



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

L'enquesta d'avaluació de la satisfacció de la docència a la Universitat Pompeu Fabra

Una eina avançada integrada en tot el sistema de qualitat de la UPF.

- Abad i Esteve, Francesc
Unniversitat Pompeu Fabra
Unitat d'Estudis, Planificaicó i Avaluació
Pça de la Mercè 10-12 08002 Barcelona
francesc.abad@upf.edu

- Serret i Sanahuja, Jordi
Universitat Pompeu Fabra
Unitat d'Estudis, Planificació i Avaluació
Pça de la Mercè 10-12 08002 Barcelona
jordi.serret@upf.edu

1. RESUM:

L'enquesta de valoració de la docència de la UPF no és una enquesta nova, es començà a implementar pràcticament en paral·lel al naixement de la Universitat el 1990, però ha estat sotmesa a una

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2





LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

transformació i adequació profunda a arrel de la implementació de l'Espai Europeu d'Educació Superior i a les noves necessitats d'avaluació institucional per garantir la qualitat de la docència i en el seu emmarcament en un model d'avaluació i assegurament de la qualitat a nivell d'Universitat, tot i que s'ha mantingut la seva periodització trimestral i la seva realització on line.

2. **ABSTRACT:** traduir paràgraf de dalt.

3. **PARAULES CLAU:** Qualitat, avaluació, retiment de comptes / **KEYWORDS** (in English): quality, evaluation, accountablity

4. **ÀREA DE CONEIXEMENT:**

- Art i Humanitats
- Ciències Experimentals i de la Salut
- Ciències Socials i Jurídiques
- Enginyeries i Arquitectura
- **Més d'un àrea**

5. **ÀMBIT TEMÀTIC DEL CONGRÉS:**

- **Avaluació i qualitat institucional**
- La cooperació en i per al coneixement
- Innovació en l'ensenyament superior
- L'aprenentatge autònom de l'alumne
- La internacionalització de la universitat

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

El Comitè Científic es reserva el dret de decidir l'àmbit final de les propostes.

6. MODALITAT DE PRESENTACIÓ:

- **Comunicació oral**
- Comunicació pòster
- Comunicació electrònica

El Comitè Científic es reserva el dret de decidir el format final de les propostes.

7. DESENVOLUPAMENT: tindrà una extensió d'entre 25.000 – 35.000 caràcters (amb espais)

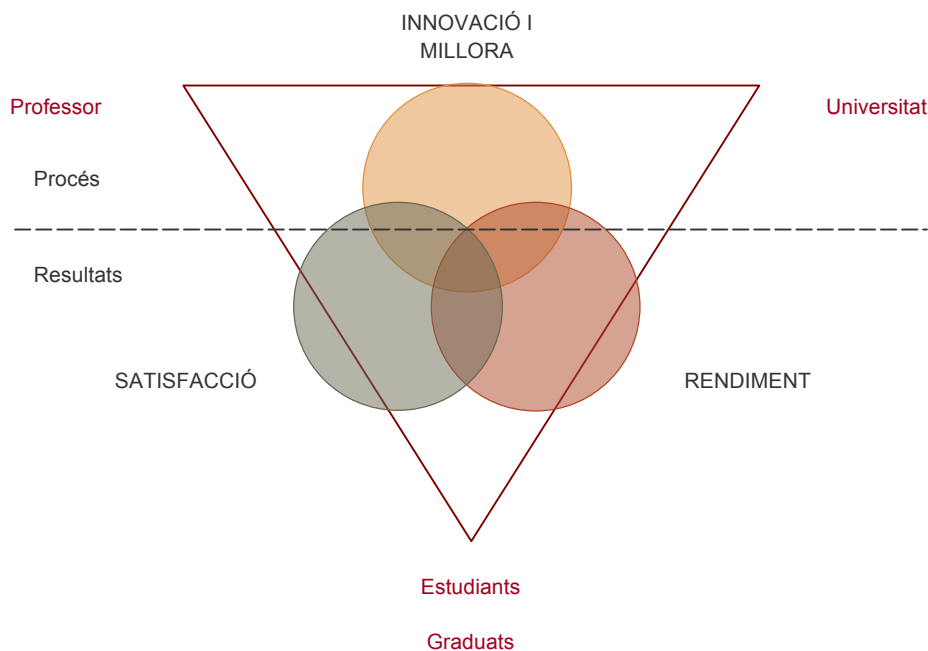
L'enquesta d'avaluació de la satisfacció de la docència a la Universitat Pompeu Fabra: una eina avançada integrada en tot el sistema de qualitat de la UPF.

El model d'excel·lència de la UPF en basa en el triangle: *innovació, qualitat i internacionalització*, aquest triangle virtuós que es retroalimenta a si mateix precisa d'un conjunt d'elements d'avaluació per tal de poder seguir un procés de desplegament i millora continu en busca de l'excel·lència acadèmica i investigadora.

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2

LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

L'assegurament de la qualitat de la UPF es defineix en el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (6Q) integrat en el model AUDIT aprovat per ANECA i AQU Catalunya. Aquest és un model integral que avalua la qualitat acadèmica en el seu conjunt, des de la creació dels plans d'estudis -el seu disseny- fins al resultat d'aquests i el retorn a la societat; a més, procura l'assegurament de la qualitat docent de la Universitat en tots els seus aspectes. Dins d'aquest model un apartat molt important és l'avaluació de la qualitat de la docència.



SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

El Sistema Intern de Garantia de la Qualitat a la UPF que contempla el programa AUDIT es basa en set directrius principals que són el focus d'atenció de l'avaluació interna i que segueixen els principis dels Standards and Guidelines for quality assurance in the EHEA proposats per la ENQA.

L'AUDIT de la UPF s'inscriu en la modalitat d'Universitat, configurant un Sistema Intern de Garantia de la Qualitat per a totes les titulacions de la Universitat, tant de grau com de postgrau. Atesa l'estructura de la Universitat, el model serveix per a tots els centres (Facultats i Escola) que imparteixen títols oficials de grau i per a tots els Departaments que imparteixen títols oficials de màster.

1.- Política de qualitat UPF

Simultàniament a la creació i a la implantació del sistema intern 6Q, la Universitat ha aprovat la seva estratègia en el document **Estratègia UPF25** anys que recull els objectius estratègics, organitzats en eixos i marc de governança i gestió eficient com a document general de la Universitat on els aspectes de qualitat no n'estan exempts. En aquest context el valor de 'cultura de qualitat i gestió eficient' deixa palesa la voluntat de generar un seguit d'estratègies i programes en aquesta línia que se centrin tant en temes docents, de recerca, de gestió i de retiment de comptes amb la societat.

Visió UPF25 anys

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

La UPF ha d'esdevenir una de les universitats europees capdavanteres, que desenvolupi un model d'identitat pròpia teixit amb una docència de qualitat, la proximitat als estudiants, una màxima internacionalització i una rotunda orientació a la recerca i a la innovació. Els tres àmbits que li són propis —les ciències socials i humanes, les ciències biomèdiques i les ciències i tecnologies de la informació i la comunicació— situen la persona i la seva relació amb la polis al bell mig del projecte de la Universitat.

Març del 2010.

Document Estrategia UPF25 anys

En l'Estratègia UPF 25 anys es recullen un seguit de valors que inspiren la mateixa Universitat: de llibertat acadèmica; col·legialitat i subsidiarietat; de la unitat del saber; compromís amb la ciutat, el país i el món; i de cultura de la qualitat, transparència i de retiment de comptes. En relació a aquest últim punt, es recull la següent previsió:

(Valor de) Cultura de la qualitat, transparència i retiment de comptes

La voluntat d'entrar en un procés de millora contínua en tots els aspectes que afecten la institució, amb una necessitat creixent de retre comptes i d'implicar-se intensament en el procés d'adaptació a l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior, posa en relleu la necessitat de fer aflorar un valor existent en la nostra organització com és el valor de la qualitat. Aquest valor, latent en la cultura organitzativa, és un valor transversal, inherent a qualsevol mena d'activitat de la Universitat. Tenir una sòlida cultura de la qualitat que suposa l'assumpció de la vàlua permanent de l'esforç és el primer pas per poder atènyer uns estàndards més elevats d'eficiència en la gestió que garanteixin una alta rendibilitat dels recursos utilitzats per la institució en l'assoliment dels seus objectius estratègics.

La transparència significa que la Universitat ha de crear i propiciar canals permanents i fluids de comunicació o d'intercanvi d'informació amb el conjunt de la comunitat universitària per tal d'incentivar una major participació directa i activa en la gestió pública. També implica actuar segons els principis d'avaluació de resultats i retiment de comptes, principis imprescindibles per al bon funcionament de les institucions

Març del 2010.

Document Estrategia UPF25 anys

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

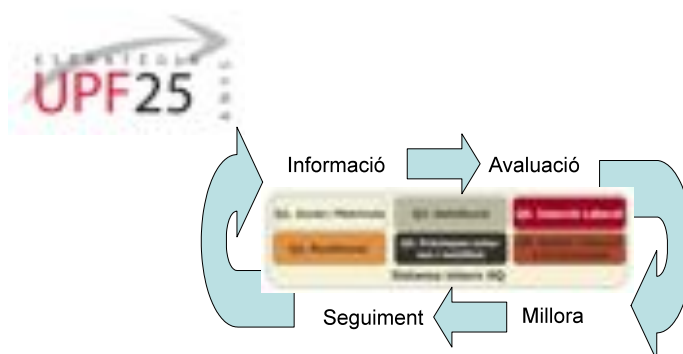
L'Estratègia UPF 25 anys defineix els **objectius estratègics** que han de regir les actuacions de la Universitat dels propers anys. Aquests objectius consisteixen en:

- Situar la **Universitat** com una institució de recerca amb una clara vocació **d'excel·lència internacional** que li permeti captar i retenir el talent, i reafirmar la seva posició actual a partir de la millora de les infraestructures de recerca.
- **Consolidar l'actual model docent** en sintonia amb el marc educatiu europeu, amb un model d'ensenyament-aprenentatge **innovador i de qualitat** que garanteixi la solidesa i la competitivitat de tota l'oferta docent de la UPF amb un èmfasi especial en la creació dels sistemes de suport més adequats a cada context.
- Planificar i desenvolupar la docència i la recerca per potenciar la transferència de coneixement i **afavorir la innovació a la societat**, de manera coordinada amb els actors socials i empresarials que conformen l'entorn de la Universitat.
- Dissenyar una estratègia global que permeti a la Universitat en el seu conjunt assolir la **presència, l'estructura i la dimensió internacionals que li corresponen per la seva qualitat en docència i en recerca**.
- **Reforçar una estructura institucional** que faciliti l'assoliment dels objectius de l'estratègia UPF25 anys tot revisant la situació de governança interna i la vertebració del Grup UPF, adaptant els instruments de gestió, promovent una major cohesió de la comunitat universitària. Definir un model de finançament sostenible i més diversificat.

Cadascun d'aquests objectius estratègics es desplega en un seguit de programes i actuacions que requereixen de la necessitat de disposar d'un mecanisme que no només permeti conèixer el grau de progrés assolit sinó que també en faciliti el seu seguiment a l'equip de govern de la institució. D'aquí que el sistema intern de garantia de qualitat sigui la eina essencial per poder copsar l'evolució de la institució en tots els seus sentits.



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT



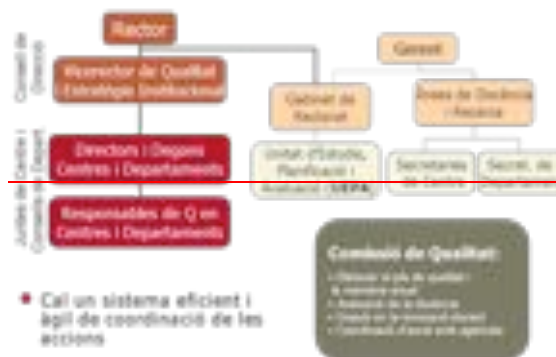
Estratègia institucional, a través de UPF25 anys, i el cicle de millora contínua

Parlar de política de qualitat és parlar d'estratègia de la institució, per això en la cúspide del sistema de qualitat se situa el màxim responsable de la institució, el rector, que delega en un vicerector de qualitat i estratègia institucional les funcions relatives a aquesta política. A més, la política de qualitat de la UPF és revisada per la Comissió de Qualitat, presidida pel mateix rector i amb representants de tots els grups d'interès de la Universitat. Aquesta Comissió de Qualitat estableix els objectius, actuacions i les prioritats d'aquesta política comuna. Es reuneix trimestralment i difon els seus acords a través de la Unitat d'Estudis, Avaluació i Planificació, que depèn directament del gabinet del rector o a través del mateix vicerectorat competent.

Degans i directors són també responsables de la política de qualitat específica de les titulacions que imparteixen (art. 66.1 i art. 68.1 dels estatuts) recollint les singularitats de cada centre. El personal d'administració, a través de la UEPA o de les Secretaries de Centre i Departament també són responsables de l'execució de les accions relacionades amb el sistema de qualitat (art. 125.2 dels estatuts).

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2

LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT



Organigrama de responsabilitats en matèria de Qualitat a la UPF

La dimensió de la Universitat Pompeu Fabra recomanava el disseny d'un sistema de garantia de qualitat de les seves titulacions que centralitzi el màxim nombre de processos i accions per poder simplificar i implementar-los de forma eficient. D'aquesta manera es defineix un sistema **homogeni** per a totes les titulacions i departaments, **integral** -des dels serveis centrals de la Universitat fins a les secretaries de centres, departaments i instituts- i **integrat** en la gestió ordinària de la institució. Aquest model d'Universitat alleugereix la tasca de recollida d'informació dels diferents centres i departaments, possibilitant que centrin els seus esforços en l'avaluació pròpiament dita i en la generació i seguiment de les accions de millora que cada centre o departament decideixi endegar respectant absolutament la singularitat, sensibilitat, creativitat i estratègia pròpia de cadascun.

2.- Política de garantia de la qualitat dels títols de grau i postgrau: 6Q

La política de garantia de la qualitat de les seves titulacions té per objectiu assegurar que la monitorització del desplegament i el funcionament de les titulacions disposa d'un sistema d'informació efectiu per a la presa de decisions, en l'anàlisi sistemàtic i l'orientació a la millora contínua.

El seu contingut ve determinat pel conjunt de polítiques, processos i procediments requerits per planificar, executar, avaluar i millorar de forma contínua l'estratègia de la Universitat, fins al nivell de cadascuna de titulacions. Integra els següents aspectes:

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

1. Òrgans responsables
2. Sistemes d'informació propis
3. Definició de processos
4. Mecanismes de prevenció i correcció

El **6Q** s'organitza a partir de 6 dimensions (blocs) diferents. Cadascuna de les dimensions es configura autònomament, amb informació i requeriments propis:



Els sis blocs de qualitat -6Q- del sistema intern d'assegurament de la Universitat

Els continguts de les diferents dimensions o blocs, s'ajusten a les exigències del programa VERIFICA, i reproduïxen, per a cadascuna d'elles, el mateix model:

- informació (dades, informes, indicadors) de qualitat sobre cada dimensió
- anàlisis avaluatius de cada dimensió, fonamentats en les evidències d'informació
- presa de decisions a partir de l'anàlisi efectuada.

La principal expressió pública del 6Q al nivell dels centres i departaments és l'**Informe Anual de Seguiment**, un sistema coherent de dades, informació i anàlisi que garanteix i formalitza una gestió de qualitat, d'acord als requeriments de l'EEES.

L'elaboració de l'Informe Anual requereix de sistemes d'informació coherents i eficaços. La UPF ha organitzat la informació relativa a les sis dimensions que incideixen en la garantia de la qualitat de les titulacions de grau i màster en dos sistemes d'informació diferenciats:

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2

LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

- El Sistema d'Informació per a la Direcció (SID) dels Centres, que organitza la informació relativa a les titulacions de grau
- El Sistema d'Informació per a la Direcció (SID) dels Departaments, dissenyat per a proveir d'informació el sistema intern de garantia de qualitat dels programes de postgrau (màster i doctorat).



Vista inicial del Sistema d'Informació per a la Direcció (SID) - Centre

Per últim, el 6Q també té una dimensió externa, lligada als processos de seguiment anual i d'acreditació de les titulacions verificades. El compromís de garantia externa de qualitat es materialitza en:

- El sistema d'informació pública de la titulació, que comprèn les pàgines web de les titulacions, amb informació sobre la planificació operativa del pla d'estudis; la informació disponible a la intranet de la universitat, a l'Aula Global-Moodle; i la pàgina *Dades i indicadors per estudi*, que recull els principals indicadors i requisits d'informació per al seguiment de les titulacions.

SECRETARIA TÉCNICA

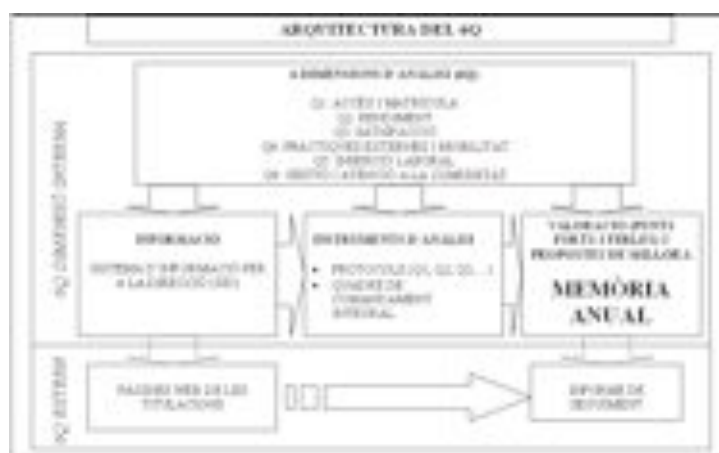
VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

- L'elaboració de l'informe anual de seguiment de la titulació, on el responsable acadèmic fa una valoració general de l'estat de la titulació i de les modificacions introduïdes en el pla d'estudis.



Arquitectura del Sistema Intern de Garantia de Qualitat en el procés de seguiment de les titulacions

El Sistema d'Informació per a la Direcció (SID) els diferents sistemes i fonts d'informació i avaluació de la Universitat en els àmbits de la docència i la recerca:

1. Sistema d'Informació de la Docència (SIDOC): informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament, recursos humans en docència, etc
2. Sistema d'Informació de la Recerca (SIRE): mapa de recerca de la universitat, dels departaments i dels grups de recerca, indicadors de producció científica, informe de tesis doctorals, etc.
3. AVALDO: aplicatiu per a l'avaluació trimestral de la docència rebuda pels estudiants
4. Enquestes de valoració del títol per part dels diferents agents implicats: estudiants de grau i de màster oficial, PDI, i PAS vinculat a les titulacions.
5. Informes de valoració les pràctiques: enquesta als estudiants en pràctiques i informes dels tutors acadèmics

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

6. Informe de mobilitat: estudiants UPF en mobilitat (outgoing) i estudiants a la UPF en mobilitat (incoming)
7. Estudis d'inserció laboral: inserció professional dels graduats de la UPF, inserció laboral dels estudiants de les universitats catalanes (AQU Catalunya), i inserció laboral dels doctors de les universitats catalanes (AQU Catalunya)
8. Bústia de suggeriments, queixes i reclamacions
9. Manual d'avaluació docent del professorat.
10. Rànquings i peticions externes d'informació.

2.1 Continguts dels 6 blocs en que s'organitza el 6Q:

Q1. Accés i matrícula

La dimensió Q1 accés i matrícula es compon de tres informes:

1. La fitxa de preinscripció: s'elabora per a cada facultat partir de les dades de preinscripció del mes de Juliol.
2. Comentaris sobre la matrícula: anàlisi dels resultats més destacats de la demanda en primera opció per al conjunt de la universitat.
3. Informe d'accés i matrícula de nou accés a primer curs: consta d'un anàlisi global d'universitat i ofereix informació per a cada titulació.

Q2 Rendiment

La dimensió Q2 Rendiment consta dels informes següents:

1. Evolució del rendiment acadèmic de la UPF: Informe general d'Universitat.
2. Informe de rendiment.
3. Informe de graduació.
4. Informe d'abandonament

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Q3 Satisfacció

La dimensió Q3 es concreta en l'obtenció d'evidències sobre els nivells de satisfacció dels diferents col·lectius amb el desenvolupament de la titulació (docència, organització del sistema i de l'ensenyament). Els instruments valoratius de la titulació, agrupats per col·lectius, són els següents:

1. Estudiants: enquesta de valoració de la docència (Avaldo EEES) i enquesta de valoració del sistema i organització de l'ensenyament (EVSOE).
2. Graduats: la valoració de la titulació es dona en el marc de l'enquesta d'inserció professional dels graduats de la UPF, que s'ocupa de la dimensió Q5 Inserció laboral.
3. Personal Docent i Investigador: enquesta al PDI de la titulació
4. Personal d'Administració i Serveis: enquesta al PAS vinculat a la titulació

Els estudis i informes que integren la dimensió Q3 Satisfacció són els següents:

1. El sistema AVALDO EEES d'avaluació de la docència per part dels estudiants

És la nova versió del model d'avaluació de la docència, adaptat a les necessitats avaluatives de la docència plenament adaptada a l'EEES i integrat en el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat. Suscintament, contempla les següents preguntes, referides a l'assignatura i a tots els professors que imparteixen docència en l'assignatura:

Valora els següents aspectes de la docència de l'assignatura (0 molt insatisfactori -10 molt satisfactori)

1. Les classes magistrals
2. Les classes pràctiques
3. Les classes de seminari i altres activitats docents
4. L'assignatura en el seu conjunt

Valora les següents afirmacions referides a la docència del professor(0-molt en desacord – 10 molt d'acord)

SECRETARIA TÉCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

5. el professor ha complert adequadament les seves obligacions docents (pla docent, puntualitat, etc.)
 6. estic satisfet/a amb la seva docència
-
2. El Sistema d'Alertes de sobre la docència. A partir dels resultats trimestrals d'Avaldo EEES s'elabora un informe amb els resultats que se situen fora dels estàndards de qualitat de la universitat (resultats inferiors a 5 i a 4 punts en les preguntes 4 i 5 del qüestionari). Aquest informe que permet identificar i analitzar aquests resultats i concentrar-hi tots els instruments de millora pedagògica de què disposa la universitat.
 3. L'Enquesta de Valoració del Sistema i Organització de l'Ensenyament. Es fa amb periodicitat trienal a una mostra d'estudiants representativa de les diferents titulacions de la universitat. Els continguts del qüestionari s'ocupen de les següents dimensions:
 - Informació i decisió sobre l'accés a la UPF
 - Imatge de la UPF abans i després de l'accés
 - Organització personal del temps
 - Organització acadèmica de la UPF
 - Equipaments de la UPF
 - Serveis i atenció a l'alumnat
 - Informació i comunicació
 - Valoracions generals (dels estudis, d'estudiar a la UPF, de la qualitat de l'ensenyament, de l'accessibilitat i l'atenció del professorat, de l'atenció a l'estudiant, dels serveis de la UPF, etc.)
 4. L'Enquesta d'inserció professional dels graduats de la UPF analitza la inserció laboral dels graduats així com també la satisfacció amb la formació rebuda, de manera que els seus continguts abasten les dimensions Q3 i Q5. El disseny mostrat permet analitzar els resultats als nivells d'universitat i de cadascuna de les àrees de coneixement. Els principals indicadors que informen de la satisfacció dels graduats amb la UPF són:
 - Grau de satisfacció general amb la UPF

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

- Grau de satisfacció general amb la titulació
- Grau de satisfacció amb diversos aspectes dels estudis
- Si hagués de començar de nou, triaria la UPF? triaria la mateixa titulació?
- Utilitat de determinades competències per a la feina actual i formació adquirida a la UPF
- Insuficiències dels estudis cursats a la UPF
- Elements dels estudis cursats a la UPF afavoridors de la carrera professional

Q4. Pràctiques externes i mobilitat

La dimensió Q4 es concreta en l'obtenció d'evidències valoratives sobre:

1. les pràctiques externes, per part dels estudiants i els tutors externs
2. la mobilitat, tant pels estudiants de la UPF en mobilitat (*outgoing*) com dels estudiants en mobilitat a la UPF (*incoming*).

Tanmateix els informes que integren aquesta dimensió encara es troben en procés de disseny.

De forma complementària, es preveu d'incloure informació sobre el número i el pes relatiu dels estudiants de la UPF en mobilitat i dels estudiants en mobilitat a la UPF.

Q5. Inserció Laboral

La dimensió Q5 inserció laboral, consta dels següents informes i estudis:

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

1. L'estudi "La inserció professional dels graduats de la UPF", promogut pel Consell Social de la UPF, té una periodicitat pluriennal (el darrer estudi disponible és de l'any 2006) El disseny mostral permet analitzar els resultats als nivells d'universitat i de cadascuna de les àrees de coneixement.
2. L'estudi "La inserció laboral dels graduats universitaris", realitzat per AQU Catalunya en col·laboració amb els consells socials de les universitats públiques catalanes, té una periodicitat pluriennal (el darrer estudi disponible és del 2008) i ofereix informació sobre la inserció laboral dels graduats i les seves característiques en tres nivells d'agregació:
 - a. Resultats global de la UPF
 - b. Fitxa resum per estudi
 - c. Total per àrea

Q6. Persones, gestió i serveis

El Q6 és la dimensió on es vinculen tots aquells altres àmbits que incideixen en la qualitat del procés docent i de l'aprenentatge no contemplats en la resta de dimensions com ara els processos relacionats amb les persones que ofereixen els serveis: col·lectiu de PAS i PDI, tipus, nombre i qualitat dels equipaments i dels serveis, tant els de suport directe al procés de docència-aprenentatge com els indirectes en benefici de tota la comunitat universitària.

En aquest apartat s'inclou també el subsistema que la universitat defineixi per a garantir de manera sistematitzada la qualitat del conjunt de processos de gestió assignats a les diferents unitats de l'estructura administrativa. En aquesta línia la universitat, dins de l'Àrea de Recursos Humans i Organització ha creat una unitat staff amb l'objectiu de donar suport i serveis a les unitats administratives per a la millora dels seus processos, entre altres funcions. D'altra banda, els objectius marcats per aquesta àrea conté el disseny i aprovació d'un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la gestió.

La dimensió conté també la bústia de queixes, reclamacions i suggeriments general de la universitat i els informes de seguiment anual de la titulació.

D'altra banda, també es preveu que en la dimensió Q6 els degans i els directors d'estudi i de centre puguin incloure tots aquells informes, estudis, etc. que considerin rellevants per al funcionament de la titulació.

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

3. L'adaptació del model AVALDO d'avaluació de la docència a l'Espai Europeu d'Educació Superior

3.1 Un punt de partida empíric per a l'adaptació: l'estudi 10 anys d'AVALDO

L'any 2008, davant la necessitat d'adaptació del model AVALDO A L'Espai Europeu d'Educació Superior es va realitzar un estudi, consistent en analitzar els resultats del model d'avaluació del professorat durant 10 anys (1998-2007) per tal de conèixer quines eren les seves característiques principals i disposar de referents empírics fiables per a emprendre la seva millora i adaptació.

Tres són els punts d'especial interès a partir dels quals es va articular l'anàlisi:

En primer lloc, la participació en les avaluacions: quina ha estat l'evolució temporal de la participació, i els nivells de participació de cada estudi.

En segon lloc, els resultats del model d'avaluació. Les principals preguntes que s'han volgut respondre han estat: quina relació s'estableix entre els resultats de les diferents preguntes del qüestionari? Hi ha alguna relació entre els resultats de l'enquesta i el nivell de participació? Com afecta el canvi del model d'enquestes en paper a les enquestes electròniques en els resultats?

En tercer lloc, l'anàlisi dels resultats negatius: quantes avaluacions negatives hi ha hagut, com es distribueixen per estudi, tipus de professorat, per nivell de participació, etc. Es mantenen les avaluacions negatives d'una assignatura.

La participació dels estudiants és un element crític de tot el procés d'avaluació de la docència. El canvi de paradigma avaluatiu, de presencial a l'aula a on-line, sempre ha tingut en la participació dels estudiants, el major element d'incertesa.

Des de la Universitat s'incentiva la participació de manera "austera". Primer, a través d'un disseny de l'enquesta on-line molt visible per als estudiants, central en el seu Campus Global, durant el període

SECRETARIA TÉCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

habilitat per fer l'avaluació. Segon, cada primer trimestre de curs s'enganxen cartells convidant a la participació a totes les aules de tots els centres. I tercer, el mateix professorat i els departaments en molts casos estimulen i insten la participació dels estudiants.

La mitjana de participació de l'enquesta de satisfacció amb la docència rebuda als estudis de grau és del 45,2% en el període 1995-2008. Aquesta mitjana global se situa en un nivell satisfactori, però cal preocupar-se per aquelles avaluacions que es troben en nivells inferiors, no tant perquè pugui afectar a la validesa dels resultats, sinó per la seva legitimació.

La participació en les enquestes a cadascun dels tres trimestres del curs és diferent. El primer trimestre presenta sistemàticament els major nivells de participació de cada any i el tercer trimestre, el menor, amb una diferència mitjana de 10 punts.

La participació mitjana a la UPF (1998-2007) s'ha situat en el 46%. Tanmateix, quan observem la participació per estudis, s'aprecia una destacada variació, que gairebé arriba a oscil·lar trenta punts.

La relació entre la participació i els resultats de les preguntes del qüestionari Avaldo, és gairebé inexistente. El coeficient de correlació¹ entre el nivell de participació i les preguntes més elevat es dona en la pregunta 1 "el professor assisteix a classe segons l'horari establert", i solament és del 0,118.

En canvi, la correlació entre les diferents preguntes a l'antic AVALDO, en tots els casos se situa per sobre de 0,4.

¹ El coeficient de correlació de Pearson és un estadístic que mostra el nivell de relació lineal entre dues o més variables numèriques. Pren valors entre 1 i menys 1, essent u la màxima associació positiva, menys u la màxima associació negativa entre variables, i zero l'absència de relació entre variables.



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Correlacions bivariades

		p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	participacio
p.1	Correlació de Pearson	1	,537**	,633**	,563**	,408**	,562**	,118**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	17653	17653	17653	17653	17653	17653	17652
p.2	Correlació de Pearson	,537**	1	,797**	,846**	,769**	,938**	,061**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	17653	17653	17653	17653	17653	17653	17652
p.3	Correlació de Pearson	,633**	,797**	1	,827**	,653**	,832**	,076**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	17653	17653	17653	17653	17653	17653	17652
p.4	Correlació de Pearson	,563**	,846**	,827**	1	,770**	,898**	,063**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	17653	17653	17653	17653	17653	17653	17652
p.5	Correlació de Pearson	,408**	,769**	,653**	,770**	1	,860**	,053**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	17653	17653	17653	17653	17653	17653	17652
p.6	Correlació de Pearson	,562**	,938**	,832**	,898**	,860**	1	,066**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	17653	17653	17653	17653	17653	17653	17652
participacio	Correlació de Pearson	,118**	,061**	,076**	,063**	,053**	,066**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	17652	17652	17652	17652	17652	17652	17652

** La correlació es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Per tal de visualitzar quina és la relació que s'estableix entre el nivell de participació i el resultat de les preguntes, s'ha realitzat un anàlisi factorial² dels resultats de les enquestes de valoració en el període 1998-2007 (N=17652).

² L'anàlisi factorial és un mètode estadístic que permet mesurar, per a una matriu de dades, una o més dimensions latents que resumeixen el contingut de les variables d'origen. L'exemple paradigmàtic d'anàlisi factorial és el coeficient d'intel·ligència: si bé no es pot mesurar directament quina és la intel·ligència d'una persona en una sola pregunta, dels resultats de les preguntes d'un test se'n pot extreure quin és el seu coeficient. Paral·lelament, en les preguntes del qüestionari s'aproxima la satisfacció amb la qualitat de la docència. Amb aquest anàlisi estadístic es tractarà de discriminar fins a quin punt les preguntes estan totes relacionades a una mateixa concepció de qualitat docent.

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

L'anàlisi factorial s'ha realitzat seguint el mètode dels components principals, amb l'extracció de dos components amb rotació ortogonal, per tal d'assegurar que els factors latents no estiguin correlacionats entre sí.

A continuació es presenta el gràfic resultant de l'anàlisi factorial de les avaluacions de la docència entre el curs 1998-99 i 2007-2008, seleccionant 2 factors i rotant-los ortogonalment.



Els dos factors expliquen el 81 per cent de la variació de les dades. El primer factor es correspon clarament amb els resultats de l'enquesta, mentre que la variable participació es vincula al segon factor. A més a més, la relació entre la variable participació i les variables de resultats és gairebé ortogonal, és a dir, inexistent.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Tal i com s'aprecia en el gràfic, el factor 2 està estretament vinculat amb la pregunta 1, que valora la puntualitat del professor. La resta de preguntes es relacionen principalment amb el primer factor, essent la pregunta 5, sobre si l'assignatura és interessant, la que hi està més relacionada. Pel que fa a les preguntes 6, 2 i 4 (satisfacció global amb la docència rebuda, claredat en l'explicació i adequació dels materials docents) se situen en el factor 1 de forma clara, i totes tres ocupen un espai molt proper. Per últim, la pregunta 3 (es fa el que preveu el programa de l'assignatura), es troba vinculada al primer factor, i en menor mesura també amb el segon.

Fent una interpretació global dels resultats, podem identificar els factors latents amb les següents dimensions de la qualitat docent:

- Factor 1: **Satisfacció amb el desenvolupament de la docència.** En aquest sentit, la pregunta de l'interès desvetllat per l'assignatura és la que té una vinculació més estreta amb aquesta dimensió, però també la satisfacció global amb la docència, la claredat expositiva del professor, o la idoneïtat dels recursos docents
- Factor 2: **Satisfacció amb els requisits previs al desenvolupament de la docència.** L'assistència del professor segons l'horari establert és la pregunta que s'identifica més amb aquesta dimensió, i també tenen certa presència en aquesta dimensió la programació de l'assignatura i el seu nivell d'acompliment.

3.2 Les claus de l'adaptació del model AVALDO a l'EEES

Les principals modificacions del nou model AVALDO respecte a l'anterior són dues, en primer lloc i davant la necessitat de donar resposta a les innovacions docents que comportava la implantació de l'EEES s'optà per desagregar les avaluacions referents a les assignatures i les referents als professors. En segon lloc i un cop analitzats els resultats de l'estudi 10 anys d'AVALDO i en vista de l'elevada correlació de les preguntes es procedí a una simplificació del qüestionari per tal d'obtenir resultats equivalents amb menor esforç per part dels estudiants. Questes són les dues grans modificacions del nou model d'AVALDO, que tot seguit s'entrarà a detallar, per una banda una modificació del model degut als canvis de filosofia vinculats a la implementació de l'EEES i per altra banda una modificació del qüestionari conseqüència d'una avaluació del propi model d'AVALDO.



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Un dels grans reptes de l'adaptació de l'AVALDO a l'EEES era poder donar resposta avaluativa a totes les formes d'intervenció docent que contempla el nou model docent. L'anterior AVALDO tenia un qüestionari únic que integrava elements d'assignatura, programa i professorat. El NOU AVALDO EEES desagrega avaluativament el que és ASSIGNATURA i el que és PROFESSOR. S'han establert quatre preguntes relatives a l'ASSIGNATURA que les poden respondre tots els alumnes matriculats en aquella assignatura-grup. En canvi al PROFESSOR només el poden avaluar aquells alumnes que en la combinació de tota la intervenció docent hagin rebut un mínim de 8 hores de docència. Estem davant un model que contempla per a cada ASSIGNATURA-GRUP-PROFESSOR la possibilitat de censos variables d'alumnes. El nou AVALDO EEES ens permet identificar-los per a construir aquests censos específics per a cada professor

L'establiment de censos variables en una mateixa assignatura-grup en funció de la diferent intervenció docent i dels diferents subconjunts d'alumnes integrats en cada tipus de docència i professor ha permès per primera vegada avaluar tot el professorat que imparteix un mínim de docència (8 hores), amb independència del tipus de docència de què es tracti. Fins ara només s'havia pogut avaluar el professorat de teoria perquè era on estaven matriculats i identificats els estudiants. Amb el nou AVALDO EEES se superen aquestes restriccions i en el procés de validació es pot incorporar tota la docència de cada assignatura grup, comptant teoria, pràctiques i seminaris.

El nou qüestionari de l'AVALDO s'ha limitat a 6 preguntes, 4 de l'assignatura i 2 del professorat. Aquesta és una opció premeditada i que defineix amb claredat els objectius del sistema AVALDO: les preguntes busquen obtenir un input de la satisfacció dels estudiants, no un diagnòstic exhaustiu de la docència. S'ha fugit dels qüestionaris extensos. Gràcies al treball "10 anys d'avaluació de la docència a la UPF" es va tenir una evidència clara de l'enorme correlació entre les diferents preguntes. De manera que s'ha optat, amb l'assessorament de diferents experts, per un model que no sigui redundant ni en les preguntes ni en les valoracions que finalment s'obtidran.

La valoració efectuada a l'assignatura permet obtenir un input directe de la valoració general que efectuen els alumnes en relació a les diferents dimensions amb què s'ordena la docència. Després, hi ha

SECRETARIA TÉCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

una valoració específica per a cada professor. Als efectes de participar en processos d'avaluació (trams de docència, avaluació de la qualitat docent per a processos d'acreditació externa, etc.), ÚNICAMENT ES TENEN EN COMPTE LES VALORACIONS ESPECÍFIQUES DEL PROFESSOR. Però tenir l'evidència de satisfacció dels estudiants sobre l'assignatura en el seu conjunt aporta una nova visió en relació a la garantia de qualitat del procés.

Com l'antic AVALDO, el nou AVALDO EEES té un apartat de comentaris, destinat a que el professorat avaluat pugui incorporar a aquesta carpeta avaluativa tots els comentaris de contextualització de l'assignatura, grup i avaluacions que consideri convenients.

D'acord a aquest plantejament, els suggeriments dels estudiants també poden apuntar o bé a l'assignatura o bé directament al professor avaluat.

Un altre repte important del nou AVALDO era el desenvolupament de diferents mòduls de consulta d'acord als diferents requeriments, perfils i responsabilitats i limitats per la política de privacitat de dades personals, ha dotat de major flexibilitat l'accés a les avaluacions del professors, fins al punt que s'ha desenvolupat una consulta pública. Des d'aquest punt de vista s'han desenvolupat els següents mòduls de consulta:

- Consulta de responsables acadèmics: els responsables acadèmics poden consultar totes les avaluacions dels seus estudis o del professorat d'un determinat departament (en funció del rol)
- Mòdul Q3 per a responsables acadèmics: fixa l'atenció en aquells els resultats, ja sigui d'assignatura o de professor que presenten evidència d'insatisfacció i organitza la informació de manera que els responsables acadèmics puguin tenir un accés ràpid a la consulta dels resultats històrics (d'assignatura o de professor), ja que cal que aquests responsables valorin aquestes avaluacions.
- Consulta individual del professorat: el professorat té accés a tots els seus resultats, tant de les edicions actives com històric, i tant pel que fa als resultats de l'assignatura com els personals.
- Consulta pública: la comunitat universitària té accés als resultats de l'avaluació de l'assignatura, tant de les edicions actives com de l'històric a partir del curs 2010-2011 en què es va posar en explotació l'aplicatiu.

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

4.- La integració del sistema AVALDO i les enquestes dels estudiants sobre la docència en l'avaluació del professorat

4.1.- Model UPF d'avaluació docent del professorat

Els criteris que inspiren el Manual d'avaluació docent del professorat de la UPF són disposar d'un model senzill, poc burocratitzat, que permeti una discriminació efectiva en el procés d'avaluació pel que fa a la qualitat, millora i innovació en la docència del professorat sol·licitant. En aquest sentit, el nou manual entronca amb els elements distintius de l'anterior, tot posant l'èmfasi en els elements avaluatius propis.

El model UPF d'avaluació docent del professorat que recull el nou Manual pretén ajustar-se a la realitat del model docent UPF, plenament consolidat, que es caracteritza per un elevat rendiment acadèmic dels estudiants, una permanent vocació d'innovació i millora docent i un seguiment continu i exhaustiu de la satisfacció dels estudiants amb la docència rebuda, així com la implicació dels responsables acadèmics en la garantia de qualitat docent.

El model de la UPF d'avaluació docent del professorat es fonamenta en la combinació de les valoracions de les evidències obtingudes sobre l'activitat docent del professorat en tres dimensions bàsiques:

1. Planificació
2. Actuació professional i desenvolupament
3. Resultats (acadèmics i enquestes de satisfacció)

Els tres instruments imprescindibles de l'avaluació docent, que valoren les tres dimensions esmentades són:

1. L'autoinforme del professor sol·licitant de l'avaluació
2. Els informes dels responsables acadèmics (degans i directors de departament)
3. Les enquestes de satisfacció dels estudiants i els resultats acadèmics.

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Pel que fa a la valoració de les diferents dimensions, la UPF defuig els automatismes i opta per una valoració personalitzada de les evidències aportades.

L'avaluació final de les evidències aportades per cadascun dels tres elements que integren el procés d'avaluació del professorat l'efectuarà la Comissió d'Avaluació de la Universitat, que serà nomenada a aquest efecte per la Comissió d'Ensenyament a proposta del vicerector de Docència i Ordenació Acadèmica.

L'avaluació es realitzarà en dos únics sentits: informes favorables o desfavorables. Tanmateix i atenent a circumstàncies especials no previstes en el manual, la Comissió d'Avaluació pot sol·licitar al CQUID una avaluació pedagògica especial abans d'emetre la seva valoració definitiva.

4.2.- Sistema de Qualitat, enquestes dels estudiants i avaluació del professorat

D'acord a l'orientació que té tota l'arquitectura del Sistema de Qualitat a la UPF, allò que és realment important dels sistemes d'informació -i les enquestes als estudiants (AVALDO EEES) forma part dels mateixos- és ser efectius en actuar com a sistema d'alertes que permeti detectar disfuncions en el funcionament, bosses d'insatisfacció, resultats, en l'àmbit que sigui, amb comportaments anormalment allunyats de la mitjana i el model UPF.

Des d'aquest punt de vista l'AVALDO EEES persegueix ser eficaç detectant elements d'insatisfacció en l'avaluació dels estudiants i oferir un entorn que permeti contextualitzar aquestes disfuncions, com a pas previ a l'impuls de propostes de millora.

Tal i com ja s'ha tingut ocasió de veure més amunt, en la cúspide dels sistemes de qualitat als diferents nivells se situen els responsables ordinaris de cada nivell. Per al cas de la docència impartida en un determinat estudi, aquesta responsabilitat és gestionada pel degà o director del centre o estudi en el cas dels graus o del director del departament en el cas dels Màsters.

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Així doncs el sistema AVALDO EEES busca proporcionar eines per a una adequada gestió de la responsabilitat en aquest àmbit.

Com s'ha vist, el mòdul de consulta Q3 del nou AVALDO EEES està específicament dissenyat donar compliment a aquest objectiu.

El Manual d'Avaluació del Professorat estableix en els seus requeriments avaluatius pel que fa al resultat de les enquestes una mitjana superior a 5, obrint la possibilitat a validar aquest àmbit quan la mitjana és superior a 4, és a dir, entre 4 i 5. Per sota de 4, no pot validar-se positivament aquest requeriment avaluatiu.

El llistat Q3, per tant, se centra en els resultats de l'avaluació docent que se situen en aquestes franges de resultats amb conseqüències avaluatives, per sota de cinc o, críticament, per sota de 4.

És a partir d'aquesta informació, que es s'articula una navegabilitat en el sistema que permeti al responsable acadèmic fer-se una composició de lloc en relació a aquesta avaluació que li permeti valorar les possibles accions a impulsar.

D'acord a aquesta visió, el responsable acadèmic compta amb els comentaris que els estudiants efectuen en cada avaluació d'assignatura i de professor, que permeten accedir a una informació de caràcter qualitatiu sobre els elements de satisfacció o insatisfacció.

Igualment és important que el responsable acadèmic pugui contextualitzar ràpidament els resultats, accedint a informació històrica sobre la valoració de l'assignatura i del professor. Aquesta contextualització és clau a l'hora de determinar la rellevància o no d'uns determinats resultats.

A partir d'aquí és on el responsable acadèmic ha d'articular altres possibles mesures que excedeixen l'àmbit d'AVALDO, com pot ser parlar amb el mateix professorat, els delegats de classe o el CQUID, als efectes d'articular una avaluació pedagògica més intensa i professional, així com, eventualment, plans de millora.

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Aquestes accions són les que han de permetre al responsable acadèmic efectuar un comentari, un breu informe sobre les circumstàncies en les que s'ha generat aquest resultat negatiu, contextualitzar-les i deixar-ne constància per a posteriors processos avaluatius.

En l'àmbit de l'avaluació del professorat, la conseqüència del model és, per tant, directa.

Però també ho és des d'una altra perspectiva, i és la vocació substitutiva que té en relació als informes dels responsables acadèmics, com a mínim parcialment.

Un dels punts febles de l'actual model d'Avaluació del Professorat és l'exigència d'un informe dels responsables acadèmics sobre la docència d'un determinat professor en períodes que es poden allargar per damunt dels cinc anys.

Això fa que tot sovint el responsable acadèmic que ha d'emetre l'informe no sigui el responsable acadèmic del període a avaluar.

Una manera de superar aquest decalatge inevitable és atorgar major protagonisme als informes dels responsables acadèmics en el marc del llistat Q3.

Partint del model UPF, d'alertes, el model avaluatiu se centra en allò que evidencia algun tipus de disfunció. El mòdul Q3 demana al responsable acadèmic un breu informe quan això passa. Aquests informes són els que han de permetre eventualment les comissions avaluadores tenir informació contrastada de tots els agents en el moment en què es generen aquestes qüestions, i de la mà del responsable acadèmic actiu en el moment que es produeixen.

No diferir en el temps l'informe del responsable acadèmic és un element evident de qualitat en el procés avaluatiu.

En resum, el fet que l'AVALDO estigui basada i integrat en el sistema d'alertes, té com a contrapart, la necessitat de la realització d'una recerca feta expressament en cas d'un mal resultat, però amb l'avantatge de fer-ho amb una metodologia qualitativa, que no requereix la participació massiva dels estudiants, i que, per tant, requereix la participació activa del professorat i els quadres acadèmics, degans i directors de departament, i els implica activament en el seguiment de la qualitat docent.

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

A l'estar vinculada al sistema intern de garantia de la qualitat, l'AVALDO, és un instrument fonamental de cara a l'elaboració dels informes de seguiment dels graus i màsters que s'elaboren anualment i són posats a disposició de l'AQU. L'AVALDO dota als informes d'una finestra directa a l'opinió dels estudiants sobre el desenvolupament docent i pedagògic dels graus i màsters i sobre com treballen els diferents professors de la UPF. Tota aquesta informació és decisiva en la presa de decisions relacionades ab la millora dels graus i màsters així com en la concessió dels trams docents al professorat de la UPF.

SECRETARIA TÉCNICA

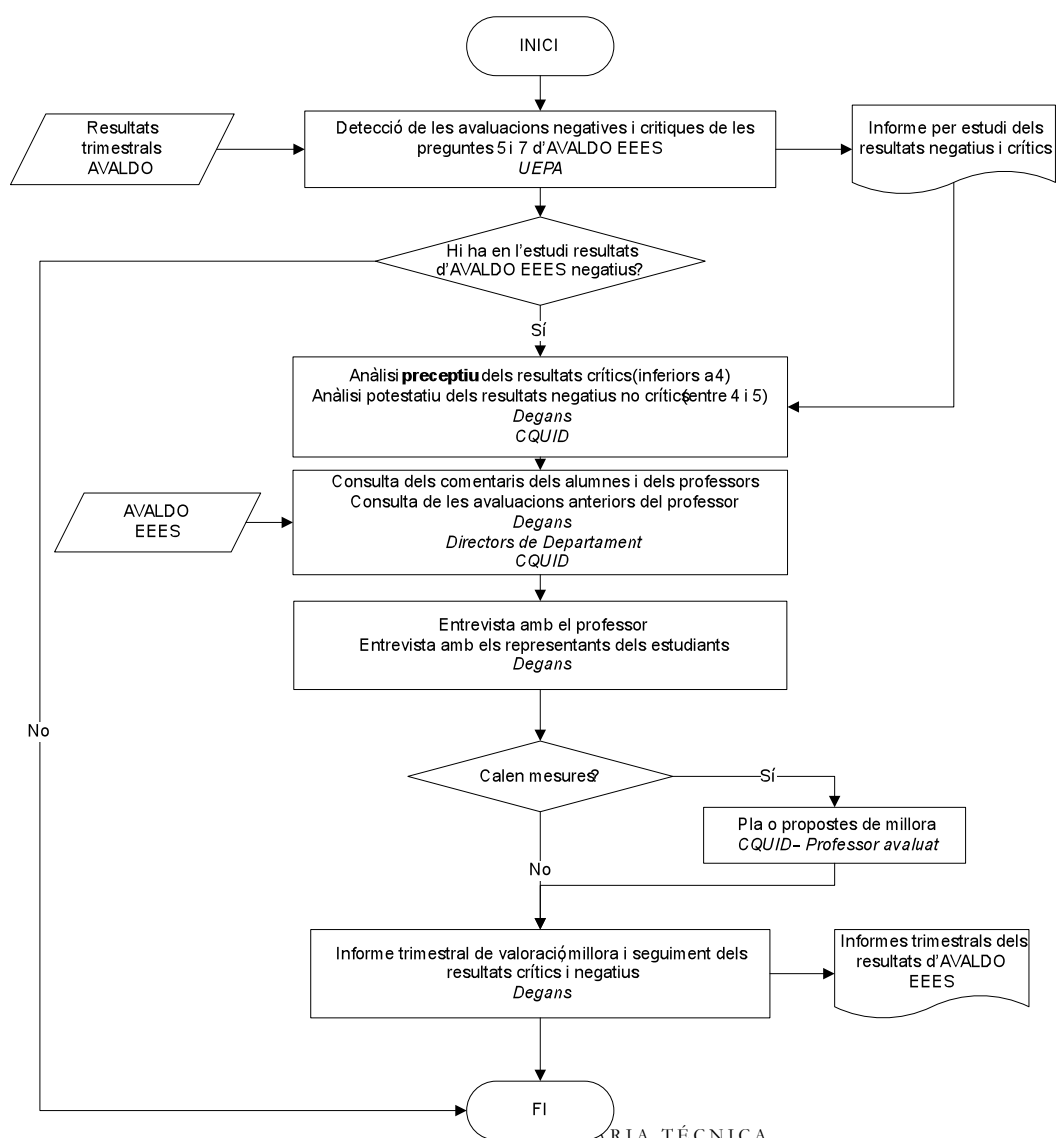
VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Q3. Satisfacció Protocol d'anàlisi dels resultats negatius i crítics d'Avaldo EEES



ÀREA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2

Memòria anual
d'activitats
Q3. Satisfacció



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

L'AVALDO és una garantia en la qualitat de la docència ja que obtenir una mitjana de puntuació superior a cinc és un requisit de la UPF per tal que siguin concedits els trams docents als professors. Amb aquest requisit la UPF implementa un mecanisme que reconeix la importància de la docència en el marc de la qualitat i l'excel·lència que s'exigeix la Universitat.

8. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

Manual d'avaluació del professorat de la UPF.

Estudi 10 anys d'AVALDO

Manual AUDIT UPF

Manual de Processos AUDIT UPF

Manual AVALDO UPF

SECRETARIA TÉCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2