

# JORNADA DE METAVALUACIÓ DELS PROCESSOS DE VERIFICACIÓ, SEGUIMENT I MODIFICACIÓ DE LES TITULACIONS OFICIALS

6 de març de 2012 - Universitat Autònoma de Barcelona

## Grup 5: Indicadors de satisfacció dels programes formatius

Presideix: **Xavier Correig Blanchar**

Relatora: **Caterina Cazalla Lorite**

### Introducció

El procés de seguiment de les titulacions és un dels instruments centrals de l'estratègia de millora contínua de la universitat, ja que permet l'avaluació del desenvolupament dels seus ensenyaments prenent com a evidència els resultats acadèmics i altres indicadors qualitius i quantitatius (satisfacció dels agents implicats; inserció laboral; etc.) necessaris per fer el diagnòstic de la realitat i elaborar propostes que serveixin per millorar la seva qualitat.

Per mitjà de la plataforma UNEIX, les universitats disposen d'una sèrie d'indicadors fiables (descripció de l'accés i matrícula; característiques de l'alumnat; perfil del professorat; resultats acadèmics, entre d'altres), amb un càlcul harmonitzat, que els permet reflexionar sobre dimensions clau per valorar la qualitat del programa formatiu. En canvi, altres indicadors clau, com són els relacionats amb la satisfacció dels agents implicats, han estat desenvolupats fins al moment de forma molt irregular, sovint en consonància amb el parcial grau d'implementació del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ) dels centres. Entenent que la recollida de satisfacció del professorat forma part de la pròpia política de personal de la universitat, el present debat es vol centrar en la satisfacció de l'estudiant, com a protagonista principal de la titulació i, eventualment, en els agents implicats en la seva inserció laboral, com ara els ocupadors.

Mentre que la satisfacció de l'estudiant en el marc de l'activitat docent en una assignatura està àmpliament recollida, no és així pel que fa a la seva satisfacció en una fase inicial dels estudis, considerat moment clau per abordar problemàtiques tals com les taxes d'abandonament del primer any, que en alguns casos són elevades i tenen fortes implicacions en la imatge institucional de la titulació. Tampoc és una pràctica habitual recollir informació sobre la satisfacció en finalitzar els estudis, visió global necessària per a la millora del programa i de la qual només s'obté informació parcial i temporalment desplaçada a través de l'enquesta d'inserció laboral. Val a dir, però, que ja s'observen algunes actuacions en aquest sentit per part d'alguna universitat del nostre sistema.

Tot i que és una pràctica comuna establir com a únic focus d'atenció l'estudiant/graduat, en alguns sistemes educatius internacionals, com l'anglosaxó, es comença a considerar els

ocupadors com a col·lectiu rellevant, especialment en els ensenyaments amb un caràcter marcadament professionalitzador o que habiliten per a determinades professions. Ara bé, la relació amb els ocupadors no està exempta de debat en temes com ara la identificació dels informants claus i representatius del context laboral o els instruments a utilitzar per a la recollida de la satisfacció.

Per altra banda, i pel que fa a les dimensions a considerar en el diagnòstic de la satisfacció, experiències internacionals comencen a abordar la qüestió des d'un punt de vista multidimensional. En aquest sentit, l'èmfasi recau no només en aspectes purament acadèmics, sinó també en aquells relacionats amb l'experiència educativa i el desenvolupament personal de l'estudiant al llarg dels estudis.

En el sistema universitari català, l'anàlisi dels indicadors relacionats amb la satisfacció s'ha abordat tradicionalment sense la definició d'unes dimensions claus comunes que contribueixin a harmonitzar la reflexió en el nostre context. En línia amb experiències internacionals, com ara el cas britànic o l'australià, es planteja la reflexió sobre la conveniència d'establir un model d'explotació de dades comú, amb una estructura i metodologia compartida per les universitats que en formen part. Aquest enfoc possibilita trobar elements d'equivalència i anàlisi comuns, alhora que vetllaria també per la fiabilitat de les dades. Malgrat el caràcter harmonitzat, un model comú no està exempt de la possibilitat d'introduir dimensions adaptades a les necessitats i particularitats institucionals i contextuais de cadascuna de les universitats.

Pel que fa a la informació pública dels resultats obtinguts, cal una reflexió sobre els nivells de transparència i transferència de les dades, en coherència amb els nivells de gestió i interessos dels diferents grups d'interès.

## Temes a tractar durant el treball en grup

### 1. Dimensions a considerar en el diagnòstic de satisfacció

- Quines dimensions han de ser considerades en l'avaluació de la satisfacció dels estudiants?
  - a. Satisfacció en relació amb els resultats de la formació (*learning outcomes*):
    - i. *Saber i saber fer*: nivell d'assoliment del perfil de formació o desenvolupament competencial.
    - ii. *Saber estar*: desenvolupament d'habilitats personals, emocionals i socials (competències transversals).
  - b. Satisfacció en relació amb el procés d'ensenyament aprenentatge:
    - i. La planificació, organització i desplegament del pla d'estudis i del currículum acadèmic.
    - ii. Els recursos i els serveis institucionals com a suport a l'aprenentatge. (infraestructures, biblioteques, eines virtuals, acció tutorial, mobilitat,...)
    - iii. La qualitat del professorat i l'acció docent.
  
- Quines dimensions han de ser considerades en l'avaluació de la satisfacció dels ocupadors?



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

## 2. Temporalitat de la recollida de la satisfacció

- a. Fase inicial (primer o segon any: graus)
- b. Fi dels estudis (graus; màsters).
- c. Periodicitat: anual/trianual

## 3. Metodologia i Instruments per a la recollida de la satisfacció

- a. Enquestes: modalitat presencial (telefòniques, qüestionari escrit); modalitat *on line* / *focus groups* / altres vies
  - b. Definició de la població: cens poblacional / mostra representativa.
  - c. Motivació per a la participació dels estudiants
- Quin pot ser el model més adequat d'enquesta? Similar als existents en el sistema universitari català o una adaptació de models internacionals?
  - Quines limitacions poden existir en la implementació de models externs (principalment del model anglosaxó)?
  - En el cas de la modalitat d'enquesta *on line*, com s'assegura la fiabilitat de la identitat dels participants i la representativitat dels resultats?
  - Com es pot incentivar la participació dels estudiants en les enquestes de satisfacció (ex: major visibilitat i difusió dels resultats, premis, accions de comunicació més intenses per part de les universitats, rol dels Consells d'Estudis, models mixtes presencial/en línia; etc)?
  - Es pot evidenciar que les enquestes més comunament esteses (avaluació assignatura-professorat) tenen un impacte en la millora de la docència i dels programes formatius?

## 4. Gestió institucional de la recollida de la satisfacció

- a. Model particular d'universitat
  - b. Model harmonitzat i coordinat per un òrgan extern (AQU Catalunya)
  - c. Model mixt: harmonitzat a nivell d'estructura i dimensions i gestionat per les pròpies institucions
- Com es veuria, des de la perspectiva de la universitat, l'existència d'enquestes consensuades i harmonitzades per a tot el sistema universitari català?