement d'un seguiment documentat dels circuits de gestió vinculats a aquest marc
- Existència i coneixement d'un mecanisme de formació de càrrecs acadèmics i de PAS, amb documentació escrita i una programació sistemàtica de jornades de formació
- Entrevista amb autoritats acadèmiques i responsables del PAS
- Existència i coneixement d'un mecanisme institucional de recollida d'opinions i de queixes dels estudiants
- Grau d'integració entre l'estructura organitzativa i els mecanismes de defensa dels usuaris, com ara el Defensor de la Comunitat Universitària

Definicions

• **Serveis**

En el context d'aquest treball un **servei** és qualsevol forma organitzativa de satisfer una necessitat, que pot coincidir o no amb les unitats organitzatives del mateix nom de les universitats. Per exemple, la necessitat que l'estudiant té de rebre informació de moltes menes pot ser satisfeta per un servei d'informació a l'estudiant, però probablement només de manera parcial: des dels punts de matrícula, des de les facultats o des de la web s'emet informació d'interès per a l'estudiant.

- **Instal·lacions**

En termes generals, les **instal·lacions** són els immobles, edificis o elements territorials i els seus accessoris fixos. En són exemples un centre, un aparcament exterior, un laboratori, una biblioteca annexa, un restaurant, amb els seus ascensors, llums, senyalització, etc.

- **Equipaments**

En general, els **equipaments** són els béns mobles ubicats a les instal·lacions, incloent-hi el material fungible no consumible, com ara el mobiliari o un vídeo.

Atès que l'orientació del marc general es fa des de la perspectiva de la satisfacció de les necessitats de l'estudiant, els serveis seran l'eix del document, al voltant del qual s'orientaran les propostes d'avaluació.

Finalitat

Els diferents serveis d'una universitat o d'un centre, i el personal vinculat a l'administració i els serveis, són unes de les eines principals que permeten que el procés formatiu, de comunicació i de relació entre estudiants i professorat sigui possible. L'assegurament de la qualitat dels serveis oferts a l'estudiant permetrà que les activitats intel·lectuals d'estudi i formació d'aquest es puguin portar a terme de manera satisfactòria i en un entorn estimulant i confortable. A més, la identificació de l'estudiant amb el seu centre i universitat probablement es faci més a través dels serveis que dels mateixos ensenyaments.

Cal donar, doncs, als serveis, i per tant a l'avaluació de la seva qualitat, el valor que els pertoca. La tasca d'avaluació de la qualitat dels serveis va molt més enllà d'una simple tasca tècnica, per esdevenir un dels elements importants en la configuració dels senyals d'identitat i de qualitat del centre i la universitat.

2. Les normatives vigents i el procés d'avaluació

Normatives i tipologia d'edificis

En l'àmbit d'aquest marc general, hi conflueixen realitats de molt diferent nivell, i en algunes d'elles, especialment a les instal·lacions, s'hi apliquen diverses normatives emanades d'àmbits molt diferents. Alguns exemples d'aquestes normatives són:

- **Normativa de seguretat i plans d'emergència d'edificis**
- **Normativa d'higiene i salut laboral**
- **Normativa d'emmagatzematge i eliminació, tractament i evacuació de residus tòxics i perillosos**
- **Normativa sobre ús d'animals en experimentació, assaigs clínics, etc.**
- **Normatives antitabac o de restricció a la venda de begudes alcohòliques**
- **Normativa d'accessibilitat a centres públics**
- **Normativa sobre propietat intel·lectual i reproducció de documents**
- **Reglament de baixa tensió, reglament d'aparells a pressió, normativa de sistemes de condicionament d'aire, de calefacció, etc.**

Aquesta mena de normatives són, per definició, de compliment obligat i d'un rang normatiu superior al d'un procés d'avaluació de la qualitat. Per definició, no és correcte incloure-les en un procés d'avaluació de la qualitat, ja que formen part genuïna de l'acció de govern. Són, però, pertinents alguns comentaris en el context del marc general.

- Per a **nous edificis**, la variada normativa relativa a les edificacions ha de ser, òbviament, satisfeta. No és un tema que incumbeixi a aquest marc general.
- Pel que fa a **l'actualització/remodelació d'edificis antics**, la qüestió és més complexa. L'adequació d'edificis vells a la normativa nova, malgrat ser obligatòria en els termes que marqui la llei, en molts casos es demora. Les universitats públiques no poden fer repercutir en mesura apreciable sobre les taxes els costos inherents a les adequacions. Tampoc els seus pressupostos ordinaris no s'incrementen en mesura suficient per afrontar les despeses, i no sempre hi ha pressupostos extraordinaris *ad hoc*. Tot plegat fa que en la major part de casos es realitzin les millores mínimes imprescindibles –concepte vague i indeterminat– i que el ritme d'adequació sigui en molts casos lent.

El fet que sigui una administració pública –local, autonòmica o estatal– qui hagi de supervisar un organisme públic autònom –la universitat– genera disfuncions de tota mena. Aquesta supervisió de l'adequació dels edificis i les instal·lacions a les normatives no sempre es fa correctament i en condicions, i tampoc no s'exigeix sempre i plenament el compliment de les resolucions de modificació. Només la repercussió mediàtica i/o judicial d'un accident relacionat amb el possible incompliment d'una normativa catalitza suficientment el sistema perquè s'apliquin millores substancials en punts negres crítics. Evidentment, no és desitjable arribar a aquest punt.

En aquest marc s'ha optat per agrupar tots aquests aspectes en l'únic punt de la llista d'avaluació B, que s'assegura de l'existència i el coneixement per part dels responsables d'aquests mecanismes i, més endavant, de com són sentits pels usuaris.

Llista d'avaluació B. Adequació a les normatives vigents

Existència, coneixement i operativitat d'un mecanisme d'adequació a les normatives vigents en matèria de normativa d'edificis, accessibilitat, reglaments i normativa de seguretat i salut laboral, medi ambient i evacuació de residus, plans d'emergència i, en general, a qualsevol normativa o reglament d'obligat compliment.

Àmbit d'avaluació

- Universitat, centres i dependències

Indicadors i eines

- Inspecció visual detallada, periodicitat en la supervisió, indicació del control realitzat
- Validació de l'estructura organitzativa de la universitat, emissió d'informes
- Existència, coneixement i contingut de memòries, normatives, documents de plans, etc.
- Entrevista amb responsables dels centres
Detecció del grau de coneixement i aplicació de les normatives

3. Avaluació dels serveis a l'abast dels estudiants

Es consideren aquí **estudiants** els alumnes matriculats a titulacions de qualsevol mena. Per nombre i tradició ens centrarem principalment en els de primer i segon cicle, però també formen part de l'àmbit els de tercer cicle i tots els estudiants de bescanvis via programes Sèneca, Sòcrates i similars, i els estudiants de postgrau i extensió universitària. Els alumnes de secundària encara no matriculats són de la incumbència d'aquest marc en alguns serveis, com ara els d'acollida, informació i altres.

L'existència d'universitats estructurades principalment al voltant de l'espai virtual i l'existència en les altres d'activitats de servei virtual generen en l'estudiant un comportament, uns hàbits i unes necessitats qualitativament diferents de les activitats presencials. No sempre serà possible en els serveis distingir aquests aspectes de manera clara, però cal tenir en compte la seva implantació en tant que complementen o substitueixen la forma ordinària de prestació de serveis.

L'estudiant és considerat en seva triple faceta: com a **discent**, usuari de tota mena d'instal·lacions i equipaments de suport a la titulació; com a **membre actiu de la comunitat universitària** en tot allò imprescindible per tal que la docència es pugui portar a terme; i, finalment, com a **usuari de diferents serveis de l'estructura universitària**, no específics per a la docència i l'estudi, que van destinats a facilitar la seva estada al recinte universitari, o bé que simplement són convenientes per facilitar-ne el desenvolupament global com a estudiant i com a persona dins i fora dels recintes universitaris.

Atenent aquestes diverses facetes, es proposa classificar els serveis a avaluar en quatre blocs per afinitat temàtica. Cadascun dels serveis engloba un aspecte relacionat amb l'estada –real o virtual– de l'estudiant a la seva universitat. Alguns dels apartats es poden encavalcar parcialment amb altres, i també alguns són objecte d'altres marcs generals per a l'avaluació. Diversos apartats, com ara els d'habitatge, esports o serveis comercials, no són en absolut específics de les universitats, però en molts casos les universitats els ofereixen, bé sigui com a necessitats específiques per la ubicació de determinats centres o bé com a mecanisme per a l'atracció d'estudiants. Els apartats són els següents:

- a) Serveis, instal·lacions i equipaments vinculats directament a l'activitat docent
 - Docència: teòrica i pràctica
 - Recerca

- b) Serveis, instal·lacions i equipaments de suport directe a l'activitat docent de l'estudiant
 - Informació
 - Orientació i acollida
 - Administració i gestió acadèmica
 - Restauració
 - Mobilitat, transport i accessibilitat
 - Reprografia
 - Consigna
 - Mobilitat interuniversitària
 - Relacions i associacionisme
 - Atenció medicosanitària

- c) Serveis, instal·lacions i equipaments complementaris per a ús dels estudiants
 - Esports, cultura i lleure
 - Serveis d'idiomes
 - Món laboral
 - Habitatge
 - Serveis comercials

- d) Serveis generals i plans d'actuació
 - Manteniment
 - Neteja
 - Seguretat d'edificis i persones
 - Medi ambient
 - Emergències
 - Qualitat

4. Docència i estudi: avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments directament vinculats

Serveis, instal·lacions i equipaments docents

S'hi inclouen tots aquells espais directament vinculats a la docència i l'estudi: aules, biblioteques, espais específics de treball, etc. És on l'estudiant passa la major part del temps i on la qualitat d'equipaments i instal·lacions hauria de ser més cuidada.

Aquests espais s'han classificat en els grups següents:

- **Aules.** Qualsevol espai on coincideixin de forma presencial estudiants i professors per desenvolupar-hi una activitat reglada.
 - Aules **estàndard**. Amb mobiliari i instal·lació audiovisual bàsica.
 - Aules **no estàndard**. S'hi inclouen laboratoris, tallers, aules d'informàtica, aules de música, aules d'aprenentatge d'idiomes, de dansa, de pintura o escultura, de seminari, gimnasos de docència, sales de representació (judici, teatres, etc.), sales clíniques, quiròfans, estabularis i qualsevol altre recinte o espai anàleg, com també les instal·lacions complementàries annexes (vestidors, dutxes, etc.).
 - Aules i espais **complementaris**. S'hi inclouen aules magnes, aules de conferències, aules d'exàmens, sales d'estudi i de treball compartit, etc.
- **Entorns virtuals d'estudi.** Són el conjunt d'equipaments i programari disponible per a la pràctica de la docència virtual reglada. En aquest marc general no es pot entrar en l'avaluació de la qualitat i la pertinència dels materials docents, sinó només de les facilitats de comunicació.
- **Biblioteques.** S'hi inclouen a efectes de l'enumeració, però no es tractaran en aquest marc general pel fet que ja hi ha desenvolupat un protocol específic d'avaluació.

- **Mediateques**, exceptuant-ne les biblioteques. S'hi inclouen tota mena d'espais, amb els seus continguts, dedicats a la conservació i consulta d'objectes, espècimens o obres en qualsevol suport (exceptuant-ne llibres i anàlegs), que tinguin com a objectiu principal la docència i l'estudi. En són exemples les cartoteques, les discoteques, les videoteques, els arxius amb funció docent, els herbaris, les litoteques o els museus amb component docent.
- **Despatxos** dels professors, en tant que són llocs on se solen portar a terme les tutories individualitzades o en petits grups.

En aquestes instal·lacions els criteris generals d'avaluació seran:

- L'adequació a la **normativa** vigent aplicable: ventilació, il·luminació, evacuació d'atmosferes perilloses (laboratoris), etc. En principi, no s'hauria d'avaluar des del procés d'avaluació de la qualitat, sinó des de les oficines institucionals per a aquesta finalitat (oficines de seguretat i medi ambient i similars).
- La **suficiència i idoneïtat** per al seu ús docent. En aquest sentit, la disponibilitat de recursos informàtics i audiovisuals pot ser un element inductor de la millora tècnica de la docència, i cal valorar-ho positivament.

Un aspecte general, de poc cost però de gran importància, és la retolació adequada, unívoca, completa i comprensible dels serveis. Aquest aspecte necessita una planificació en dos àmbits, en el centre i en la universitat, amb una normativa *ad hoc* l'aplicació de la qual sigui comprovada i revisada de manera periòdica.

Llista d'avaluació C. Serveis, instal·lacions i equipaments vinculats directament a la docència

C.1. Aules estàndard. *Àmbit d'avaluació:* el centre implicat
Confort global (comoditat, soroll, temperatura, il·luminació)

Eines d'avaluació

- Visita a les aules, enquesta als usuaris

Polivalència d'ús de les aules (amb equipament polivalent i mòbil per a ús com a seminari, taller o aula estàndard)

Eines d'avaluació

- Visita a les aules

Equipament d'audiovisuals

Indicadors

- Inventari d'equipament existent, ràtios entre equipament i alumnat usuari

Equipament informàtic, connexió a la xarxa

Indicadors

- Inventari d'equipament existent, ràtios entre equipament i alumnat usuari

Neteja i manteniment dels espais i de l'equipament

Indicadors i eines d'avaluació

- Vegeu l'apartat 7

Qualitat de l'organització dels aularis

Indicadors i eines d'avaluació

- Existència i coneixement d'horaris estructurats, establerts i publicats abans de la matrícula
- Adequació entre la capacitat de l'aula i la matrícula
- Existència i coneixement de mecanismes públics, equitatius i coneguts de creació de grups de classe
- Existència i difusió de la Guia de l'estudiant (impresa i virtual) amb informació posada al dia
- Existència, coneixement i manteniment de protocols d'identificació, ocupació i reserva d'aules

C.2. Aules no estàndard i espais complementaris. *Àmbit d'avaluació:* el centre i les titulacions implicades (vegeu també l'apartat C.1)

Adequació de l'equipament a les necessitats docents específiques

Eines d'avaluació

- Entrevistes amb usuaris i amb autoritats acadèmiques, anàlisi de la disponibilitat horària i de caps de setmana de sales d'estudi i biblioteques
- Validació per part dels responsables de l'adequació dels equipaments, anàlisi dels resultats de l'avaluació institucional del centre pel que fa a aquests aspectes

Existència, coneixement i seguiment de procediments normalitzats de treball (PNT)¹

Eines d'avaluació

- Existència, coneixement i mecanisme de nomenament de responsables acadèmics
- Entrevista amb els responsables
- Qualitat de la documentació escrita, conservació i manteniment i posada al dia

Neteja i manteniment

Indicadors i eines d'avaluació

- Vegeu l'apartat 7

Altres aspectes que siguin pertinents de l'avaluació de les aules estàndard (llista d'avaluació C.1)

C.3. Entorns virtuals d'estudi (vegeu també l'apartat 8)

Adequació dels equipaments dels serveis centrals

Eines d'avaluació:

- Avaluació tècnica de la suficiència i la idoneïtat

¹ Un procediment normalitzat de treball (PNT) és un document on s'especifica, per a un determinat aparell o instrument, tot el protocol d'ús i de manteniment, i la forma i periodicitat del calibratge, com també tot allò que calgui per tal que les mesures que proporcioni siguin fiables i el seu manteniment estigui assegurat. És validat per personal extern als usuaris i periòdicament cal fer-ne la revisió i la modificació pertinents, partint de l'experiència i les disfuncions que hagin aparegut durant el seu ús. S'ha de mantenir un registre de PNT de la manera que es decideixi, i aquesta organització de la gestió també és regulada pels PNT adequats. Així mateix és aplicable a qualsevol procés, en indústries, serveis, etc.

- Existència i mesura del grau d'eficàcia del mecanisme de recollida i resposta de comentaris i queixes dels usuaris

Adequació dels equipaments dels usuaris

Eines d'avaluació:

- Existència i coneixement d'estadístiques dels equipaments dels usuaris
- Existència, coneixement i eficàcia de serveis de lloguer, rènting o venda d'equipament per als usuaris
- Existència i eficàcia de serveis de comunicacions avantatjosos per als usuaris

Adequació de la comunicació dels usuaris als docents, a l'administració i entre usuaris

Eines d'avaluació:

- Avaluació tècnica de la capacitat i la velocitat de les connexions
- Existència, coneixement i funcionament d'una «línia calenta de comunicació» per als usuaris
- Enquesta a estudiants i professorat sobre la qualitat del servei de comunicació

C.4. Biblioteques. *No s'avaluen aquí perquè tenen un marc general propi*

C.5. Mediateques. *Àmbit d'avaluació:* el centre i les titulacions implicades

Adequació a les necessitats docents

Indicadors i eines d'avaluació

- Existència i mecanisme de nomenament de responsables i tècnics
- Existència i suficiència de pressupost propi
- Grau de renovació i d'actualització del fons
- Existència, coneixement i posada al dia d'inventaris adequats per a les consultes
- Existència i coneixement i difusió dels mecanismes d'ús, accés i gestió
- Existència i coneixement d'estadístiques d'ús i consulta
- Possibilitat de consulta virtual, si s'escau, del fons. Condicions i facilitat d'accés

C.6. Espais de tutories

Avaluació del lloc on es porten a terme

Eines d'avaluació

- Visita als despatxos del professorat-tutor o altres espais on es duen a terme les tutories, possibilitat de tutories virtuals, existència d'horaris i satisfacció dels usuaris

C.7. Aspectes comuns a tots els punts anteriors

Acompliment de la normativa d'higiene, seguretat, salut, medi ambient i altres aspectes pertinents (avaluació segons la llista d'avaluació B)

Previsió d'adequació dels espais a les diverses minusvalideses

Serveis, instal·lacions i equipaments de recerca

Aquest apartat s'inclou en aquest marc general en tant que té incidència per als estudiants de tercer cicle i anàlegs. Òbviament, l'avaluació dels continguts, els resultats i la productivitat de la recerca que s'efectua a la universitat queda totalment fora d'aquest marc general. A part dels aspectes generals aplicables a tota mena d'espais, es proposa d'avaluar només la qualitat dels espais relacionats amb la ubicació dels estudiants de tercer cicle. Pel que fa als mecanismes d'assignació dels estudiants de tercer cicle, com ara els criteris d'igualtat d'oportunitats en els mecanismes d'accés i aspectes connexos, s'inclouen com a aspecte específic en l'apartat d'informació (apartat 5.1 i llista d'avaluació E). L'extraordinària heterogeneïtat d'aquests aspectes, superior encara a la docència, fa que no es puguin donar criteris d'avaluació gaire concrets.

Llista d'avaluació D. Serveis, instal·lacions i equipaments vinculats directament a la recerca

D.1. Ubicació dels estudiants de tercer cicle. *Àmbit d'avaluació:* els departaments

Indicadors i eines d'avaluació

- Avaluació dels espais propis disponibles per als estudiants de tercer cicle
- Existència, coneixement i grau d'acompliment d'acords sobre mecanismes de distribució d'espais per a alumnes de tercer cicle, existència d'espais específics reservats, etc.
- Entrevistes a estudiants de tercer cicle

D.2. Biblioteques. No s'avaluen aquí perquè tenen un marc general propi

D.3. Laboratoris i altres espais

Avaluació dels espais

Indicadors i eines d'avaluació

- Similars a les aules no estàndard (vegeu la llista d'avaluació C.2)

Mecanismes de formació dels estudiants per a l'ús dels equipaments específics

Indicadors

- Existència i coneixement de mecanismes regulats per a la formació i l'avaluació
- Qualitat de la documentació específica

5. Suport directe a l'activitat docent de l'estudiant: avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments implicats

Processos i sistemes de comunicació

Les universitats han reconegut, almenys de manera formal, la importància del fet comunicatiu, que no tan sols es limita a la transmissió d'informació, sinó a crear xarxes de pertinença, d'afirmació col·lectiva i d'imatge exterior i interior. L'assegurament de la qualitat d'aquest aspecte porta implícit l'assegurament de la qualitat de l'organització perquè, d'una banda, n'és el reflex i, de l'altra, la qualitat de la comunicació és promotora de més qualitat organitzativa. L'avaluació d'aquest aspecte seria prou rellevant com per dedicar-hi tot un marc general.

En aquest apartat s'inclouen principalment tots els mecanismes de comunicació de què disposa la universitat amb vista als seus usuaris, amb una incidència especial als seus alumnes. S'hi inclou la informació escrita, l'oral i la virtual en els centres i en la xarxa, i es valorarà especialment el grau d'integració i de coordinació entre àmbits emissors d'informació. Es procuraran evitar redundàncies i zones buides d'informació.

Llista d'avaluació E. Processos i sistemes de comunicació

Àmbit d'avaluació

- Universitat, centre i, en general, tots els òrgans institucionals i acadèmics

E.1. Pla de comunicació i d'informació

Estructura del pla

Eines d'avaluació

- Existència i coneixement del pla, grau de definició i d'integració entre òrgans i àmbits, coordinació

- Grau de definició dels fluxos d'informació
- Avaluació de l'organigrama

Contingut del pla d'informació

Eines d'avaluació

- Àmbits de la comunicació i grau d'especialització dels continguts segons els usuaris
- Freqüència d'actualització
- Existència, coneixement i qualitat dels mecanismes de seguiment

Mecanismes interns d'avaluació del pla d'informació

Eines d'avaluació

- Existència i coneixement dels mecanismes

E.2. Mitjans de comunicació

Informació presencial. *Àmbit d'avaluació:* centre

Estàndard (per finestra o consergeria o per telèfon)

Eines d'avaluació

- Anàlisi de l'horari (matí/tarda) i de la suficiència dels recursos materials disponibles
- Avaluació del temps de resposta
- Existència i coneixement de mecanismes d'horaris personalitzats i d'evitació de cues
- Anàlisi del contingut de la informació subministrada

Personalitzada sota demanda

Eines d'avaluació

- Anàlisi de l'existència i estructura del servei
- Entrevistes per jutjar l'adequació de les respostes a les necessitats dels usuaris

Accions tutorial (vegeu llista d'avaluació F.2)

Documentació escrita. *Àmbit d'avaluació:* universitat

Característiques formals (tipus, freqüència i difusió)

Eines d'avaluació

- Anàlisi de la qualitat aparent i llenguatge
- Estadística de publicacions

- Indicadors del grau de cobertura dels vinculats a la universitat

Adequació al destinatari

Eines d'avaluació

- Entrevistes per jutjar la satisfacció dels receptors amb la informació rebuda

Eficàcia global de les publicacions escrites

Eines d'avaluació

- Enquesta a receptors

Informació per la web. *Àmbit d'avaluació:* universitat

Estructura de la(les) web(s) de la universitat

Eines d'avaluació

- Existència d'una coordinació general i anàlisi del funcionament
- Facilitat de navegació, claredat, cercadors, enllaços d'interès, etc.

Continguts

Eines d'avaluació

- Grau de cobertura dels col·lectius vinculats a la universitat
- Anàlisi tècnica de la qualitat, freqüència i data de l'actualització dels continguts
- Anàlisi tècnica del grau de redundància, zones ocultes, contradiccions, adequació dels idiomes als destinataris (estudiants estrangers), etc.

Eficàcia

Eines d'avaluació

- Comptadors de consultes

Interactivitat usuari-universitat

Eines d'avaluació

- Grau d'ús de la «bústia del rector» o d'altres de similars (síndic de greuges, bústia de suggeriments, altres canals de queixa, etc.)
- Lapse de resposta de les consultes i els missatges a la «bústia del rector»

Atenció telefònica. *Àmbit d'avaluació:* universitat

Eines d'avaluació

- Possibilitat de deixar encàrrecs

- Informació sobre presència o absència de professors
- Informació sobre actes, seminaris, activitats, estadística d'usuaris
- Entrevista amb usuaris

E.3. Aspectes comuns a tot el sistema de comunicació

Existència i coneixement d'un llibre d'estil de la comunicació

Mesura de l'eficàcia i la satisfacció de l'usuari

Eines d'avaluació

- Enquesta i entrevistes

Processos i sistemes d'orientació i acollida

Els processos d'acollida de les universitats s'han potenciat els darrers anys, a causa tant del procés de competitivitat encoberta o explícita entre universitats per a la captació d'alumnes excel·lents com del fet de reconèixer clares mancances d'informació entre l'alumnat de secundària. Encavalcat amb el procés de captació, el procés d'acollida i orientació als alumnes procedents de secundària s'ha institucionalitzat els darrers anys amb un doble objectiu: el de donar la benvinguda i facilitar als alumnes de nou accés la seva entrada a la universitat, i el d'orientar acadèmicament els alumnes per tal de minimitzar els fracassos escolars i els abandonaments, tot cercant el ritme i l'estil de treball idonis per a cada alumne. Imbricat amb el procés d'acollida, el procés d'orientació i tutoria aspira a fer un seguiment individualitzat de cada alumne al llarg de la seva vida acadèmica, amb el mateix objectiu d'optimitzar el rendiment acadèmic de cada alumne d'una manera individualitzada.

En aquest apartat del marc general s'inclouen tant els processos d'acollida, en qualsevol dels àmbits acadèmics (entrada des de secundària, programes de bescanvi, entrada a tercers cicles, etc.), com el procés de seguiment de l'alumne mitjançant l'acció tutorial.

Llista d'avaluació F. Processos i sistemes d'acollida i orientació

Àmbit d'avaluació:

- Universitat, centres, titulacions, departaments

F.1. Acollida de nous estudiants

Procés global d'acollida

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement d'un marc general de referència
- Existència i coneixement d'un procés definit, integrat i coordinat entre centres

Processos específics segons tipologia d'estudiants (programes de bescanvi, estudiants estrangers, etc.)

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement dels processos específics

Servei específic d'acollida

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i recursos d'una unitat administrativa específica general i en els centres
- Grau d'integració amb l'organització acadèmica

Informació donada

Eines i indicadors d'avaluació

- Anàlisi dels continguts depenent de la tipologia

Accions d'acollida

Eines d'avaluació

- Anàlisi de la programació
- Mesura de l'eficàcia mitjançant entrevista amb els nous estudiants

F.2. Tutoria

Procés definit i integrat al sistema

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement del procés de tutoria i periodicitat
- Consideració del procés de tutoria com a activitat docent

- Grau d'integració amb el servei de gestió acadèmica i amb el procés de matriculació
- Existència, coneixement i qualitat del pla de formació de tutors
- Existència, coneixement i qualitat de la documentació específica per als tutors
- Opinió dels usuaris sobre l'eficàcia i la utilitat del procés de tutoria

F.3. Accés i inserció dels estudiants de tercer cicle. *Àmbit d'avaluació:* departament

Procés d'accés: informació i matrícula

Indicadors i eines d'avaluació

- Avaluació dels mecanismes d'informació (vegeu la llista d'avaluació E)
- Avaluació del procés de matrícula (vegeu la llista d'avaluació F.1)

Inserció al departament i assignació de tema de treball

Indicadors i eines d'avaluació

- Existència, coneixement i funcionament de mecanismes interns, coordinació de la matrícula, coordinació departamental
- Enquesta als estudiants de tercer cicle
- Autoavaluació dels departaments

Serveis administratius i de gestió acadèmica

L'estudiant té contacte amb aquests serveis des d'abans d'iniciar els seus estudis, al llarg de tota la seva estada al centre i també amb posterioritat a deixar el centre. Els serveis administratius són, de fet, en molts casos, la imatge del centre i, per extensió, de la universitat. Entre les seves funcions hi ha les d'informació i comunicació, les de matriculació, seguiment d'expedients, subministrament d'expedients acadèmics i tota mena de certificats, gestió d'actes i suport a tota l'organització acadèmica. En molts casos actuen també de punts centrals d'informació i gairebé de tutoria. Els serveis assolibles per mitjà de la xarxa són valorats positivament pels usuaris, que poden fer-hi consultes d'expedients, preinscripcions, matrícules o sol·licituds de certificats de manera no presencial i a qualsevol hora o dia.

Atesa l'existència de mecanismes específics d'avaluació d'aquests serveis, aquí se'n fa una referència breu.

Llista d'avaluació G. Serveis administratius i de gestió acadèmica

Àmbit d'avaluació

- Centre o òrgan territorial que correspongui

G.1. Disponibilitat i eficàcia del servei

Eines d'avaluació

- Qualitat de l'espai físic disponible
- Existència, coneixement, publicació i compliment d'un horari adequat
- Existència, coneixement i qualitat de la documentació dirigida als usuaris sobre els serveis disponibles
- Enquesta o entrevista als usuaris sobre disponibilitat, eficàcia i qualitat de l'atenció dels serveis
- Nivell de la plantilla d'atenció a l'estudiant
- Ràtio PAS del servei/estudiants
- Cues i mecanismes per evitar-les

G.2. Gestió acadèmica per la xarxa

Eines i indicadors d'avaluació

- Nombre i tipus de processos possibles per mitjà de la xarxa
- Nombre de gestions possibles per mitjà de la xarxa

G.3. Actuacions d'informació (vegeu llista d'avaluació E)

G.4. Aspectes globals

Eines d'avaluació

- Grau de transparència i qualitat de l'estructuració de la informació
- Lapse mitjà entre sol·licitud d'una gestió i la resolució

- Existència i coneixement de polítiques mediambientals comunes a altres òrgans de la universitat o pròpies (reducció de paper, reutilització de tòner, etc.)
- Coneixement, ús i valoració de la targeta identificativa i dels serveis annexos

Restauració

L'existència de serveis de restauració suficients i adequats és en la majoria de centres una necessitat, atesa la presència d'estudiants i de professors al llarg de tot el dia en molts centres que poden estar allunyats de les poblacions o del lloc on es viu. El fet que la major part de serveis de restauració, com els de reprografia i altres, siguin concessions administratives a empreses externes fa que l'avaluació d'aquests serveis tingui alguns matisos específics. La responsabilitat dels òrgans administratius universitaris es manifesta principalment en l'elaboració dels plecs de condicions –inclosos els cànons i les tarifes o llistes de preus– en el moment de la convocatòria dels concursos de concessió i al llarg del procés de seguiment de l'acompliment de les condicions pactades.

Un aspecte important en aquest servei de restauració és l'acompliment de totes les normatives vigents pel que fa a neteja i higiene de les instal·lacions. L'administració universitària, si bé no és competent en aquests aspectes, pot i ha de vetllar per l'acompliment de la normativa.

Llista d'avaluació H. Avaluació dels serveis de restauració

Àmbit d'avaluació

- Centre o òrgan territorial que correspongui

Procediments de concessió i seguiment de la concessió

Eines d'avaluació

- Existència i coneixement dels procediments de concessió i seguiment amb participació regulada dels usuaris i, en particular, existència d'una comissió permanent d'usuaris implicats

Higiene, sanitat, seguretat i medi ambient

Eines d'avaluació

- Seguiment sistemàtic pactat de les normatives aplicables, tant pel que fa a les instal·lacions (superfície, separació dels espais per funcions, normativa d'higiene) com pel que fa al personal (carnets de manipulació d'aliments), als aspectes sanitaris globals (normativa de restricció de consum de begudes alcohòliques, separació de fumadors i no fumadors, etc.) i a la higiene dels aliments manipulats
- Grau d'integració de la gestió de residus en el pla de medi ambient del centre i de la universitat (segregació de residus, reducció de llaunes metàl·liques, reducció de l'ús de material no reutilitzable)

Servei a l'usuari

Eines d'avaluació

- Existència, coneixement i compliment d'un horari adequat
- Tipus de serveis existents: bar, restauració, venda automàtica
- Suficiència de les instal·lacions, especialment en hores punta
- Existència i qualitat de menús per a necessitats especials
- Existència i qualitat d'un espai de menjador-pínic: disponibilitat de sistemes d'escalfament, venda de productes
- Existència, coneixement i eficàcia d'una bústia de suggeriments i queixes oberta a tots els usuaris
- Enquesta als usuaris sobre el grau de satisfacció amb el servei, incloent-hi preu, varietat i qualitat del servei

Costos del servei

Eines d'avaluació

- Existència d'algun procediment de rebaixa sobre els preus al públic
- Relació entre el preu del servei estàndard a la universitat i el preu estàndard del servei en el comerç (aplicat a un seguit de productes: cafè, pastes, llauna de cola...)
- Relació entre el preu més econòmic d'un producte a la universitat i el preu més econòmic d'aquest mateix producte al mercat

Mobilitat, transport i accessibilitat

La mobilitat és un terme general referit a tota mena de desplaçaments interns o externs als centres. Per transport s'entendrà aquí l'accés mecanitzat al centre universitari des de la població; per accessibilitat, la possibilitat que persones de mobilitat reduïda puguin desenvolupar sense problemes la seva activitat dins el centre. La variada tipologia de centres fa que el marc general sigui en aquest punt necessàriament poc concret.

En molts casos, aspectes com ara compartició de vehicle privat, ús de bicicletes, etc. queden recollits en els plans de sostenibilitat i medi ambient que desenvolupen les universitats.

Llista d'avaluació I. Transport i accessibilitat

Àmbit d'avaluació

- Centre o òrgan territorial que correspongui

Transport en general

Eines d'avaluació

- Existència i coneixement d'una política d'universitat o de centre referent a transport, amb concerts amb les administracions competents per facilitar el transport públic. Existència d'estratègies de foment del transport sostenible
- Existència i coneixement d'una política d'aparcament per al transport privat
- Enquestes periòdiques als usuaris sobre les necessitats i la satisfacció
- Disponibilitat i adequació dels serveis als horaris universitaris, especialment els nocturns

Accessibilitat de persones amb alguna discapacitat

Eines d'avaluació

- Grau d'acompliment de la normativa vigent (vegeu l'apartat 2 i la llista d'avaluació B)
- Existència d'una política de millora de l'accessibilitat, amb supressió de barreres, previsió de circuits, creació d'equips de voluntaris, etc., que tingui reflex en els pressupostos de la universitat

Reprografia

Els serveis de reprografia dels centres s'han convertit en elements imprescindibles per al suport a la docència. El subministrament d'informació escrita o gràfica per part del professorat, la necessitat de reproducció de material per part dels alumnes (apunts, llibres, documents de tota mena) i l'exigència de presentació de «treballs» (informes, resums, problemes) que els alumnes tenen, no semblen haver minvat significativament amb l'aparició de nous sistemes de transmissió de la informació (Internet, dossiers electrònics, campus virtuals).

Els serveis de reprografia inclouen els equips d'autoservei distribuïts pel centre i les botigues de fotocòpies i reprografia dels centres. Aquestes botigues satisfan els serveis en règim de concessió administrativa, com en el cas de la restauració. La major part de punts i línies d'avaluació dels serveis de restauració són aplicables en aquest apartat, amb les adaptacions oportunes.

Llista d'avaluació J. Avaluació dels serveis de reprografia

Àmbit d'avaluació

- Centre o àmbit territorial que correspongui

Mecanismes de concessió i seguiment de la concessió

Eines d'avaluació

- Existència i coneixement d'un mecanisme eficaç de seguiment amb participació reglada dels usuaris estudiants i, en particular, existència d'una comissió permanent d'usuaris
- Existència, coneixement i eficàcia d'una bústia de suggeriments i queixes oberta a tots els usuaris
- Mesures per tal d'acomplir la legislació sobre protecció de drets d'autor

Higiene, seguretat i sanitat

Eines d'avaluació

- Seguiment sistemàtic pactat de les normatives aplicables
- Grau d'integració de la gestió de residus en el pla de medi ambient del centre i de la universitat (segregació de residus, tractament de tòner, promoció de fotocòpies a doble cara, reciclatge de paper)

Servei a l'usuari

Eines d'avaluació

- Existència, coneixement i compliment d'un horari i un calendari adequats
- Varietat de serveis existents: reprografia, plànols, possibilitat d'impressió i gestió de documents en qualsevol suport digital, possibilitat de gestió de documents en xarxa, servei d'enquadernació, escàner, fax, impressores
- Existència i qualitat del sistema d'autoservei (reposició de paper, manteniment, etc.) distribuït per diferents punts de l'edifici

- Sufficiència de les instal·lacions, especialment en hores punta
- Existència de mecanismes d'informació a l'usuari sobre la documentació disponible
- Enquesta als usuaris sobre el grau de satisfacció amb el servei, incloent-hi preu, varietat, adequació al treball desenvolupat al centre i qualitat del servei

Costos del servei

Eines d'avaluació

- Existència d'algun procediment de rebaixa sobre els preus al públic
- Relació entre el preu del servei estàndard a la universitat i el preu estàndard del servei en el comerç (aplicat a un seguit de productes: fotocòpia, fotocòpia en color, enquadernació...)
- Relació entre el preu més econòmic d'un producte a la universitat i el preu més econòmic d'aquest mateix producte al mercat

Consigna

El servei de consigna, en la modalitat d'armaris individuals, és un complement important per a la comoditat de l'estudiant en la seva estada al centre, i especialment on s'imparteixen ensenyaments amb activitats pràctiques de qualsevol mena. Fins ara la seva existència i funcionament és un indicador interessant de qualitat de la gestió del centre, atès que normalment s'ha implementat a iniciativa dels equips directius i dels estudiants en edificis que inicialment no ho preveien. Caldria que aquest servei fos considerat ordinari, no excepcional, en la planificació de nous edificis i en la restauració d'edificis antics.

Llista d'avaluació K. Servei de consigna

Àmbit d'avaluació

- Centre

Eines i indicadors d'avaluació

- Cobertura del servei (ràtio armaris/alumnes)
- Existència i coneixement d'un mecanisme equitatiu de repartiment
- Enquesta a estudiants

Mobilitat interuniversitària

La mobilitat interuniversitària és promoguda en tots els àmbits i és de gran interès per a molts estudiants. Les universitats, a iniciativa dels òrgans de govern o dels professors, signen convenis marc amb altres universitats i es vinculen a les diverses xarxes de relació interuniversitàries. Aquestes relacions permetran el bescanvi d'alumnes mitjançant programes reglats. D'altra banda, les universitats procuren atreure estudiants d'altres països, sigui per cursar-hi parts del primer o el segon cicle, o, cada cop més, per cursar-hi els estudis de doctorat. Aquestes vies d'accés d'alumnes contribueixen a prestigiar la universitat.

Llista d'avaluació L. Serveis de promoció i gestió de la mobilitat interuniversitària

Àmbit d'avaluació

- Universitat i centres

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement d'una política definida global de la universitat
- Existència i coneixement de sistemes de promoció dirigits al professorat per estimular la generació de noves relacions
- Existència i coneixement de sistemes de promoció destinats a estudiants sobre els diversos programes existents
- Existència i coneixement de punts d'informació presencials i virtuals
- Disponibilitat d'informació veraç, completa i posada al dia en diferents idiomes
- Mecanismes de gestió acadèmica àgils i eficaços
- Existència i coneixement de serveis lingüístics de suport als estudiants

Relacions i associacionisme

L'associacionisme dels estudiants és un dels drets reconeguts a tots els estatuts i reglaments. Les universitats han de posar els mitjans per tal que aquest dret sigui exercit de manera adequada i equitativa sota els principis de neutralitat i suport genèric. La coexistència d'associacions de tipologia molt variada –polítiques, esportives, culturals, de serveis– provoca disfuncions que cal corregir. En tot cas, es tracta de facilitar l'associacionisme evitant que les dificultats materials siguin obstacles dissuasius en un procés en si ple de dificultats. Així mateix, és imprescindible l'existència d'espais oberts de lliure accés que permetin les relacions entre persones: jardins, claustres, àgores, places i espais similars.

Llista d'avaluació M. Suport a les relacions i l'associacionisme

Àmbit d'avaluació

- Universitat i centres

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement d'una política definida global de la universitat
- Mecanisme àgil de registre de les propostes
- Existència i coneixement de mecanismes equitatius de subvenció
- Disponibilitat de l'ús dels sistemes de comunicació universitaris (revistes, web)
- Disponibilitat d'espais i material de suport adequats i suficients en els centres
- Mecanismes de gestió equitativa dels espais assignats
- Existència i coneixement de mapes de participació
- Canals de participació
- Suport als processos electorals
- Existència i idoneïtat d'espais oberts de relacions entre persones

Atenció medicosanitària

L'atenció medicosanitària, obligatòria segons la normativa vigent, té diferents aspectes específics atenent la diversitat de centres. En la realització de pràctiques de laboratori o de camp el risc d'emergències sanitàries és sempre present i s'ha de disposar de mecanismes adequats de tractament per afrontar cremades, talls, mossegades, punxades, atacs químics, inhalacions, caigudes, emergències sanitàries, etc. Altres qüestions vinculades a aspectes sanitaris i apreciades per la comunitat universitària són l'existència, a tarifes favorables, de serveis d'odontologia, d'atenció psicològica, de ginecologia, de revisions sanitàries o de podologia, i també la possibilitat d'extensió de l'assegurança escolar a altres circumstàncies personals.

Llista d'avaluació N. Atenció medicosanitària

Àmbit d'avaluació

- Universitat i centres

Aspectes generals

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement de protocols d'actuació davant d'una urgència
- Grau d'utilització dels serveis i grau de satisfacció
- Existència i grau de coneixement de l'existència dels serveis complementaris
- Existència de llistes d'espera per a l'ús de serveis complementaris

Aspectes específics

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement de mecanismes de formació en primers auxilis al personal acadèmic responsable de pràctiques amb risc
- Disponibilitat de farmacioles als centres, especialment als laboratoris i tallers
- Existència, coneixement i idoneïtat dels serveis d'atenció sanitària al centre o al campus

6. Avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments complementaris per a ús dels estudiants

En aquest capítol s'aborda l'avaluació d'un conjunt de serveis i d'instal·lacions que satisfan diferents necessitats de la vida personal de l'estudiant. Les universitats van implementant o incentivant la implementació de serveis d'aquesta mena perquè ho consideren convenient per a un millor servei als membres de la universitat i per tal d'oferir una imatge corporativa adequada.

Esports, cultura i lleure

Amb l'objectiu de permetre el desenvolupament de totes les facetes de l'estudiant com a persona social, des de sempre a les universitats s'han potenciat centres on practicar l'esport, com també serveis diversos per promoure la realització i el gaudi de tota mena de béns i d'esdeveniments culturals. Els darrers anys, i per la via dels crèdits de lliure elecció, certes activitats que es porten a terme en aquests àmbits poden ser reconegudes com a curriculars per a l'estudiant. L'oferta de les universitats, així, s'ha transformat. De ser uns serveis complementaris –que en certs casos eren subsidiaris dels serveis que des d'altres instàncies no s'oferien– han passat a ser uns serveis acadèmics més. També l'oferta de serveis de lleure, d'instal·lacions esportives, d'aprenentatge d'idiomes, etc. són bons elements de la política d'imatge de les universitats.

L'avaluació de la qualitat d'aquests serveis s'ha de fer tenint en compte la seva qualitat intrínseca –aspecte que no s'abordarà aquí– i el grau de satisfacció de les necessitats dels usuaris.

Llista d'avaluació O. Serveis d'esports, cultura i lleure

Àmbit d'avaluació

- Universitat

Eines i indicadors d'avaluació

- Disponibilitat d'equipaments i instal·lacions. Grau de varietat de l'oferta (per exemple, varietat d'esports monitoritzats, varietat d'idiomes oferts, etc.)
- Existència i coneixement d'una política d'ús
- Adequació dels horaris i les dates d'obertura a les necessitats dels usuaris
- Grau d'utilització dels serveis i grau de satisfacció
- Existència i coneixement de tarifes avantatjoses
- Política i mecanisme de reconeixement com a crèdits de lliure configuració

Serveis d'idiomes

Els serveis d'idiomes són cada vegada més importants. Cal destacar el Programa de Formació de Terceres Llengües i la creació de l'Escola Virtual d'Idiomes per a Universitaris. A més, la importància creixent dels programes de mobilitat interuniversitària (Drac, Sèneca, Erasmus-Sòcrates, etc.) fa molt convenient l'existència de serveis específics que facilitin la comunicació.

Llista d'avaluació P. Serveis d'idiomes

Àmbit d'avaluació

- Universitat

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement del servei
- Disponibilitat d'equipaments i instal·lacions. Grau de varietat de l'oferta: nombre d'idiomes oferts
- Existència i coneixement d'una política universitària de foment del coneixement d'idiomes
- Adequació dels horaris i les dates d'obertura a les necessitats dels usuaris
- Grau d'utilització dels serveis i grau de satisfacció
- Existència i coneixement de tarifes avantatjoses
- Política i mecanisme de reconeixement com a crèdits de lliure configuració
- Atenció específica als estudiants que provenen d'altres universitats

Món laboral

La relació entre les universitats i el seu entorn social té un tema paradigmàtic en la variada gamma de mecanismes tutelats d'inserció dels estudiants en el món laboral, en el sentit més ampli possible. Les universitats, institucionalment, han procurat des de fa anys fomentar aquestes relacions, com a vocació de servei a estudiant i societat, i en part també com a element promocional d'imatge. D'aquests mecanismes de relació, en trobem de ben variats, i de vinculació amb els aspectes acadèmics també de molt variats:

- Informació sobre treballs diversos durant els estudis o els períodes no lectius
- Promoció d'estades en pràctiques en empreses locals o estrangeres (programes IAESTE, AIESEC i similars)

- Servei de promoció de pràctiques curriculars en empreses i entitats
- Vinculació de projectes i treballs final de carrera a empreses i entitats externes
- Borsa de treball de titulats i de doctors

En molts casos aquestes activitats s'articulen com a serveis específics, mentre que en altres casos formen part de les tasques d'altres serveis existents. Són activitats que poden estar molt descentralitzades. La seva avaluació cal fer-la sobre la base de la seva activitat i eficàcia i partint de la seva vinculació real al món laboral.

Llista d'avaluació Q. Serveis i accions afavoridores de la integració al món laboral

Àmbit d'avaluació

- Universitat, centre i ensenyament

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència, coneixement i estructura organitzativa del(s) servei(s)
- Dades quantitatives relatives al col·lectiu servit, oferta/demanda, satisfacció
- Existència, coneixement i èxit d'accions promocionals (fòrum universitat-empresa, jornades, presentacions d'empreses en els centres, etc.)
- Grau de seguiment dels contactes establerts
- Grau de complexitat dels circuits administratius corresponents
- Grau de vinculació i coordinació dels procediments i serveis a organismes externs pertinents (com ara col·legis professionals, INEM i equivalents, patronals i sindicats, etc.)

Habitatge

La dificultat d'accedir a un habitatge adequat a les necessitats de mobilitat geogràfica per raons laborals o d'estudi ha portat certes universitats a emprendre accions de suplència, per tal de possibilitar l'accés a habitatges a estudiants que ho requereixin. L'heterogeneïtat de les realitats existents fa que aquest punt s'hagi d'abordar de manera molt general.

Llista d'avaluació R. Habitatge

Àmbit d'avaluació

- Universitat

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement d'una política planificada de la universitat
- Disponibilitat de residències, col·legis majors i pisos o apartaments de lloguer
- Qualitat dels equipaments disponibles
- Existència i coneixement de mecanismes reglats de prioritats d'ocupació
- Dades de satisfacció dels usuaris
- Comparació entre demanda i oferta

Serveis comercials

L'existència de serveis comercials als centres és una realitat molt antiga, que inicialment es restringia a la venda de material de llibreria i papereria, a més dels serveis de restauració ja comentats. L'existència de campus més estructurats, en alguns casos allunyats de les poblacions, i els nous estils de vida d'estudiants i professors han induït les universitats a reservar espais per a la implantació de serveis comercials de tota mena, relacionats amb diferents facetes de consum: agències de viatges, perruqueries, agències d'assegurances, serveis bancaris, etc.

En general, l'existència d'aquests serveis es considera positiva per als estudiants, ja que els possibilita la satisfacció de diverses necessitats evitant desplaçaments i, al mateix temps, genera un clima de comunitat universitària.

Aquests serveis són desenvolupats en règim de concessió administrativa. Els criteris per avaluar-los són anàlegs als indicats per als serveis de restauració i reprografia, descrits als apartats «Restauració» i «Mobilitat, transport i accessibilitat» (l·listes d'avaluació H i J), i no es repetiran aquí.

7. Avaluació de serveis generals i de plans d'actuació

En aquest capítol s'aborda l'avaluació d'un conjunt de serveis no destinats específicament als estudiants, però que, com a membres de la comunitat universitària, en depenen per a la seva vida quotidiana. Els principals serveis d'aquest tipus són el servei de manteniment, el de neteja, el de seguretat o, en un altre ordre, els plans generals d'actuació en matèries com ara medi ambient i emergències de tota mena. Són serveis gestionats per les gerències de les universitats o dels centres, molts d'ells en règim de concessió i altres estructurats en forma de plans d'actuació.

Els diversos plans d'actuació abordats de manera professional són avui, en la complexitat dels edificis públics, una necessitat reconeguda. I molt més com més complexes i variades siguin les accions que s'hi portin a terme (laboratoris químics, biològics, sales de dissecció, centres sanitaris, etc.). Les gerències dels centres, amb una política ben travada amb les autoritats acadèmiques, tenen en aquests serveis un camp de treball decisiu per tal de facilitar que tota la resta d'activitats acadèmiques es puguin realitzar adequadament. Més encara, l'assegurament de la qualitat requereix que hi hagi una política decidida, i demana la coordinació dels diferents plans d'actuació i l'assignació de recursos pertinents per tal d'afrontar-lo.

Llista d'avaluació S. Serveis generals i plans d'actuació

Àmbit d'avaluació

- Universitat o àmbit territorial que correspongui

Plans i serveis gestionats directament per la universitat

Eines i indicadors d'avaluació

Pla de medi ambient

- Existència, coneixement i qualitat de la documentació
- Grau de coneixement per part del personal del centre

- Integració del pla a la docència, on correspongui (laboratoris, etc.)
- Existència i coneixement d'un mecanisme d'adaptació a noves necessitats
- Grau de vinculació a organismes externs (Departament de Medi Ambient, etc.)
- Realització de campanyes de sensibilització

Pla d'emergència validat externament

- Existència, coneixement i qualitat de la documentació
- Grau de coneixement per part del personal del centre
- Integració del pla a la docència, on correspongui (laboratoris, etc.)
- Existència i coneixement d'un mecanisme d'adaptació a noves necessitats
- Grau de vinculació a organismes externs (bombers, protecció civil, etc.)
- Realització de campanyes i simulacres en tots els àmbits (per exemple, simulacres d'evacuació)

Pla d'higiene, seguretat i salut laboral

- Seguiment de la normativa vigent (no s'aborda aquí)

Pla de manteniment d'edificis i instal·lacions

- Pressupost suficient
- Existència i coneixement d'un mecanisme per establir prioritats de les actuacions amb intervenció dels afectats
- Existència, coneixement i compliment de plans d'adequació a la normativa (vegeu l'apartat «Normatives i tipologia d'edificis»)

Plans i serveis gestionats en règim de concessió administrativa (neteja, seguretat d'edificis i persones, determinats manteniments, etc.)

Eines i indicadors d'avaluació

- Existència i coneixement de mecanismes de concessió amb presència i opinió dels usuaris
- Existència i coneixement d'estadístiques d'incidències
- Enquestes de satisfacció

8. Campus virtual: serveis específics

Reflexions generals

En diversos apartats d'aquest marc general s'han comentat ja alguns aspectes relacionats amb els entorns virtuals, és a dir, els entorns basats en les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). S'aborda aquí aquest aspecte amb una perspectiva més unificada.

La universitat ha d'oferir un entorn virtual bàsic –el **campus virtual**– on pugui concentrar les interaccions dels membres de la seva comunitat. Aquest entorn pot jugar papers diferents segons el model d'universitat. Per a una universitat virtual serà el seu entorn principal de comunicació, mentre que per a una universitat presencial serà el seu entorn secundari o complementari. La relació virtual permet afrontar les relacions i la comunicació entre les persones d'una manera diferent. En l'esfera de la prestació de serveis ofereix, precisament, molts avantatges:

- Una petició es pot realitzar des de qualsevol lloc on es tingui accés a la xarxa i a qualsevol hora. Els serveis guanyen en disponibilitat i accessibilitat i, per tant, s'adapten més bé a les necessitats dels estudiants. Òbviament, les respostes no són immediates i això mateix pot permetre una racionalització dels professionals que atenen el servei.
- Permet interaccionar millor amb els estudiants i dona l'oportunitat d'oferir un servei més personalitzat. Podem racionalitzar i reorganitzar els professionals que gestionen el servei i dedicar l'atenció presencial als casos que realment ho requereixin.

Conceptes que s'han de tenir en compte en l'avaluació de la qualitat d'un servei en un entorn virtual

A l'hora de valorar la qualitat d'un entorn virtual en la universitat caldrà tenir en compte els aspectes següents:

- El grau d'**utilitat** dels serveis que es disposen en l'entorn virtual i si veritablement donen resposta a les necessitats reals dels estudiants.
- El grau d'**accessibilitat** que té l'entorn virtual, tant des de la capacitat informàtica del sistema com des de la seva accessibilitat física i real. Cal esmentar també, en aquest apartat, les habilitats mínimes bàsiques que han de tenir els estudiants per fer ús de les TIC i com la institució universitària assegura que els estudiants dominen aquestes habilitats i tenen al seu abast mecanismes de suport.
- La **seguretat** del sistema.
- Els aspectes del disseny de l'entorn virtual centrat en l'usuari –la **usabilitat**– que fa que l'entorn virtual sigui amigable, còmode i intuïtiu.

Utilitat i valor de les TIC per a una millor atenció a l'estudiant

La ràpida evolució de les TIC ens obliga a determinar a cada moment quin és el referent qualitatiu d'avaluació. És probable que la valoració de qualitat d'un servei avaluat com a alt quedi desfasada al cap de pocs anys, perquè no se n'han actualitzat els components o no s'han introduït els avenços tecnològics que han esdevingut referents en l'entorn social del moment.

Els principals serveis que una universitat pot oferir virtualment són:

- **Serveis personals de l'estudiant**

- Correu electrònic, espai de disc, agenda personal, connexió a Internet

- **Serveis d'atenció i comunicació amb l'estudiant**

- Acollida/orientació, consultes i queixes
- Assessorament formatiu, novetats i notícies
- Ajuda informàtica
- Gestió de la logística per assegurar els compromisos de lliurament dels béns i serveis adquirits *on line*
- Secretaria: matriculació, tràmits acadèmics, informació acadèmica (vegeu el capítol 5)

- **Biblioteca, documentació, etc.**

- **Entorn virtual de relació docent o aula virtual**

- Fòrums de discussió, espais de debat
- Espais d'informació en comú
- Contacte amb els altres estudiants de l'aula
- Materials o continguts per a l'estudi

- **Dinamització de la comunitat**

- Associacionisme, treball cooperatiu, espais de comunitat

- **Serveis de continuïtat**

- Projecció professional, borsa de treball

Accessibilitat

L'estudiant ha de tenir facilitat d'accés a l'entorn virtual. Això suposa valorar els elements següents:

- **Facilitat d'accés a punts de treball**
 - Punts de treball al centre universitari: equipaments informàtics d'accés lliure, equipament d'ús docent a les aules
 - Facilitats per a l'adquisició de punts de treball
 - Definició de requeriments mínims d'un punt de treball
 - Formació bàsica per a usuaris
- **Velocitat d'accés.** Determina el temps de transferència d'informació de la web. Per a la majoria de tasques es considera que el llindar de frustració és d'uns 10 segons aproximadament.
 - Infraestructura de servidor adequada
 - Connexió en xarxa del centre universitari amb ample de banda adequat
 - Facilitats per a l'adquisició de sistemes de connexió de banda ampla per part de professorat i estudiants
 - Rendiment (maquinari, programari): el temps de processament de les pàgines ha de ser reduït
- **Disponibilitat del servei.** És el temps que l'entorn virtual està actiu i disponible per a l'usuari. Serien desitjables disponibilitats de servei de 7 dies per 24 hores, les quals asseguren una flexibilitat i accessibilitat de servei absoluta.
- **Adaptabilitat per a discapacitats sensorials.** El Consorci W3C (World Wide Web Consortium) ha establert una normativa que indica com programar i provar l'accessibilitat d'un servei d'Internet.
- **Claredat**

Seguretat

L'entorn virtual ha d'oferir garanties de seguretat en els aspectes següents:

- **Confidencialitat** de les dades (privacitat): la informació enviada a un destinatari només la pot rebre aquest destinatari.
- **Disponibilitat**: garantir que la informació disponible tant genèrica com particular dels estudiants i del professorat no es perdi.
- **Autenticació**: garantir que no es pugui usurpar la identitat d'un altre en cap acció.
- **Integritat**: un missatge enviat no pot ser modificat per ningú excepte per l'emissor sense que el receptor ho detecti.
- **No-repudi**: un emissor no pot negar que ha enviat un missatge si realment l'ha enviat.
- **Selecció/eliminació de virus**
- **Selecció/eliminació de *cookies***

Usabilitat

Un entorn virtual ha de tenir un **disseny centrat en l'usuari**, és a dir, que l'estructura i la visibilitat de la informació i de les aplicacions que es disposin s'orientin a resoldre amb facilitat i comoditat les necessitats de l'usuari. L'objectiu és donar la informació o prestar el servei a l'usuari amb el mínim de passos possibles. Els entorns virtuals han d'analitzar com estructuraren la seva **navegabilitat** i com disposen dels diversos elements als quals s'ha d'accedir per desenvolupar correctament i de la millor manera possible el servei que presten.

Els principals criteris d'usabilitat que un entorn virtual ha de considerar són:

- **Intuïció:** ha de ser fàcil d'aprendre i d'utilitzar.
- **Funcionalitat:** ha de satisfer les necessitats de l'usuari.
- **Eficiència:** ha de prestar el servei de la millor manera d'acord amb uns criteris determinats.
- **Consistència:** el disseny de les pàgines s'ha de basar en patrons bàsics visuals, recursos gràfics, convencions editorials i jerarquies comunes per tal que els usuaris se sentin còmodes navegant i amb la seguretat que trobaran allò que busquen.

Agraïments

L'AQU i la comissió que ha elaborat aquest marc general volem agrair la col·laboració que hi han prestat totes les persones que, després de la lectura inicial del document, han aportat valuosos suggeriments i valoracions. Confiam haver-ne recollit els punts de més interès.

Claudi Alsina (DURSI), Enric Canela (UB), Fidel Cunill (UB), Maria Teresa Estrach (UB), Maria Lluïsa Florensa (Consell Interuniversitari), Josep Font (UAB), Josep Maria Lucas (UB), Jaume Pagès (UPC), Eduard Salvador (UB), Josep Tarragó (IRTA)

