



<b>Procediment:</b> Recollir la satisfacció dels agents d'interès	<b>PG 33</b>
<b>Unitat responsable:</b> QUALITAT I PLANIFICACIÓ DOCENT	
<b>Aprovat per:</b> Francisca Santiveri Morata Vicerectora d'Ordenació Acadèmica i Qualitat	
<b>Localització:</b> <a href="https://cv.udl.cat/portal/site/uop">https://cv.udl.cat/portal/site/uop</a> Les còpies impreses no tenen garantia de vigència	

<b>HISTÒRIC D'EDICIONS</b>			
<b>Núm. Versió</b>	<b>Data Elaboració</b>	<b>Data Aprovació</b>	<b>Resum de motius de canvi</b>
1.0	Febrer 2023	Signatura electrònica	Edició inicial

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08





## ÍNDEX

---

1. OBJECTE.....	3
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ.....	3
3. ÀMBIT DE DIFUSIÓ.....	3
4. PROCESSOS RELACIONATS .....	3
5. SISTEMES DE GESTIÓ RELACIONATS .....	3
6. DEFINICIONS.....	3
7. REFERÈNCIES/ NORMATIVES.....	3
8. CONTINGUT OPERATIU .....	3
8.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT .....	4
8.2. FLUX DE L'ACTIVITAT .....	8
8.3. RESPONSABILITATS .....	10
9. REGISTRES I ARXIU .....	10

## ELABORACIÓ / REVISIÓ

---

Montse Comella, Tècnica d'Avaluació i Planificació Docent, Qualitat i Planificació Docent (QPD)  
Carme Sala, responsable de la unitat de QPD

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08

Document signat electrònicament/Documento firmado electrónicamente





## 1. OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és establir com es recull i analitza la satisfacció dels agents d'interès implicats en la docència de grau, màster i doctorat de la UdL.

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment s'aplica als estudis d'opinió dels agents implicats en l'activitat docent de la UdL (estudiantat, responsables acadèmics, professorat i PAS) que s'inclouen en el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la UdL.

## 3. ÀMBIT DE DIFUSIÓ

Aquest procediment s'ha de posar en coneixement dels membres de la Comissió d'Avaluació i Millora de la Docència de la UdL, de les direccions de centre i dels deganats, dels i de les caps d'estudis i dels coordinadors i de les coordinadores de titulació de tots els centres propis, de la unitat de Sistemes d'Informació i Comunicacions i del Gabinet Tècnic d'Estudis.

## 4. PROCESSOS RELACIONATS

Aquest procediment s'emmarca dins el procés *Avaluar i redirigir (A5)* i el subprocés *Avaluar la satisfacció (A51)*.

## 5. SISTEMES DE GESTIÓ RELACIONATS

Aquest procediment està inclòs en el Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la UdL.

## 6. DEFINICIONS

**Base de dades:** conjunt de dades amb una estructura coherent i accessibles des d'un o més programes o aplicacions.

**Campanya:** Conjunt d'enquestes que s'envia al públic objectiu per recollir l'opinió sobre un tema concret en un determinat període.

**Enquesta:** Tècnica de recollida de dades constituïda per una sèrie de preguntes que estan dirigides a un grup (públic objectiu) de la comunitat universitària. Té com a finalitat esbrinar estats d'opinió, actituds o comportaments de les persones, referents a l'activitat feta a la universitat. El tipus d'enquesta utilitzat a la UdL és l'enquesta virtual adreçada al conjunt de la població identificada com a públic objectiu.

**Qüestionari:** Formulari que conté una relació de preguntes elaborades per a recollir l'opinió de la població sobre un tema determinat.

## 7. REFERÈNCIES/NORMATIVES

[Acord núm. 225/2007](#) del Consell de Govern, de 25 d'octubre de 2007, pel qual s'aproven criteris de transparència dels resultats de les enquestes d'opinió de l'estudiantat sobre la docència.

## 8. CONTINGUT OPERATIU



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08



## 8.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT

### PLANIFICACIÓ

#### 1. Detectar les necessitats.

El vicerektorat responsable de les enquestes marca les directrius per aplicar aquest procediment i identificar els grups d'interès i les temàtiques per a definir una nova enquesta d'opinió. De manera especial es té en compte la detecció de les necessitats del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la UdL i les propostes identificades per la Comissió d'Avaluació i Millora de la Docència.

#### 2. Aprovar el disseny dels qüestionaris.

La comissió d'Avaluació i Millora de la Docència (d'ara endavant, CAMD) valora i aprova el disseny dels qüestionaris. La CAMD també coneix i valora els qüestionaris dissenyats pels organismes externs que s'han d'aplicar a la UdL en el marc de convenis establerts amb altres entitats i institucions.

#### 3. Preparar la planificació de l'enquesta.

La unitat QPD és la responsable de planificar la recollida de l'opinió dels agents implicats en l'activitat a la UdL. La planificació ha d'incloure:

- La definició del qüestionari.
- El període d'enquesta: termini d'obertura i de tancament de l'enquesta virtual.
- Població diana: grup al que s'adreça l'enquesta.
- Captura de dades: font de dades personals i acadèmiques necessàries per a la realització de l'enquesta.
- Comunicació. Definició de les activitats de comunicació per a informar a tots els implicats i als responsables acadèmics, convidar a respondre l'enquesta i fomentar la participació i enviar i/o comunicar els resultats.

En cas que la gestió de l'enquesta sigui externa, la unitat QPD prepara i lliura la base de dades (a partir d'ara BBDD) de la població diana, d'acord amb les directrius dels organismes externs. Aquests organismes s'encarreguen de la resta de les fases de l'enquesta.

#### 4. Crear i engegar una campanya

La unitat QPD, a partir de la font de dades, genera la campanya mitjançant una plataforma web de gestió d'enquestes.



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08



## TREBALL DE CAMP

### 5. Convidar a respondre l'enquesta virtual.

Un cop oberta la campanya, es desenvolupen les accions informatives i d'incentivació de la participació específiques que s'hagin acordat per a cada campanya.

Les mesures d'incentivació a la participació es desenvolupen al llarg de tot el treball de camp de l'enquesta, incloses les campanyes que es gestionen pels organismes externs amb els que s'estableixen convenis de col·laboració (enquesta d'inserció laboral, Via Universitària, etc...).

## PROCESSAMENT DE DADES

### 6. Exportar les dades

Un cop tancada la campanya, el registre i les respostes de les enquestes s'exporten de forma automàtica a les plataformes digitals de recollida de dades gestionades per la unitat de Sistemes d'Informació i Comunicació (SIC) i pel Gabinet Tècnic d'Estudis (GTE)

En el cas que la fase de la publicació de resultats sigui a càrrec dels organismes externs, des de la QPD es trameta la BBDD dels resultats d'acord amb les indicacions rebudes.

### 7. Publicar els resultats

Els resultats de les enquestes gestionades per la UdL es fan públics per a tots els responsables acadèmics a través del magatzem de dades, DATA, de la universitat.

El professorat pot accedir als seus resultats individuals a través d'una plataforma específica de visualització d'informes.

Tots els agents interessats (interns i externs) poden consultar els resultats globals de totes les enquestes gestionades per la UdL a l'enllaç <https://www.udl.cat/ca/serveis/qpd/enquestes/>.

Els resultats de les enquestes gestionades pels organismes externs es faran públics als seus respectius webs, dels quals es fa difusió a través de l'enllaç <https://www.udl.cat/ca/serveis/qpd/enquestes/>.

A més, els resultats detallats per assignatures es poden consultar de manera oberta en les pàgines webs de cada titulació, a través de l'enllaç: Titulació en xifres.

Del conjunt d'estudis d'opinió i satisfacció que es realitzen a la UdL s'extrau informació molt valuosa pel seguiment i millora de les titulacions (PG03 Revisar i millorar els programes formatius). Hi ha un conjunt d'indicadors que formen part del seguiment de les titulacions, per una banda, i que estan inclosos en les guies de seguiment i acreditació d'AQU Catalunya i, per una altra, hi ha diversos indicadors que formen part de la monitorització dels processos i procediments del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat dels centres de la UdL. Així mateix, els resultats de les enquestes estan inclosos en el procediment PG23 Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius.

## ANÀLISI DELS COMENTARIS

### 8. Classificar els comentaris objecte d'anàlisi

A més de l'anterior, els comentaris que aporten els agents interessats enquestats a través d'aquests estudis són una font d'informació qualitativa de gran valor per a la millora de la docència.



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08



Un cop finalitzada la fase de recollida i tractament dels resultats d'una enquesta des de la QPD s'inicia la fase de tractament preliminar dels comentaris i observacions recollits a través de les enquestes.

En primer lloc es distingeix una tipologia de comentaris per tal d'identificar els que són objecte d'actuació. Del conjunt de comentaris que indiquen aspectes de millora s'agrupen en dos blocs: per una banda els que fan referència al conjunt, o un aspecte general, d'una titulació o servei i, per una altra banda, els que fan referència a persones. Respecte a aquest últim cas, es prioritzen els comentaris que identifiquen una mala praxis en la docència i/o actituds no inclusives, per tal d'impulsar accions correctives.

### 9. Valorar la consistència dels comentaris

Tots els comentaris es posen a disposició dels responsables de centre, departament o servei per tal de que impulsin les accions de millora necessàries.

Per a la identificació i tractament dels comentaris que fan referència a persones i que indiquen una mala praxis en la docència, es crea un grup de treball en la Comissió d'Avaluació i Millora de la Docència. En aquest grup de treball sempre hi haurà els vicerectorats amb responsabilitat en els temes d'estudiantat, docència, qualitat i professorat i, a més a més, la persona responsable de la unitat de QPD.

Els comentaris que identifiquen una mala praxis en la docència i/o actituds no inclusives s'analitzen per tal de valorar la consistència d'aquestes observacions a través de l'evolució temporal i el volum i significativitat de les observacions en el darrers anys en el conjunt de la unitat o persona a la que fan referència.

### 10. Elaborar un Pla de Mesures per atendre els comentaris

El Pla de Mesures s'elabora un cop identificats els comentaris significatius i amb l'objectiu d'atendre les situacions que requereixen d'alguna actuació. Les accions a dur a terme poden ser a diferents nivells: vicerectorats responsables, centre on es produeix la incidència o coordinació de la titulació, si és el cas.

El Pla de Mesures es porta a la Comissió d'Avaluació i Millora de la Docència (CAMD) per a la seva discussió i aprovació.

Els comentaris generals sobre les titulacions s'inclouen en el tractament de la informació per a l'elaboració del Pla de Millora anual del centre.

### 11. Aplicar el Pla de Mesures

Un cop aprovat el Pla de Mesures per la CAMD, el vicerectorat responsable de les enquestes lidera la implementació de les mesures proposades, amb la participació del vicerectorat responsable de professorat, la unitat responsable de la formació del PDI i la unitat responsable de qualitat i planificació docent.

### 12. Informar de les actuacions realitzades

Periòdicament, el vicerectorat responsable de les enquestes informa la CAMD de les mesures que es van implantant.



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08



### 13. Fer el seguiment dels resultats

En els successius estudis d'opinió, la unitat QPD fa el seguiment dels resultats obtinguts pels col·lectius que han estat objecte d'actuació.

ID DOCUMENT / ID DOCUMENTO: a1LYBt0y2K  
Verificación código: <https://ae-seu.udl.cat/es/verifica>

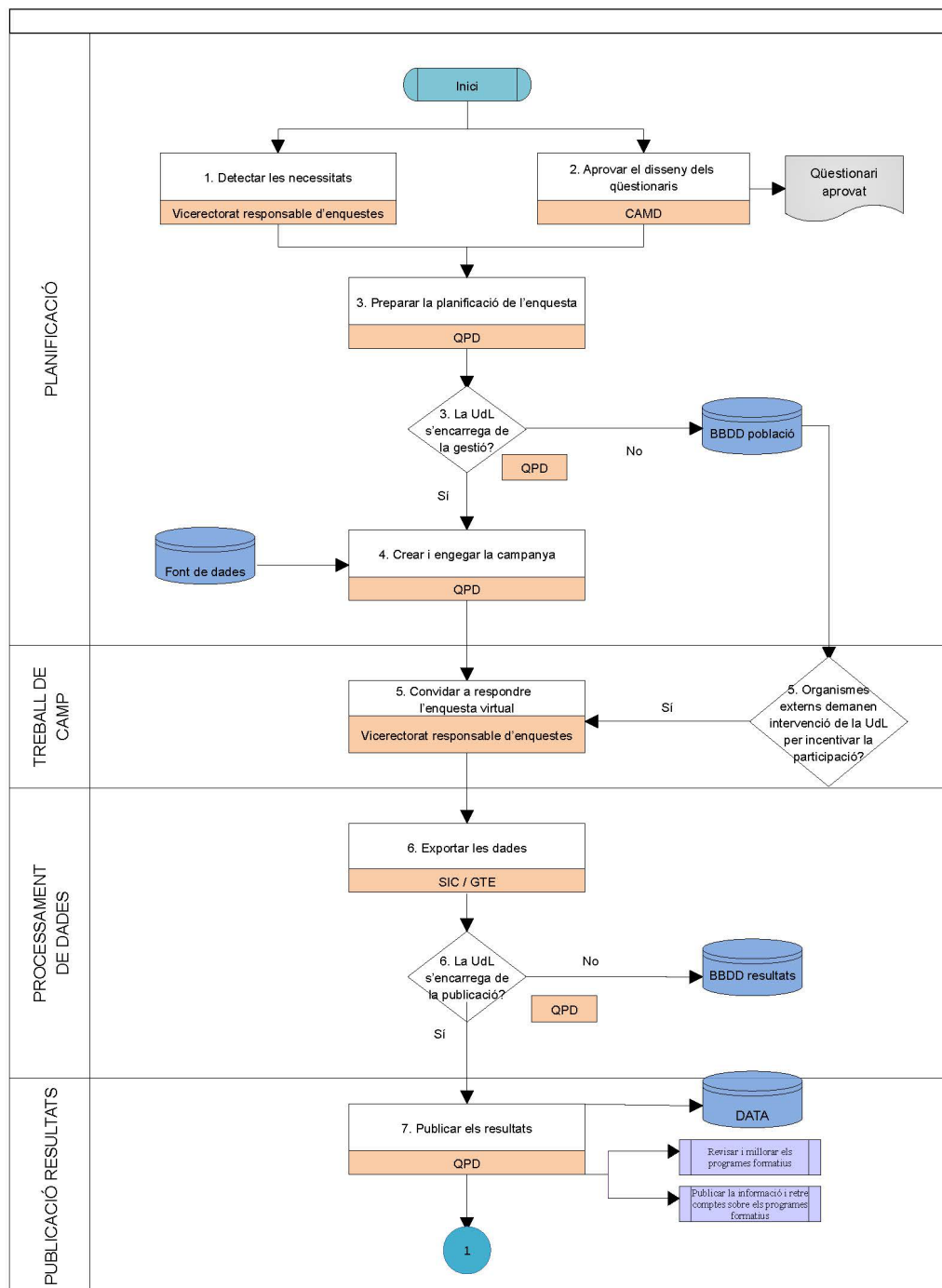


SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08

Document signat electrònicament/Documento firmado electrónicamente



## 8.2. FLUX DE L'ACTIVITAT



ID DOCUMENT / ID DOCUMENTO: a11yBt0y2K  
 Verificación código: https://ae-seu.udl.cat/es/verifica



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08





ID DOCUMENT / ID DOCUMENTO: a11yBt0y2K  
Verificación código: <https://ae-seu.udl.cat/es/verifica>



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08



### 8.3. RESPONSABILITATS

- **Comissió d'Avaluació i Millora de la Docència (CAMD):** Aprova els models de qüestionari que s'han d'utilitzar per les enquestes d'opinió de la UdL, o les modificacions d'aquests, fa un seguiment dels resultats de les enquestes i resol les qüestions relacionades amb aquests estudis d'opinió i satisfacció.
- **Vicerectorat responsable d'enquestes:** És el responsable de la gestió de les enquestes a la UdL. Marca les directrius relatives als procediments d'enquestes tenint en compte les necessitats detectades. Informa a la comissió responsable, del funcionament i resultats de les diferents tipologies d'enquesta.
- **Unitat de QPD:** S'encarrega de gestionar els procediments relacionats amb les enquestes d'opinió.
- **Tècnics de gestió de dades (GTE) i Analistes programadors (SIC):** S'encarreguen de les qüestions relatives a la gestió, el manteniment i l'actualització de les bases de dades, de les plataformes digitals d'enquestes i de la recollida de dades de les enquestes tancades.

### 9. REGISTRES I ARXIU

Document	Responsable/ Dipositari
Qüestionari aprovat	QPD
BBDD població	QPD
Font de dades	QPD/SIC
BBDD resultats	GTE/SIC

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
SANTIVERI MORATA FRANCISCA	20-07-2023 12:35:08

Document signat electrònicament/Documento firmado electrónicamente

