
Procés selectiu intern de la Universitat de Barcelona. Escala de tècnic

Sessió sobre el BLOC VII. Anàlisi i Estudis
M. Dolors Baena, Cap del Gabinet Tècnic del
Rectorat
7 d'abril de 2016

BLOC VII. ANÀLISI I ESTUDIS

TEMARI. BLOC VII

1. Mètodes d'estudi i recerca. Anàlisi quantitativa, anàlisi qualitativa. Anàlisi de dades i avaluació. **L'ESTUDI QUANTITATIU**
2. Tècniques per a l'obtenció de la informació. Informació individual. Informació massiva. El qüestionari i l'enquesta. Altres mètodes de recollida d'informació. L'entrevista. Tipologia. Utilitats: estudis, selecció, avaluació. Fases. Tècniques. **L'ENQUESTA. L'entrevista i els grups de discussió**
3. L'informe tècnic. Gestió i tractament de la informació. Fases de la comunicació escrita. **L'INFORME TÈCNIC**
4. El servei públic orientat a la ciutadania. Anàlisi de les expectatives. Anàlisi de la demanda. Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries. **MESURA D'EXPECTATIVES I OPINIÓ**

Sessió d'orientació

OBJECTIU DE LA SESSIÓ:

**Orientar les temàtiques principals
del bloc VII i proporcionar
exemples il·lustratius**

- **Especial referència a exemples/casos de la Universitat de Barcelona**
- **Facilitar la comprensió dels continguts**
- **Destacar els aspectes més aplicables a la Universitat de Barcelona**

TEMA 1. **L'estudi: què volem analitzar?**

ASPECTES PRELIMINARS

**Quin és l'objectiu de l'estudi?
Què volem analitzar i explicar?
Quines són les fonts de referència?**

Elements fonamentals

- La metodologia
- La recollida de dades
- L'anàlisi i interpretació de les dades
- L'avaluació dels resultats

Tipus

- **Quantitatiu:** mesura objectiva, quantificació de la realitat a partir de variables o per mètode estadístic (enquesta)
- **Qualitatiu:** estudi d'activitats i comportaments a través d'entrevista i observació

TEMA 1.

Estudi

**quantitatiu:
Exemple amb
variables i
evidències**

ESTUDI DEL DIMENSIONAMENT

OBJECTIU: Determinar les necessitats de personal de les unitats dels diferents àmbits de la Universitat de Barcelona

- http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/procediments_dimensionament%202015_juliolb.pdf
- Selecció de variables, ponderacions
- Consideració d'aspectes qualitatius
- Definició d'un model per àmbit
- Anàlisi de resultats
- **Veracitat, aplicabilitat, consistència i neutralitat**
- Generalització del model

TEMA 1.

Estudi quantitatiu: Exemple amb enquesta d'opinió-1

ENQUESTA D'INSERCIÓ

OBJECTIU: Analitzar la qualitat de la inserció dels titulats de les universitats catalanes tres anys després de la seva graduació

- <http://www.aqu.cat/estudis/graus/index.html#.VvKTNOaPWf4>
- Qüestionari comú a totes les universitats catalanes
- Administració telefònica per part d'AQU
- Estadístics bàsics i resultats per titulacions i àmbits
- Comparació entre universitats i àmbits
- Possibilitat d'analitzar l'evolució a partir d'estudis previs (qüestionari estable): increments/decrements, canvis de tendència, condicions canviants de l'entorn....

TEMA 1.

Estudi quantitatiu: Exemple amb enquesta d'opinió-2

ENQUESTA DE GRADUATS

OBJECTIU: Analitzar el funcionament dels nous graus a través de les primeres promocions de graduats

- http://www.ub.edu/gtr/pdf/Eng_Graduats_2015_Resum.pdf
- Qüestionari comú a totes les universitats catalanes
- Administració electrònica per part de cada universitat
- Estadístics bàsics
- Presentació de dades per dimensions vinculades als nous graus:
aprenentatge, impacte personal, serveis i equipaments
- Comparativa amb edicions anteriors (alguns resultats)

TEMA 2.

Tècniques d'obtenció d'informació L'enquesta -1, elements

ELEMENTS FONAMENTALS DE L'ENQUESTA

Disseny del qüestionari: què volem conèixer? Preguntes clares

- **Fixar les dimensions o eixos principals**
- **Redactar preguntes: rellevants i sense ambigüitats**
 - **Obertes (bàsiques o de clarificació)**
 - **Tancades (dicotòmiques o múltiples, o basades en escala de valoració)**
 - **D'identificació (a l'inici/al final)**
 - **Extensió adequada a l'abast i objectiu de l'enquesta**
- **Prova pilot de validació**

Determinació de la mida de la mostra: representativitat

- **Població, error mostral i nivell de confiança (fórmula)**

Administració del qüestionari: participació

- **Presencialment (amb o sense enquestador), per telèfon, en línia (múltiples dispositius)**

TEMA 2. tècniques d'obtenció d'informació L'enquesta-2, tractament estadístic

TRACTAMENT ESTADÍSTIC

- **Tabulació de l'enquesta, obtenció de la matriu de dades**
- **Obtenció d'estadístics bàsics** (distribució de freqüències, mitjana (mesura de tendència central) per ítem i global, desviació estàndard (mesura de dispersió). Error mostral per a un nivell de confiança del 95 %)
- **Preparació de l'informe: Fitxa tècnica, taules i anàlisi gràfica dels resultats. Resultats per dimensions, comparació de variables (evolució)**
 - http://www.ub.edu/gtr/pdf/Informe_Global_Resultats_EnQAQU_2015.pdf#pagemode=bookmarks
- **Tractament de les preguntes obertes: categorització**
- **Annex: tabulació, qüestionari**

Per acabar: difondre els resultats i donar feedback als participants

TEMA 2.

**L'entrevista
Els grups de
discussió
tècniques
d'obtenció
d'informació**

CARACTERÍSTIQUES DE L'ENTREVISTA:

- Respon a una estructura més o menys rígida
- Més flexible que l'enquesta però de més difícil tractament (més subjectivitat de l'entrevistador)
- Útil en l'àmbit de gestió de personal, avaluació de necessitats formatives, o de situacions de col·lectius específics (seguretat de laboratoris, per exemple)
- Destaca l'entrevista de grup o *focus group*, (interacció de persones que aporten coneixement de la matèria)

Dins d'Els grups de discussió es busca generar dinàmiques que propiciïn l'aparició de propostes d'interès.

TEMA 3. L'informe tècnic- definició i elements

L'INFORME TÈCNIC

DEFINICIÓ: document estructurat amb la finalitat d'analitzar una situació i facilitar la seva comprensió.

Orienta la presa de decisions en les organitzacions

Característiques: Oportú, ordenat, concís, rellevant i precís
Tipus: de síntesi, de progrés, periòdic, expositiu, de gestió, intern/extern..

Estructura (3 parts): preliminar, central o cos, final

Incorpora taules de dades i gràfics per facilitar l'anàlisi: dades internes i de context (uneix, SIU, CRUE, EUROSTAT)

ALGUNS EXEMPLES

TEMA 3.

L'informe tècnic- exemples

Informe temàtic periòdic

- [http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/Informe sobre el rendiment 2007-2010.pdf](http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/Informe_sobre_el_rendiment_2007-2010.pdf)
- [http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/Evolutius 2007-2010 Rendiment.pdf](http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/Evolutius_2007-2010_Rendiment.pdf)

Informe de síntesi/de gestió

- [http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/INFORME FVxO 2009.pdf](http://www.ub.edu/gtr/docsFTP/INFORME_FVxO_2009.pdf)

Informe de progrés

- http://www.ub.edu/pladirector/ca/resultats2013_16.html

Informe intern (suport tècnic a comissions)

- [http://www.ub.edu/gtr/documents/convocatoria/Informe convocatoria 2014.pdf](http://www.ub.edu/gtr/documents/convocatoria/Informe_convocatoria_2014.pdf)

TEMA 4.
L'orientació a
la ciutadania-
expectatives i
opinió

LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PÚBLICS

Conceptes clau: Usuaris /expectatives/opinió

- **Usuaris: Destinataris dels serveis públics prestats per l'administració finançats amb fons públics.**
 - **Conèixer l'opinió i les expectatives dels usuaris i el conjunt de la ciutadania:**
 - **Qualitat esperada (expectativa)**
 - **Qualitat percebuda (satisfacció)**
 - **Qualitat requerida (exigida)**
 - **Objectiu de l'administració: Millorar la prestació dels serveis públics.**
- Apropar les percepcions a les expectatives per
maximitzar la satisfacció de l'usuari**

LA MESURA DE LES EXPECTATIVES I LA SATISFACCIÓ

Models

- EFQM (gestió global de la qualitat): autoavaluació
- SERVQUAL (percepcions i expectatives: cartes de servei) SERVPERF només percepcions

Mesures directes

- Enquestes de satisfacció als usuaris (postgraus, EIM, Esports, Els Julials,, graus i màsters)
- **Objectiu: detectar punts de millora**
- http://www.ub.edu/gtr/pdf/Enquesta_Serveis_UB_2015.pdf#pagemode=bookmarks

Mesures indirectes

- **Indicadors de gestió: semàfors**
- <http://www.ub.edu/gtr/indicadors.html>

RESUM

T1. ESTUDIS- Objectiu. Estudis quantitativs- Variables i evidències; enquestes.

**T2. OBTENCIÓ D'INFORMACIÓ. ENQUESTA-
Qüestionari, mostra, administració, tractament,
difusió. Entrevista i grups de discussió**

**T3. INFORME TÈCNIC – Objectiu, estructura, tipus,
llenguatge, dades i gràfics.**

**T4. SERVEIS PÚBLICS. Orientació a la ciutadania,
expectatives i satisfacció. Models. Mesures**