



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

Curs 2017-18





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 2016-17	4
5. Resultats	6
5.1. Nivell d'implantació del PAT a les titulacions	6
5.2. Ràtio d'estudiants per tutor	6
5.3. Accions de formació de tutors i índex de participació	7
5.4. Accions realitzades de seguiment i avaluació del PAT	7
5.5. Accions d'orientació relacionades amb el PAT destinades a estudiants	7
5.6. Participació dels estudiants a la tutoria de titulació	7
5.7. Seguiment de l'estudiant per part del tutor/a	8
5.8. Ús de l'eina d'e-tutories per part dels estudiants i tutors/es	9
5.9. Satisfacció dels estudiants	10
5.10. Satisfacció dels tutors/es	11
5.11. Valoració dels/les Coordinadors/es de PAT de cada Centre	12
6. Propostes de millora	13
7. Conclusions	14



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 2008-09, 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 2009-10. 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 2017-18.

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 2016-17

A l'informe del curs 2016-17 hi constava que les principals propostes de millora de cara al proper curs havien de tenir consonància amb les que es van succeint en els darrers cursos, les quals es van complementant i millorant curs rere curs. Són les següents:

- 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 interessin 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 interessin 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.

5. Resultats

5.1. Nivell d'implantació del PAT a les titulacions

Durant el 2017-18 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

Taula 1. 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 2017-18¹ "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 2017-18, curs d'anàlisi del present informe, fa 10 cursos que es va implantar el 1r any dels graus d'Història i d'Història de l'Art, i 9 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.

Titulació	Nº estudiants tutoritzats	Nº de tutors que té el centre i les titulacions	Ràtio d'estudiants per tutor
Facultat de Lletres	737	69	10,68
Història	99	18	5,5
Història de l'Art	44	8	5,5
Anglès	152	9	16,89
Llengua i Literatura Catalanes	39	11	3,55
Llengua i Literatura Hispàniques	57	8	7,13
Comunicació Audiovisual	105	5	21
Periodisme	121	5	24,2
Publicitat i Relacions Públiques	120	5	24

Taula 2. Ràtio d'estudiants per tutor durant el curs 2017-18.

Data d'extracció: 21 de novembre de 2018.

Font de les dades: e-tutories - Moodle.

¹Normativa de Docència Curs 2017-18. Aprovada pel Consell Govern de 23 de febrer de 2017.



5.3. Accions de formació de tutors i índex de participació

Durant el curs 2017-18, 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 2017-18.
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	%
Facultat de Lletres	737	300	40,71%
Història	99	37	37,37%
Història de l'Art	44	18	40,91%
Anglès	152	77	50,66%
Llengua i Literatura Catalanes	39	15	38,46%
Llengua i Literatura Hispàniques	57	33	57,89%
Comunicació Audiovisual	105	24	22,86%
Periodisme	121	52	42,98%
Publicitat i Relacions Públiques	120	44	36,67%

Taula 4. Participació dels estudiants a la tutoria acadèmica.

Data d'extracció: 21 de novembre de 2018.

Font de les dades: e-tutories - Moodle.

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
Facultat de Lletres	69	157	133	24	128	29
Història	18	23	19	4	23	0
Història de l'Art	8	16	15	1	7	9
Anglès	9	41	36	5	29	12
Llengua i Literatura Catalanes	11	15	12	3	14	1
Llengua i Literatura Hispàniques	8	37	34	3	32	5
Comunicació Audiovisual	5	4	2	2	4	0
Periodisme	5	12	9	3	10	2
Publicitat i Relacions Públiques	5	9	6	3	9	0

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

Data d'extracció: 21 de novembre de 2018.

Font de les dades: e-tutories - Moodle.

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
Facultat de Lletres										
Història	11	2	12	5	10	2	11	9	8	7
Història de l'Art	0	0	1	0	0	4	5	7	3	1
Anglès	3	0	11	3	14	13	1	13	14	7
Llengua i Literatura Catalanes	4	0	6	1	5	2	2	0	10	10
Llengua i Literatura Hispàniques	23	0	16	16	18	4	5	9	5	11
Comunicació Audiovisual	2	0	2	0	2	0	1	0	0	2
Periodisme	2	0	5	1	4	5	6	4	7	3
Publicitat i Relacions Públiques	2	0	4	1	5	3	3	2	3	3

Taula 6. Temàtiques treballades.

Data d'extracció: 21 de novembre de 2018.

Font de les dades: e-tutories - Moodle.

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
Facultat de Lletres	69			737		
Història	18	13	199	99	88	583
Història de l'Art	8	6	68	44	50	322
Anglès	9	10	243	152	124	641
Llengua i Literatura Catalanes	11	6	60	39	13	48
Llengua i Literatura Hispàniques	8	7	391	57	56	211
Comunicació Audiovisual	5	4	46	105	72	237
Periodisme	5	5	65	121	79	256

Publicitat i Relacions Públiques	5	5	105	120	75	175
----------------------------------	---	---	-----	-----	----	-----

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

Data d'extracció: 21 de novembre de 2018.

Font de les dades: e-tutories - Moodle.

5.9. Satisfacció dels estudiants

Durant el curs 2017-18 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
Història	32	11	34,38 %	60	9	15,00 %	64	9	14,06 %
Història de l'Art	14	3	21,43 %	25	5	20,00 %	37	2	5,41 %
Anglès	43	10	23,26 %	85	19	22,35 %	73	10	13,70 %
Llengua i Literatura Catalanes	8	3	37,50 %	12	3	25,00 %	-	-	-
Llengua i Literatura Hispàniques	16	5	31,25 %	27	4	14,81 %	27	3	11,11 %
Comunicació Audiovisual	39	7	17,95 %	40	5	12,50 %	81	3	3,70 %
Periodisme	39	3	7,69 %	42	5	11,90 %	81	3	3,70 %
Publicitat i Relacions Públiques	38	3	7,89 %	51	10	19,61 %	74	2	2,70 %

Taula 8: Nombre d'estudiants que han contestat l'enquesta sobre satisfacció de les tutories.

Data d'extracció: 21 de desembre de 2018.

Font de les dades: SINIA. ENQ_S05 - Percentatge de participació comptant fulls d'enquesta (titulació).

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	7,67	7,00	6,75	10,00	10,00	7,00	7,00	6,50
	2n-3r	7,00	7,00	8,27	5,33	5,75	8,00	5,00	5,50
	4t	6,44	-	7,11	-	9,67	8,00	8,00	-
El tutor ha propiciat un bon clima de relació personal i de comunicació.	1r	7,89	8,00	8,67	10,00	9,75	7,00	8,00	8,50
	2n-3r	8,20	8,33	8,25	6,67	6,00	10,00	7,00	6,50
	4t	7,88	-	7,33	-	10,00	8,33	7,67	-
	1r	7,78	8,00	7,67	10,00	10,00	7,00	7,50	8,50

Estic satisfet amb la informació rebuda a la tutoria.	2n-3r	7,80	8,33	8,33	6,33	6,25	10,00	6,00	7,50
	4t	7,63	-	6,78	-	10,00	8,33	8,00	-
Estic satisfet amb la forma de resoldre les qüestions per part del meu tutor.	1r	8,00	8,00	8,00	10,00	9,00	6,00	8,00	8,50
	2n-3r	7,80	8,00	8,42	6,33	6,00	10,00	6,00	7,50
	4t	7,88	-	6,78	-	9,67	8,33	8,00	-
La tutoria m'ha estat útil.	1r	7,33	8,00	6,00	10,00	8,25	4,00	6,00	8,00
	2n-3r	7,00	6,00	7,50	6,33	5,50	10,00	5,00	7,25
	4t	5,88	-	6,22	-	9,33	8,00	6,67	-
Recomanaria a un company parlar amb el seu tutor si tingués algun dubte o problema relacionat amb la titulació.	1r	7,78	8,00	5,75	10,00	9,50	5,00	9,50	8,50
	2n-3r	7,40	8,00	8,50	8,33	6,25	10,00	5,00	7,25
	4t	6,25	-	6,56	-	9,67	8,00	7,33	-

Taula 9: Valoració general del PAT.

Data informe: 21 de desembre de 2018.

Font: URV en xifres. Curs 2017-18. ENQ_S12 (2016) - Valors estadístics sobre les preguntes de l'enquesta. Enquesta Avaluació Titulació (Inicial, Durant i Final).

- No hi ha dades perquè el número de respostes ha estat inferior a 3.

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 (24,64% 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: flex; justify-content: space-between;"> ■ Positiu ■ Negatiu </div>
Difusió de la tutoria: Creus que la informació que rep l'estudiant des del centre sobre les tutories és suficient?	76,5%
Número de tutories realitzades: Quin mínim de tutories recomanes per estudiant i curs?	1-41,2% 2-29,4% 3-29,4%
Moment en que s'ha realitzat la tutoria: Creus que és adequada la planificació plantejada?	Sí: 94,1% No: 5,9%
Moment en que s'ha realitzat la tutoria: En quins moments han sigut més útils les tutories?	Inici de curs: 29,4% Mitjans de curs: 52,9% Final de curs: 17,6%
Continguts de la tutoria: Consideres adequats els continguts tractats a les tutories?	94,1%
Utilitat de la tutoria: Valora de l'1 al 10 la utilitat de les tutories.	Entre 0 i 4: 25% Entre 5 i 7: 50% Entre 8 i 10: 25%
Formació de tutor: Has rebut la formació que necessites per realitzar tutories?	Sí: 29,4% No: 70,6%
Participació dels estudiants: Estàs satisfet/a amb la participació dels estudiants a les tutories?	Sí: 17,6% No: 82,4%



Ús de Moodle per a la tutoria: Trobes adequat l'ús de Moodle per a les tutories acadèmiques?	Sí: 88,2% No: 11,8%
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?	Sí: 70,6% No: 29,4%
<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"> - Simplificar l'espai del moodle per les tutories al que realment necessitem. - Personalment no necessito res - Primer: l'enquesta, respostes limitades Sí / NO, no permet expressar la opinió o reflectir la realitat. Segon: els alumnes no veuen la utilitat real de la tutoria. Tal vegada s'hauria de fer pedagogia de la tutoria, estar més integrada coma a eina d'aprenentatge. Orientació metodològica i com utilitzar les eines d'estudi per arribar a un raonament personal; saber com processar la informació a l'abast de manera més personal, i no merament en la repetició del coneixement publicat. Enquesta: pregunta 1: No puc donar resposta, no tinc la informació. 6: No he rebut cap formació, però la meua experiència com a professora és més que suficient. 8: la meua resposta no pot ser binària. 9: Només parcialment; hi ha moltes coses innecessàries. - Molt adient que feu una enquesta al respecte. És un tema que hem de millorar molt. El moodle és una bona plataforma però no s'està usant amb les potencialitats. En el nostre cas, hi ha un problema també de massa tutoritzats per professor. Espero que entre tots millorem aquesta qüestió. - Poder accedir a ls fitxes de seguiment (no sé com es fa, no ho trobo). - Eliminar la obligatorietat de realitzar reunions de tutories per curs i donar llibertat als estudiants a reunir-se amb el tutor quan realment tinguin un dubte/qüestió/necessitat d'orientació, no el fet d'haver-los de reunir "perquè toca". La situació que es produeix és molt incòmode tant per professor com per a estudiant. - Seguir insistint en els alumnes de la importància de les tutories. - La tutoria hauria de ser un element voluntari per a l'alumne. Hauria d'estar informat pel centre i pel professor sobre qui és el seu/seua tutor. Però hauria d'estar en mans de la iniciativa de l'alumne la necessitat o no de fer tutories. - Millorar la distribució del nombre de tutoritzats per professor (algun company no tutoritza ningú i amb menys alumnes, els atendriem millor). (A l'enquesta estaria bé incloure l'opció NS per a les respostes que no són de Sí/No.) - Las tutorías podrían tener ámbitos de desarrollo, temas concretos, para individuar con agilidad los problemas. 	

Taula 10. Satisfacció dels tutors/es.

Data d'extracció: 21 de novembre de 2018.

Font de les dades: formulari Google Docs.

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

Proposta d'aspectes que es pot valorar:

Grau de satisfacció del Coordinador de PAT en quant a:	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #90EE90; margin-right: 5px;"></div> Positiu </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #FF0000; margin-right: 5px;"></div> Negatiu </div>
S'han complert els objectius del PAT.	
La difusió de la tutoria ha estat correcta	
La formació de tutors ha estat correcta.	



<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 2017-18 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:

- Seguir millorant en les tutories amb especial atenció als alumnes de primer curs per evitar l'abandonament dels estudis. A més, com s'ha vist en les enquestes de satisfacció, els alumnes de cursos inicials són els que millor valoren i més útils troben les tutories.
- Cal que la informació dels estudiants de primer, que està a l'abast dels responsables d'ensenyament i els tutors per tal que puguin conèixer quins estudiants no han aprovat el mínim de crèdits al final del primer quadrimestre, es conegui i s'utilitzi per part dels tutors. Aquesta informació és clau per evitar l'abandonament i és motiu per a convocar a tutoria als alumnes, però aquesta és una nova eina i ha de ser coneguda i utilitzada pels tutors. Per tant, s'ha de treballar en aquesta direcció i millorar l'ús d'aquesta informació.
- 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 que els alumnes entenguin que el PAT és un servei al seu abast per resoldre els seus dubtes o els problemes que puguin tenir al llarg dels seus estudis. Per tant, cal que tots els alumnes des de primer curs sàpiguen qui és el seu tutor o tutora i participin en les convocatòries de tutoria.
- Cal millorar que tots els tutors o tutores omplin les fitxes de seguiment després de fer una tutoria. És imprescindible perquè quedi constància de la realització de la tutoria. Les tutories es fan, però 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. Per això caldria facilitar l'accés dels tutors a les fitxes de seguiment i la introducció de les dades. Una aplicació mòbil de fàcil accés facilitaria l'enregistrament de les fitxes.
- Caldria millorar també la formació dels tutors del PAT perquè tinguessin més recursos per a la realització de les tutories, però també perquè sabessin utilitzar el moodle de les e-Tutories per buscar informació, per omplir les fitxes i per accedir a tots els serveis que aquest espai ofereix per a les tutories.

7. Conclusions

Cal destacar un any més que el PAT està totalment implantat a la Facultat de Lletres, en els diferents ensenyaments de la Facultat i en tots els cursos, des de primer a quart. Les tutories es realitzen principalment a l'inici de curs, a meitat i al final dels cursos.

Els alumnes valoren positivament les tutories. Curiosament els alumnes de cursos inicials són els que valoren millor el PAT i troben les tutories més útils. Per tant, s'està aconseguint que els alumnes de primer curs rebin una tutorització inicial que els ajudi i guïi durant el desenvolupament dels seus estudis.

Els alumnes valoren amb una mitjana de notable les tutories, i valoren de forma superior la informació rebuda i la utilitat de les tutories que la informació inicial sobre què és el PAT, quins són els seus tutors i com funciona. Amb tot, aquesta darrera també és una informació necessària perquè el PAT s'implanti correctament.

Els tutors valoren positivament el PAT i la seva implantació, troben molt útils les tutories, però valoren negativament la formació que han rebut per preparar les tutories i també la participació dels alumnes, que en moltes ocasions no es presenten a les convocatòries. Per tal de millorar la formació dels tutors, des del Deganat s'ha fet a l'inici del curs actual una reunió amb els responsables d'ensenyament de totes les titulacions de la Facultat per explicar millor la informació que ofereix el moodle dels alumnes per així organitzar millor les tutories i tenir cura



dels alumnes de primer que no assolixen els crèdits necessaris. L'objectiu de la sessió és que aquesta formació arribi després des dels responsables d'ensenyament als tutors de cada grau.

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. El seu suport és clau pel bon funcionament del PAT.

Igualment es valoren molt positivament 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. Creiem que ajudaran realment a evitar abandonament dels estudis especialment entre els alumnes de primer curs.

A nivell global fem una valoració positiva de la implantació i el funcionament del PAT al Centre perquè s'ha assolit el que considerem més important, que 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, tot i la baixa participació d'aquests tant en les tutories que convoquen els professors com en les respostes a les enquestes.