

# INFORME SOBRE LES VISITES D'AVAUACIÓ EXTERNA EN FORMAT VIRTUAL





# INFORME SOBRE LES VISITES D'AVALUACIÓ EXTERNA EN FORMAT VIRTUAL

Barcelona, 2022

© Autor: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2022  
C. d'Enric Granados, 33  
08007 Barcelona

Aprovat per: Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes el 17 de gener de 2022

Elaboració: Arnau Bàguena Borbonet i Esther Huertas Hidalgo.

Amb la col·laboració de: Conchita Herruzo Fonayet i Sandra Nieto Viramontes.

Primera edició: gener de 2022

Aquest document no ha passat un procés de correcció lingüística.

El contingut d'aquesta guia està subjecte a la llicència d'[Ofertament al Domini Públic \(CC0 1.0 Universal\)](#). Es permet copiar, modificar, distribuir l'obra i fer-ne comunicació pública, fins i tot amb finalitat comercial, sense demanar cap mena de permís.



## ÍNDEX

Presentació .....	7
Introducció.....	8
Metodologia.....	9
Relació amb l'Agència .....	13
Visites d'avaluació en format virtual .....	17
1. Treball previ a la visita .....	17
1.1. Reptes en l'organització de les visites virtuals.....	19
1.2. Visita d'avaluació .....	21
Visita a les instal·lacions.....	28
2. Satisfacció global visites d'avaluació en format virtual .....	30
2.1. Punts forts.....	33
2.2. Propostes de millora .....	34
Futur dels processos d'avaluació externa.....	35
Conclusions .....	37
Annex I. Visita a les instal·lacions (segons els grups d'interès i el procés d'avaluació).....	38
Annex II. Punts forts dels processos d'avaluació externa en format virtual segons els CAE ..	40
Annex III. Punts forts dels processos d'avaluació externa en format virtual segons els CAI ..	41
Annex IV. Punts forts dels processos d'avaluació externa en format virtual segons les UTQ	42
Annex V. Propostes de millora dels processos d'avaluació externa en format virtual segons els CAE.....	43
Annex VI. Propostes de millora dels processos d'avaluació externa en format virtual segons els CAI.....	44
Annex VII. Propostes de millora dels processos d'avaluació externa en format virtual segons les UTQ.....	45
Annex VIII. Futur del processos d'avaluació externa (segons els grups d'interès, els rols i el procés d'avaluació) .....	46
Annex IX. Glossari de sigles.....	50



## PRESENTACIÓ

L'informe sobre de les visites d'avaluació externa en format virtual ha estat elaborat entre els mesos de maig i juny de 2021, en el marc de la realització de les pràctiques professionals d'un estudiant, l'Arnau Bàguena i Borbonet, del Màster universitari en Avaluació i Gestió de la Qualitat en l'Educació Superior de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), en col·laboració amb l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya).

La realització de l'informe ha estat possible gràcies al suport i a la participació del personal de l'Àrea d'Avaluació de la Qualitat de l'Agència, i també, a la implicació dels diferents grups d'interès externs que han respost als qüestionaris. AQU Catalunya agraeix públicament la seva participació a totes les persones que hi han estat vinculades.

El principal objectiu d'aquest informe ha estat l'avaluació del desenvolupament de les visites virtuals. Paral·lelament, també s'han establert dos objectius primordials: 1) Conèixer la satisfacció dels diferents grups d'interès i 2) Indagar sobre els diferents punts de vista dels grups d'interès respecte el futur dels processos d'avaluació externa.

## INTRODUCCIÓ

El 14 de març de 2020 es declarava l'Estat d'alarma a l'Estat espanyol i, com en molts altres sectors, l'activitat del sistema universitari català iniciava l'adaptació del procés d'ensenyament i aprenentatge cap a la virtualització. El context originat per la pandèmia de la Covid-19 va impedir que els diferents processos d'avaluació externa i les visites d'avaluació previstes en aquests es poguessin seguir duent a terme presencialment, fet que va implicar que l'Agència hagués de readaptar-ne la seva realització al format virtual. El 13 de març del 2020 la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes (CAIP) aprovava un protocol d'actuació extraordinària per a les visites d'avaluació externa, que establia els principis i les característiques per a realitzar les visites en format virtual.

AQU Catalunya comptava amb una estructura virtual de treball desenvolupada prèviament a l'inici de l'emergència sanitària, que va facilitar la continuïtat de la tasca del seu personal i que va permetre la realització de la [primera visita en format virtual](#) el 20 de març del 2020, quan només havia transcorregut una setmana des de l'aplicació de la mesura de confinament domiciliari vigent durant els primers mesos de la pandèmia. En aquest sentit, l'Agència va readaptar els seus processos per a que poguessin realitzar-se remotament, és a dir, les visites a les institucions universitàries es realitzarien en format virtual a partir de finals del mes de març de 2020, mes en què s'iniciava el procés d'adaptació a la "nova normalitat" dels processos d'avaluació en format virtual, que, actualment, encara segueix vigent.

L'objecte d'estudi de l'informe de metaavaluació són els processos d'avaluació externa en format virtual realitzats per l'Agència entre finals del mes de març del 2020 i mitjans del mes de maig del 2021, i, per tant, el seu univers són les 100 visites virtuals realitzades durant aquest període.



## METODOLOGIA

La metodologia emprada per a l'elaboració de l'informe consta de dues tècniques per a l'obtenció de les dades, una de qualitativa i una altra que combina la vessant quantitativa amb la qualitativa. En primer lloc, s'ha realitzat un *focus group* amb el personal de l'Àrea d'Avaluació de la Qualitat de l'Agència (grup d'interès intern), en què ha participat la cap de l'àrea, tres tècniques superiors, dues tècniques de gestió i un tècnic administratiu. En segon lloc, s'han administrat tres qüestionaris a diferents grups d'interès externs: a les persones expertes que han format part dels Comitès d'Avaluació Externa (CAE d'ara endavant), a les persones que treballen a les universitats i que formaven part dels Comitès d'Avaluació Interna (CAI d'ara endavant) i als i les professionals universitàries que treballen a les Unitats Tècniques de Qualitat (UTQ d'ara endavant) de les diferents universitats catalanes.

L'univers de l'estudi correspon a les 100 visites d'avaluació externa realitzades i finalitzades entre el 20 de març del 2020 i el 14 de maig del 2021, i, per tant, també serien 100 els CAE i els CAI contemplats a l'estudi, juntament amb les 12 UTQ de les universitats catalanes. En el cas dels CAE, l'univers era de 377 persones expertes i la mostra obtinguda de 268 respostes al qüestionari específic, que suposen un índex de participació del 71%. En el cas de les UTQ, l'univers era de 12 unitats, una per a cada universitat dels sistema d'educació superior català, i s'han obtingut 12 respostes, que impliquen un índex de participació del 100%. En el cas dels CAI, l'univers que contemplava l'Agència eren els 100 CAI constituïts, ja que la tramesa dels qüestionaris s'ha fet des de les UTQ i, per tant, no es disposa del nombre total de persones, tot i que es pot inferir que han respost més de dues persones per CAI, ja que s'han obtingut un total de 218 respostes al qüestionari específic.

El *focus group* es va realitzar el 6 de maig del 2021 i va tenir una durada d'1 hora i 30 minuts. La tramesa dels qüestionaris es va realitzar el 18 de maig de 2021, es va fer un recordatori el 25 de maig i va finalitzar el termini per respondre-les el divendres 28 de maig. El tractament i l'anàlisi de les dades quantitatives obtingudes a través del qüestionaris es va realitzar entre el 29 de maig i el 13 de juny.

Taula 1. Fitxa metodològica Qüestionari CAE (segons procés d'avaluació)

Procés d'avaluació externa	Univers (N)	Mostra (n)	Nivell de confiança	Error mostral
Acreditació de titulacions	342	234	95%	3,61%
Certificació del SIGQ	27	27	NA	NA
Certificació dels manuals d'avaluació docent	8	7	95%	14%

Taula 2. Fitxa metodològica Qüestionari CAE (segons procés rol desenvolupat)

Rol desenvolupat en CAE	Univers (N)	Mostra (n)	Nivell de confiança	Error mostral
Presidència	85	70	95%	4,95%
Secretaria metodològica	51	41	95%	6,84%
Vocalia acadèmica	82	57	95%	7,21%
Vocalia professional	79	50	95%	8,45%
Vocalia estudiantil	80	52	95%	8,09%

Figura 1. Nombre i distribució de les respostes qüestionari CAE segons els processos d'avaluació i els rols dels membres

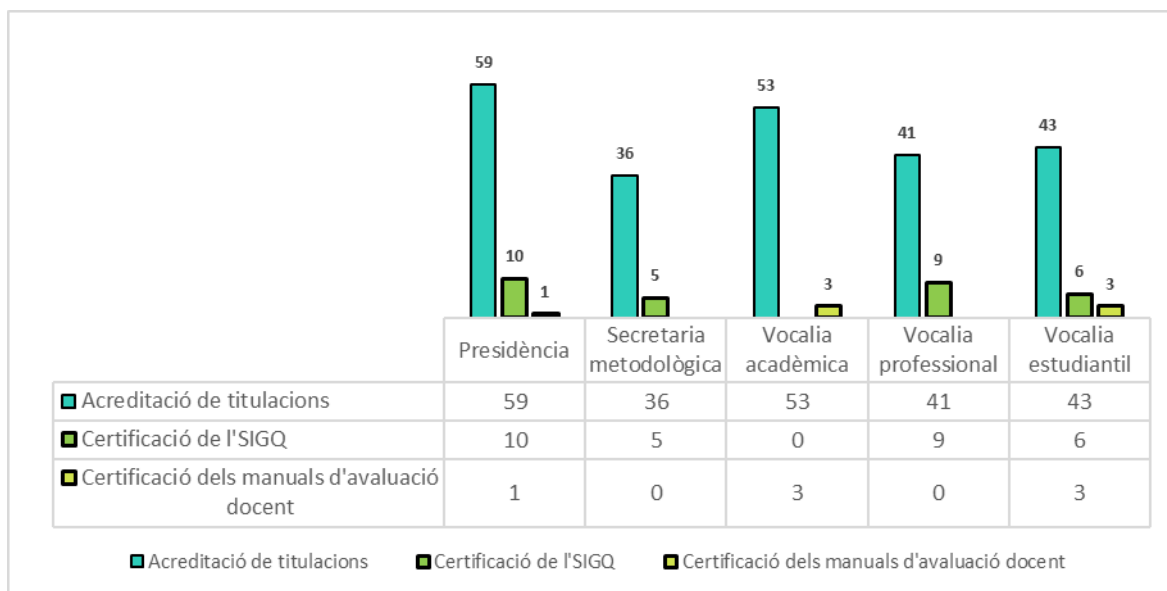


Figura 2. Respostes qüestionari CAE segons els processos d'avaluació

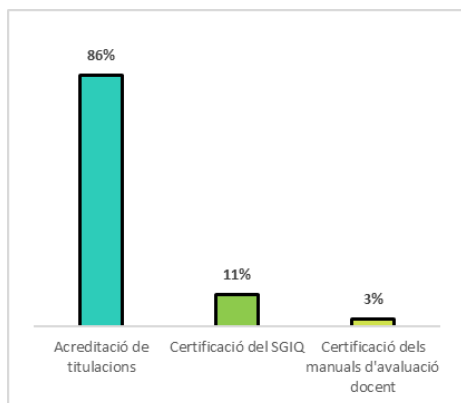
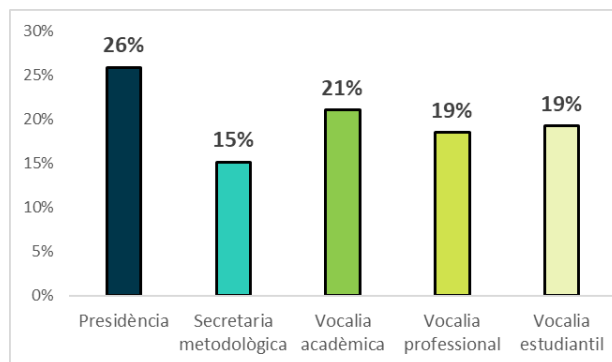


Figura 3. Respostes qüestionari CAE segons els rols dels membres



L'acreditació de titulacions és el procés predominant entre els membres dels CAE i el rol de la presidència el més representat

- > La certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat és un projecte amb menys volum de visites, i, per tant, l'acreditació de titulacions segueix essent el procés d'avaluació externa predominant en l'activitat de l'Agència.
- > El rol de la presidència representa 1 de cada 4 respostes obtingudes al qüestionari específic.
- > La representació de la resta de rols dels membres dels CAE és bastant similar, excepte la secretaria metodològica que obté el menor percentatge (15%).

Figura 4. Nombre i distribució de les respostes qüestionari CAI segons els processos d'avaluació i els rols dels membres

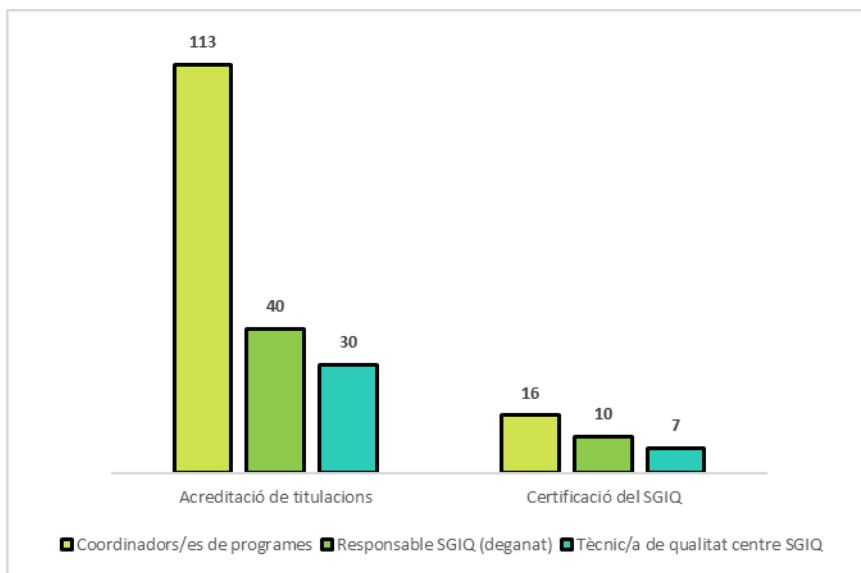


Figura 5. Respostes qüestionari CAI segons els processos d'avaluació

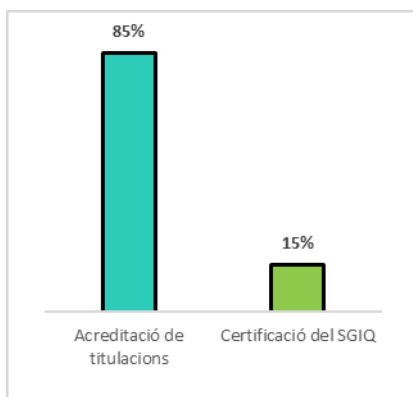
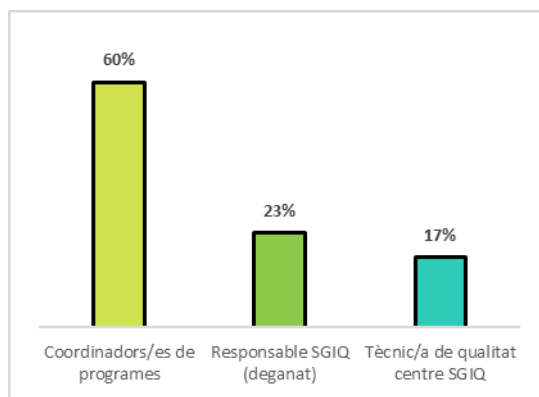


Figura 6. Respostes qüestionari CAI segons els rols dels membres



⋮ L'acreditació de titulacions també és el procés predominant entre els  
⋮ membres dels CAI i el rol de coordinadors/es de programes el més  
⋮ representat

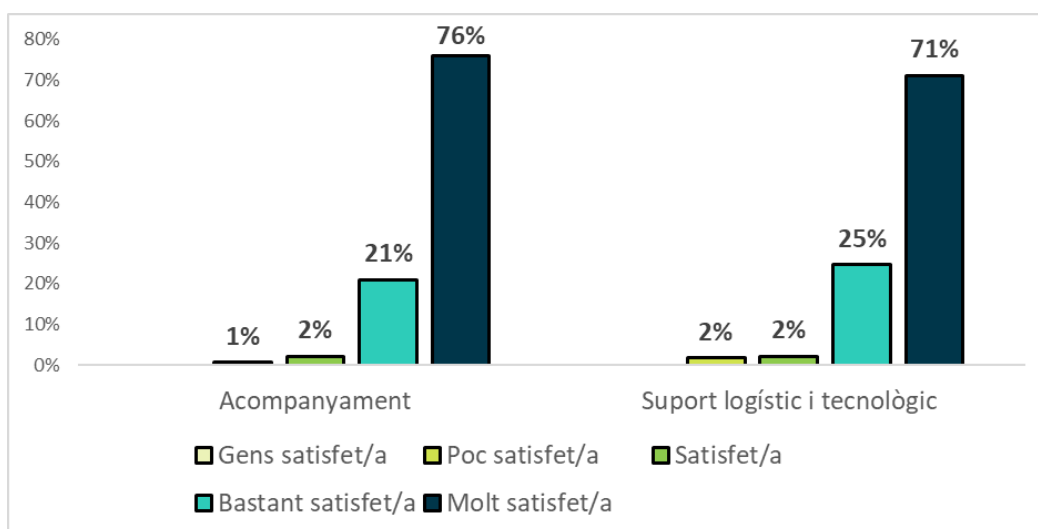
- > El percentatge de respostes obtingudes vinculades al procés d'acreditació de titulacions dels CAI és pràcticament el mateix que el dels CAE.
- > El rol de la presidència representa gairebé dues terceres parts de les respostes obtingudes al qüestionari específic.
- > La representació dels responsables del SGIQ és força elevada tenint en compte que el percentatge de respostes relatives a la certificació del SGIQ és només del 15 %.

## RELACIÓ AMB L'AGÈNCIA

Durant la realització del *focus group* es va explicar de quina manera ha modificat el format virtual les tasques assumides entre les tècniques de gestió i les tècniques administratives. Concretament, s'ha reduït el volum de treball associat a la gestió de la logística en les visites virtuals i s'ha reduït el contacte directe amb les persones expertes. Des del punt de vista de la gestió, les persones expertes contacten amb l'Agència per a resoldre els dubtes sobre temes vinculats a les plataformes d'avaluació o facturació.

En un dels apartats dels qüestionaris específics dirigits als diferents grups d'interès es demanava la opinió en relació amb la seva vinculació amb l'Agència, que, en el cas dels membres dels CAE, corresponia al grau de satisfacció amb l'acompanyament rebut (aspectes metodològics, resolució de dubtes i consultes, temps de resposta, etc.) i amb el suport logístic i tecnològic (documentació facilitada, resolució de dubtes o inconvenients, etc.). En el cas dels membres dels CAI i de les UTQ, les preguntes d'ambdós qüestionaris eren comunes, i la pretensió era saber si l'Agència els havia facilitat la informació necessària (protocols, guies, etc.), els havia donat suport (logístic, metodològic i tecnològic) de manera adequada i si consideraven que AQU Catalunya havia tingut una bona capacitat d'adaptació al nou format virtual.

**Figura 7. Grau de satisfacció dels membres dels CAE respecte a l'acompanyament i el suport logístic i tecnològic facilitat per l'Agència**



## Els membres dels CAE expressen un grau de satisfacció molt elevat amb l'acompanyament i el suport rebuts per part de l'Agència

- > En ambdós casos, pràcticament tres quarts de les persones expertes han expressat un grau de satisfacció molt elevat.
- > Si s'aglutinen els resultats de les dues categories que corresponien a un grau de satisfacció més elevat (bastant i molt satisfet/a), en ambdues ocasions se supera el 95% de respostes totals.
- > El percentatge de persones que han mostrat cert grau d'insatisfacció no superen el 2% en les dues qüestions plantejades.

En el cas de la insatisfacció amb l'acompanyament rebut per part de l'Agència, a la pregunta oberta, s'ha indicat el següent:

- > *“En el tiempo previo a la auditoria consulté algunas dudas que tenía y tardaron mucho en responderme. Tuve que volver a enviar correos para que me respondieran. Luego ya en la auditoria, todo fue más rápido”* (Vocalia acadèmica, Acreditació de titulacions).

I amb un grau de satisfacció moderat (satisfet/a), s'ha expressat el següent:

- > *“Potser fa falta una explicació per estudiants, ja que hi ha molts conceptes que es donen per suposat i són obvis si s'ha realitzat el procés d'autoavaluació, procés que els estudiants mai hem viscut”* (Vocalia estudiantil, Certificació dels manuals d'avaluació docent).

I també comentaris o opinions molt satisfactoris:

- > *“Excepcional acompañamiento metodológico de la Agencia y magnífico apoyo logístico. ¡Enhorabuena!”* (Presidència, Certificació del SGIQ).
- > *“AQU planifica el proceso con mucha antelación de modo que los evaluadores disponemos de tiempo suficiente para realizar con calma las actividades evaluadoras encomendadas. El apoyo logístico y el soporte tecnológico prestado es muy satisfactorio. Es de agradecer que la documentación se facilite traducida cuando se solicita. El personal es muy atento y responde muy rápido a los correos”* (Presidència, Acreditació de titulacions).
- > *“Era mi primera colaboración con AQU, he estado muy satisfecha con la ayuda recibida”* (Vocalia acadèmica, Acreditació de titulacions).
- > *“Valoro la eficiencia y eficacia de AQU comparativamente con otras agencias, realmente se plasma el objeto de mejora continua de la calidad en la educación en esta agencia”* (Secretaria metodològica, Acreditació de titulacions).
- > *“Hay un alto grado de profesionalidad y responsabilidad en el desarrollo del proceso y en el apoyo por parte de AQU. También la selección del personal que participa en*

*las comisiones de evaluación ha sido muy cuidadosa. El respeto a las ideas y el sentido de la responsabilidad de las actuaciones ha sido siempre muy positivo”* (Vocalia professional, Acreditació de titulacions).

I també una possible proposta de millora:

- > *“Se debería aumentar un poco la formación para el uso de plataformas, para que además de poder conocer cómo evaluar, también se pueda hacer un uso estratégico de las herramientas digitales”* (Vocalia estudiantil, Certificació del SGIQ).

Figura 8. Valoració dels CAI d'aspectes vinculats amb l'Agència

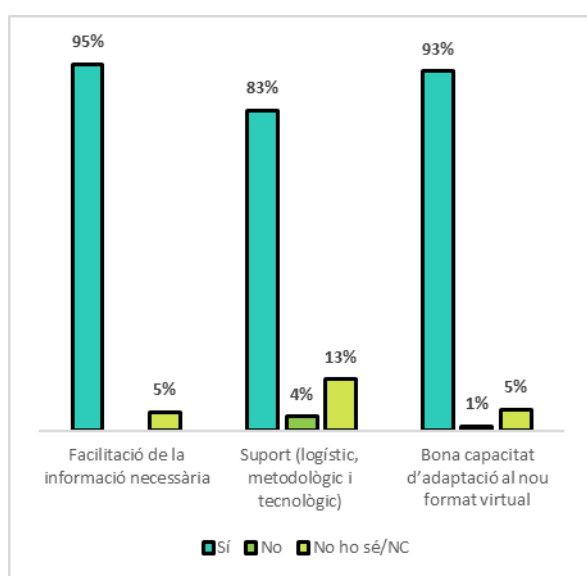
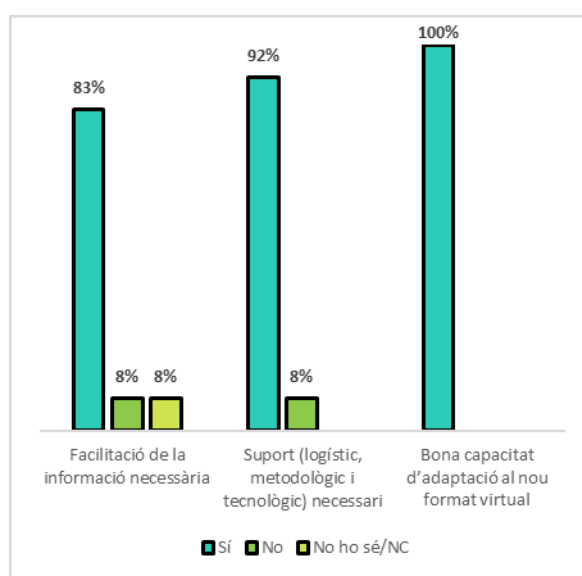


Figura 9. Valoració de les UTQ d'aspectes vinculats amb l'Agència



Pràcticament la totalitat dels membres dels CAI i totes les UTQ consideren que l'Agència ha tingut una bona capacitat d'adaptació al nou format virtual.

- > La majoria de membres dels CAI i de les UTQ, per sobre del 80% en tots els casos, consideren que l'Agència els ha facilitat la informació necessària i els ha donat suport de manera adequada.
- > Una de les UTQ, que correspon al 8% que apareix a la figura 9, considera que no ha rebut la informació ni el suport necessari de manera adequada.
- > El suport rebut per part de l'Agència ha estat la qüestió respecte la qual han mostrat més disconformitat els membres dels CAI, i, en canvi, en el cas de les UTQ ha estat la facilitació de la informació necessària.

En el cas de les respostes insatisfactòries respecte la relació amb l'Agència dels membres dels CAI, a la pregunta oberta, s'ha indicat el següent:

- > “És un "no" poc greu. Durant la visita va faltar tenir un correu/telèfon amb el qual comunicar-nos de forma immediata entre institució i avaluadors, i que permetés resoldre/comunicar en el moment petits problemes tècnics amb incidència sobre els horaris de l'agenda. La resta va anar molt bé” (Responsable SGIQ, Acreditació de titulacions).
- > “He posat que no en el primer apartat donat que la informació sobre l'agenda per a l'organització logística de tot el procés ha estat massa ajustada en aquesta ocasió i no ha permès organitzar les coses com es requeria, sobretot tenint present que has de concertar cites amb persones externes a l'organització” (Tècnic/a de qualitat, Acreditació de titulacions).

I també alguna opinió favorable:

- > “Crec que la major part dels que vam participar, estem molt satisfets i una mica sorpresos que una part important s'hagi pogut fer virtualment sense rebaixar, per res, els estàndards de qualitat (i fins i tot amb algun avantatge)” [Responsable SGIQ, Acreditació de titulacions].

I alguna proposta de millora:

- > “Crec que faltaria algun canal on el centre (gestor de qualitat o deganat) pogués informar de qualsevol incidència en les visites. O que ens poguéssim connectar en cada sessió els cinc primers minuts de cada audiència o a la primera audiència del dia o un xat, algun mitjà més ràpid que el correu electrònic. De vegades ens sobresurten incidències i patim, al no saber si el tribunal ho ha rebut correctament o no. No volem que això es vegi com a una desorganització. Nosaltres des del centre intentem tenir-ho tot controlat, però el format virtual se'ns escapa una mica de les nostres mans” (Tècnic/a de qualitat SGIQ de centre, Certificació del SGIQ).

I algunes observacions i una proposta de millora per part d'una altra UTQ:

- > “Caldria tenir un interlocutor d'AQU per comunicar possibles incidències durant la visita virtual. En el cas de les visites als centres des de la UTQ donem a conèixer les persones encarregades de la logística virtual però desconeixem qui és la persona responsable d'AQU i la manera de comunicar-se amb ella. Agrairíem disposar de la guia del zoom en anglès ja que tenim participants estrangers a les audiències” (UTQ).



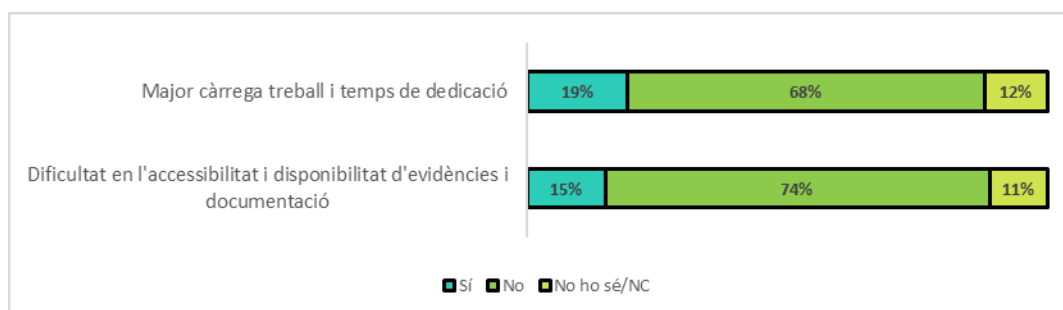
## VISITES D'AVALUACIÓ EN FORMAT VIRTUAL

En aquest apartat s'aborden dues qüestions entorn a les visites d'avaluació en format virtual. En primer lloc, el treball previ a la visita, que, en el cas dels membres dels CAE, està relacionat amb la càrrega de treball, el temps de dedicació, l'accessibilitat, la disponibilitat de les evidències i de la documentació. En canvi, en el cas dels membres dels CAI i de les UTQ, a través d'una pregunta oberta, l'interès estava centrat en conèixer els principals reptes a l'hora d'organitzar visites en format virtual. En segon lloc, s'aborda el grau de satisfacció dels grups d'interès externs amb diferents aspectes de la visita, alguns compartits entre els tres (programari escollit, l'eficiència i la robustesa i els resultats obtinguts), i d'altres d'específics segons el grup d'interès. En el cas dels CAE, també se'ls preguntava per la satisfacció amb les competències tecnològiques i la participació a les audiències dels seus membres, la representativitat, l'assistència i la participació de les audiències i la càrrega de treball en l'elaboració de l'informe final. En el cas dels membres dels CAI i de les UTQ, també se'ls preguntava pel seu grau de satisfacció respecte l'actuació dels membres del CAE i el termini de recepció de l'informe final.

Tal com s'ha indicat a la introducció, la realització de les visites en format virtual ha requerit un procés de readaptació de la presencialitat a la virtualitat, i, en aquest sentit, el personal de l'Àrea d'Avaluació de la Qualitat mostra la seva satisfacció en relació amb la manera en què s'ha portat a terme aquest canvi, destacant l'acompanyament que es va donar al sistema universitari català. A més, s'apunta el fet que l'Agència estava preparada tecnològicament per abordar la virtualització dels processos d'avaluació, així com la gestió interna dels mateixos.

### 1. Treball previ a la visita

. Figura 10. Valoració dels CAE d'aspectes vinculats al treball previ a la visita d'avaluació



⋮
**Més de dues tercers parts de les persones experts consideren que el format virtual implica una càrrega de treball i un temps de dedicació similar al format presencial. També consideren que la**

## disponibilitat i l'accés a les evidències i la documentació són similars entre ambdós formats.

- > Malgrat la tendència dominant, pràcticament una cinquena part de les persones expertes consideren que ha augmentat la càrrega de treball i el temps de dedicació.
- > També hi ha una part considerable que expressa que hi ha hagut major dificultat per disposar i accedir a les evidències i la documentació.

En el cas de les respostes insatisfactòries dels membres dels CAE respecte al treball previ, a la pregunta oberta, s'ha indicat el següent:

- > *“Cuando llevas muchos años dedicado a estos temas hay cantidad de cosas que las ‘cazas al vuelo’, la manera de preguntar para obtener información en el formato presencial es diferente a la del formato virtual, en el formato virtual hay que ser muchísimo más suave y cuidadoso porque todo resulta más frío, más brusco y, en ocasiones, más incómodo. Esto requiere un trabajo previo muchísimo más concienzudo porque hay que ir al grano pero teniendo clarísimo que no se puede entrar ‘a saco’”* (Secretaria metodològica, Acreditació de titulacions).
- > *“En las evidencias en general no, pero al no poder visitar las instalaciones ni poder interactuar con los implicados se pierde una información no escrita, intangible pero relevante para matizar las audiencias”* (Vocalia professional, Acreditació de titulacions).
- > *“La preparación de la visita virtual lleva más horas de trabajo a todos los miembros de la comisión”* (presidència, Acreditació de titulacions).
- > *“Tinc la sensació no documentada que la càrrega de treball ha estat superior. Tanmateix, com molta feina que realitzo també ha modificat a la virtualitat també és possible que aquesta sensació sigui deguda a un cansament més general en l'activitat no presencial, manifestat per exemple per conjuntivitis, mals de cap, etc... Em quedo amb el dubte de si realment he tingut més feina, però la sensació és aquesta”* (Presidència, acreditació de titulacions).
- > *“Evaluar online supone más carga de tiempo, más cansancio mental y físico, más dificultades para entablar comunicación para obtener información”* (Vocalia professional, Acreditació de titulacions).
- > *“En la reunión virtual, la existencia de una agenda más estricta y la falta de proximidad ha sido un limitante, aunque superable. Algunas cosas, como la discusión dentro de la comisión durante el periodo de convivencia han repercutido, aunque limitadamente, en la necesidad de tener reuniones adicionales, ya sea personales o a través de correos”* (Vocalia professional, Acreditació de titulacions).

## 1.1. Reptes en l'organització de les visites virtuals

Tant als membres dels CAI com a les UTQ, mitjançant una pregunta oberta, se'ls va preguntar respecte els principals reptes que havien hagut d'afrontar a l'hora d'organitzar visites en format virtual, i algunes de les respostes que s'han obtingut són les següents:

- > “1) Coordinar l'assistència de les persones a les visites, dies i hores; 2) La utilització de la tecnologia de la informació implicada, diferents tipus de videoconferències, enllaços, possibilitats de compartir informació i 3) La diferència entre la interacció presencial i la virtual i els efectes que pot provocar” [Responsable SGIQ, Certificació del SGIQ].
- > “Assegurar que el CAE disposa de la informació per participar en la visita. Anticipar-se a necessitats o possibles entrebancs –no connexió d'algú, problemes per assistir, etc.– i preveure accions o alternatives. Assegurar que tothom participa i que tothom té l'oportunitat d'expressar la seva opinió. A l'entorn virtual el torn de paraula i la fluïdesa de la conversa es fa més difícil. La manca de la comunicació no verbal (Tècnic/a de qualitat centre SGIQ, Certificació del SGIQ).
- > “Assegurar la connectivitat. Que la xarxa no caigui durant la visita. Cuidar el vincle i els aspectes informals (Coordinador/a de programes, Acreditació de titulacions).
- > “1) Desconeixement dels públics implicats del funcionament de l'eina Zoom, que en aquell moment no havien mai abans fet servir i 2) Realització de la visita en ple confinament, amb tots els grups implicats (estudiants, graduats, etc.), la majoria professionals en actiu, que estaven en plena onada de feina donant resposta a la crisi comunicativa (Coordinador/a de programes, Acreditació de titulacions).
- > “Si les visites es fan en format presencial, hi ha un espai per acollir les persones externes i integrar-les dins del procés de manera gradual. En el cas de visites virtuals, aquesta "recepció" per part de la facultat no hi és, i els diferents participants externs (empreses, alumni) es troben una mica perduts [Responsable SGIQ, Acreditació de titulacions].
- > “1) Incertesa davant d'un procediment desconegut i per tant difícil de donar resposta a dubtes d'altres grups d'interès; 2) Assegurar que tots els participants a les audiències podran entrar sense problemes als enllaços facilitats i 3) Gestionar la solitud de les persones que participen en les audiències virtuals, gestionar reunions anteriors i posteriors per gestionar la inquietud del propi procés i per compartir experiències i sentiments [Responsable SGIQ, Acreditació de titulacions].
- > “D'una banda, la dependència de la tecnologia. La veritat és que al final va anar tot bé, però una mica patint perquè no hi hagués problemes tècnics. I de l'altra, en no haver-hi visita, vam haver de preparar un vídeo de les instal·lacions, que donat el confinament va ser una feina extra i complicada en el sentit de poder trobar les imatges [Tècnic/a de qualitat centre SGIQ, Acreditació de titulacions].
- > “El principal repte va ser disposar d'un sistema virtual (portafolis, web del màster, etc.) on emmagatzemar tots els documents oficials (memòria, CVs, etc.), evidències d'aprenentatge i la resta de documentació necessària per a que fos consultat per la

comissió externa d'avaluació" (Coordinador/a de programes, Acreditació de titulacions).

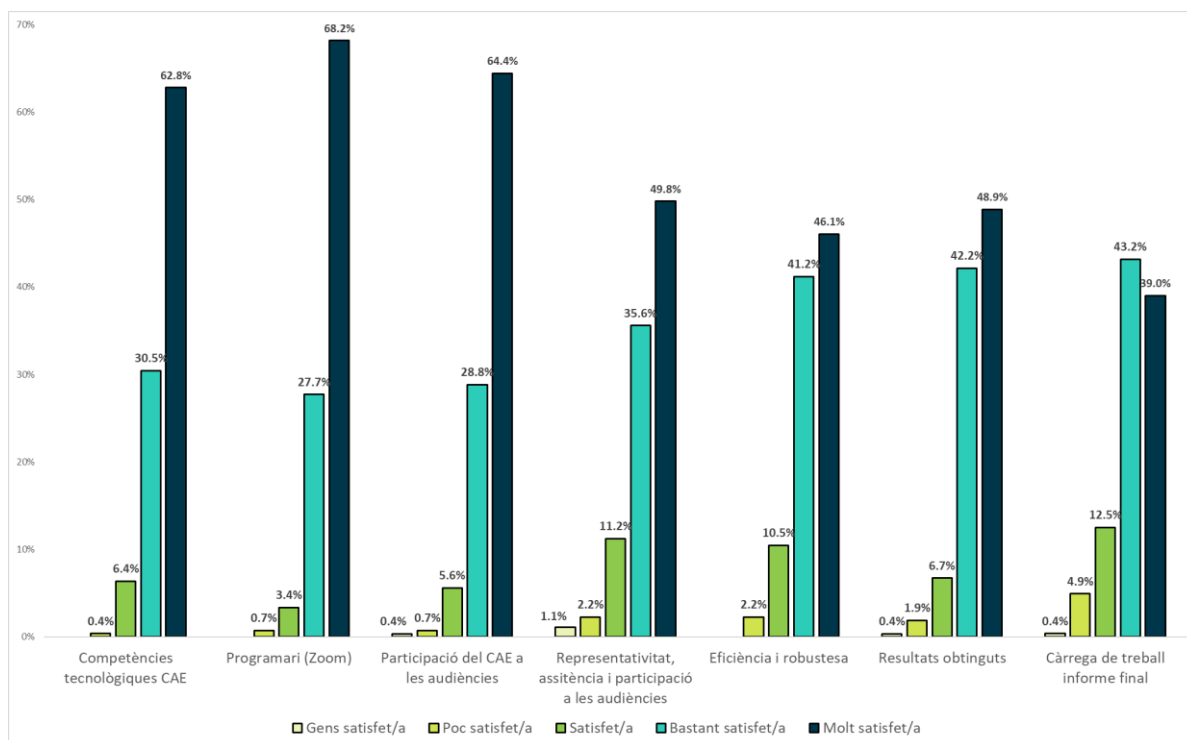
- > "La confirmació dels participants a la sessió *in situ* (no podem controlar si han entrat o no) i l'adequació dels mitjans per donar resposta a les necessitats dels CAE" (UTQ).
- > "Determinar el nombre de persones adequat per a cada visita, complint amb els 5-8 persones demanades: es queda curt en cas de 2 títols o més, és excessiu en cas d'1 títol" [UTQ].
- > "Preocupació per part dels centres per si tots els assistents es poden connectar correctament. En aquest sentit, les visites virtuals requereixen de tenir un contacte més directe amb els assistents per vetllar que tots es podran connectar a l'hora prevista i donar més pautes amb l'objectiu de reduir possibles problemes tècnics" [UTQ].

I algunes recomanacions de bones pràctiques que s'han dut a terme:

- > "És clau l'organització i la citació de les persones participants en cada sessió: crear una llista clara amb noms, càrrecs i telèfons de contacte i confirmar als assistents en data i hora concreta el contingut de la mateixa i el que s'espera d'ells. Confirmar l'enllaç de la sala d'espera prèvia a la sessió. Informar prèviament de l'enllaç de la sala principal per si algú arriba una mica just i s'ha de connectar directament, i tornar-ho a recordar en el xat durant l'espera. Confirmar molt bé les hores de la sessió i les hores en què poden entrar en la sala d'espera. Muntar una sala de sortida per a rebre el *feedback* dels assistents (Coordinador/a de programes, Acreditació de titulacions).
- > "Nosaltres hem optat per enviar l'enllaç en una convocatòria de Calendar i, per tant, les sessions (hores inici i final, temes a tractar, etc.) queden recollides a l'agenda de cadascú" (UTQ).

## 1.2. Visita d'avaluació

Figura 11. Grau de satisfacció dels CAE amb diferents aspectes de la visita d'avaluació en format virtual



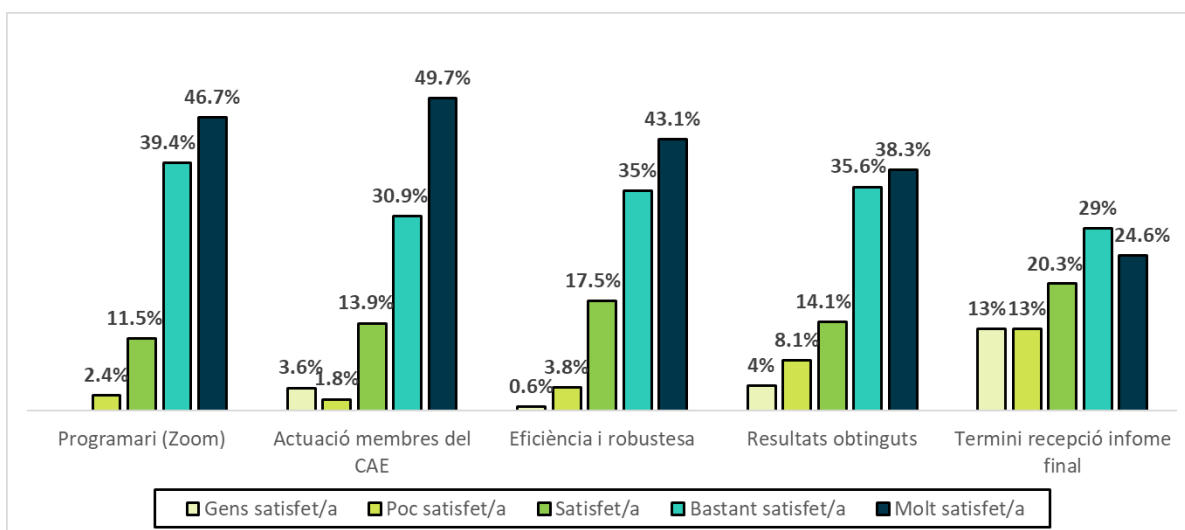
El grau de satisfacció dels membres del CAE amb les visites virtuals és molt elevat, ja que en tots els aspectes plantejats es concentren, com a mínim, més del 80% de les respostes en les dues categories més elevades.

- > Com a mínim, quatre cinques parts de les persones experts estan bastant o molt satisfetes amb els diferents aspectes, és a dir, quatre aspectes superen el 90%, dos estan per sobre del 85% i el restant està per sobre del 80%.
- > La càrrega de treball en l'elaboració de l'informe final és l'aspecte que, globalment, ha estat menys ben valorat en termes de satisfacció, tot i que només un 5,4% ho ha valorat de manera insatisfactòria.

En el cas de les respostes insatisfactòries en relació amb els diferents aspectes vinculats a les visites virtuals, a la pregunta oberta, s’ha indicat el següent:

- > *“El tiempo transcurrido entre la evaluación de la documentación y la visita virtual, y las alegaciones al informe, ha sido muy grande y ha sido más compleja la evaluación al no recordar algunos detalles”* (Acreditació de titulacions –no es va indicar el rol desenvolupat–).
- > *“La comunicación en las audiencias es menos eficaz. La participación de los miembros de las instituciones acreditadas y los miembros del comité es mucho más limitada. El trabajo de la comisión durante la visita es mucho más intenso, pero menos productivo. Las conclusiones no son tan clarificadoras”* (Presidència, Acreditació de titulacions).
- > *“Hay algunos aspectos que difícilmente se pueden evaluar de forma virtual. Además, la interacción presencial fomenta la participación de los miembros de las audiencias”* (Secretaria metodològica, Acreditació de titulacions).
- > *“La interacción presencial facilita el intercambio y reduce las posibles dificultades técnicas. Favorece la activación del CAE y, en especial, democratiza las circunstancias de visita, ya que a distancia cada cual puede tener particularidades que condicionen la experiencia”* (Secretaria metodològica, Acreditació de titulacions).

Figura 12. Grau de satisfacció dels CAI amb diferents aspectes de la visita d’avaluació en format virtual



El termini de recepció de l’informe final és, clarament, l’aspecte que els membres dels CAI consideren que l’Agència hauria de millorar.

- > Si es tenen compte de dues categories de satisfacció més baixes (gens i poc satisfet/a), un quart dels membres dels CAI (26%) han expressat la seva insatisfacció amb el termini de recepció de l'informe final.
- > Un 12,1% dels membres del CAI també estan insatisfets amb els resultats obtinguts, un 4,4% amb l'eficiència i la robustesa i un 5,4% amb l'actuació dels membres del CAE.
- > En termes globals, la satisfacció amb els diferents aspectes és bona o molt bona, ja que, en tres dels aspectes, com a mínim el 94% ha indicat una categoria satisfactòria, en un altre aspecte el 88% s'ha mostrat satisfet/a i en la que menys la satisfacció ha obtingut és del 74%.

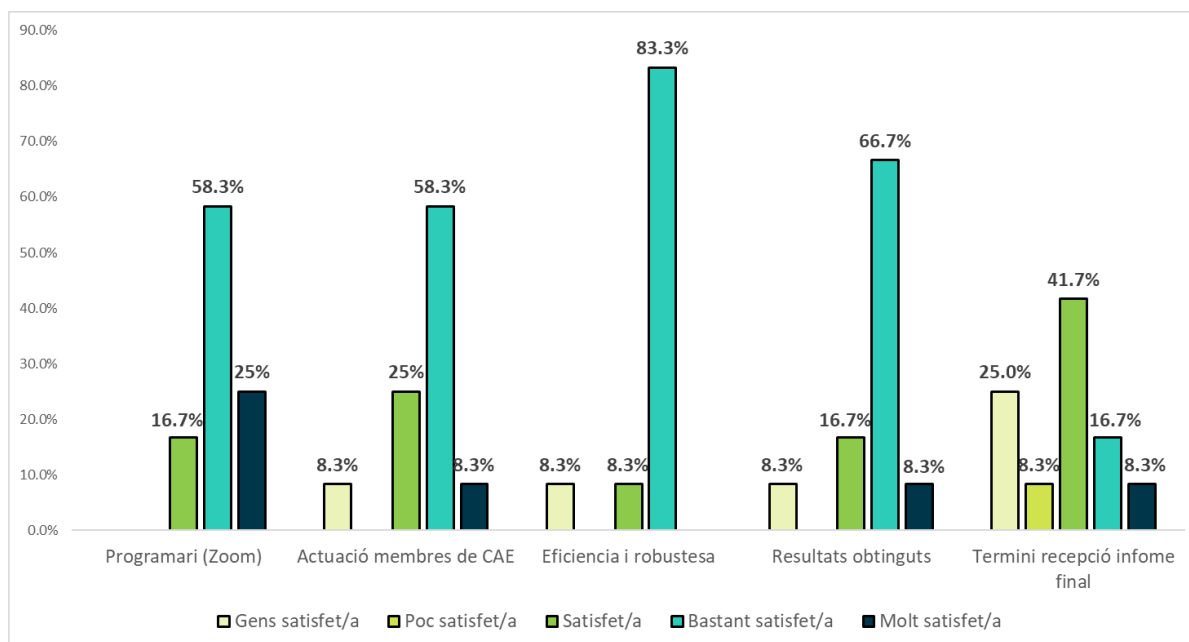
En el cas de les respostes insatisfactòries en relació amb els diferents aspectes vinculats a les visites virtuals, a la pregunta oberta, s'ha indicat el següent:

- > “Sense la presència física en els contextos socials on tenen lloc els esdeveniments, no hi pot haver coneixement-implicació. La descorporització que comporta la relació amb el món a través de les pantalles té com a conseqüència certa forma de ‘nihilisme’” (Coordinador/a de titulacions, Certificació del SGIQ).
- > “En el nostre centre teníem la visita la setmana després de l'inici de l'Estat d'alarma. Després de negociar-ho, vam poder fer la visita del CAE uns mesos després. Ara bé, malgrat la pressa que se'ns va exigir, l'informe del CAE va trigar molts mesos a arribar-nos (més de 6 mesos). Hauríem agraït alguna explicació al respecte. Així mateix, caldria deixar clar que la visita dels espais del centre no estava clara com caldria fer-la. El CAE essencialment va agafar l'informe vell, sense tenir en compte totes les millores introduïdes. Si s'opta en un futur per un model virtual, caldria tenir en compte el donar directrius de com s'espera que el centre prepari una visita virtual” (Coordinador/a de titulacions, Acreditació de titulacions).
- > “[Les visites virtuals] permeten acordar millor les disponibilitats amb els principals grups d'interès. Són preferibles sempre que es puguin (re)pensar els aspectes que no han funcionat de manera adequada; relacionats, sobretot, amb les incidències tècniques i de funcionament produïdes durant les audiències” (Tècnic/a de qualitat centre SGIQ, Acreditació de titulacions).
- > “El format virtual ofereix una asincronia d'espai que permet fàcilment adaptar les agendes dels participants. El format entrevista s'hi pot vehicular perfectament i l'intercanvi comunicatiu es fa fluid. Per contra, hi ha aspectes que poden resultar difícils de valorar en un format virtual, com poden ser per exemple els espais i recursos lligats als programes i centres” (Tècnic/a de qualitat centre SGIQ, Acreditació de titulacions).

- > *“Las intervenciones en formato presencial son más naturales y directas; permiten mayor naturalidad y espontaneidad en las intervenciones, facilitan el clima de diálogo que debe haber entre los participantes para que la audiencia garantice la obtención suficiente de información y evidencias. La información obtenida en las audiencias virtuales no merece tanta credibilidad como en el caso de las presenciales. Esto es importante porque, en demasiadas ocasiones, la valoración del CAE depende más de un breve comentario que de las evidencias aportadas en el autoinforme. Se debería evaluar mejor el peso de la contrastación mediante el diálogo natural que nace de la presencialidad, de manera semejante a la situación que estamos viviendo los docentes con la docencia virtual: la falta de espontaneidad merma la percepción correcta de la realidad” [Responsable SGIQ, Acreditació de titulacions].*

En relació amb el termini de recepció de l'informe final, durant el *focus group* realitzat es va fer especial èmfasi en els terminis d'entrega dels informes i intentar buscar fórmules per a la simplificació dels processos i intentar ser més àgils.

**Figura 13. Grau de satisfacció de les UTQ amb diferents aspectes de la visita d'avaluació en format virtual**



El termini de recepció de l'informe final també és l'aspecte que les UTQ assenyalen com a millorable per part de l'Agència.

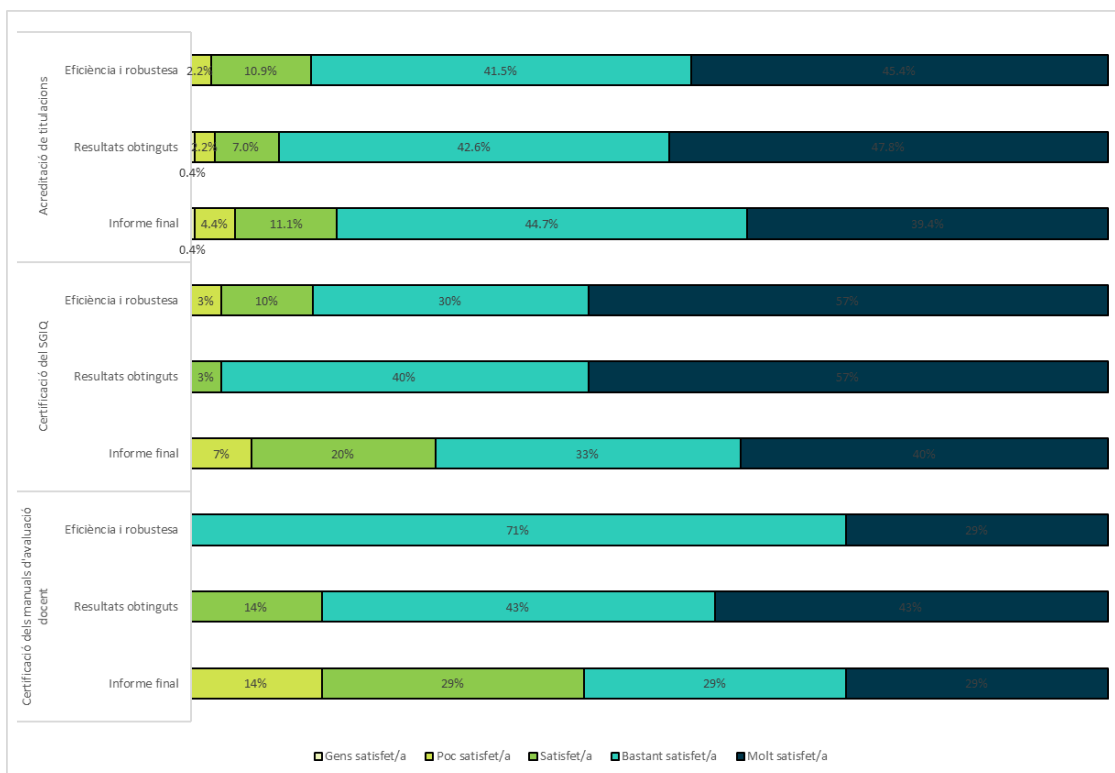


- > 11 UTQ han valorat satisfactòriament els diferents aspectes, excepte el termini de recepció de l'informe final que només ha obtingut dues terceres parts de respostes satisfactòries.
- > El percentatge del 8% que es repeteix en diversos dels aspectes correspon a una de les UTQ, que ha expressat no estar gens satisfeta pràcticament amb cap dels aspectes, només amb el programari escollit.
- > La categoria predominant de satisfacció és “bastant satisfet/a”, fet que indica que per part de les UTQ encara hi ha marge de millora en els diferents aspectes contemplats.

I algunes observacions i/o respostes satisfactòries:

- > “El format virtual és molt més àgil i requereix menys logística de preparació. L'únic que no es pot avaluar correctament són les instal·lacions, però aquests casos, a les alçades que estem, ja només implica molt poques titulacions.” (UTQ).
- > “Les visites en forma virtual han permès que la durada prevista de les diferents audiències s'hagi pogut respectar molt més. També ha fet més fàcil la participació de les persones convocades en no haver-se de traslladar cada una d'elles a un espai físic determinat” (UTQ).

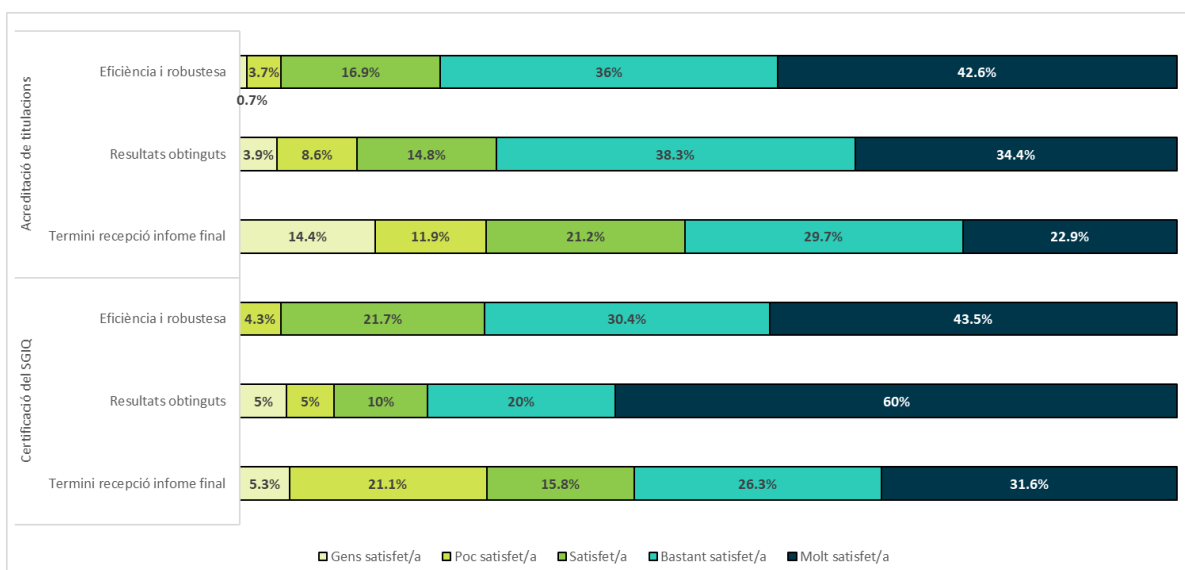
**Figura 14. Grau de satisfacció dels CAE amb diferents aspectes de la visita d'avaluació en format virtual segons el procés d'avaluació**



**El grau de satisfacció dels membres dels CAE amb els aspectes clau de la visita d'avaluació en format virtual mostra una tendència força semblant entre els diferents processos d'avaluació externa.**

- > La càrrega de treball en l'elaboració de l'informe final és l'aspecte comú en què es concentren els percentatges d'insatisfacció, del 4,8% a l'acreditació de titulacions, del 7% en la certificació del SGIQ i del 15% en la certificació dels manuals d'avaluació docent.
- > El grau de satisfacció dels membres dels CAE que han participat en un procés d'acreditació de titulacions és molt elevat, ja que entre el 84% i el 90% han indicat que estan bastant o molt satisfets/es.
- > En el cas dels membres dels CAE que han participat en un procés de certificació del SGIQ, totes les persones expertes han valorat de manera satisfactòria els resultats obtinguts i només un 3% i un 7% s'han mostrat poc satisfets/es amb l'eficiència i la robustesa de la visita d'avaluació i la càrrega de treball en l'elaboració de l'informe final respectivament.
- > L'únic aspecte que els membres dels CAE que han participat en un procés de certificació dels manuals d'avaluació docent han valorat insatisfactòriament ha estat la càrrega de treball en l'elaboració de l'informe final, ja que els altres dos aspectes clau han obtingut respostes que mostren major o menor grau de satisfacció.

**Figura 15. Grau de satisfacció dels CAI amb diferents aspectes de la visita d'avaluació en format virtual segons el procés d'avaluació**



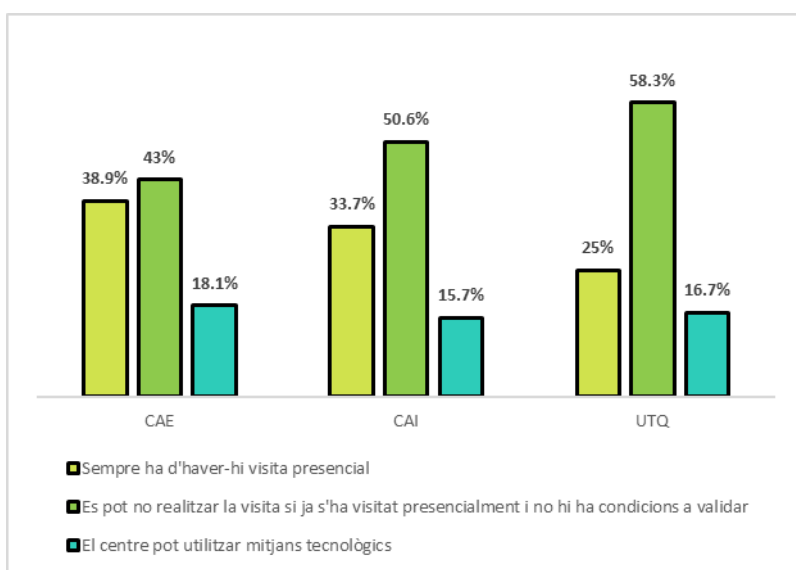
Una quarta part dels membres dels CAI (26%) no estan satisfets/es amb el termini de recepció de l'informe final.

- > L'eficiència i la robustesa de la visita d'avaluació és l'aspecte que ha obtingut major grau de satisfacció en el procés d'acreditació de titulacions entre els membres del CAI, ja que el 95,5% ha indicat una de les tres categories amb major o menor grau de satisfacció. Els percentatges disminueixen al 87,5% i al 73,8% en els resultats obtinguts i en el termini de recepció de l'informe respectivament.
- > En el cas dels membres dels CAI que han participat en un procés de certificació del SGIQ, la tendència dels resultats és pràcticament la mateixa, amb uns percentatges lleugerament superiors en les respostes satisfactòries obtingudes en relació amb l'eficiència i la robustesa i en els resultats obtinguts (95,7% i 90%, respectivament) i molt poca diferència en el termini de recepció de l'informe final (73,7%).

## VISITA A LES INSTAL·LACIONS

La virtualització dels processos d'avaluació externa ha implicat que la visita a les instal·lacions que es realitzava de manera presencial durant la visita d'avaluació s'hagi vist alterada per les circumstàncies socio sanitàries. En aquest sentit, es pretenia conèixer el punt de vista dels diferents grups d'interès respecte les diferents possibilitats que podria tenir una situació semblant a la viscuda i se'ls plantejaven tres situacions hipotètiques. En primer lloc, la necessitat de realitzar sempre una visita presencial a les instal·lacions. En segon lloc, la possibilitat de no realitzar la visita a les instal·lacions en el cas que el centre o la universitat ja s'hagi visitat presencialment amb anterioritat i no hi hagi condicions a validar. Finalment, en tercer lloc, l'opció de realitzar la visita a les instal·lacions de les institucions universitàries a través de mitjans tecnològics (enregistrament d'un vídeo, en *streaming*, etc.).

Figura 16. Valoracions de la visita a les instal·lacions dels diferents grups d'interès externs



L'opció majoritària entre els diferents grups d'interès és la no realització de la visita a les instal·lacions en el supòsit que ja s'hagi visitat presencialment i no hi hagi condicions a validar.

- > Més d'un terç dels membres dels CAE i dels membres dels CAI consideren que sempre ha d'haver-hi una visita presencial a la visita a les instal·lacions, i una quarta part de les UTQ (3) hi coincideixen.

- > La realització de la visita a les instal·lacions emprant mitjans tecnològics és l'opció minoritària entre els diferents grups d'interès, lleugerament per sota d'una cinquena part de les respostes obtingudes.
- > La principal diferència entre els grups d'interès recau, doncs, entre la no realització de la visita a les instal·lacions i la necessitat que sempre hi hagi una visita presencial.

L'Annex I recull els resultats de la visita a les instal·lacions dels membres del CAE i dels membres del CAI en funció del procés d'avaluació en què han participat.

Els titulars destacats són els següents:

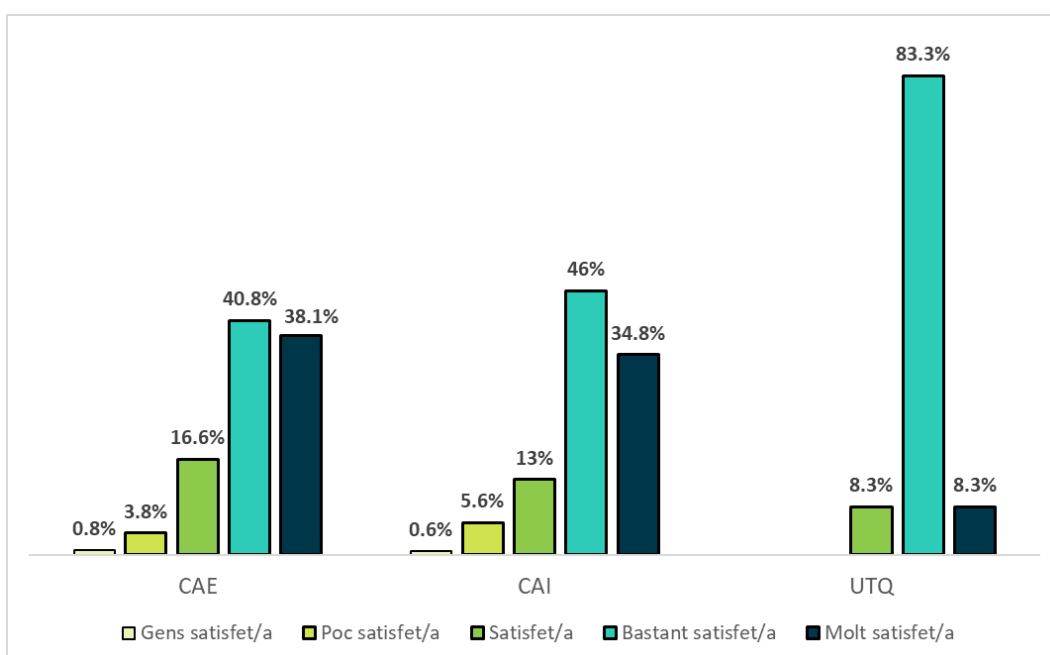
En els processos d'acreditació de titulacions i de certificació dels manuals d'avaluació docent tenen el mateix pes específic les persones expertes que consideren que sempre s'han de visitar les instal·lacions i les que consideren que no s'ha de realitzar la visita si s'ha realitzat amb anterioritat.

A diferència de les persones expertes, els membres dels CAI consideren, de manera majoritària, que en el procés de certificació del SGIQ sempre ha d'haver-hi una visita presencial a les instal·lacions.

## 2. Satisfacció global visites d'avaluació en format virtual

El grau de satisfacció global amb les visites virtuals és l'indicador clau que il·lustra, per una banda, si la virtualització dels processos d'avaluació externa per part d'AQU Catalunya ha funcionat de manera òptima, i, per altra banda, si existeix cert grau d'acceptació de la virtualitat en la realització de les visites d'avaluació entre la comunitat universitària i les persones expertes que hi participen.

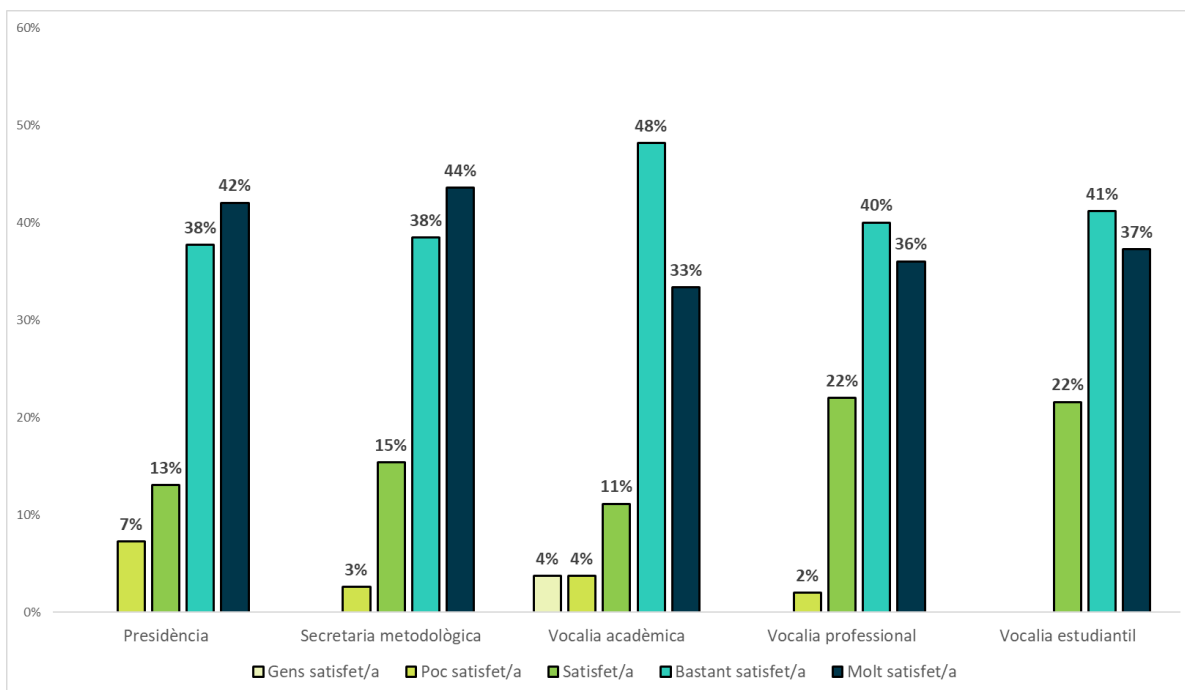
Figura 17. Satisfacció global dels diferents grups d'interès externs amb les visites virtuals



Majoritàriament, els diferents grups d'interès estan bastant o molt satisfets amb les visites d'avaluació virtuals realitzades.

- > Si s'aglutinen les respostes que atorguen major o menor grau de satisfacció, els índexs de satisfacció dels diferents grups d'interès són iguals o superiors al 93%.
- > Només un 4,6% dels membres dels CAE i un 6,2% dels membres dels CAI han expressat cert grau d'insatisfacció amb la realització de les visites en format virtual.
- > Amb menor o major mesura, totes les UTQ estan satisfetes amb les visites virtuals: una d'elles ho està molt, una altra està satisfeta i les deu restants estan bastant satisfetes.

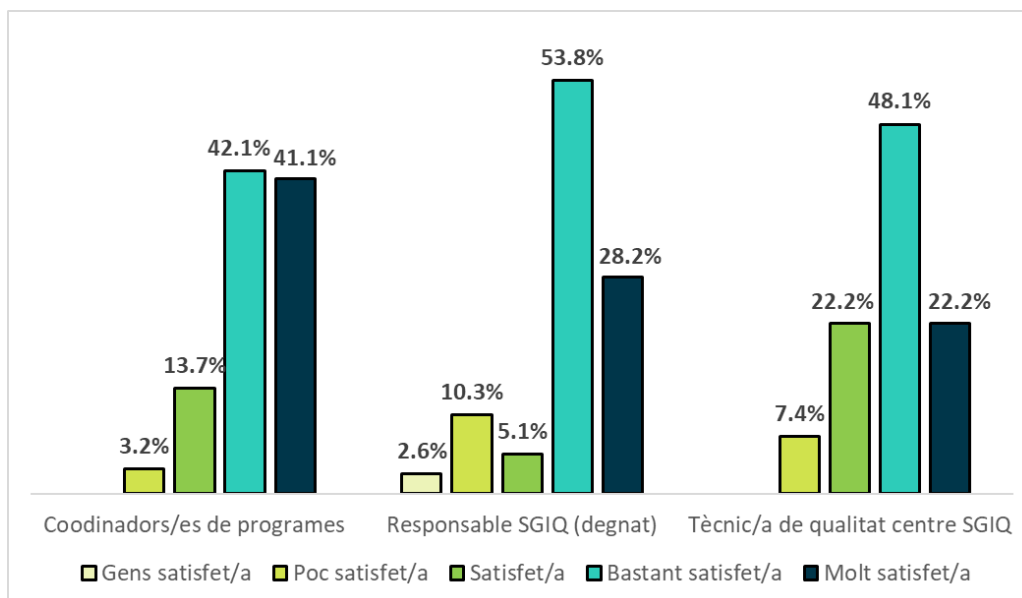
Figura 18. Satisfacció global dels membres dels CAE amb les visites virtuals segons el rol



Les vocalies estudiantils són l'únic rol dels membres dels CAE que estan plenament satisfets amb les visites d'avaluació virtuals.

- > Novament, la tendència predominant entre els diferents rols dels membres dels CAE és la satisfacció, en major o menor mesura segons les respectives distribucions en les tres categories corresponents.
- > Les vocalies acadèmiques són les que han expressat major grau d'insatisfacció (8%) amb les visites d'avaluació en format virtual, inclús amb un 4% que no està gens satisfet amb aquestes.
- > Les presidències, les secretaries metodològiques i les vocalies professionals també han registrat cert grau d'insatisfacció amb uns índex del 7%, el 3% i el 2% respectivament.

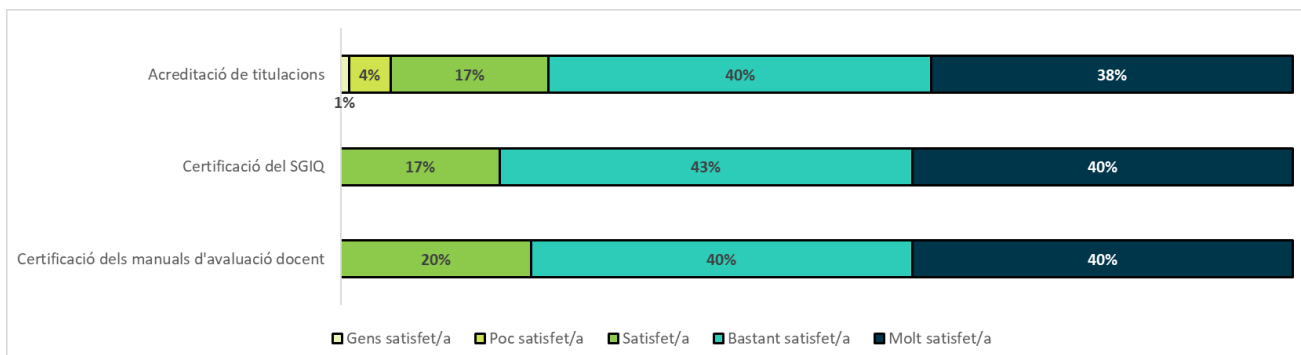
Figura 19. Satisfacció global dels membres dels CAI amb les visites virtuals segons el rol



Els i les responsables del SGIQ són els que han expressat l'índex d'insatisfacció més elevat (13%).

- > Els i les coordinadores de programes són el rol que està més satisfet, amb un índex de satisfacció total del 96,9%.
- > Els índexs de satisfacció total dels i de les tècniques de qualitat de centre i dels i de les responsables del SGIQ són del 92,5% i del 87,1% respectivament.
- > Els índex d'insatisfacció dels i les coordinadores de programes i dels i les tècniques de qualitat de centre són del 3,2% i del 7,4% respectivament.

Figura 20. Satisfacció global dels membres dels CAE amb les visites virtuals segons el procés d'avaluació externa

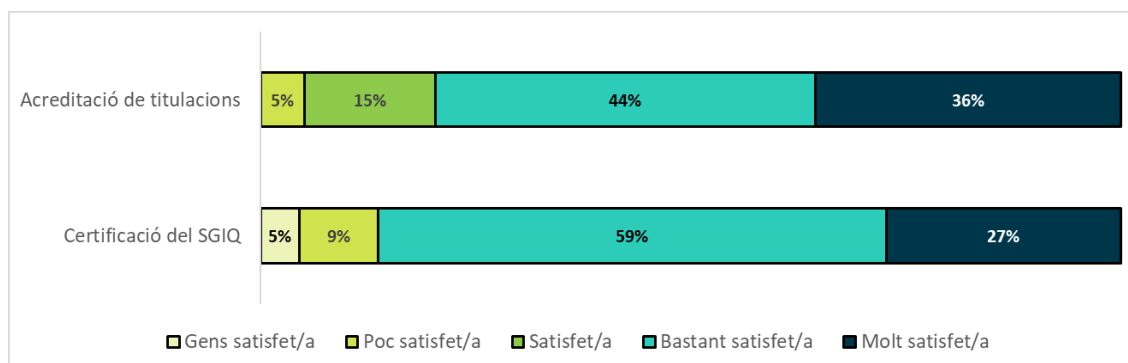




## La insatisfacció dels membres dels CAE es concentra en el procés d'acreditació de titulacions, amb un índex del 5%.

- > Els membres dels CAE que han participat en un procés de certificació del SGIQ o en un procés de certificació dels manuals d'avaluació docent estan plenament satisfets amb la visita d'avaluació en format virtual.
- > Més de tres quartes parts dels membres dels CAE estan bastant o molt satisfets amb les visites virtuals, indistintament del procés en què han participat.
- > Els índexs de satisfacció dels membres dels CAE són iguals o superiors al 95% en els tres processos d'avaluació externa realitzats en format virtual.

Figura 21. Satisfacció global dels membres dels CAI amb les visites virtuals segons el procés d'avaluació externa



**Els membres dels CAI han mostrat cert grau d'insatisfacció amb les visites virtuals, amb uns índexs del 5% i del 14% en l'acreditació de titulacions i la certificació del SGIQ respectivament.**

- > Malgrat el grau d'insatisfacció d'alguns membres dels CAI, els índexs de satisfacció són molt elevats, del 95% en el cas de l'acreditació de titulacions i del 86% en el cas de la certificació del SGIQ.
- > L'opció de resposta majoritària en ambdós casos ha estat "Bastant satisfet/a" i més d'un quart de les persones estaven molt satisfetes.

### 2.1. Punts forts

Els principals punts forts dels processos d'avaluació en format virtual segons els membres dels CAE són els següents (vegeu Annex II):

- > Estalvi de temps (desplaçaments i viatges).
- > Reducció dels costos associats al procés d'avaluació (viatges, allotjaments i dietes).

- > Major sostenibilitat ambiental.
- > Major eficiència de les audiències (control del temps, puntualitat, torns de paraula).
- > Reducció de l'impacte en el lloc de feina habitual.

Els principals punts forts dels processos d'avaluació en format virtual segons els membres dels CAI són els següents (vegeu Annex III):

- > Facilita la disponibilitat i l'assistència dels diferents grups d'interès a les audiències (sobretot d'ocupadors i graduats/des)
- > Estalvi de temps en desplaçaments per a les audiències.
- > Possibilitat de compaginar les jornades amb altres tasques (sense exclusivitat al procés d'avaluació).
- > Reducció de costos i major sostenibilitat ambiental.

Els principals punts forts dels processos d'avaluació en format virtual segons els membres dels CAI són els següents (vegeu Annex IV):

- > Reducció de costos, de recursos i del temps de dedicació.
- > Increment de la participació a les audiències.
- > Eficiència, flexibilitat i agilitat del procés.

## 2.2. Propostes de millora

Les principals propostes de millora dels processos d'avaluació en format virtual segons els membres dels CAE són les següents (vegeu Annex V):

- > Ampliació dels temps dedicats a les audiències (més que les presencials) i major temps de descans entre elles.
- > Establir un sistema de comunicació entre els membres del CAE.
- > Reducció del nombre de titulacions a avaluar conjuntament.

Les principals propostes de millora dels processos d'avaluació en format virtual segons els membres dels CAI són les següents (vegeu Annex VI):

- > Millora de la distribució dels torns de paraula.
- > Major consens entre l'Agència i les universitat en l'organització de les audiències.
- > Ampliació dels temps dedicats a les audiències (més que les presencials).

La principal proposta de millora dels processos d'avaluació en format virtual segons les UTQ és la següent (vegeu Annex VII):

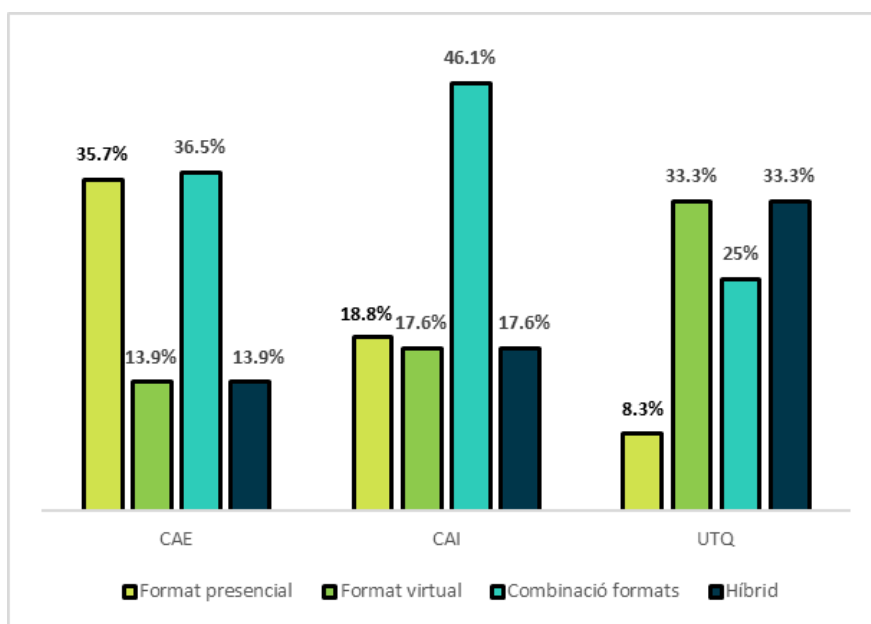
- > Ampliació dels temps dedicats a les audiències (més que les presencials) i major temps de descans entre elles.

## FUTUR DELS PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA

Tal com s'ha indicat a la presentació inicial de l'informe, un dels punts principals era la indagació sobre els diferents punts de vista dels grups d'interès respecte el futur dels processos d'avaluació externa. En aquest sentit, tant en la realització del *focus group* com en l'administració dels qüestionaris, s'han hipotitzat quatre possibles models o tipologies d'avaluació externa. En primer lloc, el **model presencial**, és a dir, retornar a la concepció dels processos d'avaluació externa tal com eren abans de la pandèmia. En segon lloc, el **model virtual**, és a dir, adoptar exclusivament el format virtual per a la realització dels processos. En tercer lloc, el **model combinat**, és a dir, realitzar una part del procés d'avaluació en format presencial i una altra part en format virtual. Finalment, en quart lloc, el **model híbrid**, és a dir, la realització dels processos d'avaluació en format presencial i en format virtual de manera simultània –per exemple, amb una part dels membres del CAE de manera presencial a la institució avaluada i una altra part del CAE, o només un dels seus membres, participant-hi de manera virtual al mateix moment–.

Les opinions recollides durant la realització del *focus group* en relació amb el futur dels processos d'avaluació externa destaquen les opcions del model combinat i model híbrid amb opcions variables de cara al futur.

Figura 22. Valoracions del futur dels processos d'avaluació externa dels diferents grups d'interès externs



¶ Els tres grups d'interès externs conceben, majoritàriament, el futur dels processos d'avaluació externa vinculats a la virtualitat.

- > Només una de les 12 UTQ retornaria al format presencial i la resta contempen la virtualització dels processos d'avaluació externa en alguna de les tres modalitats proposades.
- > Pràcticament la meitat dels membres dels CAI apostarien per la combinació del format presencial amb el format virtual, i només una cinquena part retornaria exclusivament al format presencial.
- > Els membres dels CAE són el grup d'interès en què el retorn a la presencialitat dels processos té una major incidència, ja que més d'un terç de les persones expertes així ho han indicat, tot i que el mateix percentatge (36%) combinaria el format presencial amb el format virtual.

L'Annex VIII inclou els resultats del futur dels processos d'avaluació externa en funció dels rols dels membres dels CAE i dels membres dels CAI i l'opinió dels CAE i dels CAI en funció del procés d'avaluació en què han participat.

Els titulars destacats són els següents:

¶ La virtualitat ha arribat per quedar-se

¶ Els membres dels CAI aposten decididament per un model d'avaluació externa que contingui la virtualitat.

¶ Les persones expertes que han participat en un procés de certificació de manuals d'avaluació docent expressen com a opció majoritària el retorn a la presencialitat.

¶ L'opció de retornar a la presencialitat és major entre els membres dels CAI que han participat en un procés de certificació del SGIQ que entre els que han participat en l'acreditació de titulacions.

## CONCLUSIONS

- > **L'Agència ha sabut adaptar-se ràpidament a la virtualització dels processos d'avaluació externa i aquests han mantingut els estàndards de qualitat de les visites presencials.**

L'atenció i l'acompanyament realitzat per part de l'Agència ha estat ben valorat, majoritàriament, pels diferents grups d'interès externs.

- > **El grau de satisfacció global i d'aspectes concrets de les visites d'avaluació en format virtual han estat, majoritàriament, bastant o molt satisfactoris per als diferents grups d'interès externs.**

El format virtual de les visites d'avaluació genera certa preocupació entre els grups d'interès externs per la pèrdua del contacte humà, la impossibilitat de captar elements relacionats amb la comunicació no verbal i, sobretot, per l'absència de la visita a les instal·lacions.

- > **El termini de recepció de l'informe final és l'element que els membres dels CAI i les UTQ consideren que l'Agència hauria de millorar.**
- > **La realització de la visita a les instal·lacions de manera presencial és un aspecte que segueix sent bastant important, principalment, per als membres dels CAE, i en menor mesura per als membres dels CAI.**

L'ús de mitjans tecnològics (vídeos, *streaming*, etc.) per a la realització de la visita les instal·lacions sembla una opció que no acaba de convèncer a cap dels tres grups d'interès externs, ja que és l'opció minoritària en tots els casos.

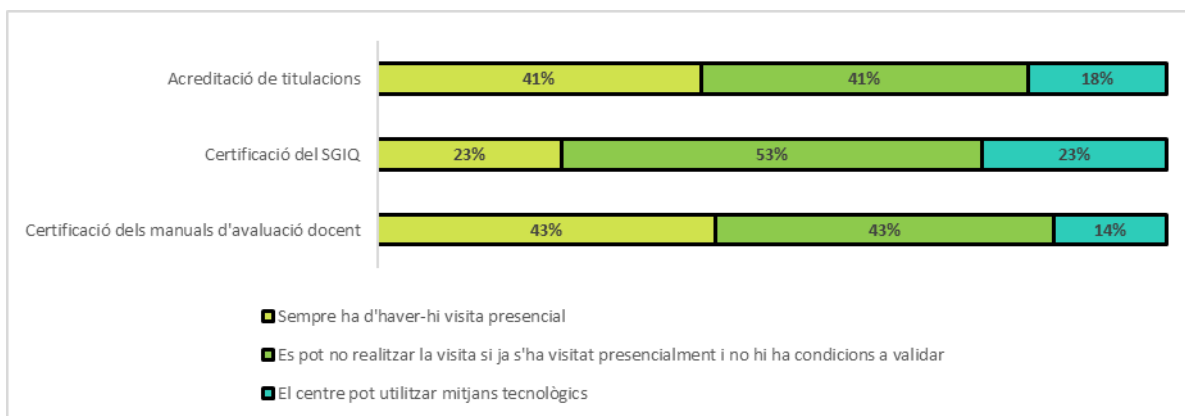
- > **El futur dels processos d'avaluació externa podria comptar, d'alguna manera o d'una altra, amb la virtualització d'una part d'aquests.**

El model combinat és, probablement, el model que compta amb un major grau d'acceptació entre els diferents grups d'interès externs i interns.

Malgrat l'àmplia acceptació del format virtual entre els grups d'interès externs i l'intern, s'haurà de veure què succeeix amb el marc legal, és a dir, quins són els constreyniments normatius que podria tenir la innovació metodològica que volgués implementar l'Agència. I, també, quines possibilitats oferirà el marc de l'assegurament de la qualitat dels agents europeus, d'ENQA i d'EQAR, respecte els models virtual, combinat i/o híbrid.

## ANNEX I. VISITA A LES INSTAL·LACIONS (SEGONS ELS GRUPS D'INTERÈS I EL PROCÉS D'AVALUACIÓ)

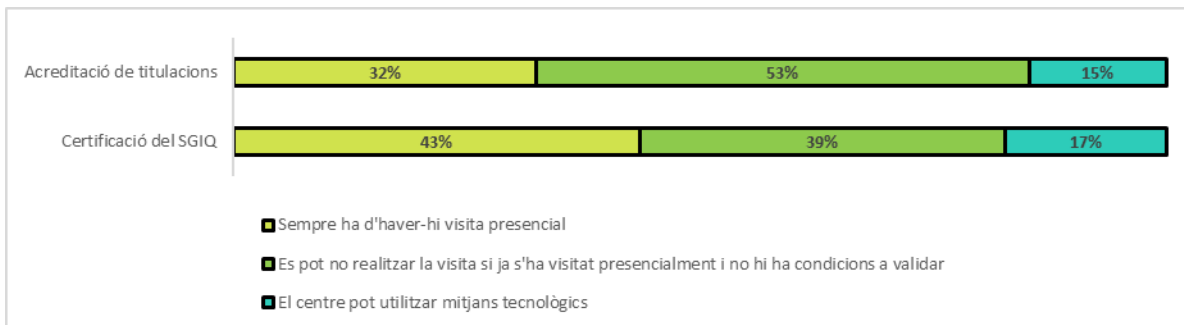
Figura 23. Valoració de la visita a les instal·lacions dels membres dels CAE segons el procés d'avaluació externa



En els processos d'acreditació de titulacions i de certificació dels manuals d'avaluació docent tenen el mateix pes específic les persones expertes que consideren que sempre s'han de visitar les instal·lacions i les que consideren no s'ha de realitzar la visita si s'ha realitzat amb anterioritat.

- > L'opció de resposta minoritària en tots els processos és l'ús de mitjans tecnològics per a la realització de la visita, fet que denota que no hi ha un grau d'acceptació gaire elevat entre els membres dels CAE, ja que en tot els casos representa menys d'un quart de les persones expertes.
- > En el procés de certificació hi ha una aposta evident per la possibilitat de no realitzar la visita en cas que el centre o la universitat s'hagi visitat presencialment amb anterioritat i no hi hagi condicions a validar, ja que representa més de la meitat de les respostes obtingudes.

Figura 24. Valoració de la visita a les instal·lacions dels membres dels CAI segons el procés d'avaluació externa



A diferència de les persones expertes, els membres dels CAI consideren que en el procés de certificació del SGIQ sempre ha d'haver-hi una visita presencial a les instal·lacions.

- > En el cas del procés d'acreditació de titulacions, els membres dels CAI prioritzen la possibilitat de no realitzar la visita en cas que el centre o la universitat s'hagi visitat presencialment amb anterioritat i no hi hagi condicions a validar.
- > El grau d'acceptació de l'ús de mitjans tecnològics entre els membres dels CAI és bastant similar al de les persones expertes, ja que no representen ni una cinquena part de les respostes obtingudes.

## ANNEX II. PUNTS FORTS DELS PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA EN FORMAT VIRTUAL SEGONS ELS CAE

- > **En general:**
  - La flexibilitat, el fàcil accés, i l'absència de costos relacionats amb el transport i allotjament.
  - L'eficàcia i l'eficiència. Estalvien temps, recursos econòmics.
  - La seva sostenibilitat ambiental i reducció d'emissions.
- > **Des del punt de vista de l'organització de la visita:**
  - Major facilitat per tancar les agendes de visita.
  - Millor control dels assistents.
  - Major grau d'assistència a les audiències. Major participació de titulats/des i ocupadors.
  - Millor control dels temps de les audiències.
  - Major enfocament als objectius de les sessions. S'obtenen més respostes directes a les preguntes.
  - Major ordre de paraula durant les audiències.
- > **Des del punt de vista de l'activitat de les persones expertes:**
  - Major concentració de les persones expertes, ja que s'elimina el cansament pel viatge, etc.
  - Permet compaginar l'activitat ordinària de les persones expertes amb els processos d'avaluació.
  - Requereix d'una preparació sistemàtica de tota la visita per no deixar res a la improvisació.
  - Major facilitat de coordinació del treball del comitè.
  - El temps que s'utilitzava per al desplaçament, s'utilitza per treballar l'informe.
- > **Des del punt de vista de l'Agència:**
  - Bona organització i planificació del procés d'avaluació.
  - Seguiment i atenció de l'Agència, abans i durant la visita.
  - Els mitjans tecnològics, sense problemes tecnològics.



## ANNEX III. PUNTS FORTS DELS PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA EN FORMAT VIRTUAL SEGONS ELS CAI

- > **En general:**
  - Més eficàcia i més eficiència (cost i temps).
  - Major sostenibilitat mediambiental.
  - Permet més flexibilitat que les visites presencials.
  - Seguretat sanitària.
- > **Des del punt de vista de l'organització de la visita:**
  - Major participació d'ocupadors i titulats/des.
  - Facilitat dels assistents a les audiències a l'hora de compaginar la seva participació amb la seva activitat professional.
  - Les persones tenen més possibilitats de participar, ja que la participació en la visita virtual no els implica haver de reservar tant de temps.
  - La preparació de la visita és més àgil, ja que no s'ha de pensar en la restauració, desplaçaments i atenció presencial dels membres del comitè extern.
- > **Des del punt de vista de la realització de la visita:**
  - Reunions més efectives, ja que hi ha una bona gestió del temps: se centren en l'objectiu de la reunió, tenen la durada estrictament necessària i es respecta l'agenda.
  - La capacitat de poder mostrar evidències immediatament durant la reunió virtual.

## ANNEX IV. PUNTS FORTS DELS PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA EN FORMAT VIRTUAL SEGONS LES UTQ

- > **En general:**
  - Més eficàcia i més eficiència (cost i temps).
  - Major sostenibilitat mediambiental.
  - Permet més flexibilitat que les visites presencials.
  - Seguretat sanitària.
- > **Des del punt de vista de l'organització de la visita:**
  - Major participació d'ocupadors i titulats/des.
  - Facilitat dels assistents a les audiències a l'hora de compaginar la seva participació amb la seva activitat professional.
  - Les persones tenen més possibilitats de participar, ja que la participació en la visita virtual no els implica haver de reservar tant temps.
  - La preparació de la visita és més àgil, ja que no s'ha de pensar en la restauració, desplaçaments i atenció presencial dels membres del comitè extern.

## ANNEX V. PROPOSTES DE MILLORA DELS PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA EN FORMAT VIRTUAL SEGONS ELS CAE

- > **En general:**
  - Disposar d'una sistemàtica de comunicació interna del comitè durant la visita.
  - Fomentar les dinàmiques en equip dels comitès d'avaluació.
- > **Des del punt de vista de la realització de la visita:**
  - Ús d'auriculars i micròfons per part dels participants per tal d'evitar problemes d'àudio.
  - Augmentar el temps de descans entre les audiències per a que el CAE pugui comentar o preparar les audiències posteriors.
  - Seguir les recomanacions establertes sobre el límit de les persones entrevistades a les audiències, evitant que se superi el nombre recomanat.
  - El nombre de titulacions a avaluar en una visita virtual no hauria de ser superior a tres.
  - Disposar d'un espai per a que el centre mostri la navegació dintre de les aplicacions informàtiques, gestió de la documentació, etc.
  - Ajustar el temps de les audiències per a que puguin intervenir/parlar tots els assistents. Se suggereix establir una pauta inicial o guió d'intervenció.
  - Augmentar el temps de treball en comú del CAE. Es pot preveure més temps "extra" per si s'haguessin d'ampliar algunes reunions o si s'hagués d'aclarir alguns dubtes després de les audiències.
  - Incloure un vídeo de presentació o recorregut virtual per les instal·lacions.
  - Disposar d'una "pissarra virtual", ja que en determinats casos, millora l'explicació.

## ANNEX VI. PROPOSTES DE MILLORA DELS PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA EN FORMAT VIRTUAL SEGONS ELS CAI

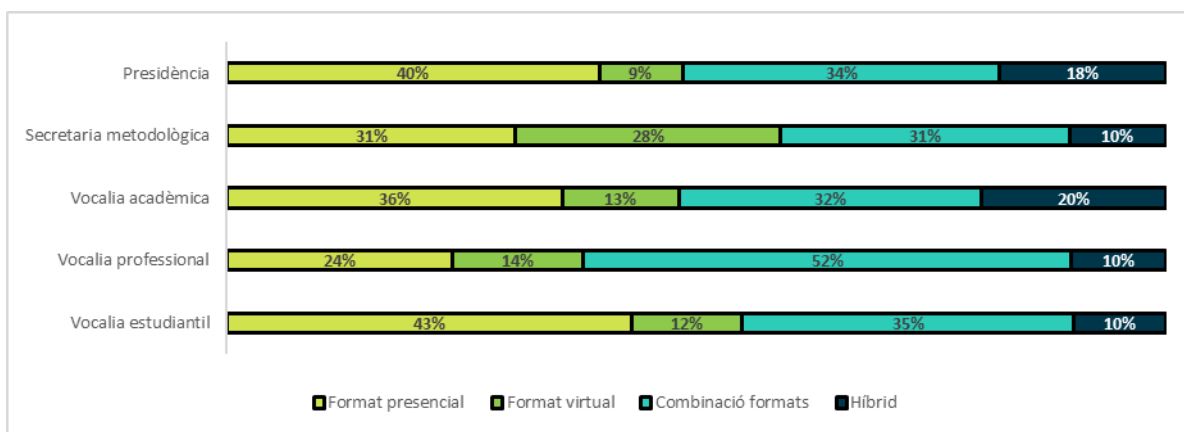
- > **Des del punt de vista de la realització de la visita:**
  - L'horari de matí dificulta la participació de col·lectius que treballen.
  - Disposar de més temps a les audiències, ja que la comunicació en el format virtual és més lenta.
  - No se sap qui ha participat en les audiències o si una persona ha tingut dificultats per a connectar-se a la sessió.
  - Disposar d'una sessió de tancament de la visita on es realitzi un *feedback* o amb un cert diàleg amb la finalitat d'evitar la percepció de la deshumanització de la virtualització.
  - Realitzar una reunió curta amb el o la gestora de qualitat del centre per poder informar de situacions sobrevingudes o per a realitzar algun aclariment.
  - Es podria disposar d'audiències creuades.
  - Facilitar la guia sobre el funcionament de l'eina que s'utilitzarà durant la visita amb suficient antelació.
  - Utilitzar una altra plataforma més rica en possibilitats, ja que Zoom és molt bàsic.

## ANNEX VII. PROPOSTES DE MILLORA DELS PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA EN FORMAT VIRTUAL SEGONS LES UTQ

- > **En general:**
  - Assegurar l'avaluació "virtual" de les instal·lacions per poder equiparar-la a la modalitat presencial.
- > **Des del punt de vista de la realització de la visita:**
  - Establir pauses de descans entre cada audiència per evitar la fatiga.
  - Ampliar el temps de durada de les audiències. Es podria pensar en una visita virtual menys condensada i més repartida en dies.
  - Hauria d'existir una confirmació àgil de les persones convocades a les audiències.
  - Pèrdua de contacte directe amb el CAE. Seria bo disposar del contacte de la secretaria del comitè.

## ANNEX VIII. FUTUR DEL PROCESSOS D'AVALUACIÓ EXTERNA (SEGONS ELS GRUPS D'INTERÈS, ELS ROLS I EL PROCÉS D'AVALUACIÓ)

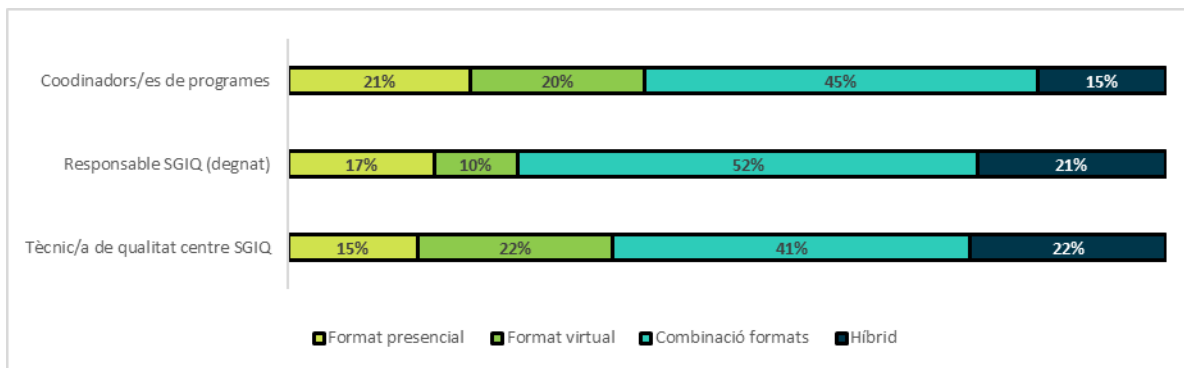
Figura 25. Valoració del futur dels processos d'avaluació externa dels CAE segons el rol



### La virtualitat ha arribat per quedar-se

- > Les presidències, les vocalies estudiantils i les vocalies acadèmiques dels CAE són els rols que optarien, en major mesura, per un retorn a la presencialitat, un 40%, un 43% i un 36% respectivament. En canvi, tres quarts de les vocalies professionals aposten per models que contempen la virtualització dels processos d'avaluació externa, i més de la meitat ho faria a través del model combinat.
- > El model virtual tindria bona acollida entre les secretaries metodològiques, ja que dobla el percentatge de la resta de rols dels CAE.
- > Si només es contempen els models vinculats d'alguna manera a la virtualitat, el model combinat és el predominant en tots els rols dels CAE.

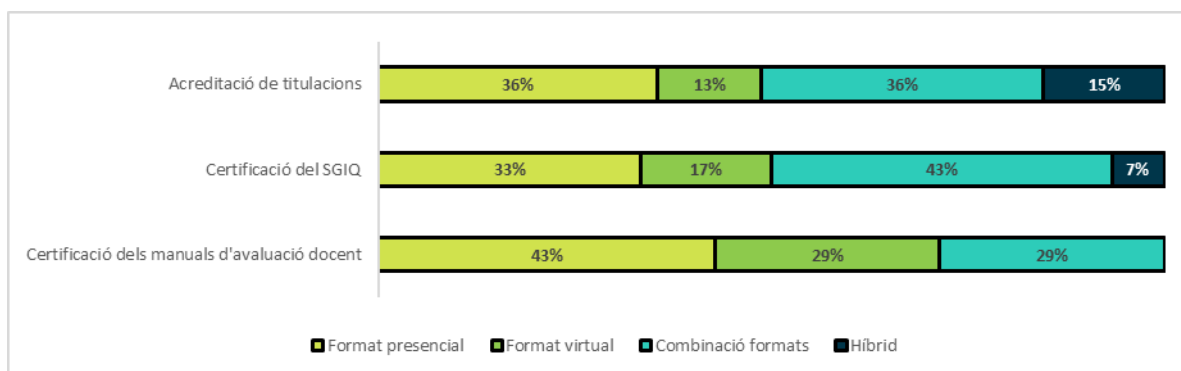
Figura 26. Valoració del futur dels processos d'avaluació externa dels CAI segons el rol



**Els membres dels CAI aposten decididament per un model d'avaluació externa que contempli la virtualitat.**

- > Novament, el model combinat torna a ser el predominat entre els tres possibles models que estarien vinculats a la virtualitat en alguna de les seves modalitats.
- > Els i les coordinadores de programes són el rol en què el retorn a la presencialitat compta amb un major suport, amb més d'una cinquena part de les respostes obtingudes.
- > La realització de les visites en format virtual tal com s'han fet fins ara és l'opció que menys convenç als i les responsables del SGIQ.

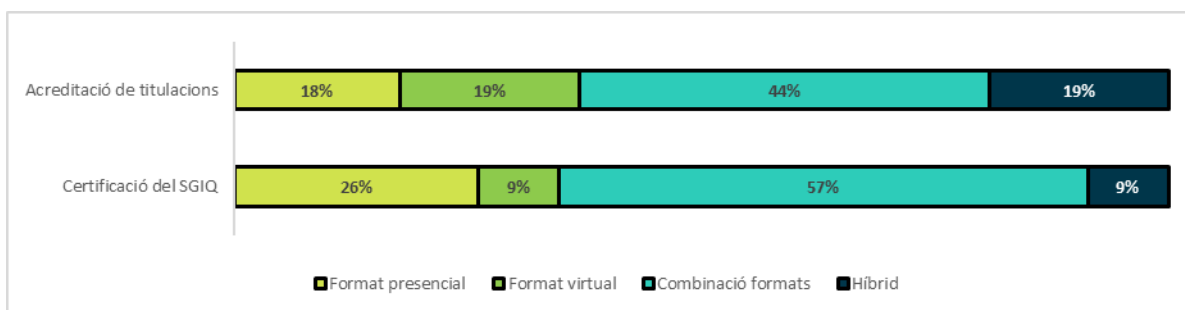
Figura 27. Valoració del futur dels processos d'avaluació externa dels CAE segons el procés d'avaluació externa



**Les persones expertes que han participat en un procés de certificació de manuals d'avaluació docent expressen com a opció majoritària el retorn a la presencialitat.**

- > A pesar d'aquesta opció predominant, si s'aglutinen les respostes que contenen una concepció del procés amb algun component de virtualitat, la voluntat majoritària en el cas de la certificació dels manuals d'avaluació docent és la virtualització del procés completa o parcialment.
- > En el cas de la certificació del SGIQ, l'opció clarament majoritària és la combinació de formats, tot i que un terç dels membres del CAE que hi ha participat retornarien a al model presencial.
- > En el procés d'acreditació de titulacions no hi ha una opció que sigui majoritària, ja que el model presencial i el model combinat obtenen el mateix percentatge (36%) de suport. Tot i així, com succeeix en el cas dels tres processos, la voluntat majoritària és la incorporació de la virtualitat en alguna de les seves possibles vessants.

**Figura 28. Valoració del futur dels processos d'avaluació externa dels CAI segons el procés d'avaluació externa**



**L'opció de retornar a la presencialitat és major entre els membres dels CAI que han participat en un procés de certificació del SGIQ que entre els que han participat en l'acreditació de titulacions.**

- > La combinació del format presencial amb el format virtual és l'opció majoritària en ambdós casos, pràcticament amb la meitat de les respostes en el cas de l'acreditació de titulacions i de més de la meitat en el cas de la certificació del SGIQ.
- > L'adopció del model virtual té major grau d'acceptació entre els membres dels CAI que han participat en un procés d'acreditació de titulacions que no pas els que ho han fet en un de certificació del SGIQ.



- > El model híbrid, tant per als membres dels CAI com per als dels CAE, tindria més sentit en el cas d'un procés d'acreditació de titulacions que no pas en els altres dos.

## ANNEX IX. GLOSSARI DE SIGLES

- > AQU Catalunya: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
- > CAIP: Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes
- > CAE: Comitè d'Avaluació Externa
- > CAI: Comitè d'Avaluació Interna
- > UTQ: Unitat Tècnica de Qualitat
- > SGIQ: Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya  
Gener de 2022 · AQU-5-2022



Web: [www.aqu.cat](http://www.aqu.cat) · Twitter: [@aqucatalunya](https://twitter.com/aqucatalunya)