

# **PLA D'INSTRUMENTS DE VALORACIÓ DE LA UNIVERSITAT DE VIC - UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA**

*Aquest document forma part del Pla de Millores de les Titulacions de la UVic-UCC*

Novembre 2017

## Sumari

1. Introducció .....	3
2. Unitat d'enquestes .....	3
3. Tipologia d'enquestes .....	1
4. Col·lectius interessats .....	4
5. Aspectes sobre els quals obtenir informació .....	5
6. Programari .....	8
7. Calendari .....	9

## 1. Introducció

Les enquestes són les eines de treball que serveixen per a la recollida i posterior anàlisi de dades sobre diferents aspectes de l'activitat a la UVic-UCC. Per la seva especialitat, les enquestes requereixen de personal tècnic qualificat en els àmbits de la metodologia, l'estadística i la informàtica.

L'Àrea de Qualitat dóna suport tècnic i metodològic en el procés d'elaboració d'estudis d'opinió (valoració de serveis rebuts, segmentació dels usuaris, etc.) i en el desenvolupament, tant en la fase de disseny mostral, com en la d'elaboració de les eines de recollida de dades i en la d'anàlisi dels resultats.

Per això, l'Àrea de Qualitat ha elaborat una planificació de totes les enquestes que cal passar periòdicament als col·lectius de la UVic-UCC. En aquest pla es defineix quins són els col·lectius a qui s'ha de demanar l'opinió, quines són les qüestions que han de valorar i com sistematitzar els mètodes i cicles amb els quals obtenir aquesta informació. Tot plegat, per tal de poder planificar-ne adequadament la implantació. Així mateix aquest pla ha de servir per donar resposta als models d'excel·lència que, com l'EFQM, estableixen la valoració dels resultats en els usuaris, els treballadors i en la societat.

## 2. Unitat d'enquestes

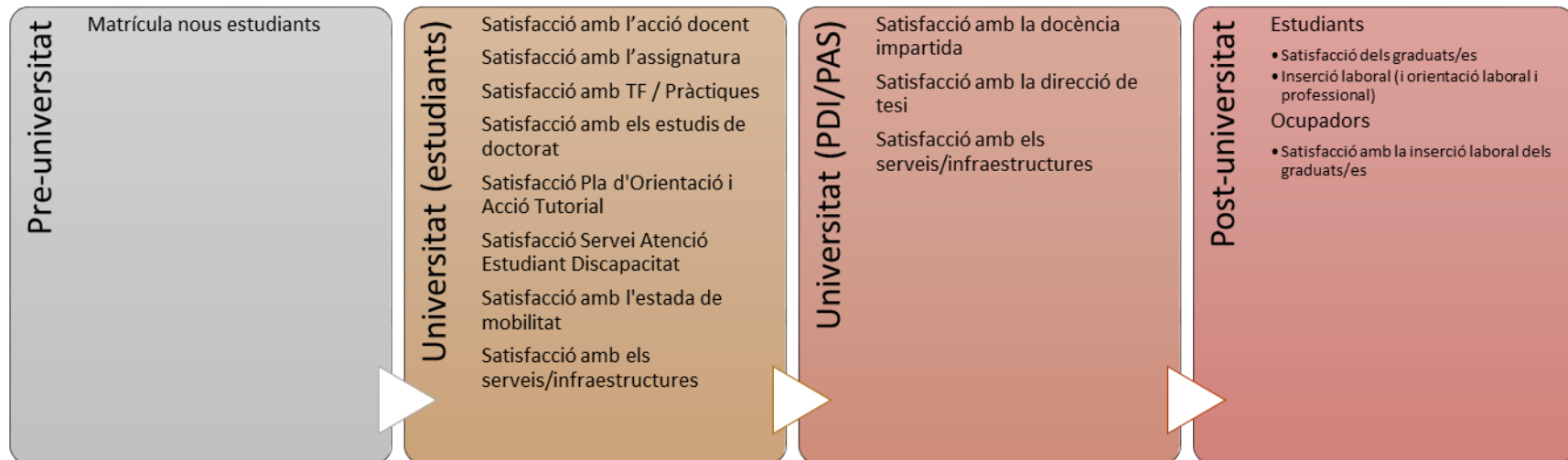
En el marc del desenvolupament dels diferents programes d'avaluació de la qualitat, propis i externs, l'Àrea de Qualitat de la UVic-UCC ha creat una unitat de gestió i tractament d'enquestes que té com a objectiu integrar les diferents accions que s'estan fent i les que s'hauran d'implantar en el futur per tal d'obtenir valoracions de les activitats de la universitat. Aquesta unitat està directament relacionada amb la unitat d'estadística i grup de treball BICC.

### a) Funcions

- Planificació del calendari d'enquestes.
- Disseny, creació, coordinació, control, gestió i seguiment de les enquestes.
- Construcció i definició de les dimensions, variables i indicadors.
- Anàlisi dels resultats i traspàs a la unitat d'estadística.
- Disseny, adequació, millora, manteniment i desenvolupament, conjuntament amb l'Àrea TIC, d'eines de gestió vinculades a les enquestes (informes, gràfiques, etc.).
- Atenció personalitzada i assessorament en matèria d'enquestes.

## b) **Cicle d'enquestes universitàries de la UVic-UCC**

Existeix un distribució cronològica d'enquestes que permet organitzar-les i adequar-les al cicle acadèmic ordinari:



## c) **Referències**

Normativa externa: Marc VSMA

### 3. Tipologia d'enquestes

L'Àrea de Qualitat ha establert tres tipologies d'enquestes en funció de qui n'és el titular i en fa la gestió:

#### Enquestes de nivell 1

Aquestes enquestes les crea d'ofici l'Àrea de Qualitat a partir de l'aplicació de les directrius del marc VSMA<sup>1</sup> i els plans de qualitat i millora de la universitat.

Públic objectiu:

- Estudiants de titulacions oficials (graus, màsters i doctorats)
- PDI
- PAS
- Graduats/es
- Ocupadors

Característiques:

- Tenen una estructura de preguntes fixa i molt poc variable i disposen d'una sèrie de resultats històrica i comparativa en el temps.
- Per la seva transcendència, les variacions en l'estructura de preguntes sempre han de tenir l'aprovació de l'òrgan col·legiat corresponent (Comissió Acadèmica, Consell de Direcció d'Universitat...)
- Algunes d'elles interactuen alhora amb diferents elements estructurals del campus virtual: aules, perfils personals, programa Docentia.
- En el processament dels resultats hi intervenen necessàriament creuaments de dades dels sistemes d'informació de la UVic-UCC (PGU, Sigma, Data Warehouse...).
- Tenen una temporització poc variable: 1-2 cops per curs.

Programari:

- ENWES<sup>2</sup>
- Limesurvey
- Surveymonkey.

Enquestes:

- Enquesta de satisfacció amb l'acció docent del professor/a (estudiants)
- Enquesta de satisfacció amb l'assignatura (estudiants)
- Enquesta de satisfacció amb la docència impartida (pdi)
- Enquesta de satisfacció amb els serveis de la universitat (estudiants, pas, pdi)

---

<sup>1</sup> Verificació, Seguiment, Millora i Acreditació de les titulacions oficials.

<sup>2</sup> Enquestes Web Sigma.

- Enquesta de satisfacció dels graduats/es<sup>3</sup>
- Enquesta anual d'inserció laboral
- Enquesta d'inserció laboral del SUC<sup>4</sup>

## Enquestes de nivell 2

Són enquestes que es fan per iniciativa d'un centre, àrea, servei, grup de recerca, etc. i que afecten a la comunitat UVic amb major o menor grau.

L'Àrea de Qualitat, en els casos que així es demana, participa en l'elaboració dels formularis i assessora en la metodologia i sistemàtica de l'enquesta i, si escau, les gestiona directament.

L'Àrea de Qualitat ha de tenir constància de quines enquestes es fan a la UVic i en quins períodes.

Públic objectiu:

- S'adrecen a grups reduïts de la comunitat universitària i, a vegades, a persones externes a la UVic, i aquests grups varien cada cop que es passa l'enquesta.

Característiques

- Altres enquestes del marc VSMA diferents a les pròpiament acadèmiques (satisfacció i ús del serveis i materials, orientació i pla d'acció tutorial, orientació professional...)
- L'AdQ autoritza fer la difusió d'aquest tipus d'enquestes per email, sempre que en el calendari d'enquestes de la UVic hi hagi suficient marge de temps i no se sobreposi amb la difusió d'altres enquestes.
- Tenen una estructura fixa lleugerament diferents a les enquestes de nivell 1. Les preguntes poden canviar-se amb més facilitat i en alguns casos no guarden recull històric.
- El processament dels resultats és aïllat per cada cas, això significa que es fa una extracció de resultats (.csv) al final del període actiu de l'enquesta. Al final de curs/any, si escau, es fa un sumatori dels resultats aïllats.
- Es fan *on-demand* i no tenen un temporització fixada en la planificació. Per exemple, en el cas de L3 es poden repetir tantes vegades com cursos es facin, etc.; o en el cas del DIXIT es poden produir tantes vegades com sessions organitzi.

Programari:

- Degut a la seva versatilitat en l'estructura de preguntes i públic objectiu es gestionen amb un programa d'enquestes diferent al de les enquestes de nivell 1.

Exemples:

---

<sup>3</sup> Externalitzada a AQU Catalunya

<sup>4</sup> Enquesta gestionada per AQU Catalunya i unificada per a tot el Sistema Universitari Català.

- DIXIT
  - Enquesta de satisfacció amb les activitats organitzades
  - Enquesta de satisfacció amb les sessions formatives
  - Enquesta de valoració global del servei
- CIFE
  - Valoració accions formatives
- FORCEM
  - Valoració cursos FORCEM
- L3 (menys UEVic)
- Escola d'Idiomes
- Mobilitat

### **Enquestes de nivell 3**

Són enquestes que es fan per un encàrrec puntual i que poden afectar a la comunitat UVic o a persones externs.

L'Àrea de Qualitat, en els casos que així es demana, participa en l'elaboració dels formularis i assessora en la metodologia i sistemàtica de l'enquesta però no les gestiona directament.

L'Àrea de Qualitat ha de tenir constància de quines enquestes es fan a la UVic i en quins períodes.

Públic objectiu:

- S'adrecen a persones de la UVic i a persones externes a la UVic.

Característiques:

- L'AdQ no autoritza fer la difusió d'aquest tipus d'enquestes mitjançant tothom@ o alumnes@. Es recomana fer arribar aquestes enquestes a través del canals de difusió (tauler al campus virtual, blog dels estudiants, etc.)
- No estan planificades dins el Pla d'Instrumentos de Valoració de la UVic i no segueixen cap calendari preestablert. No es fan de curs en curs i en molts casos es fan només una vegada.
- No tenen un estructura de formulari fixa, i s'adapten en cada cas (les preguntes varien d'una enquesta a l'altra).

Programari:

- Es gestionen amb un programa d'enquestes diferent al de les enquestes de nivell 1.

Exemples:

- Enquestes dels grups de recerca
- Enquesta seguiment màster CDI (AdC)

#### 4. Col·lectius interessats

Els col·lectius dels quals cal obtenir valoració sobre les diferents activitats de la UVic-UCC són:

1. Estudiants de Grau, Màster i Doctorat
2. Graduats/des
3. Personal Docent i Investigador (PDI)
4. Personal d'Administració i Serveis (PAS)
5. Ocupadors
6. Empreses i institucions de pràctiques
7. Estudiants de formació continuada

En el següent quadre s'indica la correspondència entre aquests grups d'interès i les enquestes:

	Nous estudiants	Estudiants GRAU	Estudiants MÀSTER	Estudiants DOCTORAT	Estudiants Incoming	Estudiants Outgoing	PDI GRAU	PDI MÀSTER	PDI DOCTORAT	PAS	Graduats GRAU	Graduats MÀSTER	Doctorats	Ocupadors	Empreses/institucions de pràctiques
Matrícula nou accés	X														
Satisfacció l'acció docent del professor/a		X	X												
Satisfacció amb l'assignatura		X	X												
Satisfacció amb el treball final		X	X												
Satisfacció amb les pràctiques externes		X	X												X
Satisfacció amb la docència impartida							X	X							
Satisfacció amb els estudis de doctorat				X											
Satisfacció amb la direcció de tesi									X						
Satisfacció amb l'orientació i acció tutorial		X													
Satisfacció amb l'estada de mobilitat					X	X									
Satisfacció amb els serveis/infraestructures		X	X	X			X	X	X	X					
Satisfacció dels graduats/es*											X	X			
Inserció laboral (i orientació laboral i professional)											X	X	X		
Inserció laboral*											X	X	X		
Ocupadors*														X	

\*Enquestes externalitzades a AQU Catalunya



## 5. Aspectes sobre els quals obtenir informació

La varietat de punts de vista sobre l'activitat de la UVic que tenen els col·lectius anteriors fa que se'ls hagi de preguntar sobre multitud d'aspectes. El llistat següent és un intent de recollir en quins aspectes i sobre quines qüestions caldria preparar valoracions.

Cada un dels aspectes o subaspectes llistats hauria de generar un o més mòduls de valoració.

**A - Actuació docent:** Demana valoració sobre l'activitat docent del professorat de la universitat. Sobre aquest aspecte s'haurien de desenvolupar mòduls adaptats a les diferents modalitats (presencial, semipresencial, *online*). També el Pla d'Acció Tutorial. En el cas dels Màsters i Doctorat s'haurà d'adaptar a la realitat de la part formativa dels programes.

**B - Programa formatiu:** Demana valoració sobre el programa formatiu seguit.

B1 - Formació reglada: En el cas de la formació reglada de grau, per assignatures. Hauria de seguir l'esquema d'apartats del programa DOCENTIA: Planificació, Desenvolupament, Resultats, Innovació i millora i, finalment, Valoració global. En el cas de la formació reglada de màster, potser es podria plantejar per mòduls, amb els mateixos apartats. En el cas del doctorat, s'haurà d'adaptar a la realitat de la part formativa del programa.

- Graus, diplomatures i llicenciatures
  - Presencials
  - Semipresencials
- Màsters
  - Presencials
  - Semipresencials
- Doctorat

B2 - Formació continuada: En el cas de la formació continuada no es podrà fer per assignatures i caldrà fer-lo per a tot el programa sencer.

- Cursos L3
  - Màsters (60 ECTS)
  - Postgraus (30 ECTS)
  - Cursos d'especialització
  - Cursos d'extensió universitària
  - Cursos d'accés directe
  - Jornades, seminaris i tallers
  - Formació a mida
- UVic Estiu

**C - Mobilitat:** Demana valoració sobre les estades de mobilitat. Això inclou la gestió de l'intercanvi (UVic i univ. partner), i l'activitat feta a la universitat d'acollida (desenvolupament, resultats, etc.)

C1 - Mobilitat d'estudiants (IN i OUT)

C2 - Mobilitat docent o de recerca de PDI (IN i OUT)

C3 - Mobilitat de PAS (IN i OUT)

**D - Pràctiques:** Demana valoració sobre els períodes de pràctiques. Haurà de tenir un mòdul per a l'estudiant i un mòdul per a la institució o empresa implicada.

D1 - Pràctiques (estudiants)

D2 - Pràctiques (institucions/empreses)

**E - Infraestructures i serveis:** Demana informació sobre els diferents serveis de la Universitat, les infraestructures que s'utilitzen per a la formació, etc.

E1 - Valoració dels serveis

E1a - Enquesta d'ús i valoració de l'Àrea d'Estudiants<sup>5</sup> (la té en Ramon Verdaguer)

E2 - Valoració de les infraestructures (la té l'Àrea d'Infraestructures i Serveis Generals)

**F - Rrhh:** Fa la valoració del clima laboral, expectatives professionals que ofereix l'organització, etc. (És el que dona resposta a l'apartat de resultats en les persones de l'EFQM)

**G - Inserció laboral:** Demana valoració sobre la inserció laboral dels titulats de la UVic (la té Ramon Verdaguer)

G1 - Orientació professional

G2 - Inserció laboral<sup>6</sup> (estudis propis)

G3 - Inserció laboral (estudis externs)

**H - Comunicació:** Demana informació sobre els canals de comunicació de la UVic: publicitat, web, cartera de serveis a les empreses, etc.

H1 - Enquesta de matrícula<sup>7</sup> (la té l'Àrea de Màrqueting)

---

<sup>5</sup>En aquesta enquesta es pregunta pels aspectes socials: desplaçaments i residència, que informen part del Grup I - Perfil d'Ingrés (Incomes): aspectes socials.

<sup>6</sup>Aquesta enquesta conté les preguntes que informen de la taxa d'intenció de repetir els mateixos estudis i la taxa d'intenció de repetir-los a la mateixa universitat. Les dues taxes corresponen a la dimensió "Satisfacció" de la Informació pública sobre els indicadors dels ensenyaments que requereix el Marc VSMA (p. 19 de la Guia pel seguiment...)

<sup>7</sup>Només la part corresponent

H2 - Enquesta de comunicació interna (integrada en la de Clima Laboral)

**I - Perfil d'ingrés** (Incomes): Demana les característiques personals (p. ex. dedicació a temps complet o parcial), familiars (p. ex. nivell d'estudis dels pares, etc.) i socials (desplaçaments, residència, etc.) dels alumnes de nou ingrés.

I1 - Enquesta de matrícula (la té l'Anna Fàbregas)

**J - Perfil d'egrés / Resultats de la formació** (Outcomes): Demana informació sobre les competències dels titulats de la UVic: nivell d'assoliment, adequació als temps, adequació a les necessitats professionals, etc.

**K - Transferència de coneixement:** Demana informació general sobre el desenvolupament de la relació entre la UVic i les altres institucions amb les quals té convenis de transferència de coneixement. Hauria d'incloure els aspectes següents: interlocució i organització interna de la UVic (potser amb infraestructures i serveis); comunicació de la cartera de serveis de la UVic (amb Comunicació); establiment del conveni; valoració econòmica, valoració dels resultats obtinguts quant a la satisfacció d'expectatives i qualitat del *lliurable*.

**L - Activitat de recerca:** Demana valoració sobre l'activitat de recerca del PDI de la Universitat. Ha de contenir un mòdul d'autoavaluació.

**M - Activitat congressual, conferències, etc.:** Demana valoració sobre la quantitat i la qualitat de les activitats congressuals, conferències, jornades, tallers, etc., organitzades per la universitat o en col·laboració amb la universitat.

**N - Activitat cultural i social:**

N1 - Activitats culturals

N2 - Activitat social

N3 - Pla d'inclusió de la UVic

## 6. Programari

Mòdul ENWES de Sigma

Programa Lime Survey

Programa Survey Monkey (només utilitzat en les enquestes d'AQU Catalunya)

## 7. Calendari

L'Àrea de Qualitat disposa d'una calendari anual i per curs on es registren tots els períodes actius de les enquestes. D'aquesta manera es poden planificar els períodes d'activació i desactivació de les enquestes de manera ordenada i evitant que hi hagi solapaments:

	PERIODICITAT	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Matrícula nou accés	Anual	VI-IX	VI-IX	VI-IX	VI-IX	VI-IX
Satisfacció l'acció docent del professor/a	Semestral	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI
Satisfacció amb l'assignatura	Semestral	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI
Satisfacció amb el treball final	Semestral	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI
Satisfacció amb les pràctiques externes	Semestral	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI	XII-I V-VI
Satisfacció amb la docència impartida	Semestral	I-II VI-VII	I-II VI-VII	I-II VI-VII	I-II VI-VII	I-II VI-VII
Satisfacció amb els estudis de doctorat	Anual	V-VI	V-VI	V-VI	V-VI	V-VI
Satisfacció amb la direcció de tesi	Anual	V-VI	V-VI	V-VI	V-VI	V-VI
Satisfacció amb l'orientació i acció tutorial	Anual	V-VI	V-VI	V-VI	V-VI	V-VI
Satisfacció amb l'estada de mobilitat	Semestral	II VI	II VI	II VI	II VI	II VI
Satisfacció amb els serveis/infraestructures	Biennal	III-IV	III-IV	III-IV	III-IV	III-IV
Satisfacció dels graduats/es*	Anual	XII-I	XII-I	XII-I	XII-I	XII-I
Inserció laboral (i orientació laboral i professional)	Anual	VI-VII	VI-VII	VI-VII	VI-VII	VI-VII
Inserció laboral*	Triennal	I-II-III	I-II-III	I-II-III	I-II-III	I-II-III
Ocupadors*	?	?	?	?	?	?

\*Enquestes externalitzades a AQU Catalunya