

GRAU EN INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ
INFORME DE SEGUIMENT DEL CURS ACADÈMIC
2010-2011

Informe elaborat per: *Sílvia Argudo*
(*Vicedegana Acadèmica i de Qualitat*)

Informe revisat per: *Comissió de Qualitat del centre*

Informe aprovat per: *Dr. Andreu Sulé Duesa*
(*Cap d'estudis*) i *Dr. Ernest Abadal (Degà)* (27 de març de 2012)



Sumari

1. PRESENTACIÓ	3
1.1. Fitxa identificativa de l'ensenyament	4
1.2. Seqüenciació de la implantació de la planificació acadèmica	4
1.3. Tractament de les recomanacions que es van fer en el informe d'avaluació del curs 2009/2010	5
2. INFORMACIÓ PUBLICADA	6
2.1. Al web del centre	6
2.2. Al web de l'ensenyament	7
2.3. Seguiment i actualització de la informació publicada	9
3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT	10
3.1. Dades sobre l'accés i la matrícula	11
3.2. Plans docents	15
3.3. Pràctiques externes	16
3.4. Mobilitat nacional i internacional	17
3.5. Treball final de grau	19
3.6. Queixes, reclamacions i suggeriments	19
3.7. Resultats	20
3.7.1 Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures	20
3.7.2 Rendiment acadèmic	23
4. PROPOSTES DE MILLORA	26
4.1. Les propostes de millora que es derivin de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació	26
4.2. Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora	27
4.2.1. Seguiment de les accions de millora del curs 09/10	27
4.3. Pla de seguiment de les millores proposades	29
5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE	33
ANNEX 1: Taula dades i indicadors del curs 2010-11	34

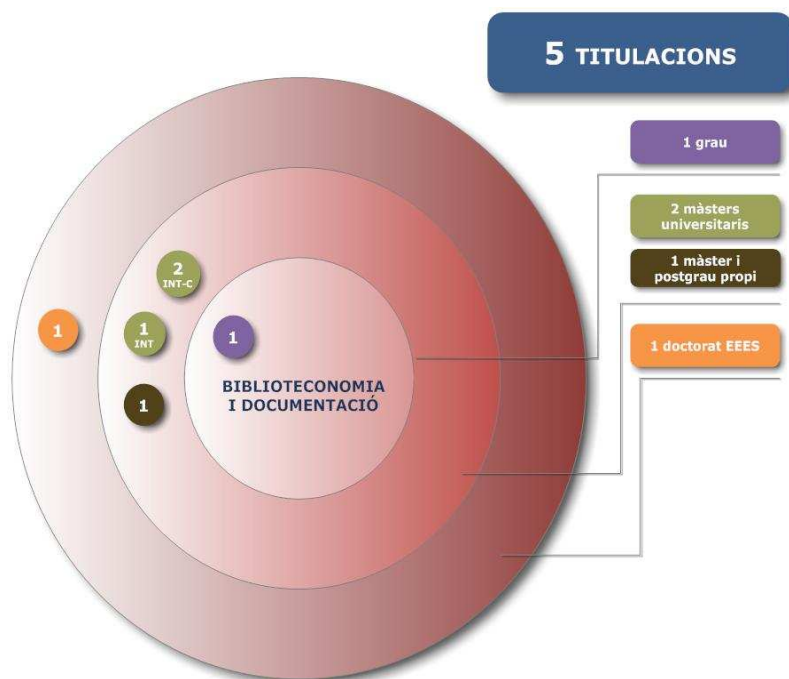
DESPLEGAMENT I SEGUIMENT DE LES TITULACIONS OFICIALS A LA UB:

1. PRESENTACIÓ

El grau d'Informació i Documentació s'imparteix a la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona des del curs 2009-10 i substitueix de forma gradual l'oferta docent de la diplomatura de Biblioteconomia i Documentació i de la llicenciatura de Documentació, ambdós ensenyaments actualment en procés d'extinció.

La diplomatura s'implantà a l'Estat espanyol l'any 1981, amb la publicació al BOE de les directrius de plans d'estudis per a les escoles de Biblioteconomia i Documentació. L'Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer de Biblioteconomia i Documentació, actual Facultat de Biblioteconomia i Documentació, va ser la primera escola en oferir aquesta diplomatura, hereva dels estudis especialitzats que ja s'oferien des de 1915. La llicenciatura de Documentació s'implantà a l'Estat espanyol l'any 1992, amb la publicació al BOE de les directrius generals pròpies. A la Facultat s'inicià el curs 1998-99.

Al curs 2010-2011, el Grau en Informació i Documentació s'imparteix a la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona, juntament amb altres quatre titulacions, tal i com es mostra a la figura següent:



1.1. Fitxa identificativa de l'ensenyament

Any en que es va començar a impartir l'ensenyament	2009-2010
Oferta de places	120
Nombre estudiants nou accés	132
Nombre total matriculats	265
Graduats al darrer curs	No aplica
Nombre total de professorat (segons memòria verificada)	55
Nombre total de professorat (amb docència planificada GRAD)	52

Objectius de la titulació

- Formar especialistes en disseny, gestió i avaluació de serveis d'informació d'acord amb les necessitats d'una comunitat geogràfica, virtual o vinculada a una organització.
- Desenvolupar competències específiques de captura, selecció, organització, preservació i difusió d'informació i documentació mitjançant l'aplicació de les tecnologies.
- Desenvolupar habilitats de comunicació pròpies de la mediació entre els usuaris i els documents, així com les competències de gestió de recursos per assegurar la qualitat dels serveis.
- Formar professionals de mentalitat oberta al canvi que s'integrin en entorns laborals marcats per la constant innovació de processos i instruments, i que sàpiguen posar de relleu el valor estratègic de la informació i la documentació en tot tipus d'organització.

1.2. Seqüenciació de la implantació de la planificació acadèmica

Curs a curs

Assignatures	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Primer	Docència	Docència	Docència	Docència
Segon		Docència	Docència	Docència
Tercer			Docència	Docència
Quart				Docència

Tot i estar prevista inicialment la implantació curs a curs, a més dels 120 crèdits de primer i segon curs, el 2010-11 es van oferir també 51 crèdits d'assignatures de tercer curs i 21 crèdits d'assignatures de quart curs (prèvia aprovació dels òrgans competents a la UB), per tal de fer possible la matriculació als alumnes adaptats de la diplomatura de Biblioteconomia i

Documentació i la llicenciatura de Documentació, com també als alumnes ja diplomats que accedien a la retitulació. La programació d'aquets crèdits va tenir en compte les taules de reconeixement i equivalències entre assignatures i els criteris fixats per les normatives de matrícula i de permanència de la UB, que estableixen el nombre de crèdits mínims a matricular.

1.3. Tractament de les recomanacions que es van fer en el informe d'avaluació del curs 2009/2010

L'informe oficial d'ANECA de 19 de febrer de 2009 en el moment de la verificació no presentava cap recomanació.

L'informe d'avaluació de l'AQU en relació a l'informe de seguiment del curs 2009-2010 presentat i la informació pública disponible de la titulació esmentava alguns aspectes a millorar:

- Informació acadèmica sobre el professorat que imparteix l'ensenyament poc visible i només en forma agregada: s'ha afegit informació visible i directa del professorat del grau a les pàgines específiques d'informació de l'ensenyament.
- Informació sobre indicadors amb accés difícil, sota la informació del Sistema de Qualitat de la Facultat. Caldria enllaçar-les directament des de la informació del grau per tal de ser més accessibles: s'ha afegit un enllaç directe sota l'epígraf *Indicadors de l'ensenyament* des de les pàgines específiques d'informació del Grau.
- Indicació de l'òrgan o persona encarregat de l'aprovació de l'informe de seguiment: després d'haver establert al centre quin ha de ser l'òrgan d'aprovació, s'afegeix aquesta dada en el present informe.
- Ampliar la reflexió sobre el grau d'implantació del SAIQU (Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat): s'ha ampliat la reflexió sobre la implantació dels procediments de qualitat aprovats al centre i s'ha fet constar a l'apartat corresponent.

Així mateix, en relació a l'anàlisi valorativa de l'ensenyament es recomanava incloure dades sobre l'evolució i dades de comparació amb altres titulacions en informes de seguiment posteriors. Seguint aquesta recomanació s'afegeixen aquest tipus de dades en els apartats corresponents del present informe.

2. INFORMACIÓ PUBLICADA

2.1. Al web del centre

El centre publica al seu web (<http://www.ub.edu/biblio/>) tota la informació bàsica relacionada amb el desenvolupament operatiu del programa formatiu conjuntament amb els indicadors relacionats. Aquesta informació segueix els criteris generals d'estructura i continguts unificats per a totes les titulacions de la UB.

La informació pública s'ha estructurat segons els grups d'interès a qui s'adreça.

- Futurs estudiants: informació descriptiva general, breu i sintètica amb referents per poder demanar més informació i amb un objectiu bàsic de difusió i captació.

<http://www.ub.edu/biblio/futurs/>

- Alumnes de nou accés: informació puntual que necessiten per iniciar el procés de matrícula i les classes (destacat al juliol i setembre)

<http://www.ub.edu/biblio/futurs/>

A l'adreça indicada hi ha un apartat específic per als alumnes de nou accés amb la informació que necessiten. Tanmateix, al juliol i al setembre es crea un apartat específic destacat a la pàgina principal del web de la Facultat amb tota la informació detallada relacionada amb el procés de preinscripció i matrícula; les jornades d'acollida i l'inici de les classes.

- Alumnes de l'ensenyament: informació més pràctica per al seguiment diari dels seus estudis i sobre tots els tràmits que puguin necessitar.

<http://www.ub.edu/biblio/>

A la pàgina principal de la Facultat hi ha un menú amb accés diferenciat per als diferents col·lectius, un d'ells, el d'Alumnes de grau. L'enllaç obre fins a dos nivells jeràrquics de menú, amb totes les opcions d'informació que necessiten (guia acadèmica, beques, tràmits, instal·lacions, representants d'alumnes...)

- Societat: informació adreçada a empreses i institucions d'àmbit acadèmic i professional i altres organismes i/o persones.

<http://www.ub.edu/biblio/>

Tot i que existeix un enllaç específic sota l'epígraf *Institucions i empreses* amb informació molt centrada en les pràctiques externes (<http://www.ub.edu/biblio/institucions-i-empreses.html>), en realitat també es pot trobar informació important per a la societat distribuïda en diferents epígrafs de la pàgina principal del web de la Facultat (lloguer d'espais, recerca, publicacions, ensenyaments...). Adreçada a tota la societat hi ha també accessible l'enllaç a la informació sobre el Sistema de Qualitat del centre.

<http://www.ub.edu/biblio/sistema-de-qualitat/sistema-de-qualitat.html>

Progressivament, i d'acord amb el procés de normalització del web de les facultats que està duent a terme la UB, tota aquesta informació anirà sent modificada i reagrupada de la forma que es determini.

2.2. Al web de l'ensenyament

- Descripció general de l'ensenyament: admissió i orientació dels estudiants, competències i objectius d'aprenentatge de l'ensenyament, professorat, estructura curricular.

<http://www.ub.edu/biblio/grau-dinformacio-i-documentacio/presentacio.html>

Fins ara, la informació i dades de contacte del professorat és accessible des de dos llocs diferents. Per un costat el directori de càrrecs, unitats, serveis i personal de la Facultat (<http://www.ub.edu/biblio/directori/directori-de-la-facultat-2.html>). Per l'altre, des de la pàgina d'informació de cada assignatura, en la qual s'especifica el professorat de cada grup i es dona accés a una fitxa amb les dades de contacte.

Cap d'aquestes dues vies d'accés a la informació del professorat permetia veure ràpidament i de forma agrupada, i alhora diferenciada, la informació relativa al conjunt de professors que imparteixen docència al grau. És per això, i seguint recomanacions rebudes a l'avaluació d'AQU del curs 2009-2010 que s'ha afegit, dins del context d'informació específica del grau, un enllaç que permet accedir a les dades d'aquest subconjunt de professors del centre: <http://www.ub.edu/biblio/grau-dinformacio-i-documentacio/professorat.html>

- Dades de l'ensenyament: sistema de gestió de la qualitat al centre, dades del curs 09/10 i/o 10/11.

<http://www.ub.edu/biblio/sistema-de-qualitat/sistema-de-qualitat.html>

Tota la informació relativa al sistema de gestió de la qualitat del centre es pot trobar en l'adreça indicada, incloses les dades relatives als indicadors principals de

l'ensenyament per als cursos 2009-2010 i 2010-2011. Tanmateix, seguint recomanacions de l'avaluació de l'AQU en relació a l'informe del curs 2009.-2010, s'ha afegit un enllaç directe a la informació dels indicadors principals de l'ensenyament des de les pàgines específiques d'informació del grau per a futurs alumnes (http://www.ub.edu/biblio/docs/sistema_qualitat/dades_indicadors_publics_grau_ID_20_09-2010.pdf), sota l'epígraf *Indicadors públics*, per tal de facilitar-ne l'accés i donar més visibilitat a les dades. Properament, amb la reorganització del web del centre, s'incorporarà l'enllaç directe a aquests indicadors des de les pàgines d'informació dels ensenyaments adreçades a la societat en general.

- Informació relativa a les assignatures: pla docent

<http://www.ub.edu/biblio/grau-dinformacio-i-documentacio/plans-docents-horaris-de-classes-i-calendari-davaluacions-curs-2011-2012.html>

En aquesta adreça es dona informació sobre totes les assignatures i grups, plans docents, horaris, aules, professorat i calendari d'exàmens.

- Mecanismes de participació dels estudiants en el sistema d'assegurament de la qualitat de l'ensenyament,

<http://www.ub.edu/biblio/organs-de-govern/comissio-de-qualitat.html>

A banda de la pertinença d'alumnes a la Comissió de Qualitat en la qual es discuteixen i elaboren els procediments de qualitat i es planifica i avalua la seva implantació, els alumnes tenen representants a tots els òrgans de decisió i govern i un espai específic al Campus Virtual que facilita el contacte entre els alumnes i els seus representants, com també una pàgina informativa de la seva representació als diversos òrgans de govern (<http://www.ub.edu/biblio/espai-dels-estudiants/6.html>). També poden intervenir en la millora dels processos de forma indirecta a partir de les seves queixes i suggeriments i les seves reunions amb els tutors del Pla d'Acció Tutorial.

- Mecanismes de defensa de l'estudiant, informació sobre els procediments d'atenció de queixes, reclamacions i suggeriments

<http://www.ub.edu/biblio/directori/directori-de-la-facultat/bustia-de-suggeriments.html>

Enllaç directe des de la pàgina principal de la Facultat, apartat Dreceres, com també des d'una entrada al directori de càrrecs, unitats, serveis i personal de la Facultat. A banda d'això, hi ha alumnes a la Comissió de Qualitat i als diferents òrgans de govern, on es va aprovar i difondre, respectivament, el procediment específic de qualitat Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments. Finalment, l'enllaç directe al formulari

de queixes, reclamacions i suggeriments està visible i disponible des de l'entrada a tota la informació del grau específica que s'ofereix a l'alumnat de grau a través del menú per col·lectius de la pàgina principal de la Facultat.

El centre disposa d'un butlletí setmanal digital que fa difusió de tota l'activitat de la Facultat, els seus ensenyaments, professors i assignatures, com també de les principals notícies en relació al món professional de la biblioteconomia, la documentació i la gestió de la informació. Actualment, alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, institucions i persones relacionades amb l'àmbit que hi estiguin interessades reben per correu electrònic el sumari de les notícies publicades cada setmana, amb un enllaç que facilita anar a llegir-les completes al butlletí. <http://bd.ub.edu/noticies/>

Actualment la UB està treballant en la modificació de la web específica dels seus ensenyaments de Grau i Màster amb l'objectiu d'homogeneïtzar la informació actualment presentada i vetllar perquè aquesta informació sigui visible de forma clara i llegible i estigui disponible per a tots els grups d'interès definits.

A més, com es comentarà més endavant, l'anàlisi de les dades d'accés i matrícula, de rendiment acadèmic i d'abandonament de primer any, ha portat a iniciar el desenvolupament d'un pla de màrqueting que inclourà, entre d'altres aspectes, la creació d'un nou "microportal" adreçat als futurs alumnes amb un objectiu molt clar de difusió de la professió i del contingut i objectius del grau.

2.3. Seguiment i actualització de la informació publicada

La posada en marxa del sistema d'assegurament de la qualitat (SAIQU) introdueix els mecanismes per assegurar que la informació disponible sigui correcta i que s'actualitza amb la freqüència adequada. A tal efecte a tots els apartats del web s'indica la data de la darrera actualització.

- La informació s'actualitza de forma periòdica amb diferent freqüència segons els casos: diàriament en els casos de notícies i agenda.
- Anualment o semestralment pel que fa a la informació de planificació de l'ensenyament, d'acord amb els períodes establerts per als canvis en la planificació docent.
- Puntualment, quan escau, en el cas de situacions de canvi no previstes.

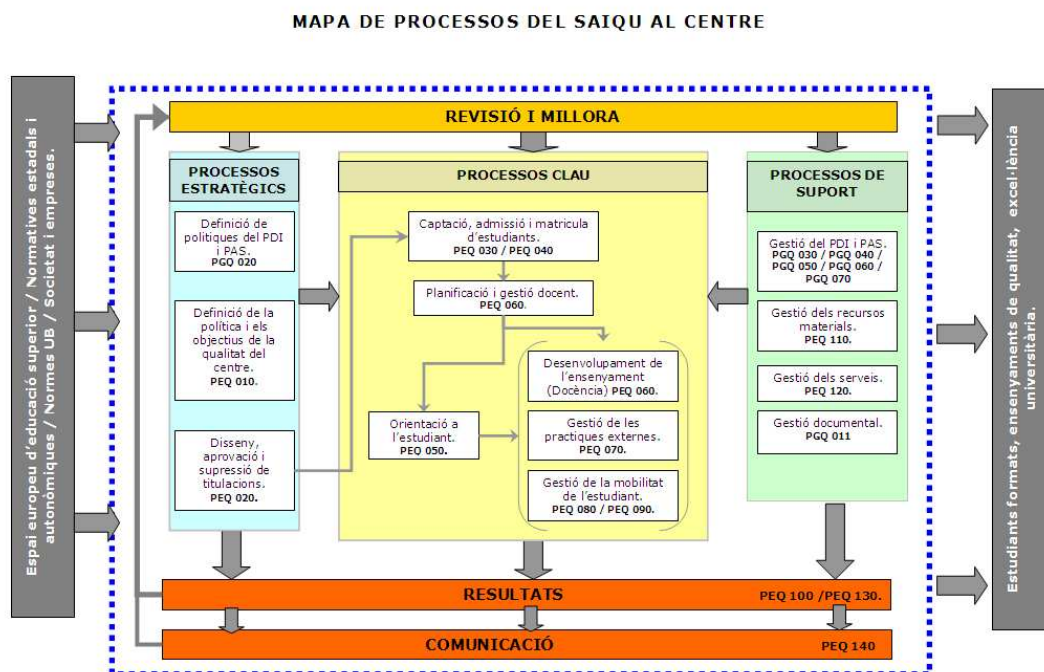
Per tal de mantenir sempre la vigència de la informació al web, els responsables (degà, secretari docent, cap de secretaria, becari i professor coordinador del web) es reuneixen periòdicament.

3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT

Anàlisi de la informació i valoració d'indicadors

A través del sistema d'Assegurament de la Qualitat (SAIQU) s'ha elaborat el mapa de processos de cada centre, cosa que ha permès identificar i classificar cada un dels processos clau que intervenen en el programa formatiu de l'ensenyament. A més, el SAIQU proposa el desplegament gradual d'un conjunt d'indicadors lligats als diversos processos, fins al moment de l'acreditació.

Una de les tasques que ha estat duent a terme la Comissió de Qualitat del centre és desplegar el SAIQU a través del mapa de processos i els seus procediments associats. D'aquesta manera des del centre ja s'ha reflexionat sobre qui i com s'ha de fer la tasca de planificació i avaluació dels diversos processos.



El nostre ensenyament es va iniciar al curs 2009-10 per la qual cosa els processos sotmesos a un seguiment més exhaustiu són els següents:

- Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)
- Planificació i gestió docent (PEQ 060) —l'apartat de la publicació dels plans docents al GRAD, campus virtual i al web de l'ensenyament

- Queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)
- Resultats (PEQ 130) —l'apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants.

Pel que fa a d'altres indicadors relacionats amb el desenvolupament de l'ensenyament, com ara el Treball Final de Grau, les pràctiques externes (PEQ 070), les dades de mobilitat nacional (PEQ 090) i internacional (PEQ 080), dir que els procediments específics de qualitat del centre es troben en procés d'aprovació i implantació, atès que per al curs 2011-2012 ja es disposarà de dades d'anàlisi suficients d'acord amb el calendari d'implantació de l'ensenyament.

Malgrat tot, el fet d'haver avançat l'oferta de crèdits respecte del calendari d'implantació per als alumnes que s'adaptaven de la diplomatura o que volien obtenir la retitulació, fa que es disposi de dades relacionades amb el TFG les pràctiques externes no curriculars i la mobilitat, activitats a les quals aquest grup d'alumnes ha pogut accedir. Ateses les característiques les dades no es poden considerar representatives del conjunt de l'alumnat de l'ensenyament, tot i que poden oferir informació útil de referència en el futur.

3.1. Dades sobre l'accés i la matrícula

El procediment de qualitat PEQ 030 estableix que el Consell d'Estudis del grau analitza les dades relatives a l'accés, la matriculació i el perfil dels nous estudiants a partir de la informació proporcionada per: Planificació Academicodocent, la Secretaria d'Estudiants i Docència i el coordinador del Pla d'Acció Tutorial (que les obté a través dels tutors que realitzen les tutories). El cap d'estudis fa arribar les conclusions de valoració del Consell al deganat i se n'informa a la Junta de Centre, que ha d'aprovar les propostes de millora que es presentin. En concret, la valoració de les dades es va fer en reunió de Consell d'estudis de 15 de desembre de 2010, atès que les dades relatives a la matriculació de l'octubre (aproximadament la meitat de la matrícula) no estaven disponibles abans.

Els alumnes de nou accés van ser 132, als quals cal sumar els alumnes que es van adaptar des de la diplomatura en Biblioteconomia i Documentació. En relació al curs anterior, aquesta xifra suposa una disminució de 5 alumnes matriculats, produint-se una lleugera disminució del total de sol·licituds en relació al nombre de places ofertes, disminució que, si bé no sembla important, continua la tendència a la baixa iniciada ja fa anys amb la diplomatura. Tant el nombre d'adaptats com el de retitulats també és menor que el curs 2009-2010, malgrat que aquest aspecte es considera del tot normal i estava previst.

Tot i que n'hi ha d'altres, la diferència més important en relació al curs 2009-2010 ha estat que aproximadament la meitat de la matrícula es va produir al juliol i la resta entre els mesos de setembre i octubre. En el període de juny només van entrar 55 dels 133 alumnes. Això implica una entrada tardana important d'alumnat en gran part no prou motivat, que volia fer altres estudis i no ha pogut entrar allà on volia. De fet, el total de sol·licituds en primera preferència respecte al nombre de places va baixar del 0,78 al 0,48 d'un curs al següent. Aquest fet va motivar, a banda de moltes dificultats i decisions d'última hora en l'organització de la docència

i l'assignació de professorat, uns resultats finals de rendiment acadèmic més baixos que els curs anterior i pot implicar, per al el curs 2011-2012, una constatació de l'augment d'abandonament inicial, tal com es comentarà a l'apartat corresponent a l'anàlisi de resultats.

La informació obtinguda durant les entrevistes de matrícula amb els tutors del Pla d'Acció Tutorial confirmen que la major part d'alumnes arribats a l'octubre volien fer altres estudis en els quals no han pogut obtenir plaça. A les tutories se'ls demanava pel motiu de triar l'ensenyament i molts van manifestar de forma explícita que a casa els havien dit que no podien estar un any sense fer res, havien vist la nota de tall i els semblava més fàcil que entrar a d'altres carreres amb la mateixa nota, com ara Física o Matemàtiques. Passat un any, volien tornar a provar d'entrar allà on volien.

El valor de la nota d'accés del quintil no és del tot comparable amb la del curs anterior, atès el canvi produït en el sistema de ponderacions. Tanmateix, si abans el sostre era 10 i ara 14, la diferència proporcional entre el 6,9 anterior i el 9,1 actual porta a considerar que aquest valor ha estat més baix que el curs anterior. Això, sumat al manteniment de la nota de tall en un 5, i a la disminució en nombre total de sol·licituds en relació al total de places ofertes, fa que els resultats de rendiment puguin no ser els més desitjables.

El percentatge d'estudiants matriculats al grau d'Informació i Documentació a la UB en relació als alumnes matriculats a la resta d'universitats públiques catalanes és del 100 %. Actualment, la UB és l'única universitat pública que ofereix el grau i ho fa en format presencial. La UOC l'ofereix en format no presencial. Pel que fa a dades del mateix grau en altres universitats espanyoles, les xifres de matrícula de nou accés al grau són superiors a la UB. En relació a ensenyaments similars o relacionats a la mateixa UB, resulta extremadament difícil establir comparacions, atesa la diferència en els continguts amb altres titulacions. Es tracta d'un ensenyament amb pocs estudiants i amb una oferta de places baixa, d'acord amb la demanda. Hi ha d'altres ensenyaments similars quant a volum de places ofertes, però amb més demanda concentrada al juliol, la qual cosa genera una nota de tall més alta i estudiants més motivats i preparats que obtindran, segurament, millors resultats de rendiment.

Igualment, s'ha produït un augment en el nombre d'estudiants matriculats a temps complet (es passa d'un 73,8 % a un 78,8 %, dada que podria anar associada a una disminució en el rendiment acadèmic pel que té d'augment d'exigència de temps de dedicació a l'estudi. L'anàlisi del perfil per edats mostra un nombre d'estudiants menors de 20 anys similar al del curs anterior, un 39 %. Entre els 24 i els 35 es concentra més del 30 % de l'alumnat de nou accés. L'alumnat de més edat habitualment treballa, la qual cosa fa que no disposi de prou temps de dedicació a l'estudi. Segons les dades analitzades, treballa aproximadament un 49 % de l'alumnat de nou accés del curs 2010-2011, i un 42 % ho fa més de 15 hores setmanals. Persones que treballen i que trien l'itinerari a temps complet, poden trobar-se amb què no disposen de prou temps com per fer el seguiment de totes les assignatures i presentar-se a tota l'avaluació.

Pel que fa a les vies d'accés, destaca el fet que s'ha reduït en 10 punts els alumnes que vénen de les PAAU, passant a ser només un 51,9 %. A més, d'aquest conjunt d'alumnes, més d'un 42 % havia superat les proves d'accés al setembre i només un 34 % ho havia fet al juny. També baixa el nombre d'accessos des d'altres estudis iniciats, que passa del 23 % al 15 %. Les persones ja titulades augmenten en més de 2 punts percentuals, la qual cosa fa augmentar, encara més, l'edat dels estudiants de nou accés. A més, un 7,52 % dels nous alumnes han accedit sense estudis previs, per les vies de més grans de 25 o de 40 anys. Totes aquestes xifres podrien indicar una menor preparació inicial i, com a conseqüència, un resultat de rendiment més baix.

Si es tenen en compte les opcions de batxillerat dels alumnes que vénen de PAAU, es veu que entre les humanitats i les ciències socials sumen la major part dels assignats per aquesta via, la qual cosa mostra un perfil adequat a l'ensenyament però amb una gran varietat, pròpia d'aquestes dues branques del coneixement. Si s'observen altres preferències triades pels alumnes matriculats o altres estudis iniciats o completats es veuen ensenyaments tan diferents com ara Criminologia, Treball Social, Comunicació Audiovisual, Dret, Psicologia o Educació Infantil, entre d'altres. No es pot establir un origen predominant.

Davant de totes aquestes dades, les propostes de millora passen, necessàriament, per augmentar la captació i la matrícula de juliol. D'acord amb això, el deganat impulsarà i durà a terme un pla de màrqueting, que s'iniciarà amb un estudi sobre les motivacions que porten als alumnes a triar l'ensenyament, punts forts i punts febles de la Facultat i l'ensenyament aportats per alumnes ja titulats, i coneixements sobre l'ensenyament i la professió previs a la matriculació. La idea seria millorar la difusió, potenciar els punts forts i millorar els punts febles, per poder elaborar un missatge més concret i dur a terme unes accions de captació centrades en els àmbits més adequats.

Paral·lelament, i atenent als arguments ja avançats a l'informe de seguiment del curs 2009-2010, de context social actual d'ús i consum d'informació a tots els àmbits (oci, feina i formació) en format semipresencial, i atès el volum d'alumnes que accedeixen a la titulació majors de 25 anys i que treballa regularment, s'ha optat finalment per dur endavant l'elaboració de la proposta d'una oferta formativa en format semipresencial, no coberta per cap altra universitat catalana. Aquesta proposta segurament ajudarà a augmentar el volum de sol·licituds, ajudant a captar alumnat que d'altra manera no es captaria. A més, el format semipresencial podria facilitar el procés d'aprenentatge de l'alumnat, ja que s'ajustaria més a les característiques i disponibilitat del seu perfil.

Altres aspectes relacionats amb el perfil de l'alumnat de nou accés que resulten importants per a l'ensenyament es centren en els coneixements previs amb què arriba en relació a la llengua anglesa i al domini d'eines informàtiques i tecnologia bàsica, aspectes presents en el perfil d'ingrés recomanat. Entre les competències transversals que s'avaluen al grau hi ha el coneixement de l'anglès, aspecte bàsic per a un bon professional. Amb aquesta finalitat el curs 2011-2012 s'oferirà una assignatura obligatòria en anglès a tercer curs, i el 2012-2013 es

presentarà i defensarà una part del treball final de grau en anglès, entre d'altres activitats. Dels 133 alumnes matriculats, només un 1,5 apuntava un desconeixement absolut de l'anglès en relació a la comprensió escrita, xifra que augmenta fins a un 4,5 en l'expressió oral i un 5,3 en l'expressió escrita. Un 95,5 % l'havia treballat a l'institut (3 punts per sobre que el curs 2009-2010) o centre d'estudis previs, per bé que les persones que consideraven que en tenien un bon domini se situen en el 59,4 % quant a la comprensió oral, baixant fins al 42,1 % en expressió escrita i al 32,3 % pel que fa a l'expressió oral. L'anàlisi mostra un domini de l'anglès més baix que el curs anterior, tot i haver més alumnat que ha estudiat anglès en el centre d'estudis previ a la universitat. Aquest aspecte del perfil dels alumnes requerirà d'algunes mesures per facilitar a l'alumnat que puguin assolir la competència al llarg dels seus estudis i que el perfil real s'ajusti al perfil d'ingrés establert. Una de les accions de millora que es poden dur a terme és la programació d'assignatures optatives impartides en anglès per tal d'ajudar als alumnes a practicar i adquirir més domini de la competència.

Pel que fa a l'ús i coneixement de les tecnologies, les dades relatives a l'ús habitual d'ordinadors han augmentat en relació al curs anterior. El curs 2009-2010, un 89 % disposaven d'ordinador amb connexió a Internet a casa mentre que el curs 2010-2011 ja eren el 95,5 %. També ha pujat fins el 88,7 % el domini de processadors de textos, baixa un punt percentual el domini dels fulls de càlcul però puja 8 punts el coneixement de bases de dades. El 100 % de l'alumnat de nou accés disposa de correu electrònic. Aquest nivell de coneixements, tot i ser millor, segueix sense considerar-se òptim en relació al perfil d'ingrés definit, especialment pel que fa al coneixement de fulls de càlcul i de bases de dades. A més, a les assignatures dedicades a les tecnologies de la informació es detecta que el coneixement declarat per l'alumnat quant a aquests conceptes es limita al funcionament d'una única aplicació en cada cas, sense que això representi un coneixement real dels conceptes implicats. A banda de l'assessorament en aquest sentit a partir de les tutories del PAT abans de la matrícula, existeixen assignatures obligatòries a primer curs relacionades amb les tecnologies de la informació i es fa ús de tecnologies diverses a gairebé totes les assignatures, de manera que l'alumnat ja veu que ha d'adquirir més habilitats i coneixements en aquest àmbit. Un aspecte que pot ajudar a aconseguir un perfil d'alumnat amb més domini de les tecnologies de la informació és el canvi d'imatge tradicional que la societat té de la professió, principal i gairebé exclusivament relacionada, encara, amb llibres i documents en paper. En aquest sentit, es pensa que el pla de màrqueting que s'ha començat a treballar pot aportar molts beneficis.

Malgrat disposar d'aquestes dades, el perfil d'ingrés definit a la memòria de verificació de la titulació no conté prou ítems mesurables com per permetre la comparació amb el perfil d'ingrés real de l'alumnat i establir una taxa de coincidència. La major part de les característiques del perfil d'ingrés recomanat està referida a interessos, actituds i maneres de fer. En aquest sentit es proposen dues accions de millora. En primer lloc es mirarà de convertir els ítems en preguntes que es puguin fer a l'alumnat en les tutories del PAT, de manera que les seves respostes ens donin la mesura. Una segona proposta és estudiar una possible modificació del perfil d'ingrés establert a la memòria de verificació, mirant de concretar unes característiques

més fàcilment mesurables quantitativament, tenint en compte, però, que estem dins de l'àmbit de les ciències socials (obertes a perfils molt amplis i menys definits a priori que en altres branques) i que s'està parlant d'un grau, que no té uns perfils i requisits previs d'accés i admissió clars com pot ser el cas dels estudis de postgrau.

3.2. Plans docents

A la Facultat està implantat el procediment específic de qualitat PEQ 060, que estableix qui proposa els plans docents i les seves modificacions (professors i coordinadors d'assignatures), qui els analitza i debat (Equips de Treball Docent i Comitè de Coordinació Docent) i qui els aprova (Consell de Departament, Consell d'Estudis i Comissió Acadèmica de Facultat), com també els terminis en què cal fer-ho, seguint els criteris establerts a la normativa de la UB sobre plans docents i el calendari de planificació de l'oferta docent.

El 100 % dels plans docents estan introduïts al GRAD (eina de planificació acadèmica de la UB), aspecte que fa possible la publicació d'aquesta informació pública de forma automàtica al web de la Facultat. Cal dir que la Facultat considera imprescindible que aquesta informació estigui sempre disponible al web abans del període de matrícula de nou accés, per tal que els futurs alumnes puguin veure els objectius, els continguts, la metodologia i l'avaluació de les assignatures que formen el pla d'estudis, com la resta d'elements que la normativa sobre plans docents de la UB estableix com a obligatoris.

Pel que fa al nombre d'estudiants per assignatura, ens trobem amb volums molt diferents, atesa la varietat de perfils. Els alumnes adaptats i els que opten a la retitulació tenen reconeguda una part important d'assignatures, especialment les de primer curs, però també d'altres cursos. Com a segon any d'implantació, el curs 2010-2011 hi ha hagut un 7,14 % d'assignatures amb menys de 10 alumnes matriculats. Aquest fet es deu a la implantació d'algunes assignatures de tercer i quart, a les quals només podien accedir alumnes adaptats o que optaven a la retitulació però que era necessari implantar per poder facilitar la graduació d'alguns alumnes amb molts crèdits reconeguts. Si es miren les dades relatives a les assignatures corresponents a l'itinerari normal segons el calendari d'implantació (1r i 2n curs), totes obligatòries, no es veu cap assignatura amb menys de 10 alumnes matriculats. Aquest fet es tornarà a produir en major o menor mesura durant dos cursos més i especialment pel que fa a les assignatures optatives que se situen a tercer i quart curs de la titulació, fins que es completin els quatre cursos previstos en el calendari d'implantació. Per tal d'optimitzar recursos, la Facultat mirarà de programar una oferta d'optativitat el més reduïda possible, que permeti donar les opcions necessàries però una mica per sota de la ràtio prevista inicialment.

Pel que fa als alumnes repetidors, les assignatures de primer curs són les que tenen una taxa més alta, aspecte del tot normal atenent al calendari d'implantació. En general se situen entre

el 10 i el 20 % de primera repetició, amb alguna excepció. Hi ha una assignatura que concentra només el 5,8 %, assignatura que, com es comentarà en el capítol d'anàlisi de resultats, també té una taxa d'èxit molt superior a la mitjana d'assignatures de primer curs. Hi ha una altra assignatura amb una taxa de repetidors superior a la resta, arriba al 21,2 %. Aquesta assignatura té una característica que la fa diferent de la resta: és anual, aspecte que pot motivar la diferència observada, atès que es relaciona, també, amb la taxa més alta d'alumnat no presentat. Les assignatures de segon curs que es van implantar el 2009-2010 per a adaptats i alumnes que optaven a la retitulació han tingut ja alguns repetidors però aquests són pocs. A banda del calendari d'implantació, tal com es comentarà al capítol d'anàlisi de resultats de rendiment acadèmic, les assignatures de primer curs són les que tenen habitualment un percentatge d'èxit i d'eficiència més baix i per tant, aquestes assignatures concentren, en general, les taxes més altes d'alumnes repetidors.

En principi no es proposa cap acció de millora però es farà el seguiment d'aquest indicador en cursos posteriors per tal d'identificar alguna possible tendència que calgui corregir.

3.3. Pràctiques externes

El curs 2010-2011 no s'havien implantat encara les pràctiques externes curriculars, atès que en ser una assignatura de quart curs, els únics alumnes que hi podien optar eren els que accedien a una retitulació i aquest col·lectiu ja les té reconegudes en haver-les fet a la diplomatura que ha estat substituïda pel grau.

Pel que fa a les pràctiques externes no curriculars, només alguns dels alumnes adaptats hi han pogut optar, atès que la normativa exigeix disposar de la meitat dels crèdits de l'ensenyament superats per poder-les fer. Quant a l'alumnat que accedeix a la retitulació, aquest ja té feina en l'àmbit des de fa temps i, o bé no té temps per dedicar-hi, o bé considera que ja no les necessita com a part de la seva formació.

Actualment ja es disposa al centre del procediment de qualitat PEQ 070, que regula la gestió de les pràctiques externes. Tot i no haver-se aplicat aquest procediment durant el curs 2010-2011, les dades de què es disposa, tal i com s'estableix en el procediment, han estat analitzades pel deganat, a partir de la informació aportada pel professor responsable de pràctiques externes no curriculars i de la Secretaria d'Estudiants i Docència, que s'han basat alhora en els informes proporcionats per tutors i alumnat.

19 alumnes del grau han fet pràctiques no curriculars a Catalunya i 3 han fet pràctiques d'estiu a l'estranger. Tot i que fins ara aquests dos tipus d'activitats es gestionaven de forma separada, ara s'estan unificant, atès que les últimes es consideren també pràctiques externes no curriculars. Això suposa una mica més del 7 % del total de l'alumnat de l'ensenyament però,

com ja hem dit, la proporció d'alumnes que podien realitzar aquesta activitat és molt petita. De fet, el nombre total d'alumnes adaptats o retitulats al grau el curs 2010-2011 era de 80 (per tant, estaríem parlant d'un 26 % dels alumnes) i no tots els adaptats tenien els 120 crèdits superats que són necessaris per poder fer pràctiques no curriculars, amb la qual cosa el percentatge augmenta.

Malauradament, no podem aportar indicadors d'informes totals i/o favorables presentats, ni per part dels alumnes ni per parts dels tutors, ja que no totes les empreses i alumnes els han presentat. Per norma general es disposa de més informes de les empreses de destí i que dels propis alumnes. La normativa que n'estableix l'obligatorietat es va aprovar ja bastant avançat el curs, igual que els models de documents que l'acompanyaven. Amb els ensenyaments anteriors, l'alumnat podia sol·licitar el reconeixement de crèdits de lliure elecció per aquest tipus d'activitat i per poder sol·licitar-lo calia que presentés una memòria. Tanmateix, actualment això no és possible i l'únic avantatge existent de presentar l'informe final és que aquestes activitat constin al Suplement Europeu al Títol, aspecte que no sembla representar prou incentiu. Això fa que sigui difícil aconseguir que, un cop finalitzades les pràctiques elaborin cap informi al respecte.

Actualment, ja s'ha enviat un recordatori als alumnes que han realitzat aquest tipus de pràctiques no curriculars i als centres on les han dut a terme per tal que lliurin els informes de valoració. Amb vista al curs que ve, caldrà establir un protocol de control més acurat de compliment d'aquesta responsabilitat. Això requerirà, també, emprendre accions diverses de difusió de la normativa a tots els col·lectius implicats: alumnat, empreses o institucions i responsables i tutors de la pròpia Facultat.

Un problema amb què ens hem trobat és que als fulls de valoració que alumnes i empreses ens fan arribar no s'identifica de forma clara i unívoca si la valoració de l'estada en pràctiques ha estat positiva o no, fet que no permet mesurar ràpidament la valoració en termes quantitius. En aquest sentit, a la redacció del PEQ 070, que regula la gestió dels pràctiques, s'hi ha afegit clarament que els informes han de contenir l'esmentada valoració quantitativa.

3.4. Mobilitat nacional i internacional

Actualment s'estan treballant a la Comissió de Qualitat del centre els procediments específics de qualitat PEQ 080 i PEQ 090, que estableixen i regulen la gestió dels programes de mobilitat internacional i nacionals respectivament.

Degut al propi calendari d'implantació del grau només alguns dels 80 alumnes adaptats i/o que optaven a la retitulació complien els requisits per poder accedir a aquest tipus d'activitat, atès que cal disposar de la meitat dels crèdits de l'ensenyament superats. Malgrat això, es disposa d'algunes dades proporcionades pels responsables de les dues activitats al centre, que les

han facilitades al deganat.

Pel que fa a programes de mobilitat nacional, cap alumne del grau va marxar a una altra universitat espanyola i cap alumne d'una altra universitat espanyola va venir a la Facultat. Que no vingui cap alumne pot estar relacionat amb un problema lingüístic que, per desconeixement, espanti als possibles estudiants interessats a venir. Potser caldria fer una difusió adequada en castellà per arribar als alumnes de fora, atès que els alumnes estrangers que vénen no solen tenir cap problema passades dues setmanes i els alumnes espanyols de fora de Catalunya que vénen a iniciar estudis aquí des d'un principi tampoc no han tingut mai cap problema real a causa de l'idioma. Pel que comenta el propi alumnat als seus tutors i professors, no hi ha gaire interès per marxar i l'estudiant s'estima més, si pot, fer una estada a l'estranger més que no pas a universitats espanyoles.

Quant a mobilitat internacional, un alumne del grau va marxar fora (Brasil) i tres alumnes estrangers van venir (Mèxic, Itàlia i Grècia). Dels quatre casos, dos s'emmarcaven en el programa Erasmus i els altres dos eren convenis d'intercanvi.

Els estudiants que marxen l'estranger no són molts, tot i que l'experiència en la diplomatura i la llicenciatura, substituïdes pel grau, ens demostra que cada any van marxant. Els motius principals que addueixen els nostres estudiants per no marxar són dos: la manca de finançament suficient i el fet que l'estada fora els allarga els estudis perquè no troben assignatures afins per fer prou crèdits.

Molts alumnes que volen marxar fora, s'estimen més optar per l'activitat de pràctiques d'estiu a l'estranger, que s'inclou dins de les pràctiques externes no curriculars. Aquest servei de la Facultat permet a l'alumnat sortir a l'estranger però sense que interfereixi amb els seus estudis ni els allargui en un semestre. Les pràctiques d'estiu a l'estranger duren menys temps, quan els alumnes tenen vacances (juliol i agost) i, sovint, a canvi d'alguns diners o de manutenció i allotjament gratuït.

Tot els alumnes que marxen a l'estranger tornen molt satisfets amb l'experiència i destaquen l'acompanyament de la Facultat mentre estan fora i el manteniment del contacte a partir de l'espai creat per la Facultat "Mòbils BiD" (<http://mobilsbid.blogspot.com/>), en el qual expliquen les seves experiències i se'ls facilita informació que els pot resultar útil.

3.5. Treball final de grau

Només un grup reduït d'alumnes que optaven a la retitulació complien amb els requisits per poder presentar el TFG. Se'n van matricular 10 i finalment se'n van presentar només 9. Entre aquests 9 estudiants tots van superar l'assignatura amb èxit, malgrat que la nota més alta va ser un 8.

El TFG té l'objectiu principal d'avaluar les competències transversals, aplicades a les específiques i als coneixements, treballats i adquirits al llarg de tota la carrera. El col·lectiu d'alumnes concret que s'hi va poder presentar el curs 2010-2011 no ha treballat i adquirit totes aquestes competències al llarg del grau i és per això que ni les dades de treballs presentats ni les qualificacions obtingudes es poden considerar gens representatives. Tanmateix, aporten informació i experiència útil, que serà tinguda en compte amb vista a millorar els processos relacionats amb la gestió, enfocament i avaluació del TFG.

Tot i no existir cap procediment específic de qualitat en relació al TFG, sí que s'ha elaborat recentment una normativa de centre que recull la regulació i l'establiment de diferents aspectes i criteris indicats en la normativa general de la UB. L'aplicació d'aquesta normativa fa imprescindible modificar, definir i concretar procediments i criteris diversos per part de la Facultat, tasca a la qual ajudarà l'experiència adquirida durant el curs 2010-2011.

3.6. Queixes, reclamacions i suggeriments

Tal com s'estableix al PEQ 100, procediment específic de qualitat per a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments, l'alumnat del centre pot fer arribar les seves queixes i suggeriments a través d'un formulari disponible al web, com també omplint el mateix formulari en paper disponible a la secretaria de la Facultat. Les demandes arriben a la SED (Secretaria d'estudiants i docència) que, seguint un protocol intern associat al PEQ, les introdueix en una base de dades *ad hoc* i les deriva al responsable establert per a cada unitat segons la naturalesa de la queixa o el suggeriment.

L'informe final elaborat per la SED sobre la gestió de queixes i suggeriments del curs 2010-2011, indica que se n'han rebut només 10 queixes per part de l'alumnat de grau. El nombre és baix i això es deu a que existeixen altres vies que els estudiants fan servir amb més assiduitat, com són el contacte amb els seus tutors de PAT (Pla d'Acció Tutorial) o la comunicació directa amb el cap d'estudis. Només s'han rebut queixes, un suggeriment i cap reclamació.

La major part d'aquestes queixes fan referència a qüestions d'avaluació i qualificació o de càrrega de feina i han estat vehiculades a través del cap d'estudis o de la directora del departament. En alguns casos, aquestes queixes han pres forma final de proposta de millora debatuda i aprovada en el Consell d'estudis de grau. Un exemple és la decisió d'elaborar un

calendari conjunt, per cursos, de totes les proves d'avaluació i lliurament d'exercicis que formen part de l'avaluació continuada de totes les assignatures, per tal de detectar coincidències i acumulacions i mirar de reduir el problema de càrrega excessiva de feina concentrada. En d'altres casos, l'opció ha estat actuar directament amb el professor implicat a través del cap d'estudis o bé de la directora del departament.

Altres temes de queixes puntuals han estat relacionats amb el pagament de matrícula, informació inadequada al web o la tramitació de convenis de cooperació educativa, com també en algun cas, de condicions d'edifici i horaris d'aules d'informàtica.

Els terminis de primera acció i resposta o resolució final estan establerts al propi procediment de qualitat: 3 dies hàbils i 15 dies hàbils, respectivament. Pel que fa al primer termini, és una dada que no ha quedat registrada en la aplicació informàtica que gestiona les demandes i, per tant, no podem saber si s'ha acomplert, atès que no se'n té cap evidència.

El temps emprat en la resposta o resolució final està en 15,77 dies de mitjana, temps que es pot considerar, en alguns casos, excessiu. Un dels motius ha estat la necessitat de dur a debat i aprovació del Consell d'estudis algunes qüestions, atès que no semblava raonable convocar una reunió d'aquest òrgan amb aquest únic punt a l'ordre del dia. L'anàlisi de les dades presents a l'informe elaborat per la SED indica que, en gran part de casos, aquestes queixes eren de situacions molt puntuals i no necessitaven arribar al Consell d'estudis, sinó que podien ser resoltes directament pel cap d'estudis amb el professorat implicat.

En aquest sentit, es proposen algunes accions de millora que afectarien al propi procediment de qualitat i al protocol intern associat, com ara les modificacions necessàries a l'aplicació informàtica per poder controlar el temps de resposta o derivació inicial i la concreció del circuit i les responsabilitats de resposta o resolució final, amb l'objectiu d'escurçar el temps de resposta final. Un altre tipus d'acció de millora que genera aquesta anàlisi és la ja esmentada més amunt, de creació d'un calendari de proves i lliurament d'avaluació continuada.

3.7. Resultats

3.7.1 Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures

El procediment de qualitat PEQ 6444 130, d'anàlisi de resultats, estableix que els directors de Departament analitzen les dades relatives a l'acció docent del professorat i emeten un informe que es valora al Consell de departament; el cap d'estudis analitza les dades relatives a la planificació de les assignatures i emet un informe que es valora al Consell d'Estudis. Directors de Departament i cap d'estudis transmeten al Deganat propostes d'accions de millora sorgides de la valoració realitzada. El Deganat les sotmet, si escau, a l'aprovació de la Junta del centre.

La informació referida a aquest ítem s'extreu del resultat de les enquestes d'opinió que els alumnes tenen disponibles en línia. No és obligatori per a l'alumnat omplir les enquestes i el volum de formularis que aquest troba per omplir al seu espai personal de la intranet de la UB pot resultar excessiu (una per assignatura més una per cada professor que hi intervé). Això fa que la previsió quant a taxa de participació sigui baixa en general a tots els ensenyaments. Per aquest motiu, ja des del curs 2009.-2010 es va fer una forta campanya de difusió i promoció de la participació entre l'alumnat, la qual cosa va aportar uns bon resultats. El curs 2010-2011 es va continuar amb aquesta campanya i fins i tot s'hi va afegir algun element, com ara la tramesa de missatges SMS per avisar a l'alumnat de l'inici del període i com a recordatori tres dies abans de finalitzar.

Pel que fa al primer semestre, els resultats quant a participació van ser superiors al del curs anterior, sobrepasant el 51,4 % en el cas d'enquestes d'assignatures i el 46,1 % en el cas d'enquestes sobre acció docent del professorat. El segon semestre, tal i com havia succeït el curs anterior, es va produir una disminució important i la participació va baixar fins el 27,1 % i el 24,2 %. Aquesta gran davallada es va produir de forma generalitzada a tots els ensenyaments de grau de la UB. La qüestió s'ha analitzat diverses vegades a diferents àmbits de la institució durant dos cursos i no se'n troba cap explicació del tot convincent.

Pel que fa a la valoració que fan els alumnes del primer semestre, la satisfacció global amb la planificació de les assignatures ha baixat lleugerament en relació al curs anterior. De tenir tots els ítems per sobre de 7 s'ha passat a tenir-ne només un, el que correspon a espais i instal·lacions, amb un 7,6. La resta es mouen entre el 6,6 i el 6,9. La satisfacció global baixa una mica i passa del 7,1 al 6,7. En canvi, quant al segon semestre es produeix una lleugera disminució en algun ítem en relació al primer semestre, però en general es mantenen les valoracions i això suposa una millora important quant als resultats del curs 2009-2010, ja que l'ítem pitjor puntuat està amb un 6,35 mentre que el curs anterior s'estava per sota del 6 en la meitat dels casos. La satisfacció global augmenta del 6 al 6,4. L'ítem sobre coordinació entre els diferents professors que comparteixen assignatures millora visiblement, passant del 5,4 al 6,7, la qual cosa es valora molt positivament.

Quant a valoració de l'acció docent del professorat, es baixa lleugerament al primer semestre, passant d'un 7,4 de satisfacció global el curs anterior al 7,2. L'ítem millor valorat és la comunicació i relació amb l'alumnat, amb un 7,5 i el pitjor la capacitat de motivar, que se situa en un 6,8. El segon semestre, igual que el curs 2009-2010 es produeix una disminució en les valoracions en relació al primer semestre però, igual que ha passat amb la valoració de les assignatures, es millora notablement la puntuació en relació al curs anterior. Ja no hi ha cap valoració per sota de 6 i la satisfacció global passa del 6,3 al 6,8. A més, s'aconsegueix passar del 7 en dos ítems.

La valoració que s'ha fet d'aquests resultats de les enquestes és positiva. Si bé caldria trobar la manera d'augmentar la participació en el segon semestre, s'ha aconseguit millorar de forma visible les puntuacions del segon semestre en relació al curs anterior i ara els dos semestres

es mostren valorats de forma molt similar. Això mostra que les accions endegades de converses amb el professorat i de foment de la coordinació han donat els seus fruits. Així mateix, es posa de relleu l'esforç individual que fa el professorat en analitzar els seus propis resultats i aplicar modificacions per millorar, aspecte que ha estat facilitat en gran mesura pel fet disposar dels resultats a temps de poder introduir canvis als plans docents.

Analitzades les dades per part de la direcció del departament, es conclou el seu informe amb alguns aspectes que val la pena comentar:

- Es troba a faltar a l'enquesta alguna pregunta sobre la dedicació de l'alumne a l'assignatura, atès que la percepció del professorat és que està bastant per sota del que seria desitjable.
- Amoïna el fet que es demani a l'alumnat sobre el disseny de l'avaluació, atès que no es considera que estigui prou preparat ni disposi de prou coneixements com per valorar-ho més enllà del "m'agrada" o "no m'agrada".
- Es considera que, tot i que preocupa que l'alumnat cregui que el professor no és capaç de motivar-lo, l'alumnat hauria de venir ja motivat a fer uns estudis universitaris, amb afany d'adquirir coneixements i habilitats en un àmbit que li interessa i que ha triat voluntàriament.
- Excepte en tres casos en els quals ja s'ha actuat directament amb entrevistes, el departament considera que els 45 professors han estat ben valorats. Malgrat tot, el departament continuarà afavorint la formació continuada del professorat i l'intercanvi amb altres col·legues per a facilitar la millora contínua.
- Hi ha un 15 % d'assignatures que han estat valorades per sota de 5. En aquests casos, tant el cap d'estudis com la direcció del departament s'entrevistaran amb el professorat i es mirarà de trobar solucions.

En relació a aconseguir l'augment de la taxa de participació al segon semestre, en reunió de consell d'estudis es van fer algunes propostes de millora, com ara enviar un missatge d'agraïment a l'alumnat per haver-hi participat un cop finalitzat el termini d'enquestes; afegir un missatge d'informació de les enquestes que s'envia des del PAT, una explicació del procés d'anàlisi i valoració de les dades per tal de mostrar la serietat amb què es tracten les dades i combatre la idea que no es fa res amb els resultats i que les enquestes no tenen cap conseqüència. En relació als resultats que no són tan positius com es voldria, es mantenen accions com ara les entrevistes del cap d'estudis i la directora de departament amb els professors amb resultats negatius per tal d'ajudar-los a identificar el problema i mirar de trobar-hi solucions.

3.7.2 Rendiment acadèmic

L'anàlisi, valoració i propostes de millora previstes en el procediment específic de qualitat d'anàlisi de resultats (PEQ 6444 130) es concreta en el seguiment, la valoració i l'emissió de l'informe final que fa el Consell d'Estudis i que transmet al Deganat. L'informe inclou l'anàlisi, la valoració i les propostes de millora, que el Deganat, si escau, sotmetrà posteriorment a l'aprovació de la Junta de Facultat.

La taxa d'abandonament inicial és força elevada i una mica més alta que el curs anterior, un 37,9 %. La xifra se situa al mateix nivell que les obtingudes per altres titulacions de la UB, que també estan per sobre del 30 %. Tanmateix, hi ha diversos aspectes relacionats amb aquestes dades que val la pena de comentar.

En primer lloc és important distingir els alumnes que no es tornen a matricular perquè no superen els criteris de permanència exigits per la normativa dels que realment no «volien» tornar-se a matricular, ja que les propostes de millora haurien de ser diferents en els dos casos. Si s'estudien els crèdits superats de forma individual, per alumnes, es veu que la meitat del percentatge d'abandonament inicial està format per alumnat que no va superar la normativa de permanència. Sobre aquesta qüestió, cal recordar la preocupació generalitzada a l'àmbit universitari per la baixa preparació amb què arriben els alumnes a la universitat, qüestió especialment important en les titulacions amb un 5 com a nota de tall.

Un alt percentatge de l'abandonament inicial el relacionem amb el fet de l'alta xifra de matrícula d'última hora, al setembre i l'octubre (gairebé al meitat). A les tutories prematrícula aquest grup d'alumnes ja indicava que no era la carrera que volien fer i que no la coneixien perquè la idea era tornar a provar d'entrar allà on volien passat un curs. En aquest sentit, s'han dut a terme accions amb l'objectiu de fidelitzar estudiants, com ara organitzar xerrades amb intervencions de professionals que expliquen en què consisteix la seva feina en el marc d'assignatures de primer curs. D'aquesta manera els alumnes coneixen millor l'àmbit i veuen possibles sortides professionals en les quals no havien pensat. Alumnes representants al Consell d'Estudis creuen que el missatge de captació i difusió dels estudis és ambigu i que molts alumnes no saben en realitat a què es podran dedicar quan arriben a la Facultat, ni què s'hi trobaran. Es detecta que molts estudiants arriben al grau amb una visió molt limitada i esbiaixada del que estudiaran en realitat i sense una idea clara dels perfils professionals per als quals se'ls prepara. Quant a aquest problema, de manca de visibilitat i coneixement social de la professió i la titulació, el pla de màrqueting endegat per la Facultat pot aportar algunes solucions.

Pel que fa a la taxa de rendiment, s'ha aconseguit augmentar en 6 punts en relació al curs 2009-2010, augment que es valora positivament, si bé segueix sense ser satisfactori. Degut al

calendari d'implantació del grau, els resultats de rendiment realment significatius són els que corresponen a les assignatures de primer i de segon curs. Les assignatures de primer curs tenen sempre resultats més negatius, tant pel que fa a l'èxit com al rendiment, atès que es considera un curs d'integració a la vida universitària i a la titulació i també és un curs que exerceix com de primer filtre per aquells alumnes de capacitats més minses. Els que aconseguen superar-ho i s'adapten bé a la universitat i a l'ensenyament van millorant al llarg dels estudis en adquirir més coneixements i habilitats que aviat comencen a relacionar i aplicar al conjunt d'assignatures. Això doncs, a les assignatures de segon curs augmenten les taxes d'èxit i de rendiment disminuint visiblement els no presentats.

En una anàlisi més detallada, per assignatures i torns horaris, els resultats indiquen que el torn de tarda segueix tenint resultats més baixos que els de matí, aspecte associat a un major absentisme a classe i a una major concentració d'alumnes repetidors.

Pel que fa als grups de matí, l'aspecte que crida més l'atenció del curs 2010-2011, és la gran diferència entre els grups M1 i M2. Mentre que si es miren els resultats globalment sembla haver-hi una disminució d'èxit i un augment de rendiment en relació al curs anterior (més suspesos però menys no presentats), una anàlisi més detallada mostra que els resultats del grup M1 són bastant més negatius que els de l'altre grup i que si s'exclouen aquest resultat de l'anàlisi, en realitat tant èxit com rendiment han millorat de forma visible, amb una disminució important de suspensos i de no presentats. L'explicació la trobem, una vegada més, en el fet que aquest grup M1 es va formar amb l'alumnat matriculat a l'octubre, atès que no es podien encabir tant alumnes en el grup ja existent i amb classes ja iniciades. El conjunt de tres factors pot ajudar a explicar els mals resultats d'aquest grup:

- Majoria d'alumnes que no havien triat la titulació en primera preferència, poc motivats i amb pitjor preparació de base.
- Incorporació molt tardana, quan els altres ja feia un mes i mig que havien començat.
- Concentració d'aquest alumnat de característiques tan concretes en un grup.

D'aquesta anàlisi per part del Consell d'estudis van sorgir diverses accions de millora, algunes ja comentades com ara el pla de màrqueting per augmentar la captació i la matrícula al juliol, cobrint el màxim nombre de places; designació d'un tutor específic de PAT assignat al grup d'alumnes que s'incorporen més tard i sessió d'acollida específica per facilitar-ne la integració; accions de fidelització i difusió de perfils i sortides professionals en el marc d'assignatures concretes; estudi d'una modificació del calendari acadèmic per tal que els alumnes de primer comencin més tard i la pèrdua de classes dels que accedeixen a l'octubre sigui menor; mirar d'integrar-los en l'altre grup de matí, facilitant així que puguin obtenir ajuda dels companys que han començat al principi.

Quant a diferències entre assignatures, a banda de la diferència entre les de primer i segon



curs que ja hem comentat, n'hi ha algunes, però es poden considerar normals, amb dues excepcions. En el cas d'una assignatura de primer es detecta una taxa d'èxit molt per sobre de la resta d'assignatures, arribant a situar-se per sobre del 96 % quan el conjunt de les altres està entre el 50 i el 60 %. Entre les assignatures de segon curs, es detecta el cas contrari, d'una assignatura amb una taxa d'èxit bastant inferior a la resta, del 40 %, quan la mitjana de les altres està al voltant del 80 %. En tots dos casos es farà el seguiment per tal d'identificar si es mantenen aquestes diferències i mirar de trobar-hi les possibles causes.

4. PROPOSTES DE MILLORA

4.1. Les propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació

La major part de propostes de millora que s'han presentat i s'han esmentat en els apartats anteriors consisteixen en accions a dur a terme en el si del funcionament intern de la planificació de la docència i la difusió de la titulació i els missatges de captació i orientació a l'estudiant.

Dins d'aquest marc tenim accions com la de reorganitzar els grups de docència d'alumnes de primer curs; estudiar la possible modificació del calendari acadèmic; augmentar i millorar les accions adreçades a una major participació de l'alumnat en el compliment de les enquestes de satisfacció, etc.

Una gran part de les accions es concentren en un objectiu principal que pot ajudar a resoldre o alleugerir diversos dels problemes detectats: millorar la difusió per augmentar la captació d'alumnes i concentrar-la en el primer període de matrícula. L'augment d'alumnes que demanden la titulació en primera instància produiria un possible augment de la nota d'accés, un conjunt d'alumnes més ben preparats i més motivats que començarien tots junts des de principi de curs. Això podria fer disminuir la taxa d'abandonament inicial i millorar les resultats de rendiment acadèmic.

Un altre conjunt d'accions proposades estan adreçades a millorar l'obtenció de dades per permetre una millor anàlisi, com ara les referides al perfil d'ingrés real dels estudiants o les relacionades amb els procediments de qualitat de queixes i suggeriments o de pràctiques externes no curriculars.

Propostes de millora que no cal incorporar a la informació pública de la titulació

En aquest grup se situen gairebé totes les accions proposades. Les més importants serien la creació del microportal de futurs alumnes per augmentar la captació i la continuació de la modificació del web de l'ensenyament i la Facultat per ajustar millor als condicionants institucionals i a les necessitats d'informació identificades per part de cada col·lectiu.

Una altra acció que s'encabiria en aquest context és la de proporcionar informació sobre l'ensenyament en castellà i anglès per tal d'augmentar la mobilitat nacional i internacional de l'alumnat.

Propostes de modificació no substancial del títol que s'incorporaran a la informació pública de la titulació

Es proposa l'estudi d'un canvi de descripció del perfil d'ingrés recomanat per tal de fer-lo més fàcilment mesurable i permetre la comparació amb el perfil real.

Una altra acció important (en marxa en aquests moments) és la prova pilot de docència semipresencial. Els objectius serien el d'augmentar la captació amb un col·lectiu d'alumnat que fins ara no podia cursar l'ensenyament i, també, evolucionar d'acord amb les noves tendències quant a educació superior, facilitant així la formació del ciutadà de la societat digital. Si aquesta prova pilot té èxit i es decideix continuar per aquesta via, caldrà parlar d'una futura modificació substancial o d'una nova verificació.

4.2. Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora

La implantació del SAIQU (<http://www.ub.edu/biblio/sistema-de-qualitat/sistema-de-qualitat.html>) assegura una revisió periòdica de tots els processos i una retroalimentació contínua del sistema. La creació de la comissió de qualitat del centre (<http://www.ub.edu/biblio/organs-de-govern/comissio-de-qualitat.html>) és l'eina que permet fer un seguiment dels indicadors de cada procés que han de ser analitzats per la comissió i presentats als equips de govern dels centres perquè proposin i portin a terme les accions correctives de millora que considerin necessàries.

Així mateix, el fet que el SAIQU sigui general per a tots els centres permet revisar-lo i actualitzar-lo sota el guiatge de l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB. D'aquesta manera es dona una resposta institucional a les necessitats diverses que es presenten durant el desplegament del SAIQU.

4.2.1. Seguiment de les accions de millora del curs 09/10

Les accions de millora proposades arran de l'anàlisi del curs 2009-2010 no incorporaven en cap cas modificacions substancials de la titulació. La majoria d'accions proposades s'han dut a terme, d'altres han patit modificacions o ampliacions que han motivat que no es puguin donar per realitzades i, en algun cas, no s'han pogut dur a terme.

Acció proposada	Estat d'execució	Observacions
Informació pública		
Modificar i finalitzar el desplegament de continguts del web	En curs	L'inici del pla de màrqueting i el procés de normalització dels webs d'ensenyaments de la UB ha anat allargant el procés per replantejaments necessaris.
Revisar l'actualització del web	Fet	
Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)		
Petició de dades totals de matrícula a serveis UB	Fet	
Elaboració de formulari de recollida de dades de perfil	Pendent	S'han afegit algunes preguntes i aspectes a comentar en les entrevistes prematrícula però seguim sense disposar de prou dades per poder mesurar el perfil d'ingrés.
Elaboració de recull de recursos de llengua anglesa	Fet	
Millora de l'assessorament de prematrícula des del PAT	Fet / en curs	<i>Acció contínua, no finalitza.</i>
Anàlisi de resultats (PEQ 130), inclou rendiment acadèmic i satisfacció		
Difusió i conscienciació de la importància de les enquestes	Fet / en curs	<i>Acció contínua, no finalitza.</i>
Fomentar la coordinació entre professorat i remodelar	Fet / en curs	S'ha augmentat la coordinació entre professorat. La remodelació dels

els equips docents		equips de treball docent, però, està en curs.
Estudiar mesures de fidelització amb el SAE	Fet	
Millorar la informació sobre els perfils professionals al web	Fet	
Estudiar mesures per augmentar la visibilitat social de la professió	En curs	Amb el pla de màrqueting endegat i la remodelació del web adreçat a la societat s'espera arribar a més públic.
Establir criteris unificats d'avaluació continuada	Fet / en curs	<i>Acció contínua, no finalitza.</i> Es va celebrar una jornada de professorat el novembre de 2011 en la qual es va tractar el tema de l'avaluació continuada de forma col·lectiva. Es revisen amb cura els plans docents pel que fa als elements d'avaluació continuada.

4.3. Pla de seguiment de les millores proposades

Acció	Responsable de la implantació de la millora al centre	Caràcter de la millora ⁽¹⁾	Calendari
Informació pública			
Nou microportal per a futurs alumnes	Deganat	2	2011-2012
Reorganització de tot el web	Deganat	2	2011-2012

Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)			
Modificació del perfil d'ingrés recomanat per tal de fer-lo més fàcilment mesurable i comparable amb el perfil real.	Deganat/Cap d'estudis		2012-2013
Modificació de l'enquesta d'entrevistes prematrícula per tal que permeti recollir dades mesurables sobre els diversos aspectes del perfil d'ingrés per comparar-lo amb el perfil real.	Coordinador del PAT	2	2011-2012
Desenvolupar el Pla de màrqueting	Deganat/Cap d'estudis	2	2011-2012
Prova pilot de semipresencialitat	Deganat/Cap d'estudis	2 ¹	2011-2013
Oferta d'assignatures optatives impartides en anglès	Cap d'estudis	2 ²	2012-2013
Planificació i gestió docent (PEQ 060)			
No es proposa cap acció de millora			
Gestió de les pràctiques externes (PEQ 070)			
Protocol de control i recordatoris de lliurament d'informes de pràctiques no curriculars.	SED/Deganat	2	2011-2012
Difusió de la nova normativa de pràctiques externes a tots els col·lectius implicats.	SED/Deganat	2	2011-2012

¹ Malgrat constituir una modalitat de formació que implicaria una nova memòria de verificació, en principi el que es proposa és iniciar una prova pilot de dos anys que afectaria només un petit grup d'alumnat de nou accés. Més endavant, un cop finalitzada la prova pilot de dos anys, es decidirà si es presenta una modificació de la titulació o una titulació paral·lela en format semipresencial.

² L'oferta d'assignatures optatives en anglès es farà de bell nou el curs 2012-2013 i, per tant, no es considera una modificació, atès que abans no s'havien ofert encara aquests crèdits optatius degut al calendari d'implantació i el pla d'estudis dissenyat.

Modificació del PEQ 070, per afegir valoració quantitativa a l'estada de pràctiques.	Comissió de Qualitat	2	2011-2012
Gestió de la mobilitat del estudiant (PEQ 080 / PEQ 090)			
Difusió en castellà de la informació del grau per a futurs estudiants i per a estudiants de grau.	Deganat	2	2011-2012
Treball Final de Grau			
Modificació, definició i concreció de procediments i criteris diversos derivats de la nova normativa de TFG de la Facultat	Deganat/Cap d'estudis	2	2011-2012
Queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)			
<p>Modificar base de dades i protocol intern per tal de controlar el temps de resposta o derivació inicial.</p> <p>Modificar protocol intern per tal de concretar millor el circuit i les responsabilitats de resposta o resolució final, amb l'objectiu d'escurçar el temps de resposta final.</p>	Comissió de Qualitat	2	2011-2012
Creació d'un calendari de proves i lliurament d'avaluació continuada per evitar la coincidència i la càrrega de feina concentrada.	Cap d'estudis	2	2011-2012
Resultats (PEQ 130) –l'apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants			
Reorganització de l'agrupament dels alumnes que arriben a l'octubre per tal d'integrar-los amb els altres.	Consell d'estudis	2	2011-2012
Estudi de la possible modificació de calendari acadèmic per endarrerir l'inici de curs per als	Deganat	2	2012-2013



estudiants de primer curs.			
Disseny d'acollida específica dels alumnes de l'octubre des del PAT	Coordinador de PAT	2	2012-2013
Reorganització dels equips de treball docent.	Deganat	2	2011-2012

(1) 1: requereix una modificació substancial

2: és una modificació no substancial

5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE

Aquest informe de seguiment està elaborat per la Vicedegana responsable d'assumptes acadèmics i de qualitat que, alhora, presideix la Comissió de Qualitat del centre. L'informe és elaborat a partir de les evidències establertes als procediments específics de qualitat elaborats per la Comissió de Qualitat, la major part de les quals són les actes de reunions dels òrgans que realitzen les valoracions dels indicadors establerts a cadascun dels procediments.

Imprescindibles per a l'elaboració de l'informe resulten les dades relatives als propis indicadors, les guies de suport per a comentar-los i les plantilles dels informes per a emplenar, documents tots ells facilitats per la institució a través del web de l'Agència de Politiques i Qualitat de la UB.

L'informe, un cop elaborat és revisat per la Comissió de Qualitat del centre (de la qual és membre nat el cap d'estudis del grau, a més dels responsables dels altres ensenyaments, personal d'administració i serveis i estudiants dels diferents ensenyaments) que hi aporten, si escau, els comentaris oportuns. Finalment, l'informe és revisat i aprovat pel cap d'estudis i el degà de la Facultat i s'envia a l'Agència de Politiques i Qualitat de la UB. Un cop informat favorablement per aquest òrgan i tramitat a l'AQU el procés es dona per tancat i es fa difusió de l'informe a la Junta del centre i al Consell Assessor de la Facultat, alhora que és difós a tot el personal de la Facultat a través de la intranet del centre.

Durant l'elaboració de l'informe s'han detectat alguns punts febles relacionats amb certs indicadors d'alguns processos, aspecte que ha de servir a la Comissió de Qualitat per modificar alguns dels procediments de qualitat amb vista a millorar-los. La revisió i modificació, si escau, dels procediments de qualitat implantats està prevista per al mes de juliol de 2012.

La Comissió de Qualitat del centre, amb el suport de l'Agència de Politiques i Qualitat de la UB, va elaborar com a primer pas a partir de la seva constitució, un document de Política i objectius de qualitat, aprovat per la Junta de Facultat, document que marca el compromís amb la qualitat i les línies d'actuació en aquest àmbit. A més, existeix un mapa de processos relacionats amb tot un conjunt de procediments que guien i afavoreixen el seguiment dels ensenyaments, com també un organigrama que facilita conèixer en tot moment els òrgans implicats en els diferents processos. Tots aquests documents estan disponibles per a consulta pública al web de la Facultat a l'adreça: <http://www.ub.edu/biblio/sistema-de-qualitat/sistema-de-qualitat.html>.

ANNEX 1: Taula dades i indicadors del curs 2010-11

Dades generals	Nom de l'ensenyament	<i>Informació i documentació</i>		
	Curs acadèmic		2010-2011	
Procés	Indicador	Descripció	Curs 2009-10	Curs 2010-11
Captació, admissió i matriculació	Demanda en 1ª opció (peq030b)	Total de sol·licituds 1ª pref. respecte nombre places	0,78	0,48
	Demanda total (peq030a)	Nº total sol·licituds respecte places ofertes	1,3	1,13
	Nota de tall (peq030d)	Nota accés darrer estudiant admès	5	5,00
	Nota quintil (peq030e)	Valor nota accés del quintil	6,85	9,12
	Estudiants (perfil sociodemogràfic) i vies d'accés (veure estudi per ensenyaments) *	http://www.ub.edu/dades_academiques/estudis/preins/indexE.php		
	Taxa matriculació en primera opció (peq030f)	Matriculats en 1ª pref. respecte total de sol·licituds en 1ª preferència	0,83	0,96
	Estudiants temps complet (peq030g)	Percentatge estudiants matriculats a temps complet	73,8 %	78,79 %
	Pes de l'ensenyament al sistema català (peq030c)	Percentatge d'estudiants matriculats a la UB respecte al total d'universitats públiques catalanes	100 %	No disponible
	Pes de l'ensenyament a la UB (graus) (peq030k)	Percentatge d'estudiants matriculats a l'ensenyament respecte al total de la UB	1,55 %	1,21%
	Perfil d'ingrés (peq030h)	Percentatge dels estudiants de nou ingrés que compleixen amb el perfil d'ingrés suggerit per cursar l'ensenyament respecte al nombre total d'estudiants de nou ingrés.	No aplica	No disponible

Planificació i gestió docent + Desenvolupament de l'ensenyament	Publicació de plans docents (veure estudi per ensenyaments) *	http://www.ub.edu/dades_academiques/estudis/plansdocents.php?Prm=1		
	Assignatures amb pla docent publicat (peq060e)	Percentatge pla docents publicables respecte total assignatures amb pla docent.	100,00%	100%
	Assignatures de grau amb menys de 10 estudiants (peq060b)	Nº d'assignatures amb menys de 10 estudiants matriculats respecte total d'assignatures de l'ensenyament que s'oferten	0 %	7,14 %
	Estudiants repetidors per assignatura (peq060f) (Repetidors respecte total matriculats per assignatura. Veure document) *	http://www.ub.edu/agenciaqualitat/seguiment/repetidorsgrau.pdf		
	Taxa estudiants repetidors per ensenyament	Percentatge d'estudiants que han matriculat alguna assignatura repetida respecte el total de matriculats.	No aplica	23,77%
	Taxa d'estudiants que realitzen el Treball Final de Grau (peq061a)	Percentatge d'estudiants que s'han presentat al TFG respecte al total d'estudiants matriculats	No aplica	No aplica
	Taxa d'estudiants que no aproven el Treball Final Grau (peq061b)	Percentatge d'estudiants que suspenen el TFG respecte al total d'estudiants matriculats	No aplica	No aplica
	Taxa d'estudiants amb alta qualificació del Treball Final Grau (peq061c)	Percentatge d'estudiants amb una qualificació del TFG >8 respecte al total d'estudiants que l'han aprovat	No aplica	No aplica
Gestió de la mobilitat i la internalització de l'estudiant	Estudiants estrangers en programes de mobilitat (peq080b1)	Percentatge d'estudiants estrangers en programes de mobilitat respecte al nombre total d'estudiants matriculats a l'ensenyament	No aplica	1,13 %
	Estudiants de la UB en programes de mobilitat (peq080b2)	Percentatge d'estudiants de la UB en programes de mobilitat respecte al nombre total d'estudiants matriculats a l'ensenyament	No aplica	No aplica
	Estudiants d'universitats espanyoles en programes de mobilitat (peq090a1)	Percentatge d'estudiants d'altres universitats espanyoles en programes de mobilitat nacional respecte al nombre total d'estudiants matriculats a l'ensenyament en curs acadèmic corrent	No aplica	0 %
	Estudiants d'universitats espanyoles en programes de mobilitat (peq090a2)	Percentatge d'estudiants de la UB en programes de mobilitat nacional respecte al nombre total d'estudiants matriculats a l'ensenyament en curs acadèmic corrent	No aplica	No aplica

Resultats	Temps de resposta a les queixes rebudes al centre (peq100a)	Valor mitjà en dies del temps que es triga a donar resposta a una queixa rebuda al centre. (Donar resposta vol dir realitzar una primera anàlisi de la queixa i iniciar els tràmits adients per resoldre aquesta (la desestimació de la queixa també és una resposta).	No aplica	3
	Temps de resolució a les reclamacions rebudes al centre (peq100b)	Valor mitjà en dies del temps que es triga a resoldre una reclamació rebuda al centre.	No aplica	15,77
	Millores esdevingudes de les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts (peq100c)	Nombre de propostes de millores aprovades per la seva implantació i que es van elaborar a partir de l'anàlisi de les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts al centre al darrer curs.	No aplica	1
	Resultats acadèmics de les assignatures, per grup, impartides: taxes de no presentats, èxit, rendiment. Veure la informació del curs per grau a partir de la informació d'actes (explotació de la qualificació per assignatura, grup i convocatòria). *	http://www.ub.edu/dades_academiques/actesqua_r/index.php?Prm=0		
	Taxa d'abandonament inicial (peq130f)	Percentatge d'estudiants de nou accés que no es tornen a matricular el curs següent	32,6 %	37,88%
	Taxa de rendiment (peq130e)	Crèdits ordinaris superats respecte el total de crèdits ordinaris matriculats	52,5 %	58,85 %
	Valoració dels estudiants sobre les assignatures i sobre l'actuació del professorat:			
	Percentatge de participació <i>bruta</i> (prèvia a l'elaboració d'informes) en les enquestes de valoració dels estudiants sobre les assignatures i el professorat:	Mòdul assignatura 1r Semestre	50,9%	51,43%
		Mòdul assignatura 2n Semestre	47,4%	26,76%
		Mòdul professorat 1r Semestre	44,7%	46,12%
		Mòdul professorat 2n Semestre	46%	23,04%
	Percentatge de participació <i>ajustada</i> (dels informes elaborats) en les enquestes de valoració dels estudiants sobre les assignatures i el professorat:	Mòdul assignatura 1r Semestre	50,7%	51,43%
Mòdul assignatura 2n Semestre		47,4%	27,05%	
Mòdul professorat 1r Semestre		45,1%	46,12%	
Mòdul professorat 2n Semestre		46%	24,27%	
Mòdul assignatura (veure estudi amb els informes individuals del curs per grau) *	http://www.ub.edu/agenciaqualitat/spa/projectes/enquestes.html			

	Mòdul professorat (veure estudi amb els informes individuals del curs per grau) *	http://www.ub.edu/agenciaqualitat/spa/projectes/enquestes.html *		
	Satisfacció dels estudiants amb els espais i els equipaments utilitzats per dur a terme les assignatures	Valor promig de l'ensenyament obtingut a la qüestió "Els espais i equipaments han estat els adients per a les activitats dutes a terme" de l'enquesta d'opinió de les assignatures de Grau	No aplica	7,34
	Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions del centre (per ensenyament) (peq110c)	Valor promig del centre obtingut als ítems "aules", "aules d'informàtica", "aules d'estudis", "sales de treball del CRAI" de l'enquesta als estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB.	No aplica	4,53
	Satisfacció dels estudiants amb el material d'estudi i consulta de les assignatures	Valor promig del ensenyament obtingut a la qüestió "El material d'estudi i de consulta proposat (bibliografia, documents, recursos didàctics, etc) ha estat útil per a l'aprenentatge de l'assignatura" de l'enquesta d'opinió de les assignatures de Grau	No aplica	6,86
	Satisfacció dels estudiants amb els recursos didàctics utilitzats en la docència (per centre) (peq110b)	Valor promig del centre obtingut als ítems relatius al "Campus Virtual" i "recursos electrònics i en paper" de l'enquesta als estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB.	No aplica	7,2

Font: Planificació Acadèmicodocent (PA); Servei de Planificació i Anàlisi – Agència de Polítiques i Qualitat; Facultat de Biblioteconomia i Documentació.