



# Informe d'avaluació del Pla d'Acció Tutorial de la Facultat de Lletres

---

**Curs 2016-2017**





## Índex

1. Introducció .....	3
2. Objectius de l'informe .....	3
3. Metodologia de seguiment i avaluació del PAT .....	3
4. Aplicació de les millores proposades en l'informe 2015-16 .....	4
5. Resultats.....	5
5.1. Nivell d'implantació del PAT a les titulacions.....	5
5.2. Ràtio d'estudiants per tutor .....	5
5.3. Accions de formació de tutors i índex de participació .....	6
5.4. Accions realitzades de seguiment i avaluació del PAT .....	6
5.5. Accions d'orientació relacionades amb el PAT destinades a estudiants.....	6
5.6. Participació dels estudiants a la tutoria de titulació.....	7
5.7. Seguiment de l'estudiant per part del tutor/a .....	7
5.8. Ús de l'eina d'e-tutories per part dels estudiants i tutors/es.....	8
5.9. Satisfacció dels estudiants .....	9
5.10. Satisfacció dels tutors/es.....	10
5.11. Valoració dels/les Coordinadors/es de PAT de cada Centre .....	11
6. Propostes de millora .....	12
7. Conclusions .....	13



## 1. Introducció

En el marc de l'EEES, l'orientació de l'estudiant es presenta com un factor de qualitat en el desplegament de les noves titulacions universitàries. En aquest sentit, diversos informes europeus en destaquen la seva importància (Consell Europeu, 2004; Trends IV i Trends V). D'altra banda, les agències de qualitat universitària a nivell europeu (ENCA, 2005:22), espanyol (ANECA, 2006:6) i català (AQU, 199, 2001 i 2004) han assumit l'orientació de l'estudiant com un indicador de qualitat.

Per donar resposta a aquests indicadors, la URV, planteja el Pla d'Acció Tutorial en suport tecnològic, entre altres accions i projectes. Aquest s'ha anat desenvolupant de manera progressiva i voluntària en diverses titulacions des del curs 2004-05.

En la Facultat de Lletres el Pla d'Acció Tutorial en suport tecnològic s'ha implantat de manera sistemàtica en els Graus d'Història i Història de l'Art des del curs 2008-2009, i en els Graus de Llengua i Literatura Catalanes, Llengua i Literatura Hispàniques, Anglès, Comunicació Audiovisual, Periodisme, i Publicitat i Relacions Públiques des del curs acadèmic 2009-2010. Al llarg d'aquesta implantació s'ha portat a terme un procés de seguiment i avaluació.

L'avaluació realitzada ha posat una especial atenció tant al procés dut a terme com en els resultats obtinguts. D'altra banda, ha tingut en compte els diferents agents que han intervingut al PAT de Centre (estudiants, tutors/es i coordinadors/es de PAT) i els indicadors establerts en el procés d'assegurament de la qualitat de la URV.

## 2. Objectius de l'informe

L'objectiu del present informe és presentar els resultats de l'avaluació de la implantació del Pla d'Acció Tutorial en suport tecnològic als Graus d'Història, Història de l'Art, Llengua i Literatura Catalanes, Llengua i Literatura Hispàniques, Anglès, Comunicació Audiovisual, Periodisme, i Publicitat i Relacions Públiques durant el curs acadèmic 2016-2017.

Aquest informe facilita les evidències necessàries per a l'assegurament de la qualitat en relació al procés de seguiment i orientació dels estudiants. També permet detectar aspectes a millorar.

## 3. Metodologia de seguiment i avaluació del PAT

El procés de garantia de la qualitat de la URV estableix el procés de seguiment i avaluació del PAT (P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT –GRAU-). Aquest procés estableix un marc comú on es concreten uns indicadors, unes evidències a recollir, unes accions a realitzar i uns agents a intervenir.

Per a definir la metodologia de seguiment i avaluació del PAT s'ha partit d'aquest procés. Posar-lo en pràctica a cada centre pot implicar algunes variacions dins del mateix marc.

Els indicadors que s'han definit per a realitzar el seguiment i l'avaluació del PAT són:

- Nivell d'implantació del PAT a les titulacions
- Ràtio d'estudiants per tutor
- Accions de formació de tutors i índex de participació
- Accions realitzades de seguiment i avaluació del PAT



- Accions d'orientació relacionades amb el PAT destinades als estudiants
- Percentatge de participació dels estudiants a la tutoria de titulació
- Tipus de seguiment de l'estudiant per part del tutor/a
- Percentatge d'ús de l'eina d'e-tutories per part dels estudiants i tutors/es
- Índex de satisfacció dels estudiants
- Índex de satisfacció dels/les tutors/es
- Valoració del Coordinador/a de PAT

Les evidències de les quals es proposa partir per realitzar aquesta avaluació són:

- Acta/es de la/les reunió/ns mantingudes amb els/les tutors/es per tal de fer un seguiment i avaluació de la tutoria de titulació.
- Informes d'ús i accés a l'espai d'e-tutoria per part d'estudiants i tutors/es.
- Informes de la participació dels estudiants a la tutoria de titulació i altres accions derivades del Pla d'Acció Tutorial.
- Resposta dels estudiants al qüestionari de satisfacció.

Els agents que participen en l'avaluació del PAT són:

- Tutors/es
- Estudiants tutoritzats i estudiants mentors
- Coordinadors/es de PAT de Centre
- Tècnics/ques de la Qualitat Docent de cada centre

Els instruments que es proposa utilitzar per a la recollida d'informació de cada indicador són:

- Registres d'observació per a les reunions mantingudes amb els/les tutors/es per tal de fer un seguiment i avaluació de la tutoria de titulació a nivell de centre.
- Generació d'informes automàtics des de l'espai d'e-tutoria perfil TSQD i Coordinador/a de PAT a nivell de Centre.
- Qüestionari via web de satisfacció per a estudiants i per a tutors/es.

#### **4. Aplicació de les millores proposades en l'informe 2015-16**

A l'informe del curs 2015-16 hi constava que les principals propostes de millora de cara al proper curs havien de tenir consonància amb les que es van succeir en els darrers cursos, les quals es van complementant i millorant curs rere curs. Són les següents:

- Donat l'elevat índex d'alumnes que abandonen els estudis durant el primer any dels graus, es recomana augmentar les tutories del PAT especialment durant aquest primer curs amb l'objectiu d'evitar aquest elevat abandonament. Per això les tutories proposades a primer curs haurien d'incrementar-se a dues o tres: a l'inici de curs, a mitjans i al final.
- No s'ha de deixar d'informar a tutors i a alumnes de la importància del PAT perquè no es relaxin en la convocatòria de tutories ni en l'assistència a les convocatòries en el cas dels estudiants. Tant tutors com alumnes coneixen l'existència del PAT, però per part dels alumnes cada cop més les utilitzen només quan tenen dubtes o qüestions personals. L'assistència a les tutories convocades pels tutors és baixa. Per tant, se'ls ha de conscienciar de la importància d'aquestes tutories i de que



assisteixin, perquè sempre serà profitós per a ells. I els coordinadors de PAT han de seguir informant i conscienciant.

- Tractar d'aconseguir que tots els alumnes i tutors que realitzin tutories de PAT acabin entrant al Moodle i omplint les corresponents fitxes de diagnòsi i de seguiment. En ocasions es fa la tutoria i, per manca de temps o per excés de feina, no s'acaben registrant al Moodle les fitxes i això treu visibilitat a la tasca realitzada.
- Des del Centre es considera molt adequada l'enquesta de satisfacció als estudiants respecte al PAT, ja que es tracta d'un servei d'ajut a l'alumne i la seva valoració és clau per a la millora del servei. A més, es proposa que s'aprofiti l'enquesta per preguntar als alumnes quins temes els interessin més en les tutories o de què volen que els informin els tutors. Així es podria millorar la preparació dels tutors i les tutories resultarien més interessants i útils per als estudiants.
- S'espera la millora que ja es va proposar en cursos anteriors respecte al Moodle i que està desenvolupant el Servei de Recursos Educatius: que aquest espai sigui més visual i més pràctic, que tingui un apartat on es puguin veure les hores de tutoria que ha realitzat cada alumne així com un avís en relació als alumnes que encara no han assistit a cap tutoria (aquest avís també hauria d'aparèixer en el Moodle de l'alumne). Aquesta proposta es va derivar al Servei de Recursos Educatius i s'incorporarà properament.

## 5. Resultats

### 5.1. Nivell d'implantació del PAT a les titulacions

Durant el 2016-2017 el PAT en suport Tecnològic s'ha aplicat a vuit Graus. En la taula següent es pot observar els cursos en que s'ha aplicat.

Graus	1r curs	2n curs	3r curs	4t curs
Història	X	X	X	X
Història de l'Art	X	X	X	X
Anglès	X	X	X	X
Llengua i Literatura Catalanes	X	X	X	X
Llengua i Literatura Hispàniques	X	X	X	X
Comunicació Audiovisual	X	X	X	X
Periodisme	X	X	X	X
Publicitat i Relacions Públiques	X	X	X	X

Taula1. Titulacions que han aplicat el PAT a la Facultat de Lletres

### 5.2. Ràtio d'estudiants per tutor

Segons la normativa de docència del curs 2016-17<sup>1</sup> "amb caràcter general, cada tutor o tutora ha de tenir un màxim de 20 estudiants".

Per tal de comprendre què suposa el total de nombre d'estudiants es recorda que en el curs 2016-17, curs d'anàlisi del present informe, fa 9 cursos que es va implantar el 1r any dels graus d'Història i d'Història de l'Art, i 8 cursos que es va implantar el 1r any dels graus de Llengua i Literatura Catalanes, Llengua i Literatura Hispàniques, Anglès, Comunicació Audiovisual, Periodisme, i Publicitat i Relacions Públiques. Per tant, els graus d'Història i Història de l'Art compten amb una promoció més d'estudiants.

<sup>1</sup>Normativa de Docència Curs 2016-17. Aprovada pel Consell Govern de 25 de febrer de 2016.

Titulació	Nº estudiants tutoritzats	Nº de tutors que té el centre i les titulacions	Ràtio d'estudiants per tutor
<b>Facultat de Lletres</b>	<b>953</b>	<b>75</b>	<b>12,70</b>
Història	138	18	7,67
Història de l'Art	82	9	9,11
Anglès	185	12	15,42
Llengua i Literatura Catalanes	34	12	2,83
Llengua i Literatura Hispàniques	65	9	7,22
Comunicació Audiovisual	148	5	29,60
Periodisme	145	5	29,00
Publicitat i Relacions Públiques	156	5	31,20

Taula 2. Ràtio d'estudiants per tutor durant el curs 2016-2017.

Font de les dades: e-tutories - Moodle. Data d'extracció: 29 de setembre de 2017.

### 5.3. Accions de formació de tutors i índex de participació

Durant el curs 2016-17, el SREd amb col·laboració amb l'ICE ha realitzat sessions de formació dirigides a tutors/es.

En aquest curs no es va fer cap formació d'e-tutories a la Facultat de Lletres.

### 5.4. Accions realitzades de seguiment i avaluació del PAT

En relació al seguiment i avaluació del PAT, les accions que ha portat a terme la Facultat de Lletres són:

Moment	Acció
Inici de curs	Reunió de coordinació amb els RPAT de cada grau i ells amb els seus tutors/es
	Ús de l'espai Moodle "Eines per als tutors/es"
Mitjans de curs	Reunió coordinació amb tutors/es
	Comunicació virtual entre Coordinador/a de PAT, TSQD i tutors/es al llarg del curs.
Final de curs	Informes automàtics e-tutoria
	Reunió de coordinació amb els RPAT de cada grau i ells amb els seus tutors/es
	Qüestionari web estudiants
	Qüestionari on-line tutors
	Informe d'avaluació del PAT

Taula 3. Accions de seguiment i avaluació del PAT durant el curs 2016-2017.

Font de les dades: OSD-FLL.

### 5.5. Accions d'orientació relacionades amb el PAT destinades a estudiants.

Les accions que la Facultat de Lletres ha pogut realitzar per tal d'orientar a l'alumnat a través del PAT són les següents:

- Tutoria amb estudiants prèvia a la matrícula (alumnes nou accés)
- Jornada d'Acollida (alumnes nou accés)
- Tutories de titulació



- Sessions informatives a nivell de curs (mobilitat, pràctiques externes, oferta d'optatives, Treball de Fi de Grau, etc.)

### 5.6. Participació dels estudiants a la tutoria de titulació

En la taula 4 observem:

- A nivell de Centre, el número d'estudiants tutoritzats, el número de fitxes de diagnòstic que aquests han emplenat i el percentatge en relació al centre; finalment el número d'estudiants que han participat a les tutories i el percentatge en relació al centre
- Per a cada Titulació, el número d'estudiants tutoritzats, el número de fitxes de diagnòstic que aquests han emplenat i el percentatge en relació a l'ensenyament; finalment el número d'estudiants que han participat a les tutories i el percentatge en relació a l'ensenyament

Centre/Titulació		Nº estudiants tutoritzats	Estudiants que han participat a les tutories	
			Nº	%
<b>Facultat de Lletres</b>		<b>953</b>	<b>199</b>	<b>20,88%</b>
	Història	138	28	20,29%
	Història de l'Art	82	17	20,73%
	Anglès	185	62	33,51%
	Llengua i Literatura Catalanes	34	11	32,35%
	Llengua i Literatura Hispàniques	65	29	44,62%
	Comunicació Audiovisual	148	17	11,49%
	Periodisme	145	7	4,83%
	Publicitat i Relacions Públiques	156	28	17,95%

Taula 4. Participació dels estudiants a la tutoria acadèmica.

Font de les dades: e-tutories - Moodle. Data d'extracció: 29 de setembre de 2017.

### 5.7. Seguiment de l'estudiant per part del tutor/a

En la taula 5 observem a nivell de Centre i Titulació: el número de tutors/es existents, el número de fitxes de seguiment que aquests han realitzat, el tipus de tutoria, el número d'estudiants tutoritzats.

Centre/Titulació	Nº de tutors/es totals	Nº fitxes seguiment	Tipus de tutories				
			Indiv.	Grup	Presencial	Virtual	
<b>Facultat de Lletres</b>	<b>75</b>	<b>185</b>	<b>157</b>	<b>28</b>	<b>160</b>	<b>25</b>	
	Història	18	23	18	5	21	2
	Història de l'Art	9	22	18	4	13	9
	Anglès	12	56	50	6	49	7
	Llengua i Literatura Catalanes	12	14	12	2	13	1



Centre/Titulació	Nº de tutors/es totals	Nº fitxes seguiment	Tipus de tutories			
			Indiv.	Grup	Presencial	Virtual
Llengua i Literatura Hispàniques	9	31	27	4	29	2
Comunicació Audiovisual	5	18	18	0	14	4
Periodisme	5	3	1	2	3	0
Publicitat i Relacions Públiques	5	18	13	5	18	0

Taula 5. Seguiment de l'estudiant per part del tutor/a.

Font de les dades: e-tutories - Moodle. Data d'extracció: 29 de setembre de 2017.

En la següent taula (taula 6) es presenta les temàtiques treballades durant les tutories i el número de vegades que s'han treballat.

Les temàtiques que fem referència són:

IT = Introducció a la tutoria

PO = Portafolis

P = Planificació

SC = Seguiment de competències

NF = Necessitats formatives

MO = Mobilitat

PE = Pràctiques Externes

TFG = Treball de Fi de Grau

OP = Orientació professional

A = Altres

Centre/Titulació	Temàtiques									
	IT	PO	P	SC	NF	MO	PE	TFG	OP	A
<b>Facultat de Lletres</b>										
Història	8	1	14	5	5	3	11	10	6	9
Història de l'Art	1	0	5	1	2	1	4	10	3	1
Anglès	9	0	17	8	21	20	4	9	22	3
Llengua i Literatura Catalanes	2	0	11	0	8	1	1	1	2	0
Llengua i Literatura Hispàniques	8	0	14	7	14	10	3	5	6	11
Comunicació Audiovisual	3	0	11	5	11	8	13	8	10	5
Periodisme	1	0	2	0	1	2	2	0	0	0
Publicitat i Relacions Públiques	9	0	3	2	11	3	4	3	4	0

Taula 6. Temàtiques treballades.

Font de les dades: e-tutories - Moodle. Data d'extracció: 29 de setembre de 2017.

### 5.8. Ús de l'eina d'e-tutories per part dels estudiants i tutors/es

A la taula 7 podem observar a nivell de centre i titulació: el número de tutors/es que hi ha a l'espai d'e-tutoria, el número de tutors/es que han accedit i el número d'accessos. El número d'estudiants que hi ha a l'espai d'e-tutoria, el número d'estudiants que han participat i el número d'accessos.



Centre/Titulació	Tutors/es			Estudiants		
	Nº de tutors/es total	Nº de tutors/es que han accedit	Nº Accessos	Nº d'est. Total	Nº d'est. que han accedit	Nº accessos
<b>Facultat de Lletres</b>	<b>75</b>	<b>54</b>	<b>944</b>	<b>953</b>	<b>558</b>	<b>2.228</b>
Història	18	11	115	138	93	412
Història de l'Art	9	4	72	82	50	257
Anglès	12	9	208	185	116	592
Llengua i Literatura Catalanes	12	7	40	34	10	22
Llengua i Literatura Hispàniques	9	8	259	65	44	156
Comunicació Audiovisual	5	4	63	148	86	324
Periodisme	5	5	42	145	78	201
Publicitat i Relacions Públiques	5	6	145	156	81	264

Taula 7: Dades relatives a l'ús de l'espai d'e-tutories.

Font de les dades: e-tutories - Moodle. Data d'extracció: 29 de setembre de 2017.

### 5.9. Satisfacció dels estudiants

Durant el curs 16-17 s'ha posat a disposició dels diferents Graus de la URV una enquesta via web per avaluar la satisfacció dels estudiants.

A continuació presentem els resultats.

Titulació	1r curs			2n-3r curs			4t curs		
	Alumnes potencials	Nº enquestes valorades	% alumnes enquestats	Alumnes potencials	Nº enquestes valorades	% alumnes enquestats	Alumnes potencials	Nº enquestes valorades	% alumnes enquestats
GRAU D'HISTÒRIA (2008)	36	8	22,22%	77	9	11,69%	50	9	18,00%
GRAU D'HISTÒRIA DE L'ART (2008)	18	4	22,22%	39	5	12,82%	36	8	22,22%
GRAU D'ANGLÈS (2009)	49	12	24,49%	108	14	12,96%	52	11	21,15%
GRAU DE LLENGUA I LITERATURA CATALANES (2009)	8	2	25,00%	19	3	15,79%	-	-	-
GRAU DE LLENGUA I LITERATURA HISPÀNIQUES (2009)	16	4	25,00%	43	4	9,30%	23	1	4,35%
GRAU DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL (2009)	36	5	13,89%	79	10	12,66%	44	3	6,82%
GRAU DE PERIODISME (2009)	39	7	17,95%	79	5	6,33%	43	5	11,63%
GRAU DE PUBLICITAT I RELACIONS PÚBLIQUES (2009)	37	3	8,11%	81	9	11,11%	49	6	12,24%

Taula 8: Nombre d'estudiants que han contestat l'enquesta sobre satisfacció de les tutories. Font de les dades: SINIA. Data d'extracció: 26 d'octubre de 2017.

La taula següent reflecteix la valoració dels enquestats respecte a la satisfacció envers al Pla d'Acció Tutorial.

Pregunta	Mitjana pregunta								
	Curs	Història	Història de l'Art	Anglès	Llengua i Literatura Catalanes	Llengua i Literatura Hispàniques	Comunicació Audiovisual	Periodisme	Publicitat i Relacions Públiques
La difusió de la tutoria (saber què es, en què consisteix, saber qui és el meu tutor) ha estat correcta.	1r	10,00	6,00	8,60	-	5,33	8,00	-	-
	2n-3r	6,00	7,00	8,30	-	8,67	6,67	4,50	4,20
	4t	7,00	6,80	7,50	-	-	7,50	6,00	6,00
El tutor ha propiciat un bon clima de relació personal i de comunicació.	1r	10,00	8,50	8,40	-	5,67	8,00	-	-
	2n-3r	8,75	9,00	8,80	-	9,00	8,67	5,00	5,40
	4t	9,17	8,60	8,75	-	-	10,00	7,50	6,00
Estic satisfet amb la informació rebuda a la tutoria.	1r	10,00	6,50	8,40	-	5,67	9,00	-	-
	2n-3r	8,00	9,00	8,60	-	9,00	8,33	5,00	5,20
	4t	8,50	7,40	8,25	-	-	7,50	7,50	6,00
Estic satisfet amb la forma de resoldre les qüestions per part del meu tutor.	1r	9,50	6,00	8,40	-	5,67	9,00	-	-
	2n-3r	8,88	9,00	8,60	-	9,00	8,67	5,00	4,60
	4t	8,67	8,00	8,63	-	-	7,50	8,50	6,00
La tutoria m'ha estat útil.	1r	10,00	5,00	8,40	-	4,67	8,00	-	-
	2n-3r	7,75	3,67	7,80	-	8,33	8,67	5,00	4,00
	4t	8,33	5,20	7,63	-	-	6,50	6,50	6,00
Recomanaria a un company parlar amb el seu tutor si tingués algun dubte o problema relacionat amb la titulació.	1r	10,00	7,00	8,60	-	5,33	9,00	-	-
	2n-3r	8,13	8,00	9,30	-	8,67	8,33	5,00	2,80
	4t	9,33	6,00	8,50	-	-	7,00	9,50	6,25

Taula 9: Valoració general del PAT.

Font de les dades: SINIA. Data d'extracció: 26d'octubre de 2017.

### 5.10.Satisfacció dels tutors/es

La valoració que realitzen els tutors ha estat recollida a través d'un qüestionari de Google docs amb preguntes elaborades per l'SREd i adaptades pel centre. Aquest qüestionari es va facilitar als tutors mitjançant un enllaç electrònic des del fòrum de l'espai d'Eines per als Tutors de la FLL.

El número de tutors participants ha estat de 17 (22,66% del total de tutors).

Grau de satisfacció dels tutors en quant a: (s'adapta la taula a les preguntes realitzades en l'enquesta de la FLL)	<div style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #90EE90; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> Positiu <div style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #FF0000; border: 1px solid black; margin-right: 5px; margin-top: 5px;"></div> Negatiu
Difusió de la tutoria: Creus que la informació que rep l'estudiant des del centre sobre les tutories és suficient?	69,2%
Número de tutories realitzades: Quin mínim de tutories recomanes per estudiant i curs?	Entre 1 i 2 (81,3%)
Moment en que s'ha realitzat la tutoria: Creus que és adequada la planificació plantejada?	81,3%
Moment en que s'ha realitzat la tutoria: En quins moments han sigut més útils les tutories?	Inici de curs (31,3%)










	Mitjans de curs (43,8%)
Continguts de la tutoria: Consideres adequats els continguts tractats a les tutories?	93,8%
Utilitat de la tutoria: Valora de l'1 al 10 la utilitat de les tutories.	Entre 5 i 8 (53,4%)
Formació de tutor: Has rebut la formació que necessites per realitzar tutories?	53,3%
Participació dels estudiants: Estàs satisfet/a amb la participació dels estudiants a les tutories?	12,5%
Ús de Moodle per a la tutoria: Trobes adequat l'ús de Moodle per a les tutories acadèmiques?	62,5%
Espai a Moodle d'Eines (espai de centre): Consideres que és útil l'espai d'eines que hi ha a Moodle per als tutors i tutores?	56,3%
<p>Propostes de millora dels tutors:</p> <p>En la pregunta oberta, el professorat mostra la seva preocupació i/o valoració següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cal alleujar el professorat/estudiants d'aquestes tutories com quelcom obligatori i deixar-les com una opció que l'estudiant té al llarg del curs. S'hauria de limitar la tutoria obligatòria al principi del carrera grau i la resta que fossin tutories a petició dels estudiants.</li> <li>- Fer arribar als alumnes la idea que els tutories són realment un espai d'ajuda real. Especialment haurien de ser prioritària no a 1r curs, sinó a 2n curs i a 3r, perquè l'alumne ja té una visió completa del grau i pot apreciar millor les fortaleses i mancances dels estudis que cursa.</li> <li>- La comunicació hauria de ser més fluïda amb el grup de tutoritzats agrupats per curs. Al Moodle estan tots barrejats i no se sap qui és de quin curs.</li> <li>- Els estudiants haurien de participar més i presentar-se quan se'ls convoca.</li> <li>- Es requereix de temps i trobar un moment coincident tant per part de tutors com d'alumnes, i a vegades no resulta fàcil trobar-lo.</li> <li>- Sobre l'Espai Moodle es considera útil al tutor com a font d'informació sobre l'expedient i registre de reunions, tot i que algunes de les aplicacions (fitxes, enquestes inicials...) no funcionen.</li> </ul>	

Taula 10. Satisfacció dels tutors/es.

Font de les dades: formulari Google Docs. Data d'extracció: 14 de juliol de 2017.

### 5.11. Valoració dels/les Coordinadors/es de PAT de cada Centre

Proposta d'aspectes que es pot valorar:

<b>Grau de satisfacció del Coordinador de PAT en quant a:</b>	 Positiu  Negatiu
<i>S'han complert els objectius del PAT.</i>	
<i>La difusió de la tutoria ha estat correcta</i>	
<i>La formació de tutors ha estat correcta.</i>	
<i>El número de tutories realitzades han estat adequades.</i>	
<i>El moment en que s'ha realitzat la tutoria ha estat adequat</i>	
<i>El contingut de la tutoria és correcte</i>	
<i>La utilitat de la tutoria ha estat adequada</i>	



<i>Els criteris d'assignació de tutors a estudiants han estat adequats</i>	
<i>La participació dels estudiants ha estat adequada</i>	
<i>La implicació dels tutors ha estat correcta</i>	
<i>L'ús de Moodle per a la tutoria ha estat freqüent</i>	
<i>L'espai a Moodle d'eines per als tutors ha estat útil</i>	
<i>El reconeixement que es dona a la tasca de tutor és adequat.</i>	

Taula 11. Valoració del Coordinador de PAT de Centre.

Si durant el curs 2016-17 s'ha detectat algun problema, indicar quin i quina acció s'ha realitzat per solucionar-ho.

Incidència detectada	Acció Realitzada	Resultat
No s'ha detectat cap incidència		

En el cas de la Facultat de Lletres només hi ha una coordinadora. Les opinions de la coordinadora són positives en tots els aspectes i les seves reflexions ja apareixen en els apartats posteriors.

## 6. Propostes de millora

Les principals propostes de millora de cara al proper curs són:

- Donades les elevades xifres d'abandonament entre els estudiants de primer curs des del vice-rectorat de docència s'han fet estudis sobre el tema i a partir d'aquest curs ens faciliten eines i informació dels estudiants, com les fitxes dels estudiants de primer o la informació dels alumnes que no han aprovat 12 crèdits a finals del primer quadrimestre. Considerem que aquesta informació és rellevant i creiem totalment necessari que els tutors del PAT la consultin abans de la realització de les tutories amb els alumnes per conèixer la seva situació i interessos i els puguin orientar o aconsellar millor, podent disminuir així les xifres d'abandonament.
- Per aquest motiu de risc d'abandonament, en primer curs també considerem que el PAT ha de donar prioritat als alumnes de primer i oferir-los tres tutories al llarg del curs: una primera tutoria (que podria ser grupal) a principis de curs explicant què és el PAT i quina és la seva utilitat, una segona tutoria a finals del primer quadrimestre (que hauria de ser individual al menys pels alumnes que no hagin arribat als 12 crèdits aprovats) i una tercera tutoria a finals de curs (que també hauria de ser individual al menys per a aquests mateixos alumnes). En canvi, es recomana d'una a dues tutories pels alumnes de la resta de cursos (a finals del primer quadrimestre o a final de curs). Totes aquestes propostes es recolliran properament en la revisió de la normativa del PAT de centre.
- L'enquesta de satisfacció dels alumnes respecte a les tutories del PAT, malgrat s'obtenen poques respostes, és una eina molt important per a la millora del servei. Amb tot, considerem que l'enquesta s'hauria d'ampliar i preguntar als alumnes altres aspectes com: quins temes els interessaven en les tutories, quan és el millor moment per convocar les tutories (inici de curs, mitjans, finals; o abans de les classes, després, al migdia), en quins moments interessaven els diferents temes, quina utilitat volen que els donin les tutories, etc. Així es podria millorar la preparació dels tutors i les tutories resultarien més interessants i útils per als estudiants.



- Cal seguir conscienciant als tutors i als alumnes de la importància del PAT i tractar d'aconseguir que tots els alumnes i tutors que realitzin tutories de PAT acabin entrant al Moodle i omplint les corresponents fitxes de diagnòstic i de seguiment. En ocasions es fa la tutoria i, per manca de temps, per excés de feina, o perquè les tutories no han estat prèviament convocades i es realitzen al final d'una classe o pels passadissos, no s'acaben registrant les fitxes al Moodle i això treu visibilitat a la tasca realitzada.
- El Servei de Recursos Educatius està realitzant contínuament una important tasca incorporant eines i informació nova en els espais de Tutories del Moodle que siguin d'utilitat per a alumnes i tutors. Per això cal que tant tutors com alumnes coneguin les novetats i sàpiguen utilitzar totes les eines que tenen a la seva disposició. Així doncs, es recomana als tutors fer cursos d'e-tutories per tenir un millor coneixement d'aquestes noves eines disponibles.

## 7. Conclusions

Si comparem el percentatge d'estudiants per grau que han participat en les tutories del PAT respecte als percentatges del curs passat, en general els nivells es mantenen, tendint a la baixa en la majoria de graus, però en alguns inclús augmenten, tot i que lleugerament. Hem de dir que els percentatges de participació segueixen essent baixos i el nostre objectiu és que s'incrementin en els propers cursos.

Cal destacar que el nombre d'enquestes de satisfacció emplenades inclús disminueix respecte al curs anterior. Per tant, menys nombre d'alumnes les contesta. Però curiosament, i a la inversa del que va passar al curs anterior, les valoracions de les enquestes milloren entre els estudiants. Especialment en la difusió de la tutoria, la satisfacció amb la informació rebuda i en el fet que recomanarien les tutories a un company les valoracions augmenten significativament. Per tant, això significa que les tutories han millorat en el seu funcionament malgrat no han augmentat en nombre.

Per altra banda, la valoració dels tutors i coordinadors de PAT, malgrat ser positiva, disminueix lleugerament respecte al curs anterior. Amb tot, si observem les enquestes, només hi ha percentatges molt baixos en la valoració de la participació dels estudiants. Per tant, cal que els propis tutors informin bé de les tutories als alumnes a través de l'espai de Moodle, trobin el millor moment per convocar-los, es preparin els temes de les tutories i valorin el PAT com a eina important d'intercanvi d'informacions amb els estudiants.

Estem molt satisfets amb les tasques realitzades per l'Oficina de Suport al Deganat en la coordinació i el control d'assistència dels alumnes tutoritzats a les sessions formatives dins del PAT que organitza el Centre o les pròpies dels ensenyaments. Recordem que aquestes sessions són, entre d'altres: les Jornades d'acollida, les sessions informatives de matriculació, les reunions informatives del Treball Final de Grau, de Pràctiques Externes, de Mobilitat o les que tenen lloc amb els Responsables d'ensenyament.

També estem molt satisfets amb les noves eines i informacions introduïdes al espai del Moodle de les tutories pel Servei de Recursos Educatius arrel dels estudis i les tasques realitzades des del Vice-rectorat de Docència. Són, i seran en el futur, eines importants per millorar el servei del PAT i disminuir l'abandonament dels nostres alumnes.

Finalment, valorem molt satisfactòriament la implantació i el funcionament del PAT al Centre perquè hem assolit quelcom que considerem molt rellevant, i és facilitar l'accés alumne-tutor, que es coneguin els processos i els tutors, que aquests sempre estiguin disponibles i que puguin orientar i ajudar de debò amb èxit als estudiants resolent els seus dubtes i problemes. Això s'ha assolit amb total compliment i s'està aconseguint la satisfacció dels estudiants, que ha augmentat respecte al curs passat. A més, considerem que amb les noves eines introduïdes la satisfacció per a aquest i els propers cursos serà inclús superior.