



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

AVALUACIÓ INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

20 i 21 de març de 2007

SUMARI

0. Introducció	4
1. Missió i visió institucionals.....	6
1.1. Propostes de millora	7
2. La capacitat del sistema	8
2.1. Alumnat.....	8
2.2. Professorat	8
2.3. Infraestructures	10
2.4. Relacions externes	11
2.5. Propostes de millora	11
3. Mecanismes d'assegurament de la qualitat	12
3.1. Posició estratègica interna i externa.....	12
3.2. Perfil de formació i programa d'estudis	13
3.3. Disseny de la instrucció	13
3.4. Avaluació dels aprenentatges	14
3.5. Resultats	15
3.6. Propostes de millora	16
Annex	17
Composició del comitè intern	17
Composició del comitè extern	17



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

© Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
Via Laietana, 28, 5a planta, 08003 Barcelona

L'autoria d'aquest informe és de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya i ha estat elaborat per Esther Huertas Hidalgo i Josep Grifoll Saurí. Aquest informe es basa en l'informe del Comitè d'Avaluació Extern format per Isidre Ramos Salvert, Greville Rumble, Mercè Gisbert Cervera, Pilar Conesa Santamaria, Anna Prades Nebot i Esther Huertas Hidalgo.

Dipòsit legal: B-38.484-2008

0. INTRODUCCIÓ

L'avaluació institucional de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), realitzada entre els anys 2006 i 2007, s'emmarca en el Programa virtual d'AQU Catalunya. Aquesta avaluació s'ha dut a terme en els terminis i amb els propòsits establerts en el contracte programa 2006-2009 entre la Generalitat de Catalunya i la UOC per garantir la qualitat dels programes de formació de la Universitat.

L'avaluació interna es va dur a terme durant el període d'octubre de 2006 a gener de 2007, i l'externa, durant els mesos de febrer i maig de 2007. És important indicar que és la primera vegada que s'aplica una metodologia d'avaluació específica dirigida als ensenyaments de formació virtual. Aquesta metodologia s'ha caracteritzat pel fet de presentar una avaluació en dos àmbits: un d'abast institucional i un d'específic per a cada titulació.

L'avaluació institucional aplicada al conjunt de la UOC ha analitzat els aspectes que són comuns a totes les titulacions (missió, visió, polítiques de recursos humans, etc.). Aquesta avaluació ha permès disposar d'una descripció detallada dels elements institucionals que incideixen en la qualitat dels ensenyaments individualitzats.

Des del punt de vista operatiu, es fa una valoració positiva del procés d'avaluació interna, tot i que hi ha una sèrie d'elements que han condicionat el treball del Comitè d'Avaluació Interna (CAI):

- És la primera vegada que s'avalua una institució que ofereix formació virtual, això implica l'absència de referents clars per redactar-ne l'informe intern.
- El CAI ha disposat d'un calendari molt ajustat, atès que en aquest curs acadèmic estava previst avaluar dos estudis per als quals es requeria aquest informe.
- En el moment de fer l'avaluació, l'equip de govern acabava de renovar-se i la UOC estava en procés de definició d'un nou pla estratègic. Per això, es va decidir que el CAI optés per avaluar el quinquenni anterior, més que no pas els canvis introduïts en el darrer any.

L'avaluació ha permès realitzar el diagnòstic d'aspectes comuns a totes les titulacions de la Universitat, amb èmfasi en els mecanismes d'assegurament de la qualitat. Del procés d'avaluació, se'n deriven diferents aspectes que s'haurien de tenir presents en properes valoracions:

- Davant la novetat de l'avaluació dels mecanismes d'assegurament de la qualitat, cal més formació i tutela per part d'AQU Catalunya durant l'elaboració de l'informe d'avaluació interna.



- Atesos el volum i la contribució al model pedagògic de la UOC del professorat col·laborador (consultors i tutors), es recomana incrementar la participació d'aquest col·lectiu en l'avaluació interna.

1. MISSIÓ I VISIÓ INSTITUCIONALS

La missió de la Universitat va ser definida durant el procés de creació i s'ha anat definint de manera diferent a mesura que la Universitat ha anat evolucionant. Es detecta certa confusió entre la missió i les fites i els mitjans, ja que existeix divergència entre la missió explícita (documentada) i la missió implícita (assumida per la institució i la seva comunitat). Així, la UOC, que inicialment va ser definida com una institució bàsicament docent, ha evolucionat cap a la potenciació de la recerca i altres dimensions que, de mica en mica, han anat quedant recollides en la missió.

Actualment, s'ha produït un gir en aquesta política i, per tant, la missió «real» reflecteix una nova *política de professorat* que promou la carrera acadèmica a partir de la recerca. També s'observa aquest gir en l'establiment del *marc general de recerca*. S'estableix que, una vegada consolidat aquest període inicial orientat a la formació, és el moment d'iniciar accions que orientin i impulsin la recerca especialitzada en la societat de la informació i el coneixement.

Les raons que motiven aquest canvi de política són, d'una banda, el fet que la UOC està en un moment de maduresa en què el creixement de l'oferta formativa està estabilitzat i, de l'altra, la necessitat de superar els processos d'acreditació impulsats arran de la creació de l'EEES.

La institució presenta un alt grau de compromís amb l'objectiu de facilitar la formació de les persones al llarg de la vida. A més a més, la comunitat de la UOC és molt conscient que l'ús de les tecnologies de la informació amb un model pedagògic innovador i de qualitat és un tret diferencial d'aquesta universitat. També es va comprovar la bona valoració, tant per part de l'equip directiu actual com del professorat propi, del gir de la política pel que es refereix a l'impuls de la recerca.

Les conseqüències del gir de polítiques i les seves implicacions de recursos (humans, econòmics, etc.) s'han d'analitzar detalladament. En aquest sentit, es valora molt positivament el fet de focalitzar la recerca de tots els estudis en la societat del coneixement i la innovació docent i destaca que s'ha de mesurar amb molt de compte aquest canvi, per no provocar un canvi brusc de pèndol que penalitzi el motiu principal de la institució: la docència.

Finalment, es constata que la missió i la visió no disposen de mecanismes clars per ser revisats, de fet, no sembla que siguin les principals eines per fixar els objectius de la institució. Això no obstant, la UOC disposa d'altres documents per explicitar els seus objectius: els plans estratègics i els contractes programa.

1.1. PROPOSTES DE MILLORA

- Revisar la missió de tal manera que es reflecteixi l'essència de la institució per poder respondre millor a les exigències del context i de la realitat actual.
- Reformular la visió de tal manera que s'articuli clarament cap a on va la institució. La seva missió hauria de ser exigent i motivadora, però que es pogués portar a terme.
- Establir mecanismes per revisar la missió i la visió.

2. LA CAPACITAT DEL SISTEMA

2.1. ALUMNAT

Els mecanismes d'acollida dels estudiants són molt adequats, atesa l'existència d'un pla tutorial que està molt ben desenvolupat en cadascun dels programes de formació: el seu alt grau de formalització, la seva evolució i valoració per part de diferents col·lectius. Conseqüentment, els mecanismes d'assegurament associats també es valoren de manera molt adequada.

Els processos d'accés i de matrícula estan ben procedimentats, així com els de funció tutorial, i únicament es detecten problemes en la gestió d'incidències, ateses les valoracions negatives sobre els processos automatitzats i poc personalitzats que es troben associats a aquesta gestió.

Els processos de màrqueting, d'accés i d'atenció dels estudiants estan ben definits. Així mateix, la institució disposa d'eines per analitzar el comportament de la demanda i realitza estudis de prospecció per a les noves titulacions. Tot i així, els plans de captació dels estudiants són poc clars en relació amb el context al qual es dirigeixen (no es defineixen prou el mercat objectiu, la forma de fer-ho ni el model de creixement).

Per les característiques de l'ensenyament virtual, la UOC ha destinat molta energia a dissenyar un model pedagògic que inclou l'acompanyament dels alumnes durant els seus estudis. El *Pla de tutoria* va ser reformat amb l'objectiu de disminuir la taxa d'abandonament, que, a diferència d'altres universitats, es concentra bàsicament en els dos primers semestres (un 45% d'abandonament). S'han realitzat diversos estudis sobre els motius de l'abandonament. En general, la majoria dels alumnes deixa els estudis perquè disposa de poc temps (les expectatives de dedicació temporal són menors del necessari per seguir el ritme del curs). A partir d'aquests estudis, es va crear la figura de tutor d'inici, que ha suposat la reducció de la taxa d'abandonament. La figura del tutor de seguiment és molt recent (es va implantar en el curs 2006-2007) i, per tant, menys consolidada.

2.2. PROFESSORAT

Les evidències aportades sobre la política de professorat no aclareixen suficientment el grau d'actualització d'aquesta. Així, per exemple, el model d'avaluació del professorat que se segueix en el procés d'acreditació d'AQU Catalunya es regeix per un perfil de competències dels ensenyants que, en la nova política de professorat de la UOC, fa més èmfasi en la carrera investigadora, i no assegura que sigui vigent. Un altre exemple és l'ús dels plans d'objectius

personals (POP), que, en el document de Política del 2003, preveia avaluar anualment (avaluació ordinària), als sis anys (avaluació de consolidació) i juntament amb altres aspectes (direcció de projectes, participació acadèmica, publicacions, contribució al projecte de la Universitat i altres mèrits). Fins ara, aquests plans —avaluats pel director d'estudis— no formen part explícita de la política de promoció.

La nova política del professorat és molt recent (any 2007) i es valora positivament, tot i que no s'hi aclareixen prou els criteris de promoció, que estan pendents de l'aprovació dels criteris de l'avaluació docent del professorat, basats en el model Docentia i els criteris d'avaluació de la recerca. Aquesta nova política inclou quatre categories de professorat: ajudant, professor (amb tres nivells, que estan en funció del grau d'experiència docent en el model educatiu UOC i de la possessió del títol de doctor), professor agregat i catedràtic.

El professorat assumeix una càrrega de gestió docent molt important que va en relació amb el nombre de titulacions i de programes desplegats. Si, a tot això, s'hi afegeix el canvi de direcció de la política de professorat, que implica més dedicació dels ensenyants a tasques de recerca, tenim un escenari de possible sobrecàrrega. En aquest sentit, es valora molt positivament el fet que la UOC estigui en procés d'ampliar la seva plantilla de docents (en un 30%), amb l'objectiu de facilitar-los el temps de dedicació a la recerca.

El procés de selecció del professorat és un procés relativament nou (any 2006), més complex i millorat. Aquest procés preveu sis fases: definició del perfil, reclutament, valoració de candidatures, entrevistes i valoració de les entrevistes. La selecció del professorat col·laborador és molt més genèrica, atès que no es parteix d'un perfil clarament definit com en el cas del professorat propi.

El pla de formació inclou la formació inicial del professorat i els plans de desenvolupament individual de cada ensenyant. D'altra banda, els plans de formació es revisen anualment i es creen a partir de les demandes que l'Àrea de Recursos Humans recull per part dels responsables dels diferents equips.

La UOC disposa de la col·laboració d'experts per elaborar materials docents. Aquest sistema d'encàrrec té avantatges, com ara la possibilitat d'oferir a l'estudiant materials elaborats pels millors professionals de l'àmbit, i desavantatges, com ara els relacionats amb l'actualització dels materials a causa dels drets d'autor (vegeu l'apartat 3.5). Amb tot, atès el fort creixement que va tenir la Universitat, es valora positivament tenint en compte els avantatges i la capacitat de creació de continguts.

Pel que fa als mecanismes d'assegurament de la qualitat, es disposa de múltiples eines que recullen informació sobre el resultat de l'acció docent (indicadors de resultats acadèmics, satisfacció de l'estudiant) i enquestes per recollir la satisfacció del mateix professorat, a més dels plans d'objectius personals (POP). Tant els indicadors acadèmics com les enquestes a estudiants disposen de circuits d'anàlisi clarament establerts.

Els POP s'elaboren des del curs 2000-2001 i contenen els objectius prioritaris de cada professor per al seu curs corresponent, tant en relació amb la docència, com amb la innovació o la difusió. Aquests plans es consensuen, es validen i s'avaluen per part de la direcció dels

estudis. Els resultats acadèmics i de la satisfacció dels alumnes (analitzats pel director del programa i d'estudis) es tenen en compte a l'hora de dissenyar el POP. Aquesta eina es valora positivament, ja que tanca el circuit entre els resultats de l'avaluació del professorat i les accions encaminades a millorar aquests resultats.

2.3. INFRAESTRUCTURES

L'ús intensiu de noves tecnologies és una de les bases principals de la UOC i, per aquest motiu, es va dissenyar un campus virtual com a entorn de comunicació i aprenentatge. En el moment de la creació de la UOC, els anys 1995-1996, la Universitat es va veure obligada a desenvolupar el seu propi campus virtual, repte que es va assumir i assolir fins al punt de convertir-se en una de les universitats més punteres en *e-learning*.

La UOC requereix poder disposar d'unes infraestructures que han d'estar qualificades com a molt adequades, atesa la importància que tenen en una universitat virtual. Però, encara que les infraestructures de la UOC es valoren com a idònies, es posa de manifest que estan actualitzades de manera insuficient i que, per tant, han de ser un clar focus de millora. A més a més, es considera necessari que la tecnologia sigui un aspecte diferencial d'aquesta universitat, ja que cal establir la necessitat d'escurçar el temps que hi ha entre onades tecnològiques. D'altra banda, la robustesa dels sistemes de la UOC és un punt fort de la institució, ja que manté més de 45.000 estudiants (quantitat d'alumnes de tota l'oferta formativa), amb un nombre de 3.000 connexions simultànies.

Els operatius de tecnologia de la UOC estan organitzats en tres unitats corresponents a la docència, la gestió i les infraestructures. Aquesta estructura respon a una aposta de direcció per fer que els informàtics treballin de manera integrada amb els equips de gestió i docència als quals donen servei.

El creixement de la UOC ha fet que els sistemes d'informació es vagin desenvolupant a diferents velocitats i, sobretot, que els sistemes de gestió acadèmica siguin poc flexibles i operatius. En l'actualitat, per solucionar aquest problema, s'està desenvolupant un pla de millores dels processos de gestió de la docència. L'impuls d'una visió per processos ajuda a realitzar més interconnexió entre els operatius que gestionen la demanda (gestió i docència) i l'operatiu d'infraestructures.

Els grans canvis en els sistemes s'han portat a terme a partir dels projectes proposats pel professorat; en aquest sentit, es valora molt positivament la proactivitat del professorat.

En relació amb els mecanismes d'assegurament de la qualitat, la UOC presenta una gran varietat d'eines de recollida d'informació i l'anàlisi consegüent que fonamenta la presa de decisions.

2.4. RELACIONS EXTERNES

Les relacions externes són impulsades directament des del Rectorat mitjançant els gabinets de Relacions Institucionals i de Relacions Internacionals i de Comunicació. D'altra banda, les relacions amb les empreses s'impulsen des del Vicerectorat de Desenvolupament Estratègic.

Les relacions amb altres institucions universitàries de l'entorn català o espanyol, bàsicament s'emmarquen en els convenis signats amb el personal de les universitats catalanes i espanyoles sota la figura de col·laborador docent.

Amb l'objectiu de fomentar relacions amb altres universitats, se suggereix emprendre un servei de docència de cursos bàsics per a altres institucions. A més a més, la UOC podria compartir cursos (permetre a altres institucions que imparteixin docència de cursos de la UOC o que la UOC imparteixi cursos d'altres institucions a distància).

La relació de la UOC amb el món empresarial passa per la composició del Patronat de la Fundació UOC i el Consell Assessor. A més a més, hi ha consells assessors en diversos programes de màster i postgrau de la UOC compostos per persones molt relacionades amb el sector professional. Això no obstant, en el moment actual, no està sistematitzada la participació de representants del sector productiu i econòmic en el disseny dels perfils d'inserció, ni estan definits els mecanismes d'assegurament de la qualitat de la dimensió pràctica dels estudis.

Finalment, en l'àmbit internacional, la UOC es relaciona a través de diverses xarxes o organitzacions. L'afiliació en organitzacions permet contactar amb altres institucions d'educació virtual a distància, bàsicament durant les conferències que organitzen aquestes institucions. Tanmateix, aquesta col·laboració no es tradueix en activitats de col·laboració, ni garanteix la qualitat més enllà del fet que la UOC hagi estat acceptada com a membre d'aquestes organitzacions.

Els mecanismes d'assegurament de la qualitat estan escassament operativitzats, especialment pel que fa als plans o objectius i als sistemes d'informació que permeten fer-ne el seguiment.

2.5. PROPOSTES DE MILLORA

- Establir la tipologia dels estudis que té més sentit que s'estenguin. Es recomana fer una menció especial als àmbits en què la UOC pot ser un referent internacional (*e-learning*, estudis amb demanda recent, etc.).
- Desenvolupar un pla estratègic de desenvolupament fora de l'àmbit de Catalunya que estableixi els mercats potencials, la prioritat, les aliances i la forma d'arribar als estudiants d'aquests mercats.
- Trobar l'equilibri de realització de la recerca sense penalitzar el focus de la Universitat en la funció formativa. En aquest sentit, s'ha d'evitar que les noves polítiques només girin, a partir d'ara, al voltant de la recerca, sinó que hi ha d'haver un equilibri de funcions.
- Desenvolupar cursos conjuntament amb altres institucions (els costos de desenvolupament es comparteixen, però cada institució és responsable d'impartir el curs).

3. MECANISMES D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT

3.1. POSICIÓ ESTRATÈGICA INTERNA I EXTERNA

La UOC disposa de molts indicadors interns que permeten realitzar el *benchmarking* ('comparació') entre titulacions; amb tot, és necessari fer un esforç per seleccionar aquella informació de qualitat, implantant eines d'anàlisi en línia i postexecució dels *workflows* ('fluxos de treball') associats als processos de la institució i vinculats a l'assegurament de la qualitat. Externament, el fet de tractar-se d'una universitat virtual dificulta trobar indicadors comparables amb altres institucions.

Els mecanismes relatius a la posició estratègica interna engloben aquells indicadors que permeten identificar la fortalesa de la titulació dintre de la UOC i, en general, els sistemes d'informació relatius a les titulacions, a més dels circuits responsables de fer-ne l'anàlisi. La UOC disposa de nombrosos indicadors que permeten fer llum sobre aquest aspecte, encara que no estiguin específicament dissenyats per a això: balanç de curs (respon a les prioritats del curs en relació amb la planificació estratègica), quadre de comandament metodològic (recull indicadors de satisfacció, rendiments i continuïtat) i indicadors sobre el funcionament de les assignatures.

El professorat té accés a molts indicadors (matrícula, abandonament, percentatge de seguiment de l'avaluació continuada, etc.) molt relacionats amb l'avaluació final o acumulativa de l'assignatura o del programa, però hi manquen indicadors més relacionats amb l'acció docent (com ara conèixer el grau de connexió dels estudiants al campus virtual durant el semestre, o fer el seguiment de la participació en fòrums, xats, etc.). La materialització dels quadres de comandament d'assignatura i de programa ajudaria la institució a recollir informació personalitzada per a cada col·lectiu i s'obtidria informació de qualitat per aplicar-la a la gestió.

En relació amb els mecanismes relatius a la posició estratègica externa, existeixen pocs indicadors relatius a institucions externes. Això és degut a la dificultat de definir titulacions de referència. Malgrat això, qualsevol comparació és útil i, en aquest sentit, es recomana a la UOC que incorpori les seves dades a la base de dades UNEIX, que recull indicadors de totes les universitat públiques catalanes, i els compari amb els presents en l'INE.

3.2. PERFIL DE FORMACIÓ I PROGRAMA D'ESTUDIS

El marc jurídic en què s'ubiquen les titulacions avaluades no feia necessari realitzar cap definició prèvia del perfil de formació, ja que les directrius dels títols eren els referents clau sobre els quals es desenvolupa el pla d'estudis.

Tot i aquest marc de referència, la UOC ha realitzat esforços orientats a certa reflexió sobre el sorgiment de perfils de nous programes o titulacions que cobriren un buit actual.

En el nou context, i davant l'absència de directrius específiques, seria convenient no només establir amb un grau de definició més elevat els mecanismes per a la determinació del perfil de formació i el pla d'estudis consegüent, sinó que seria necessari incorporar el món professional en el disseny del perfil. Existeix un consell assessor de la Universitat, amb representació del món acadèmic, empresarial i governamental, però no se'n concreta l'aportació.

Els mecanismes de revisió del programa d'estudis tenen una periodicitat semestral i, a partir de les anàlisis efectuades, s'incorporen objectius en la planificació d'objectius personals. Aquests mecanismes es consideren positius, però els mecanismes per definir programes nous no estan ben definits.

3.3. DISSENY DE LA INSTRUCCIÓ

En el cas de la UOC, el disseny de la instrucció presenta una importància especial, sobretot pel que fa no només a l'estructura general del campus virtual, sinó també a la qualitat dels continguts i les activitats formatives.

L'actualització periòdica dels materials docents constitueix una tasca clau i, tot i que en els darrers cinc anys el percentatge de material revisat ha estat d'una mitjana d'entre el 15% i el 20% anual, és necessari fer esforços en la direcció d'assegurar, de manera especial en algunes de les carreres ofertes, una actualització tant dels continguts com de les activitats.

Existeixen diverses raons per les quals no es realitza prou actualització:

- L'esforç econòmic de la UOC ha anat dirigit a l'expansió, més que no pas a la renovació o a la millora.
- Gran part dels materials s'editen en suport paper.
- La revisió que es realitza amb autors allarga els terminis.

El plantejament de la dimensió pràctica dels estudis dona resposta a les característiques del model educatiu de la UOC amb fórmules diverses; així, la titulació de Dret presenta un format virtual, mentre que Psicologia disposa d'un format presencial.

En l'apartat relatiu a la perspectiva dels estudiants, hi tenen cabuda tots els mecanismes referits al coneixement i a l'anàlisi de l'opinió de l'alumnat, més el coneixement del perfil dels estudiants i els circuits d'anàlisi corresponents. A més a més d'aquests instruments, la Universitat disposa d'eines, com ara el servei d'atenció de queixes o les anàlisis d'ús, per analitzar el disseny i la funcionalitat de l'aula virtual. Per tot això, es valora adequadament aquest apartat.

3.4. AVALUACIÓ DELS APRENTATGES

El model de la UOC, pel que fa a l'avaluació dels aprenentatges, consta de dos pilars fonamentals: l'avaluació continuada i les proves de validació, que han anat substituint progressivament els exàmens finals:

- El model pedagògic de la UOC aposta per l'avaluació continuada com a mitjà per ajudar l'estudiant no presencial a seguir de manera adequada el programa previst. Per això, la institució realitza un seguiment del grau d'implementació de l'avaluació continuada en les assignatures, del percentatge d'estudiants que opten per aquest model d'avaluació i també dels resultats obtinguts.

Les proves d'avaluació s'actualitzen semestralment, formen part de l'encàrrec a col·laboradors docents de la UOC i són dirigides i coordinades per part del professor responsable d'assignatura.

Els exàmens i les proves de validació disposen d'un procés de revisió que està disponible a través del campus virtual. Les proves d'avaluació continuada, exercicis que es realitzen al llarg del semestre, són objecte de baixa satisfacció entre els alumnes, ja que se'n fa una revisió bastant generalitzada. Amb tot, l'estudiant pot sol·licitar un retorn més personalitzat per part del consultor.

El professor responsable de l'assignatura coordina el conjunt de consultors d'una assignatura i estableix els criteris comuns per fer l'avaluació dels estudiants. Cal establir mecanismes clars per assegurar que tots els consultors avaluen seguint els mateixos criteris.

- Pel que fa a les proves de validació, la valoració del professorat és més divergent en funció dels estudis d'origen.

El fet de substituir els exàmens finals clàssics per proves de validació que serveixen per confirmar l'autoria dels treballs realitzats pels alumnes es valora molt positivament, ja que aquest sistema és més coherent amb les proves d'avaluació continuada i evita distorsions. Aquest canvi, però, exigeix una atenció molt més decidida cap a la qualitat de les avaluacions en les assignatures, tant pel que fa al grau d'exigència, com de coherència amb el perfil de formació desitjat. Els procediments de revisió d'exàmens i de proves de validació són coneguts per part dels estudiants.

Finalment, cal destacar que la UOC presenta una capacitat de reacció ràpida, aspecte que també es valora molt positivament. Aquest fet és possible gràcies al compromís docent de tota la comunitat UOC.

Els mecanismes per assegurar la qualitat respecte a l'avaluació dels aprenentatges (enquestes a estudiants; seguiment del procés docent per part de professors responsables d'assignatures, directors de programa i d'estudis, i canvi consegüent en els plans d'objectius personals; com també la coordinació de tots els equips implicats en el procés d'ensenyament) es valoren molt adequadament.

3.5. RESULTATS

La UOC es crea l'any 1994 i inclou titulacions de cicle llarg (quatre ensenyaments per al període d'estudi) i de segon cicle (vuit titulacions per al curs 2002-2003 i fins a deu per al curs 2005-2006). El percentatge d'alumnes graduats respecte dels matriculats per als cursos 2002-2003, 2003-2004 i 2004-2005 se situa entre l'1% i el 2%. Aquest percentatge augmenta lleugerament en el cas de les titulacions de segon cicle per als mateixos cursos i arriba a situar-se en el 12% (curs 2004-2005).

Els instruments principals relacionats amb els mecanismes d'assegurament de la qualitat respecte als resultats acadèmics es valoren positivament, ja que disposen de circuits ben definits d'anàlisi, i com a retroalimentació del circuit es disposa dels plans d'objectius personals (POP).

Els estudiants presenten un grau de satisfacció global mitjà de 4,06 (sobre una escala de 5 punts). Els diferents ítems que formen aquest bloc (Gaudiment, Pertinença a la comunitat, Compensació a l'estudi i Beneficis) mostren una puntuació mitjana en tots els casos al voltant de 4. Quant a la satisfacció d'aquest col·lectiu relacionat amb el suport a l'estudi, els aspectes més ben valorats són el sistema d'avaluació (4,09) i l'entorn virtual d'aprenentatge (3,95), seguits per la comunicació (3,75), els recursos d'aprenentatge (3,71) i la tutoria (3,60). Finalment, la satisfacció dels estudiants en relació amb el contingut, es desglossa de la manera següent: adequació (3,93), satisfacció amb el pla de estudis (3,92) i aplicabilitat en l'àmbit professional o personal obté una puntuació lleugerament inferior (3,79).

No es disposa d'evidències fiables que valorin la satisfacció del professorat propi (PRA), ja que les enquestes de satisfacció de què disposa la UOC presenten una orientació corporativa clàssica i no una orientació acadèmica. En canvi, sí que es disposa d'evidències per mesurar la satisfacció dels consultors. Aquest col·lectiu presenta, majoritàriament, una satisfacció global amb la UOC molt positiva. D'altra banda, no hi ha evidències escrites relacionades amb la satisfacció dels tutors.

Pel que fa als aspectes professionals, el campus de la UOC té l'Espai Professional, on hi ha tots els serveis i els recursos de la Universitat disponibles per al desenvolupament laboral: borsa de treball, formació i recursos interns i externs, i empresa. Addicionalment, cal indicar que el servei de pràctiques en empresa es va iniciar el curs 2002-2003 amb 48 empreses i que el curs següent aquest nombre es va incrementar fins a un total de 198. Quant als mecanismes d'assegurament de la qualitat vinculats als resultats professionals, no es valoren, atesa la manca d'evidències escrites.

L'any 2005 es realitza, per primera vegada, una valoració d'inserció laboral centrada en l'impacte dels estudis (evolució personal i social), a més d'analitzar aspectes relatius a les expectatives inicials i a la satisfacció amb l'experiència a la UOC. No s'ha establert la periodicitat d'aquest tipus d'estudis. Els resultats d'aquesta investigació no han estat analitzats, però, pel que es desprèn de l'informe executiu, semblen bastant acceptables.

Al Pla de millora dels processos de gestió de la docència (model de màrqueting i atenció a l'estudiant) hi ha un procés denominat «Comunitat», en el qual s'estableixen com a funcions el

coneixement del cicle de vida de l'estudiant i la definició de la relació dels alumnes amb la institució després de la finalització de la carrera, així com la gestió de l'agenda d'activitats i la promoció d'espais, iniciativa o activitats en l'àmbit extraacadèmic.

3.6. PROPOSTES DE MILLORA

- El *benchmarking* és un enfocament valuós. S'hauria d'establir l'ús d'estàndards ben definits, que ajudarien a determinar la posició de la institució.
- Intensificar l'ús de la posició d'avantatge de la UOC com un gran laboratori d'*e-learning* en la generació de productes d'R+D+i en aquests temes.
- Formalitzar institucionalment els processos de revisió i actualització de la globalitat dels programes.
- És necessari revisar els materials actuals tenint en compte les possibilitats de la xarxa en el procés de recuperació i de filtració de la informació.
- Atesa la importància fonamental d'aquestes proves en l'acreditació de l'assoliment dels estudiants, es recomana esforçar-se per assegurar la màxima homogeneïtat possible en la correcció, així com l'establiment sistemàtic de *double-checking* ('doble control'), basant-se en un mostreig de consultors i proves d'avaluació, que hauria de realitzar el professor responsable de l'assignatura.
- Dissenyar mecanismes d'assegurament de la qualitat en relació amb els resultats professionals i personals.

COMPOSICIÓ DEL COMITÈ INTERN

Dr. Josep Lladós Masllorens (president), en substitució del Dr. Ramon Alemany

Vicerector de Professorat i Ordenació Acadèmica

Dr. Eduard Aibar

Vicerector de Recerca

Dr. Pere Fabra Abad

Director dels estudis de Dret i Ciències Polítiques

Dr. Josep M. Mominó de la Iglesia

Director dels estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació

Eng. Rafael Macau Nadal

Director dels estudis d'Informàtica, Multimèdia i Telecomunicacions

Dra. M. Jesús Martínez Argüelles

Directora del Programa de Ciències Empresarials

Dr. Salvador Climent

Professor dels estudis de Llengües i Cultures

Sra. Meritxell Chaves Sánchez

Vicegerent de Professorat i Ordenació Acadèmica

Sra. Mireia Armengol Almaraz

Vicegerent de Gestió

COMPOSICIÓ DEL COMITÈ EXTERN

Dr. Isidre Ramos Salvert (president)

Universitat Politècnica de València

Dra. Mercè Gisbert Cervera (acadèmica)

Universitat Rovira i Virgili



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

Dr. Greville Rumble (acadèmic)

University of Maryland University College (EUA), exmembre de l'Open University (RU)

Sra. Pilar Conesa Santamaria (professional)

T-Systems

Dra. Anna Prades Nebot (metodòloga)

AQU Catalunya

Sra. Esther Huertas Hidalgo (observadora)

AQU Catalunya