



**UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH**

Revisió del model d'enquestes de l'estudiantat

**Acord CG/2019/04/15, de 4 de juliol de 2019,
del Consell de Govern, pel qual s'aprova el
model d'enquestes de l'estudiantat**

Vicerektorat de Política Acadèmica

- Document amb l'informe favorable de la Comissió de Docència i Estudiantat de 27/06/2019

Model d'enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures

Introducció

Les enquestes de satisfacció són instruments que ens han de permetre conèixer i detectar necessitats, expectatives, interessos, demandes, opinions o percepcions dels diferents col·lectius que configuren la Universitat, per poder incidir, així, en la millora de la nostra activitat.

En aquest context, la UPC té una llarga tradició en recollir informació pel que fa a la valoració que fa l'estudiantat sobre l'actuació docent del professorat i les assignatures que s'imparteixen a cada quadrimestre.

A la UPC, aquestes enquestes, amb diferents models, formats i metodologies, s'estan duent a terme des del curs 1995-1996.

En els darrers anys, 2008 i 2015, s'han revisat els models d'enquesta vigents i s'han aprovat nous models per tal d'adequar-nos a realitats canviants i a nous requeriments.

D'altra banda, el PLA D'ACTUACIONS UPC 2018-2021 té definides dues actuacions a curt termini relacionades amb les enquestes de satisfacció dels estudiants:

- Elaborar un protocol d'actuació per tal de millorar les garanties de qualitat de les enquestes, tant pel que fa al professorat com a l'estudiantat.
- Fer un seguiment de les enquestes i dels plans d'actuació que se'n derivin per a una millora continuada de la docència i per abordar problemàtiques específiques.

Aquestes dues accions s'emmarquen en l'objectiu estratègic **“Millorar l'activitat de la UPC a través de l'anàlisi de les enquestes de satisfacció (internes i externes)”**.

Per tal d'acomplir amb els objectius estratègics del pla d'actuacions UPC 2018-2019, i en la línia de millora iniciada, fa anys, que comporta la revisió periòdica del model vigent i de tots els aspectes relacionats (qüestions a preguntar, metodologia, calendaris, població, etc.), des del vicerektorat d'avaluació i qualitat, s'ha impulsat un anàlisi exhaustiu de l'actual model ¹.

Així, per analitzar l'actual model d'enquestes i considerar la proposta d'un nou model com a conseqüència de les diferents reflexions i debats, s'ha constituït un grup de treball, format per:

¹ Acord núm. 34 /2015 del Consell de Govern de 3 de març de 2015 pel qual s'aprova el model d'enquestes a estudiants de la UPC sobre l'actuació docent i les assignatures

- Santiago Silvestre, vicerector d'Avaluació i Qualitat
- Jordi Macanàs, sotsdirector de Qualitat i Innovació Docent - ESEIAAT
- Eulàlia Planas, sotsdirectora de Qualitat i Responsabilitat Social - EEBE
- Pere Grima, professor del Departament d'Estadística i Investigació Operativa
- Josep Maria Monguet, representant sindical JPDI
- Alberto Clavero, cap de l'Àrea de Planificació i Estudis - ETSETB
- Jaume Gallemí, coordinador secretari del Consell de l'Estudiantat
- Anna Prades, representant AQU Catalunya
- Santi Roca, director de l'Àrea de Planificació, Qualitat i Programes Transversals
- Laura Campeny, tècnica d'enquestes al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ)
- Sara González, tècnica d'enquestes al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ)

Com a resultat del treball del grup, es presenten les següents propostes d'acord:

Acords

El Consell de Govern aprova:

1. Pel que fa al calendari i a la periodicitat:

Realitzar l'enquesta quadrimestralment amb el següent calendari:

- Quadrimestre tardor: entre novembre i desembre
- Quadrimestre primavera: entre abril i maig

La concreció de les setmanes corresponent al període d'enquestes s'acordarà amb les direccions dels Centres Docents d'acord amb el calendari esmentat. Es recomana que els centres informin a principi de curs dels períodes d'enquestes per tal que puguin incorporar aquesta informació als seu calendari de programació del curs. Es vetllarà per a què les enquestes hagin finalitzat abans dels exàmens finals del quadrimestre.

2. Pel que fa al model de qüestionari de l'enquesta sobre les assignatures

- Mantenir les preguntes 1 (sobre els continguts) i 3 (de satisfacció general) del model aprovat pel Consell de Govern al març de 2015.
- Oferir a les direccions dels centres docents la possibilitat d'incorporar preguntes opcionals al model genèric proposat d'entre les que figuren al següent llistat:
 - AVALUACIÓ. L'avaluació correspon amb els objectius i el nivell de l'assignatura.
 - PLANIFICACIÓ. Les activitats de l'assignatura estan ben planificades i programades en el temps.
 - MATERIALS. Els materials del curs (presentacions, enunciats, guions, bibliografia i altres recursos) són de fàcil accés i resulten útils per l'aprenentatge.
 - CÀRREGA DE TREBALL. La dedicació exigida és adequada, està ben dimensionada i distribuïda al llarg del curs.
 - REPETICIÓ DE CONTINGUTS: Es presenten continguts repetits d'altres assignatures.
- Reformular l'enunciat del camp "*Observacions i/o comentaris*" per "*Observacions, comentaris i/o suggeriments per a la millora del desenvolupament d'aquesta assignatura*"

Per tant, el model d'enquesta quedaria formulat amb les següents preguntes:

1. Els continguts de l'assignatura m'han semblat interessants.
2. En conjunt estic satisfet/a amb aquesta assignatura (*).
3. Observacions, comentaris i/o suggeriments per a la millora del desenvolupament d'aquesta assignatura
I la possibilitat d'incorporar preguntes addicionals d'entre les ofertes.

La pregunta marcada amb (*) s'utilitzarà com a indicador en processos d'avaluació, si és el cas. Es manté l'escala de valoració d'1 a 5.

3. Pel que fa al model de qüestionari de l'enquesta sobre el professorat

- Reformular les preguntes del model aprovat pel Consell de Govern al març de 2015:
 - Canviar l'enunciat de la pregunta 1
“El/La professor/a es mostra accessible per a realització de consultes sobre la matèria”
per
“El/la professor/a presenta els continguts de manera clara i resol els dubtes”
 - Canviar l'enunciat de la pregunta 2
“Penso que el/la professor/a és un/a bon docent”
per
“El/la professor/a m'ha ajudat a aprendre”
- Oferir a les direccions dels centres docents la possibilitat d'incorporar preguntes opcionals al model genèric proposat d'entre les que figuren al següent llistat:
 - MOTIVACIÓ. El/la professor/a fomenta la participació de l'estudiantat en un ambient de treball respectuós.
 - CONTEXT. El/la professor contextualitza el continguts de l'assignatura dintre del pla d'estudis de la titulació o l'àmbit de coneixement.
- Reformular l'enunciat del camp “Observacions i/o comentaris” per “Observacions, comentaris i/o suggeriments *al professorat per millorar l'activitat docent*”

Per tant, el model d'enquesta quedaria formulat amb les següents preguntes:

1. El/la professor/a presenta els continguts de manera clara i resol els dubtes.
2. El/la professor/a m'ha ajudat a aprendre (*).
3. Observacions, comentaris i/o suggeriments al professorat per millorar l'activitat docent

I la possibilitat d'incorporar preguntes addicionals d'entre les ofertes.

La pregunta marcada amb (*) s'utilitzarà com a indicador en processos d'avaluació. Es manté l'escala de valoració d'1 a 5.

A l'inici de l'enquesta es manté l'opció: No contesto perquè no assisteixo regularment a classe d'aquest/a professor/a.

4. Pel que fa a l'objecte d'estudi

4.1 Assignatures:

Demandar opinió de totes les assignatures de les titulacions de Grau i Màster amb, com a mínim, 3 estudiants matriculats.

4.2 PDI:

Demandar opinió de tot el professorat que imparteixi un mínim de 10 hores de docència durant el quadrimestre, en el grup/subgrup de classe objecte de l'enquesta.

Les direccions dels centres podran proposar excepcions i es vetllarà per a què cap PDI es quedi sense enquestes durant un període llarg de temps per aquest motiu.

En el cas que un PDI imparteixi docència a diferents tipologies (teoria, laboratori, etc.) d'una mateixa assignatura-grup/subgrup, només serà enquestat una vegada.

5. Pel que fa a la població i la modalitat d'enquestes

5.1 Població

Demandar opinió a la totalitat de l'estudiantat matriculat de les titulacions de Grau i Màster en el període d'enquestes.

5.2 Modalitat d'enquesta

Enquestar a tot l'estudiantat en la **modalitat electrònica** presencial d'acord amb el següent procediment de difusió:

- S'informa als responsables tècnics de les enquestes de cadascun dels centres de l'inici del període de contestació d'enquestes. Mitjançant correu electrònic, es facilita la següent informació: la URL a la pàgina d'informació sobre les e-enquestes, material per a la difusió i els textos dels correus que s'envien al professorat i estudiantat.
- S'informa a tot el professorat i estudiantat a través del canal que la Universitat estableixi sobre quan s'inicia el període per contestar les enquestes.
- S'envia un correu a les delegacions d'estudiants amb material per a la difusió i informació sobre el període d'enquestes.
- S'incorpora un Banner a Atenea estàtic i un altre estil "*popup*".
- S'envien fins a dos o tres recordatoris només als alumnes que encara no han respòs totes les seves enquestes.
- Es fa difusió a través de les xarxes socials.

Per afavorir la participació, es convida als centres docents a fer-ne difusió interna pels mitjans que considerin i al professorat a fomentar les enquestes presencialment a l'aula, via mòbil, taules o PC.

6. Pel que fa a la publicació de resultats

Finalitzat el període d'enquestes, els resultats es publicaran a l'aplicació dissenyada a tal fi, d'acord amb el següent calendari:

- Quadrimestre tardor: a partir del mes de febrer
- Quadrimestre primavera: a partir del mes de juliol

S'informarà de la publicació dels resultats provisionals i definitius a través del canal que la Universitat estableixi.

7. Pel que fa a la fiabilitat dels resultats

Aplicar la metodologia establerta en el Treball Final de Màster² (TFM) per determinar quan el resultat d'una enquesta no s'usa com a indicador, per manca de representativitat.

En aquest TFM es desenvolupa una metodologia a partir de la qual, en funció del nombre de matriculats i respostes, es classifica la fiabilitat de l'enquesta en una sèrie de categories que es reformulen de la següent manera:

- “Fiabilitat regular/dolenta” per “Fiabilitat baixa / molt baixa
- “Fiabilitat normal” per “Fiabilitat mitjana”
- “Fiabilitat bona/molt bona” per “Fiabilitat alta / molt alta

D'acord amb aquest model,

- S'anul·laran d'ofici les enquestes de professorat amb fiabilitat *baixa o molt baixa*. Tanmateix, el professorat afectat seguirà tenint accés a la informació però aquesta no s'utilitzarà per a cap procés d'avaluació o equivalent. Tot i això aquestes enquestes es podran considerar pels processos d'avaluació, si s'al·lega un motiu d'un altre tipus, prou argumentat i amb el vistiplau del centre implicat, i si l'al·legació presentada és acceptada.
- Les enquestes amb fiabilitat mitjana només s'anul·laran si el professorat afectat ho demana i ho justifica degudament.
- No es consideraran al·legacions basades en manca de representativitat per les enquestes amb fiabilitat alta i molt alta; però es podran anul·lar si s'al·lega un motiu d'un altre tipus, prou argumentat i amb el vistiplau del centre implicat, i si l'al·legació presentada és acceptada.

² *Avaluació de proves estadístiques en poblacions finites amb mida mostral petita: Aplicació a l'anàlisi d'enquestes sobre l'actuació docent* (Laura Campeny, Màster en Estadística i Investigació Operativa de la UPC, octubre de 2014).<http://upcommons.upc.edu/pfc/handle/2099.1/24058>

8. Pel que fa al període d'al·legacions o notificació d'incidències

S'establirà un període per notificar al·legacions, incidències i observacions corresponent a cada quadrimestre des del moment en què es publiquen els resultats de les enquestes, del qual s'informarà a través del canal que estableixi la Universitat (s'informarà del període i del procediment concret). Tanmateix s'acceptaran i es resoldran incidències d'altres períodes només si es tracta d'un error fefaent d'administració de l'enquesta.

9. Pel que fa a la difusió dels resultats

- Mantenir els permisos amb els mateixos criteris aprovats a l'Acord 200/2012 CdG 23 desembre i validats per un dictamen de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades sobre la visibilitat dels resultats numèrics³ i dels comentaris literals realitzats pels alumnes a les enquestes
- i ampliar, pel perfil d'estudiant, la visualització dels resultats numèrics a totes les titulacions del/s centre/s on estan matriculats/des, d'acord amb la següent taula:

Perfil	Visibilitat resultats numèrics		Visibilitat comentaris literals	
	d'assignatura	de professor/a	d'assignatura	de professor/a
PDI	Sí, només els seus	Sí, només els seus	Sí, només els seus	Sí, només els seus
Gestor de centre	Sí, només el seu centre	Sí, només el seu centre	No*	No*
Estudiant	Sí, només el/s seu/s centre/s	Sí, només el/s seu/s centre/s	No	No
PDI consulta	Sí, només el/s seu/s centre/s	Sí, només el/s seu/s centre/s	No	No

* Els Equips Directius, poden accedir als comentaris literals realitzats en les enquestes de les assignatures i/o del professorat que imparteix docència al seu centre, si així ho demanen de manera justificada al vicerektorat responsable de les enquestes docents a través de la bústia de correu info.enquestes@upc.edu.

10. Pel que fa a l'ús dels resultats

10.1 Instar a les direccions de Centres i Departaments a emprar les enquestes com una eina per a la millora de la docència. En particular, això implica que:

- Centres i Departaments reconeixin el professorat amb molt bones valoracions i cerquin, en ell i en les assignatures molt ben valorades, possibles exemples de bones pràctiques.
- Centres i Departaments facin una anàlisi i seguiment de les assignatures i del professorat que, de manera reiterada, obtinguin valoracions molt baixes. Aquest seguiment s'ha de fer en instàncies on hi hagi participació i implicació de l'estudiantat.

³ S'entén per resultat numèric, les dades de participació (percentatge de respostes obtingudes sobre el total d'estudiants enquestats), la distribució de les respostes i les mitjanes aritmètiques de les preguntes que configuren l'enquesta.

- 10.2 Vetllar perquè els processos en què, d'acord amb normatives generals o internes de la UPC, s'utilitzen els resultats de les enquestes incorporin en la mesura del possible, els criteris de càlcul de mitjana agregada de períodes d'acord amb aquesta formulació:

Càlcul de la mitjana global d'un període de les enquestes a l'estudiantat:

- La mitjana global d'un període de les enquestes a l'estudiantat, s'obté agregant totes les enquestes individuals d'aquest període i calculant la mitjana ponderada de les mateixes. És a dir, la mitjana es calcula a partir de les enquestes disponibles en aquest període de la següent manera:

- $\text{Suma (Mitjana Pclau} \times \text{Respostes Pclau)} / \text{Suma (Respostes Pclau)}$

On la Pclau és la pregunta definida com a "clau" del model d'enquestes vigent a cada període.

Excepte si una normativa específica explícitament el contrari, s'entendrà que la mitjana de les valoracions de les enquestes als estudiants, es farà sense aplicar cap altra ponderació (per exemple, ni en funció de la grandària de grup, ni de la durada de l'assignatura, ni de la tipologia de l'assignatura, etc.).

11. Pel que fa a l'encaix de les enquestes de les assignatures i de l'actuació docent en el mapa d'enquestes de la UPC

11.1 Addicionalment, en la mesura que els recursos disponibles al GPAQ ho permetin, s'ofereix als centres la possibilitat d'organitzar grups focals com a fórmula alternativa per obtenir l'opinió dels estudiants, sobretot en casos de poca matrícula, com, per exemple, algunes assignatures de màster i/o optatives.

11.2 Finalment, per garantir un funcionament coherent del mapa d'enquestes de la UPC ⁴, s'acorda que les enquestes dissenyades per conèixer l'opinió i/o satisfacció d'usuaris de serveis o de processos de gestió de la Universitat, s'administraran de manera coordinada, per tal d'evitar que un mateix col·lectiu sigui entrevistat reiteradament, en un mateix període de temps, pels diferents agents o responsables de projectes d'estudis que necessitin conèixer l'opinió dels seus usuaris. S'encomana al GPAQ vetllar per la correcta coordinació de les iniciatives que es proposin en aquest àmbit.

⁴ Vegeu l'annex 1

12. Disposició derogatòria

La present normativa deroga els següents documents:

- Acord núm. 200 /2012 del Consell de Govern de 23 de desembre de 2012, pel qual s'aprova la difusió dels resultats de les enquestes a les assignatures.
- Acord núm. 34 /2015 del Consell de Govern de 23 de març de 2015, pel qual s'aprova el model d'enquestes a estudiants de la UPC sobre l'actuació docent i les assignatures.

13. Disposició final

La present normativa entrarà en vigor l'endemà de la seva aprovació per part del Consell de Govern, però per tal de garantir la plena adaptació i adequació de les aplicacions i dels sistemes de gestió i d'informació de les enquestes, els efectes d'aquests acords seran operatius a partir del segon quadrimestre del curs 2019-2020.

Annex 1: Mapa d'enquestes de la UPC

La unitat encarregada de gestionar i administrar les enquestes de satisfacció i estudis d'opinió que amb caràcter oficial s'organitzen a la Universitat, així com d'elaborar i difondre els informes de resultats de les mateixes, és el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) d'acord amb l'organització i periodificació que figura a la taula d'enquestes oficials de la Universitat vigent en el moment d'aprovar aquest document i de les directrius que emanen dels Òrgans de Govern de la UPC:

Taula d'enquestes oficials de la Universitat Politècnica de Catalunya

Enquesta	Col·lectiu implicat	Periodicitat	
Enquestes a l'estudiantat de Nou Ingrés	Estudiantat (G i M)	Biennal	
Enquestes de Docència – Assignatures	Estudiantat (G i M)	Quadrimestral	Q
Enquestes de Docència – Actuació docent del PDI	Estudiantat (G i M)	Quadrimestral	Q
Enquestes de Mobilitat dels estudiants	Estudiantat (G i M)	Annual	Q
Enquestes de Satisfacció al PDI	PDI	Triennal	Q
Enquestes de Satisfacció al PAS	PAS	Triennal	Q
Enquesta de Satisfacció als Estudiants	Estudiantat (G i M)	Triennal	Q
Enquestes de Satisfacció als doctorands	Estudiantat doctorat	Biennal	Q
Enquestes de Satisfacció als directors de tesis	PDI	Triennal	Q
Enquestes de Satisfacció de Titulats ⁽¹⁾	Titulats (G i M)	Annual	Q
Enquestes d'Inserció Laboral ⁽¹⁾	Titulats (G, M i D)	Triennal	Q
Enquesta als Ocupadors ⁽¹⁾	Ocupadors	Sense determinar	Q
Enquesta Biblioteques	Usuaris biblioteques	Triennal	Q
Enquestes de Serveis i de Processos de Gestió	Estudiantat/PDI/PAS	Programació <i>ad hoc</i>	

⁽¹⁾ Enquestes gestionades per AQU Catalunya

Q: els resultats formen part de la documentació del procés d'acreditació de les titulacions

La difusió del pla d'enquestes oficials de la UPC i dels resultats més significatius de les mateixes, es farà a través de la pàgina web <http://www.upc.edu/portaldades/enquestes>