



**LA TUTORIA EN ELS PROCESSOS D'ENSENYAMENT - APRENTATGE
DESENVOLUPATS A TRAVÉS D'ENTORNS VIRTUALS D'APRENTATGE**
Maria Sogues Montserrat Pera

ISBN: 978-84-694-1245-9

Dipòsit Legal: T-318-2011

ADVERTIMENT. La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del servei TDX (www.tesisenxarxa.net) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual únicament per a usos privats emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei TDX. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

ADVERTENCIA. La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del servicio TDR (www.tesisenred.net) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual únicamente para usos privados enmarcados en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio TDR. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

WARNING. On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the TDX (www.tesisenxarxa.net) service has been authorized by the titular of the intellectual property rights only for private uses placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized neither its spreading and availability from a site foreign to the TDX service. Introducing its content in a window or frame foreign to the TDX service is not authorized (framing). This rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author.



Maria Sogues Montserrat Pera

**La tutoria en els processos d'ensenyament-aprenentatge desenvolupats a
través d'entorns virtuals d'aprenentatge**

TESI DOCTORAL

Dirigida per:

Dra. Mercè Gisbert Cervera i Dra. Sofia Isus Barado

Departament de Pedagogia de la URV

Doctorat interuniversitari en Tecnologia Educativa

Tarragona

2010

UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGLI
LA TUTORIA EN ELS PROCESSOS D'ENSENYAMENT - APRENTATGE DESENVOLUPATS A TRAVÉS
D'ENTORNS VIRTUALS D'APRENTATGE
Maria Sogues Montserrat Pera
ISBN:978-84-694-1245-9/DL:T-318-2011

Expresso el meu sincer agraïment a les directores de tesi, Dra. Mercè Gisbert Cervera i Dra. Sofia Isus Barado, per animar-me, reptar-me, acompanyar-me i orientar-me en tot el procés.

Als Equips Directius dels Centres, coordinadors de PAT, tutors/es i estudiants que han participat al llarg de la investigació. La seva col·laboració ha estat clau en el procés de recerca desenvolupat.

Als professors/es que han actuat d'experts en la validació dels qüestionaris a través de la prova de jutges.

Al Dr. Robert Rallo, Josep Cester, David Montllao, Javi Legarreta i a tot l'equip del SRE que ha fet possible el disseny informàtic de l'eina d'e-tutoria.

A la Vanessa, a la Mar, al Jose i a la Glòria per la seva atenció i ajuda quan ha estat necessària.

A la Isabel, que, a base d'algunes nits sense dormir, ha anat revisant pacientment cada una de les paraules d'aquesta tesi.

A tots els professors i companys que d'alguna manera m'han recolzat durant aquests anys.

A la Neus, a la Pilar i a la Cori, perquè han estat al meu costat d'una forma molt propera, regalant-me paraules de suport i ànims.

A la meva família, per creure en mi sempre, animar-me i tenir-la al meu costat en tot moment. Vosaltres heu fet que aquest llarg camí hagi estat més senzill.

Al Jordi, per entendre'm i donar-me suport en aquest projecte, com també per la gran paciència davant el poc temps que li he pogut dedicar.

Als amics, sempre pendents de mi i del desenvolupament d'aquesta investigació. Per fi puc dir-los: aquest dissabte, sí, sortim.

Finalment, també vull fer esment d'aquelles estones en què la moral decau, el cel es torna gris i ennuvolat, els ànims flaquesen pels entrebancs i dificultats que van sorgint al llarg del procés. Avui agraeixo també el fet d'haver passat aquests moments. Això m'ha enfortit i m'ha esperonat el sentit de la superació, cosa que m'ha ajudat a aconseguir una de les fites proposades dins del meu projecte de vida.

ÍNDEX

Índex de taules	8
Índex d'imatges	12
Índex de gràfiques.....	14
Publicacions relacionades amb la investigació realitzada	18
<u>INTRODUCCIÓ</u>	20
<u>CAPÍTOL 1. LA SOCIETAT DEL CONEIXEMENT, IMPLICACIONS PER A LA FORMACIÓ UNIVERSITÀRIA.....</u>	26
1.1. La formació de les persones per a la societat del coneixement	28
1.1.1. Competències clau en la societat del coneixement.	28
1.2. De la generació NET a la generació Einstein	33
1.2.1. Com utilitzen la tecnologia i com aprenen les generacions actuals?.....	36
1.2.2. Implicacions de la generació Net i de la generació Einstein en l'àmbit universitari	42
1.3. La formació del professorat universitari	48
1.3.1. Canvi de rol del professor/a universitari	48
1.3.2. La formació del professorat universitari vers la competència digital.....	51
<u>CAPÍTOL 2. LA UNIVERSITAT DEL SEGLE XXI</u>	58
2.1. La missió de la universitat del segle XXI	60
2.1.1. Formació universitària, recerca científica i progrés social, benestar col·lectiu i competitivitat.....	60
2.1.2. Assegurament de la qualitat	63
2.2. La universitat en l'espai europeu d'educació superior	67
2.2.1. Els canvis que planteja l'EEES a la universitat	67
2.2.2. L'orientació en el marc de l'EEES	68
2.3. Tendències del sistema universitari europeu.....	75

2.3.1. Un escenari en vies de transformació	75
2.3.2. Vies i estratègies de transformació en la universitat espanyola	77
2.4. La URV cap a l'EEES.....	81
2.4.1. El Pla estratègic de docència de la URV.....	81
2.4.2. El Projecte formatiu de la URV.....	84
2.4.3. El procés de seguiment, orientació i avaluació de l'estudiant de la URV	85
<u>CAPÍTOL 3. L'ORIENTACIÓ EN EL CONTEXT UNIVERSITARI</u>	88
3.1. Definició conceptual d'orientació.....	90
3.1.1. El projecte de vida	93
3.1.2. Els determinants socials.....	94
3.1.3. Els determinats personals	98
3.1.4. La presa de decisions cap a l'autorealització.....	101
3.2. El sistema d'orientació a la universitat	102
3.2.1. Condicionants de l'orientació en el sistema universitari.....	102
3.2.2. Orientació integrada al currículum o orientació amb programa específic?	104
3.3. La tutoria com a estratègia d'orientació	106
3.3.1. Definició conceptual de tutoria	106
3.3.2. La tutoria davant el projecte acadèmic, personal i professional de l'estudiant..	110
3.3.3. El paper del tutor/a en la construcció del projecte personal, acadèmic i professional de l'estudiant.....	112
3.3.4. Factors per a la integració de la tutoria a l'àmbit universitari.....	117
<u>CAPÍTOL 4. LA INTEGRACIÓ DE L'E-TUTORIA EN L'ÀMBIT UNIVERSITARI.....</u>	122
4.1. Què aporten les TIC a la institució universitària	124
4.1.1. Què aporten les TIC en els processos d'orientació i tutoria.....	125
4.1.2. Per què un ús crític, reflexiu i pedagògic de les TIC.....	128
4.2. Com cal integrar les TIC perquè compleixin amb els seus objectius	131
4.2.1. El plantejament de la URV vers la integració de les TIC a la universitat	134

4.2.2. La integració estratègica de les TIC a la tutoria	135
4.3. L'eina virtual d'e-tutoria	140
4.3.1. Què és l'eina virtual d'e-tutoria	140
4.3.2. Com ha de ser una eina virtual per facilitar la integració de l'e-tutoria: objectius i estructura de l'eina	142
<u>CAPÍTOL 5. DISSENY DE LA INVESTIGACIÓ</u>	152
5.1. Plantejament del problema d'estudi	154
5.2. Objectius de la investigació	156
5.3. Factors	158
5.4. Enfocament metodològic	160
5.5. Rigor científic	163
5.6. Disseny del procés de recerca. Cronograma i fases	166
5.7. Context de la investigació	168
5.7.1. Aproximació al context i accés als participants	170
5.7.2. Participants a l'estudi	171
5.8. Instruments de recollida de dades	173
5.8.1. Selecció i disseny dels instruments	173
5.8.2. Validació dels instruments	184
5.8.3. Aplicació dels instruments	185
5.9. Tècniques d'anàlisi i interpretació de dades	187
<u>CAPÍTOL 6. RESULTATS DE LA FASE A</u>	188
6.1. Diagnòstic (2003-2004)	191
6.1.1. Resultats	191
6.1.2. Anàlisi dels resultats	194
6.2. Disseny (2003-2004 i 2004-2005)	195
6.2.1. Disseny del PAT de la URV	195
6.2.2. Disseny d'una eina com a suport tecnològic per a la implantació del PAT de la URV	197

6.2.3. Disseny de l'estratègia d'implantació del PAT de la URV en suport tecnològic	211
6.3. Estudi de cas 1 (2004-2005)	214
6.3.1. Resultats	217
6.3.2. Triangulació dels resultats	234
6.3.3. Anàlisi dels resultats i propostes de millora	237
6.4. Redisseny (2005-2006)	245
6.4.1. Redisseny del PAT	245
6.4.2. Redisseny de l'eina d'e-tutoria	245
6.4.3. Redisseny del procés d'implantació	249
<u>CAPÍTOL 7. RESULTATS DE LA FASE B</u>	<u>252</u>
7.1. Estudi de cas 2 (2006-2007 i 2007-2008)	255
7.1.1. Resultats	258
7.1.2. Triangulació dels resultats	345
7.1.3. Anàlisi dels resultats i propostes de millora	354
<u>CAPÍTOL 8. CONCLUSIONS</u>	<u>362</u>
8.1. Conclusions	364
<u>CAPÍTOL 9. PROPOSTES I RECOMANACIONS</u>	<u>372</u>
9.1. Propostes i recomanacions	374
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	<u>382</u>
<u>ANNEX</u>	<u>396</u>

Índex de taules

Taula 1.1: Descripció de les característiques entre generacions (adaptació a partir d'Oblinguer, 2005; Boschma, 2008; Prensky, 2009).	34
Taula 1.2: Funció tècnica i emocional d'alguns mitjans de comunicació.	39
Taula 2.1: Característiques de l'orientació en l'EEES.	70
Taula 2.2: Criteris i directrius per a la qualitat en l'EEES. Font: ENQA (2005, p. 22).	71
Taula 2.3: Objectius del PLED.	82
Taula 3.1: Continguts clau.....	100
Taula 3.2: Què és i què no és la tutoria?	109
Taula 3.3: Competències que ha de tenir un tutor/a.	116
Taula 3.4: Proposta de factors per a la integració de la tutoria	119
Taula 4.1: Aportacions de les TIC a la tutoria.	126
Taula 4.2: Paper de les TIC en el procés d' integració de l'e-tutoria.	138
Taula 4.3: L'eina virtual d'e-tutoria des de la perspectiva d'un ecosistema d'aprenentatge. ...	142
Taula 5.1: Rigor científic. Font: Latorre et al. (1997, p. 216).	163
Taula 5.2: Triangulació.....	164
Taula 5.3: Nombre d'estudiants de la URV. Font: Informe anual del rector al Claustre (2006) i informe Estat de la Docència (2010).	168
Taula 5.4: Estructura del qüestionari inicial per a estudiants.....	178
Taula 5.5: Estructura del qüestionari de seguiment dirigit als estudiants.	179
Taula 5.6: Estructura del qüestionari final dirigit a estudiants.....	180
Taula 5.7: Estructura del qüestionari final dirigit a tutors/es.	182
Taula 5.8: Instruments utilitzats a la fase de diagnòstic.	185
Taula 5.9: Instruments utilitzats a la fase de l'estudi de cas 1.....	185
Taula 5.10: Instruments utilitzats a la fase de l'estudi de cas 2.....	186

Taula 6.1. Marc institucional.....	194
Taula 6.2: Adaptació de l'eina.....	199
Taula 6.3: Validació de les funcionalitats de l'eina.....	202
Taula 6.4: Fases del procés d'integració de l'e-tutoria a la URV.....	213
Taula 6.4.1: Avaluació formativa.....	213
Taula 6.5: Aplicació i avaluació del PAT en suport tecnològic a l'FCEE.....	215
Taula 6.6: Participants en el procés de recollida de dades a l'estudi de cas 1.....	216
Taula 6.7: Objectius del PAT a Economia i moments clau.....	220
Taula 6.8: Tutories.....	224
Taula 6.9: Accessos d'estudiants a l'eina d'e- tutories (Font: eina d'e-tutories).....	229
Taula 6.10: Marc institucional.....	237
Taula 6.11: Planificació del PAT.....	238
Taula 6.12: Coordinació i acompanyament de tutors/es.....	239
Taula 6.13: Formació de tutors.....	240
Taula 6.14: Difusió a estudiants.....	241
Taula 6.15: Desenvolupament de l'acció tutorial.....	242
Taula 6.16: Eina d'e-tutoria.....	243
Taula 6.17: Redisseny del procés d'implantació.....	250
Taula 6.18: Avaluació.....	251
Taula 7.1: Aplicació i avaluació del PAT en suport tecnològic al Màster en Tecnologia Educativa.....	256
Taula 7.2: Participants en la recollida de dades.....	257
Taula 7.3: Marc institucional.....	258
Taula 7.4: Motius pels quals no s'ha utilitzat l'espai d'e-tutoria.....	290

Taula 7.5: Motius pels quals no s'ha utilitzat l'espai d'e-tutories.	313
Taula 7.6: "Altres comentaris" dels estudiants a la pregunta: "Quins reptes o dificultats ha d'afrontar quan la comunicació amb el seu tutor/a és virtual?".....	314
Taula 7.7: Tipus de consultes que l'estudiant sol·licita més freqüentment.	323
Taula 7.8: Referències dels tutors/es en relació amb "Altres comentaris" de la pregunta: En cas que no hagi utilitzat Moodle tutories, pot indicar els motius?.....	331
Taula 7.9: Dades d'ús de l'espai d'e-tutories per part dels estudiants participants. Font: Administració de l'espai. SRE.	338
Taula 7.10: Dades d'ús de l'espai d'e-tutories per part dels tutors participants. Font: Administració de l'espai. SRE.	339
Taula 7.11: Dades d'ús de l'espai d'e-tutories per part dels estudiants participants. Font: Administració de l'espai. SRE.	342
Taula 7.12: Dades d'ús de l'espai d'e-tutories per part dels tutors participants. Font: Administració de l'espai. SRE.	343
Taula 7.13: Marc institucional.....	354
Taula 7.14: Planificació del PAT	355
Taula 7.15: Coordinació i acompanyament de tutors/es.....	356
Taula 7.16: Formació de tutors	357
Taula 7.17: Difusió a estudiants.	357
Taula 7.18: Desenvolupament de l'acció tutorial.	358
Taula 7.19: Eina d'e-tutoria.	359
Taula 8.1: Marc institucional.....	364
Taula 8.2: Planificació del PAT.	365
Taula 8.3: Coordinació i acompanyament de tutors/es.....	366
Taula 8.4: Formació de tutors.	367
Taula 8.5: Difusió a estudiants.	368

Taula 8.6: Desenvolupament de l'acció tutorial.	369
Taula 8.7: Eina d'e-tutoria.	370
Taula 9.1: Proposta de previsió de la dedicació d'un tutor/a.	375
Taula 9.2: Proposta organitzativa per a la formació de tutors/es.....	376
Taula 9.3: Proposta de Pla personal de l'estudiant.....	380

Índex d'imatges

Imatge 1.1: Mòduls d'estàndards de competència en TIC. Font: UNESCO (2008).	54
Imatge 2.1: Dimensions del concepte Life Long Learning en el marc de l'EEES (adaptació d'Smidt, 2007).	68
Imatge 2.2: Esquema del model d'acreditació d'ANECA. Font: ANECA (2006, p. 6.).....	72
Imatge 2.3: Implementació dels tres cicles. Font: Crosiet et al (2007, p. 18).	76
Imatge 2.4: Procés de fidelització. Font: Solà (2007, p. 34).	78
Imatge 2.5: Model educatiu de la URV. Font: PLED (2003, p. 33).	83
Imatge 3.1: Concepte d'orientació. Adaptació d'Isus (1995, p. 47).	91
Imatge 3.2: Determinants personals.	99
Imatge 3.3: Sistema integral d'orientació.	105
Imatge 3.4: Definició de tutoria universitària.	108
Imatge 4.1: Ecosistema d'aprenentatge. Font: Wilkinson (2002)	141
Imatge 4.2: Estructura pedagògica de l'eina virtual d'e-tutoria	146
Imatge 5.1: Procés d'investigació.....	161
Imatge 5.2: Disseny del procés de recerca.	166
Imatge 5.3: Qüestionari final dirigit a tutors/es.	183
Imatge 6.1: Fase A	190
Imatge 6.2: Despatx virtual (v. 0.0).	198
Imatge 6.3: Pàgina d'accés (v. 0.1).....	200
Imatge 6.4: Pàgina inicial del tutor/a (v. 0.1).....	200
Imatge 6.5: Pàgina inicial de l'estudiant (v. 0.1).....	201
Imatge 6.6: Pàgina inicial - tutor/a (v. 0.2).	204
Imatge 6.7: Calendari - tutor/a (v. 0.2).	204

Imatge 6.8: Notificació automàtica del gestor de reunions - tutor/a (v. 0.2).	205
Imatge 6.9: Seguiment personalitzat - tutor/a (v. 0.2).	206
Imatge 6.10: Fitxa de seguiment- tutor/a (v. 0.2).	206
Imatge 6.11: Informes - tutor/a (v. 0.2).	207
Imatge 6.12: Pàgina inicial - estudiant (v. 0.2).	208
Imatge 6.13: Calendari - estudiant (v. 0.2).	209
Imatge 6.14: Alumnes del meu grup - estudiant (v. 0.2).	210
Imatge 6.15: Fitxa de diagnòstic- estudiant (v. 0.2).	210
Imatge 6.16: Pàgina d'accés (v. 0.3).	246
Imatge 6.17: Campus virtual (v. 0.3).	247
Imatge 6.18: Pàgina inicial - tutor/a (v. 0.3).	247
Imatge 6.19: Generar informes	249
Imatge 7.1: Fase B.	254

Índex de gràfiques

Gràfica 7.1: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica al docent?	263
Gràfica 7.1.1: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica al docent?	263
Gràfica 7.2: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a l'estudiant?	265
Gràfica 7.2.1: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a l'estudiant?	265
Gràfica 7.3: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a la institució?	267
Gràfica 7.3.1: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a la institució?	267
Gràfica 7.4: Valoració de la planificació per part dels estudiants.	275
Gràfica 7.4.1: Valoració de la planificació per part dels estudiants.	275
Gràfica 7.5: Valoració de la difusió per part dels estudiants.	277
Gràfica 7.5.1: Valoració de la difusió per part dels estudiants.	277
Gràfica 7.6: Participació a la tutoria acadèmica per part dels estudiants.	277
Gràfica 7.7: Distribució de la participació a la tutoria acadèmica segons modalitat de comunicació.....	277
Gràfica 7.8: Tipus de consultes realitzades al tutor/a	278
Gràfica 7.9: Valoració dels elements estructurals del PAT per part dels estudiants.	280
Gràfica 7.9.1. Valoració dels elements estructurals del PAT per part dels estudiants.	280
Gràfica 7.10: Valoració del grau d'importància dels continguts de l'e-tutoria.	282
Gràfica 7.10.1: Valoració del grau d'importància dels continguts de l'e-tutoria.	282
Gràfica 7.11: Competències tècniques.	283
Gràfica 7.11.1: Competències tècniques.	283
Gràfica 7.12: Competències metodològiques.	283
Gràfica 7.12.1: Competències metodològiques.	283
Gràfica 7.13: Competències participatives.....	284

Gràfica 7.13.1: Competències participatives.....	284
Gràfica 7.14: Competències personals.	286
Gràfica 7.14.1: Competències personals.....	286
Gràfica 7.15: Distribució dels estudiants en funció de la valoració realitzada de l'e-tutoria.	287
Gràfica 7.16: Satisfacció dels estudiants.	287
Gràfica 7.16.1: Satisfacció dels estudiants.	287
Gràfica 7.17: Distribució dels estudiants segons si han utilitzat l'espai de e-tutories o no.....	290
Gràfica 7.18: Funcionalitat de l'eina.....	291
Gràfica 7.18.1: Funcionalitat de l'eina.....	291
Gràfica 7.19: Reptes de l'e-tutoria.....	294
Gràfica 7.19.1: Reptes de l'e-tutoria.	294
Gràfica 7.20: Aportacions de l'e-tutoria.....	296
Gràfica 7.20.1: Aportacions de l'e-tutoria.....	296
Gràfica 7.21: Valoració de la planificació del PAT per part dels estudiants.	299
Gràfica 7.21.1: Valoració de la planificació del PAT per part dels estudiants.	299
Gràfica 7.22: Valoració de la difusió.....	300
Gràfica 7.22.1: Valoració de la difusió	300
Gràfic 7.23: Valoració dels elements estructurals del PAT per part dels estudiants.	302
Gràfic 7.23.1: Valoració dels elements estructurals del PAT per part dels estudiants.	302
Gràfica 7.24: Percepció d'impacte de la tutoria	303
Gràfica 7.24.1: Percepció d'impacte de la tutoria.	303
Gràfica 7.25: Satisfacció dels estudiants.....	305
Gràfica 7.25.1: Satisfacció dels estudiants.	305
Gràfica 7.26: Valoració de la funcionalitat de l'eina	311

Gràfica 7.26.1: Valoració de la funcionalitat de l'eina.	311
Gràfica 7.27: Reptes de l'e-tutoria segons estudiants.	314
Gràfica 7.27.1: Reptes de l'e-tutoria segons estudiants.	314
Gràfica 7.28: Opinió dels estudiants sobre què aporta l'e-tutoria.	315
Gràfica 7.28.1: Opinió dels estudiants sobre què aporta l'e-tutoria.	316
Gràfica 7.29: Punts forts.....	316
Gràfica 7.30: Pubts febles.	317
Gràfica 7.31: Valoració de la planificació del PAT per part dels tutors	319
Gràfica 7.31.1: Valoració de la planificació del PAT per part dels tutors/es.	319
Gràfica 7.32: Tipus de consultes realitzades al tutor/a segons tutors/es enquestats.....	321
Gràfica 7.32.1: Tipus de consultes realitzades al tutor/a segons tutors/es enquestats.....	321
Gràfica 7.33: Valoració dels elements estructurals per part dels tutors/es.....	323
Gràfica 7.33.1: Valoració dels elements estructurals per part dels tutors/es.....	323
Gràfica 7.34: Ús de les eines de l'espai d'e-tories.	324
Gràfica 7.34.1: Ús de les eines de l'espai d'e-tories.	325
Gràfica 7.35: Funcionalitat relacionada amb la informació.	326
Gràfica 7.35.1: Funcionalitat relacionada amb la informació.	327
Gràfica 7.36: Gestor/horari de reunions.....	328
Gràfica 7.36.1: Gestor/horari de reunions.....	328
Gràfica 7.37:Canals de comunicació.	328
Gràfica 7.37.1:Canals de comunicació.	328
Gràfica 7.38: Seguiment.....	329
Gràfica 7.38.1: Seguiment.....	329
Gràfica 7.39: Qualitat.	330

Gràfica 7.39.1: Qualitat.	330
Gràfica 7.40: Reptes en l'ús de les TIC per a la tutoria, segons tutors/es.....	332
Gràfica 7.40.1: Reptes en l'ús de les TIC per a la tutoria, segons tutors/es.....	332
Gràfica 7.41: Aportacions de les TIC a la tutoria, segons tutors/es.....	333
Gràfica 7.41.1: Aportacions de les TIC a la tutoria, segons tutors/es.....	334
Gràfica 7.42: Punts forts.....	334
Gràfica 7.43: Punts febles.	335
Gràfica 7.44: Nombre de fitxes de seguiment realitzades (Font: espai de coordinació: informes de seguiment).....	340
Gràfica 7.45: Tipologia de les tutories realitzades segons agrupació (Font: espai de coordinació: informes de seguiment).....	340
Gràfica 7.46: Modalitat de les tutories realitzades (Font: espai de coordinació: informes de seguiment).....	340

Publicacions relacionades amb la investigació realitzada

A continuació presentem les publicacions relacionades amb la investigació realitzada ordenades per ordre cronològic:

- Rallo, R.; Gisbert, C; Montserrat, S.; Cester, J. (2005). e-Tutor. Towards a tool to facilitate the development of academic support processes at the university level. Actes del *III International Conference on Multimedia and ICTs in Education*. Cáceres, del 8 al 10 de Juny de 2005. ISBN: 978-609-5994-5.
- Montserrat, S; Gisbert, M.; Rallo, R. (2005). La gestión en el proceso de aprendizaje. Poster presentat al *I Seminario Internacional Complutense: Mentoría Universidad-Empresa*. Madrid, 24 i 25 de Novembre de 2005.
- Montserrat, S.; Gisbert, M. (2006). E-tutoría. Desarrollo y gestión de la tutoría académica en el marco del EEES. Actes del *IX Congreso Internacional La Educación en Entornos Virtuales: Calidad y Efectividad en el E-learning (EDUTEK)*. Tarragona, del 19 al 22 de Setembre de 2006. ISBN: 84-690-0126-4.
- Montserrat, S.; Rísquez, A. (2006). *Los procesos de tutoría online*. Actes del *IX Congreso Internacional La Educación en Entornos Virtuales. Calidad y efectividad en el E-learning (EDUTEK)*. Tarragona, del 19 al 22 de Setembre de 2006. ISBN: 84-690-0126-4.
- Montserrat, S.; Gisbert, M.; Isus, S. (2007). e-Tutoría: uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la tutoría académica universitaria. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8(2), 31-54.
- Gisbert, M., Montserrat, S., Holgado, J. (2008). Experiencia piloto de implantación del plan de acción tutorial en el Máster en Tecnología Educativa: Elearning de la Universidad Rovira y Virgili. Actes del *Seminario Internacional RED-U: La acción tutorial en la universidad del siglo XXI*. Universidad Pablo Olavide, Sevilla, del 4 al 6 de Febrer de 2008. ISBN: 978-84-86849-65-8.
- Montserrat, S.; Gisbert, M. (2008). Espacio Virtual para la e-Tutoría, un espacio para facilitar la gestión y desarrollo del apoyo y orientación del estudiante por parte del tutor/a académico. Actes del *XI Congreso Internacional Las TIC puente entre culturas: Iberoamérica y Europa (EDUTEK)*. Santiago de Compostela, de l'1 al 5 de Setembre de 2008. ISBN: 978-84-692-1526-5, D.L.: C1108-2009
- Legarreta, J.; Martí, A.; Montserrat, S.; Monllao, D. (2008). Espacio Virtual de Tutoría en la Universidad Rovira y Virgili. Desarrollo e integración en Moodle de un espacio para facilitar el apoyo y orientación del estudiante por parte del tutor/a académico.

Actes del *Congrés Internacional MOODLEMOOT 08*. Barcelona, del 23 al 25 d'Octubre de 2008. ISSN 2013-1569.

- Romero, S. (Coord.); Álvarez, M.; Álvarez, P.; Figuera, P.; Gisbert, M.; Montserrat, S.; et al (2009). La Acción Tutorial en la Universidad: Un eje en el desarrollo de competencias profesionales en el EEES. *Actes del XIV Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa (14)*. Huelva, del 24 al 26 de juny del 2009. ISBN: 978-84-95944-24-5.

INTRODUCCIÓ

Introducció

La present tesi és un treball d'investigació realitzat a la Universitat Rovira i Virgili de Tarragona sobre la tutoria en els processos d'ensenyament – aprenentatge desenvolupats a través d'entorns virtuals d'aprenentatge.

La universitat del segle XXI ha de fer front a una sèrie de necessitats d'orientació i acompanyament dels estudiants universitaris relacionades amb: les característiques pròpies d'una societat de la informació i coneixement sotmesa a canvis constants, provocats en gran mesura per l'ús generalitzat de les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC a partir d'ara); les característiques pròpies dels estudiants de les noves generacions que han crescut amb l'ús de les TIC per satisfer les seves necessitats, cosa que ha influït en la seva manera d'aprendre i relacionar-se; els nous requeriments professionals basats en competències transferibles a diferents entorns com la gestió de la informació i coneixement, la presa de decisions, l'ús de les TIC, el treball en equip, aprendre a aprendre, etc.; i finalment, la integració de la universitat a l'espai europeu d'educació superior que implica canvis tant estructurals i organitzatius com culturals a les universitats, tot plantejant un procés d'aprenentatge centrat en l'estudiant i un model d'orientació al llarg de la vida.

Davant d'aquest context, les universitats espanyoles comencen a prendre la iniciativa quant a la implantació dels Plans d'acció tutorial (PAT a partir d'ara) amb la finalitat de facilitar les eines necessàries perquè l'estudiant assoleixi amb èxit les fites acadèmiques que es plantegen. Però a diferència dels països anglosaxons, en el nostre context hi ha poca tradició en la implantació d'estratègies orientades al seguiment acadèmic de l'estudiant universitari.

Situant-nos en el context de la nostra investigació (la Universitat Rovira i Virgili, URV a partir d'ara), a través de l'avaluació de diagnòstic realitzada durant el curs 2003-2004 es va observar que:

- Hi havia una demanda de processos de tutoria i orientació a la universitat per part dels pares i mares, professorat i estudiants de secundària, com també dels estudiants de nou accés a la universitat (Informe de Docència, 2003; "La incorporació a la Universitat: El 1r quadrimestre de 1r curs", 2003-2004).
- Hi havia poca tradició com a institució vers els processos de seguiment i orientació. A nivell general no es portava a terme una estratègia de seguiment i orientació de l'estudiant al llarg de la carrera.
- Hi havia un desconeixement general de com portar a terme aquest seguiment a través de la tutoria, com també la utilitat d'aquesta.
- No es disposava d'un PAT general per a la universitat ni de les eines necessàries ni d'estratègia d'implantació.

- Hi havia, però, una política institucional afavoridora d'un procés estratègic de canvi i millora, plasmat en el Pla estratègic de docència (2003). Dins d'aquest procés es preveia desenvolupar com a línia estratègica el seguiment i orientació de l'estudiant.

Aquests van ser els motius principals pels quals s'ha desenvolupat aquesta investigació, i s'han plantejat dues qüestions de recerca:

- Quins són els factors i instruments necessaris per a la implantació del PAT a la URV?
- Quines estratègies s'han de portar a terme per facilitar la integració del PAT en suport tecnològic a la URV?

L'enfocament metodològic de la investigació s'orienta vers un paradigma qualitatiu interpretatiu, perquè es pretén comprendre, aprofundir i reflexionar vers l'objecte d'estudi (integració d'un PAT universitari en suport tecnològic) i crític, perquè es promou la reflexió i millora, al mateix temps que s'intervé per produir canvis.

Utilitzem la metodologia investigació – acció perquè ens permet estudiar sobre la pròpia pràctica: a través d'aquesta investigació es dissenya, aplica i avalua el procés d'integració del PAT de la URV en suport tecnològic.

Els processos que guien la nostra investigació són els establerts per Elliot (1986), citat per Bisquerra (2004, p.370), perquè considerem que una investigació que es preocupa per la innovació i canvi ha d'estar enfocada en la presa de decisions vers la millora dels processos i productes dissenyats. En aquest sentit, el procés d'investigació – acció constitueix un procés continu, una espiral, on es donen els moments següents: diagnòstic, disseny, aplicació, avaluació, millora i redisseny.

En quant a l'estructura, aquesta tesi està organitzada en nou capítols:

- En el primer capítol presentem les implicacions de la societat del coneixement i l'ús generalitzat de les TIC en la formació universitària.
- En el segon capítol presentem la universitat del segle XXI, els reptes que ha d'assumir davant les noves polítiques europees i descrivim el context de la universitat objecte d'estudi, en aquest cas la Universitat Rovira i Virgili.
- En el tercer capítol presentem l'orientació i la tutoria en el context universitari, tot justificant un model d'orientació i tutoria i els factors a tenir en compte per a la integració del PAT a la URV.
- En el quart capítol expliquem què aporten les TIC als processos d'orientació i tutoria; com cal integrar-les perquè compleixin amb els seus objectius (factors relacionats amb les TIC) i quines funcionalitats pedagògiques han de disposar.

- En el cinquè capítol detallem el disseny metodològic utilitzat en el desenvolupament d'aquesta investigació.
- En el sisè capítol presentem els resultats de la primera fase (fase a) d'aquesta investigació, com també la seva anàlisi i interpretació.
- En el setè capítol exposem els resultats de la segona fase (fase b) com també la seva anàlisi i interpretació.
- En el vuitè capítol exposem les conclusions.
- Finalment, en el novè capítol presentem una sèrie de propostes i recomanacions.

Com a part de les conclusions més destacades d'aquesta investigació, i fruit dels resultats obtinguts, es concreten els factors i instruments necessaris per a la implantació del PAT a la URV en suport tecnològic. També es plantegen estratègies rellevants per a la integració del PAT en suport tecnològic a la URV, d'aquí que en distingim quatre àmbits d'actuació: institucional, centre, tutor/a i estudiant.

CAPÍTOL 1. LA SOCIETAT DEL CONEIXEMENT, IMPLICACIONS PER A LA FORMACIÓ UNIVERSITÀRIA

1.1. La formació de les persones per a la societat del coneixement

Actualment ens trobem immersos en una societat canviant, on l'ús de les TIC de manera generalitzada ha aportat noves formes de relacions socials a escala global i un nou concepte de desenvolupament econòmic basat en el capital humà. En aquest sentit, els paràmetres que mesuren el desenvolupament de la societat ja estan orientats cap al coneixement (Castells, 1997, p. 42): "En el nou model de producció, la font de productivitat resideix en la tecnologia de la generació de coneixement, el processament de la informació i la comunicació de símbols". Ens trobem, doncs, amb una nova revolució, la revolució del coneixement, que ens porta a una nova societat, la societat del coneixement, que requereix d'una formació al llarg de la vida, centrada amb l'estudiant i orientada cap a l'aprenentatge en base a competències.

1.1.1. Competències clau en la societat del coneixement.

Una característica principal d'aquesta societat és la democratització de l'accés a la informació i al coneixement promogut per l'accés i l'ús de les TIC per part de la ciutadania. El coneixement ja no es troba tancat entre les parets d'un monestir, com passava a l'edat mitjana, o en les biblioteques de l'edat moderna i contemporània. El coneixement està en el lloc on es crea i es pot difondre amb rapidesa a través d'Internet.

Internet és immediata, facilita la possibilitat de conèixer de primera mà el que està passant a gairebé qualsevol lloc del món. I no únicament permet la consulta, sinó també la incorporació d'informació, construcció de nou coneixement (web 2.0) i adaptació de la gestió de la informació al perfil i característiques de l'usuari (web 3.0). Per bé que qualsevol eina de lliure utilització té el risc de ser emprada d'una manera inadequada —d'aquí els riscos d'informacions a vegades poc contrastades o perjudicials per a determinats col·lectius—, no és menys cert que cal valorar el grau de llibertat que suposa poder-la utilitzar.

Si considerem que la quantitat no aporta per si sola la qualitat i que l'accés a la informació no implica per si mateix la gestió eficaç d'aquesta, es considera que la clau per a l'èxit i desenvolupament rau en les persones que tenen la capacitat d'accedir i gestionar eficientment la informació i el coneixement. Aquest fet aporta un nou sistema de relacions i poder, i com no, situar l'educació i la formació de la persona com a element essencial al llarg de la seva vida.

Per aquest motiu, una societat que vulgui ser pionera en un desenvolupament econòmic competitiu i sostenible amb la finalitat d'aconseguir el benestar social dels seus ciutadans ha de considerar l'educació i la formació al llarg de la vida com un element clau i de qualitat.

Des d'un punt de vista educatiu, cal oferir a la ciutadania aquelles competències bàsiques necessàries perquè puguin contribuir en el desenvolupament de la societat del coneixement a través del propi desenvolupament personal, social i laboral.

Per facilitar aquest desenvolupament, hi ha diverses perspectives i enfocaments educatius, entre els quals destaca el de Delors (1996). Delors assenyalava en 1996 la importància que els sistemes educatius recollissin quatre àmbits en relació amb la formació de la persona (Delors, 1996, p. 115):

- **Aprendre a ser**, desenvolupant la personalitat per actuar cada vegada amb més capacitat d'autonomia, de judici i de responsabilitat personal. Promovent el desenvolupament d'aquelles habilitats i trets de la personalitat que permetin descobrir a l'ésser humà què necessita per evolucionar en la societat de la informació, passant per les actituds socials bàsiques com l'empatia i l'adaptació que l'ajudin a esdevenir un ésser integrat.
- **Aprendre a saber**, conèixer, compaginar una cultura àmplia amb la possibilitat d'estudiar a fons algunes matèries, arribant a una especialització sense perdre la visió de globalitat; i aprendre a aprendre per poder seguir aquest procés al llarg de tota la vida; potenciant més els processos que els productes, oferint estratègies d'accés, classificació, emmagatzematge i recuperació d'informació.
- **Aprendre a afrontar les diverses (i moltes vegades imprevisibles) situacions** que es presenten, promovent l'aprenentatge de sabers i continguts procedimentals, amb la finalitat de poder preveure els fets abans que es produeixin en situacions de diversa quotidianitat, oferint una visió de la realitat objectiva i crítica en cadascuna d'aquestes situacions.
- **Aprendre a conviure**, a viure junts, coneixent i comprenent millor els altres, el món i les interdependències que es produeixen a tots els nivells per poder desenvolupar-se com a éssers socials; per això, cal potenciar i conèixer les habilitats (forma d'expressar les idees, redacció) i aplicacions de comunicació (tant sincròniques: xat, videoconferència; com asincròniques: correu electrònic, fòrums i llistes de discussió, vídeo sota demanda). També, en haver-hi cada cop majors possibilitats de teletreball i de treball col·laboratiu a través de la xarxa, és necessari treballar en equip.

En el context actual, aquesta perspectiva no tan sols segueix vigent, sinó que evidencia la necessitat d'oferir una formació i orientació de qualitat i al llarg de la vida que no tan sols garanteixi el domini dels sabers, sinó també de sabers fers, sabers estar i ésser que siguin necessaris per continuar aprenent i progressar en la societat del coneixement.

Per augmentar les oportunitats d'accés i d'aprofitament d'aquesta formació, la competència digital, i les relacionades amb la gestió de la informació, aprendre a aprendre, treball en equip i presa de decisions seran essencials.

En aquest sentit, el Parlament i Consell Europeu (2006) defineix la **competència digital** com l'ús segur i crític de les TIC per al treball, l'oci i la comunicació. S'assenyala la necessitat d'una bona comprensió i amplis coneixements sobre la naturalesa, la funció i les oportunitats de les TSI en situacions quotidianes de la vida privada, social i professional, la qual cosa implica un coneixement de les principals aplicacions informàtiques i la comprensió d'oportunitats i dels riscos potencials que ofereix Internet i la comunicació per mitjans electrònics per a la vida professional, l'oci i la posada en comú de la informació, xarxes de col·laboració, aprenentatge i investigació.

Tanmateix també indica la necessitat que les persones compreguin les possibilitats que ofereixen les TIC com a eina de suport a la creativitat i la innovació, i que estiguin al corrent de les qüestions relacionades amb la validesa i fiabilitat de la informació disponible i dels principis legals i ètics pels quals ha de regular-se l'ús interactiu de les TIC. La competència digital també comprèn la capacitat de buscar, obtenir i tractar la informació, així com utilitzar-la de manera crítica, reflexiva i sistemàtica.

Integrar aquesta competència a la formació universitària implica plantejar-nos quins efectes té sobre el procés formatiu i quin nivell de domini disposen els estudiants i professors sobre aquesta. En aquest sentit, cal tenir molt present que els estudiants que es troben a les aules universitàries han crescut envoltats de la tecnologia, de tal manera que aquesta ha format part de la seva vida, i la utilitzen de manera natural per satisfer les seves necessitats diàries. Aquest fet planteja un repte important als professors que no han crescut amb les TIC, sinó que les han incorporat o no al seu desenvolupament professional i/o personal.

En quan a la **gestió de la informació** (Villa; Poblete, 2007), es defineix com la capacitat de realitzar processos de cerca, selecció, identificació de fonts i accés a la informació; processos d'assimilació, comprensió, síntesi, valoració, establiment de relacions, organització del coneixement resultant; processos d'utilització, aplicació de la informació, comunicació i presentació amb diferents formats expressius (o llenguatges).

En aquest sentit s'assenyala la importància dels següents processos en la formació universitària: localitzar i accedir a la informació de manera eficaç i eficient; avaluar críticament la informació i les seves fonts; incorporar la informació a la pròpia base de coneixements i al seu sistema de valors; utilitzar-la comprenent les implicacions econòmiques, legals, socials i ètiques que comporten l'accés a la informació i el seu ús; reflexionar, revisar i avaluar el procés de gestió de la informació.

Pel que fa la competència **aprendre a aprendre** el Parlament i Consell Europeu (2006) es refereix a l'habilitat per començar l'aprenentatge i persistir-hi, per organitzar el propi aprenentatge i gestionar el temps i la informació eficaçment, ja sigui individualment o en grup. Aquesta competència implica ser conscient del propi procés d'aprenentatge i de les necessitats d'aprenentatge de cada un, determinar les oportunitats disponibles i ser capaç de superar els obstacles amb la finalitat de culminar l'aprenentatge amb èxit.

Aquesta competència no tan sols significa adquirir, processar i assimilar nous coneixements i capacitats, sinó també buscar orientacions i fer-ne ús quan es necessitin. Per aquest motiu, el rol del professorat es veu immers en un canvi profund, ja que perquè l'estudiant desenvolupi aquesta competència el professor/a ha de ser capaç de dissenyar, guiar i tutoritzar situacions d'aprenentatge i orientació que permetin a l'estudiant desenvolupar les habilitats i aptituds anteriorment descrites.

Aquestes situacions no només s'han de trobar en l'entorn d'una assignatura en concret, sinó també en situacions d'aprenentatge transversals on l'estudiant ha de posar en joc habilitats relacionades amb detecció d'interessos i necessitats, autoavaluació dels resultats d'aprenentatge adquirits, definició d'itinerari curricular i projecció professional. Aquestes situacions obren pas a un nou model de tutoria universitària, transversal a les matèries i assignatures, i que garanteix un seguiment acadèmic per competències i una orientació sistèmica a l'estudiant. Per tant, el professor/a es veu immers en un nou rol, el de tutor/a per al qual haurà de formar-se.

Per altra banda, l'aprenentatge per part de l'estudiant de les habilitats anteriorment citades no és una activitat únicament individual, sinó també social. De fet, la dimensió social de l'aprenentatge és considerada tant en les teories de l'aprenentatge actuals com en l'àmbit empresarial.

En l'àmbit empresarial, l'evolució econòmica ha fet que cada vegada més es requereixin persones amb perfils capaços de treballar en equip per guanyar en eficiència i eficàcia. En aquest cas, l'aprenentatge és considerat com el resultat d'una sèrie de processos col·laboratius. Per aquest motiu, la competència de **treball en equip** es converteix també en una competència clau per a la formació del ciutadà de la societat del coneixement. La importància d'aquesta competència cal que es vegi reflectida en els processos de tutoria mitjançant les TIC, ja que aquesta haurà de desenvolupar-se en situacions tant individuals com en grup fent ús d'entorns tecnològics basats en activitats de socialització en xarxa.

Per tal que la formació i orientació plantejades fins al moment es donin amb les condicions oportunes és evident que l'educació i la formació han d'evolucionar. Al mateix temps, aquesta formació i aquesta orientació han de ser eines que facilitin l'adaptació als canvis i a la vegada els promoguin.

Els canvis constants molt sovint provoquen ambigüïtat i incertesa, però al mateix temps aporten majors oportunitats de presa de decisions i desenvolupament personal, social i professional. Aquestes oportunitats plantegen la necessitat que els ciutadans siguin capaços de definir i redefinir constantment el seu projecte de vida. Entenem per *projecte de vida* el procés de **presa de decisions** enfocat a aconseguir uns determinats objectius que han de garantir la satisfacció de les necessitats de l'individu i perseguir la seva autorealització tenint en compte les seves característiques personals i el context social.

Aquest context ens presenta no tan sols la necessitat de formar els ciutadans al llarg de la vida partint de competències, sinó també la necessitat de considerar **l'orientació al llarg de la vida** com a part essencial del procés de presa de decisions, adaptació al canvi i construcció de nou coneixement. És així que la Comissió Europea (2004, p. 3) defineix l'orientació al llarg de la vida com "un conjunt d'activitats que capacita els ciutadans de qualsevol edat i en qualsevol moment de les seves vides a determinar les seves capacitats i interessos, a prendre decisions educatives, de formació i treball, i a gestionar el seu aprenentatge i trajectòria vital quant a l'aprenentatge, el treball i altres qüestions en les quals s'adquireixin o s'utilitzin competències".

Partint del plantejament que realitza la Comissió Europea, els processos d'orientació hauran de considerar-se de manera integrada als processos formatius amb la finalitat d'obtenir un desenvolupament integral de l'individu. Per tal d'aconseguir aquesta integració, la tutoria esdevé una estratègia clau, ja que permet establir un contacte directe i personalitzat entre el professor/a-tutor/a i l'estudiant. Aquest contacte facilita, per una banda, identificar de manera contínua les necessitats formatives i d'orientació de l'estudiant, a partir de les quals es pot personalitzar el procés formatiu i dirigir-lo cap al desenvolupament integral de l'individu. Per altra banda, permet establir un diàleg més directe entre l'estudiant i la institució, la qual cosa esdevé la base perquè la universitat pugui conèixer i donar resposta a les necessitats que es presentin.

Si volem adaptar els processos de tutoria universitària a les necessitats de la societat actual, hem de conèixer en profunditat a qui va dirigida, quines característiques tenen els seus destinataris, com aprenen, quin paper juguen les TIC en els seus processos d'aprenentatge i quines necessitats formatives es deriven. En aquest sentit, la tutoria no pot donar l'esquena a les TIC, més aviat al contrari, ha d'utilitzar al màxim els avantatges que aporten i saber afrontar els reptes que impliquin. Per aquest motiu, el rol que juga el professor/a i la formació que ha de disposar per desenvolupar una tutoria de qualitat esdevé un element clau.

Així doncs, en els dos punts següents aprofundirem amb les característiques dels estudiants que avui en dia ens trobem a les aules, com incideixen les TIC en els seus aprenentatges i els canvis que representen en els plantejaments formatius, en els rols del professorat i en les seves necessitats formatives.

1.2. De la generació NET a la generació Einstein

Després de descriure a grans trets la societat del coneixement i quines implicacions té en la formació de les persones, ens plantegem descriure la generació d'estudiants que formen part de les aules universitàries i que ja ha crescut amb un ús cada vegada més generalitzat de les TIC en el seu context habitual perquè segons com visquin, com aprenguin, com utilitzin les TIC, etc. podrem parlar d'un model de tutoria o bé d'un altre.

Hi ha diverses aportacions que intenten posar de manifest la influència de l'ús de les TIC en les generacions més joves. Diversos autors utilitzen el concepte de *generació* com “el conjunt de persones que comparteixen característiques peculiars donats un o més criteris que fan que els membres del grup exhibeixin comportaments similars” (Ferreiro, 2006, p. 2). Des d'aquesta perspectiva, la gran majoria dels titulats universitaris actuals podrien ser considerats dins del que s'anomena *generació NET*, atès que “es tracta d'aquells que van nàixer a partir de l'any 1980” (Obliguer, 2005, p. 1.2).

A part de la generació NET, ens trobem amb diverses denominacions que intenten delimitar tant el seu context cronològic com característiques plantejant que han tingut les TIC al seu abast des d'edats molt primerenques. De les més conegudes ens trobem:

- Nadius digitals, definits com els parladors nadius del llenguatge digital dels ordinadors, els videojocs i Internet.
- Generació DIG, que fa referència a digital immediate gratification.
- La generació Mil·lenni, tot considerant la seva pertinença al nou mil·lenni.
- La generació Nintendo en referència a la seva afició als videojocs d'aquesta companyia japonesa.

Tot i la diferència en la denominació, totes aquestes generacions consideren l'actual com un grup molt divers d'infants, adolescents i joves amb contacte directe i quasi permanent amb les TIC, la qual cosa provoca una influència molt important en la seva vida.

Des del projecte EDUCAUSE, la generació NET és aquella que ha estat des de la seva primera infància en contacte amb les TIC, de manera que el seu bagatge en l'ús i domini d'aquestes permet adaptar-se de forma ràpida i eficient als canvis que impliquen a diversos nivells les revolucions tecnològiques (social, econòmic, acadèmic, etc.).

La generació NET es caracteritzaria per sentir una atracció per tot allò relacionat amb les noves tecnologies, per conèixer-les, utilitzar-les i tenir-les. Perceben que mitjançant les TIC és possible la satisfacció de les seves necessitats d'entrenament, de diversió, comunicació i informació, i mostren interès per tot allò nou, de manera que tenen una actitud oberta al canvi.

La generació NET, però, comença a deixar la porta oberta a una altra generació de joves que s'està preparant per accedir a la universitat i/o al món laboral: la generació Einstein. Aquesta nova generació preveu les TIC d'una manera pròxima a la generació Net, però es diferencia d'aquesta per ser més ràpida, més àgil, més sociable i experta en la gestió de la informació i coneixement (Boschma, 2008). Segons Prensky (2009) aquesta nova generació és la generació de la *saviesa digital* i s'entén aquest concepte com la interacció de la ment humana i la tecnologia digital per tal d'utilitzar les TIC creativament i així ajudar a prendre una sàvia decisió.

Podem entendre millor les característiques d'aquestes generacions si tenim en compte les característiques de generacions anteriors. Cal preveure, però, que la taula que presentem a continuació no acaba de coincidir amb la que faríem al nostre país. Tot i amb això considerem que dóna orientacions de com són els estudiants que ens trobem a les aules (generació Net) universitàries i com seran els que estan a punt d'arribar (generació Einstein):

	Madurs	Baby boomers	Generació X	Generació NET	Generació Einstein
Dates de naixement	1900-1946	1946-1964	1965-1982	1982-1991	1991-actualitat
Descripció	Generació més longeva	Generació del Jo	Generació desatasa	Mil·lenaris	Generació de la saviesa digital
Atributs	Comandament i autocontrol Capacitat de sacrifici	Optimistes Addictes al treball	Independents Escèptics	Esperançats Amb determinació	Gestió del coneixement Més ràpids, àgils i sociables Desenvolupament personal
Què els agrada	Respecte a l'autoritat Família Implicació en la comunitat	Responsabilitat Ètica laboral Actitud positiva davant els entrebancs	Llibertat Multitasca Equilibri entre vida personal – món laboral	Activisme públic Última tecnologia Pares/Mares	Activisme en allò que consumeixen Ideals tradicionals Autenticitat Presa de decisions
Què els desagrada	Despeses Tecnologia	Peresa Arribar als 50	Burocràcia Ostentació	Qualsevol cosa que sigui lenta Negativitat	Màrqueting desajustat a la realitat del producte Falta de creativitat

Taula 1.1: Descripció de les característiques entre generacions (adaptació a partir d'Oblinguer, 2005; Boschma, 2008; Prensky, 2009).

A partir de la taula anterior podem observar com les TIC han influït en les característiques generacionals que s'identifiquen i en la rapidesa en els canvis de generació: la generació Madurs dura 46 anys; la generació Baby boomers té una durada de 18 anys; la generació X segueix durant 17 anys; la generació Net dura 9 anys i deixa pas a la generació Einstein.

També volem esmentar que, tot i que en la taula anterior observem que les característiques i tendències de cada grup estan descrites a partir de termes generacionals, no significa que altres generacions citades no puguin adaptar-se als canvis tecnològics, ja que persones que tinguin un ús generalitzat de les TIC en la seva vida quotidiana (personal, professional i social) poden tenir característiques similars a la generació NET. Per tant, el factor diferencial no seria tant la generació en què ha nascut una persona vers una altra, sinó l'experiència i la proximitat en l'ús de les TIC.

La manera d'entendre les TIC és una característica que defineix la generació NET i la generació Einstein i que té implicacions importants en el moment de plantejar la formació i orientació destinada a aquestes persones. El seu plantejament no suposa que pensin en termes de tecnologia, sinó que pensin en quines activitats els permeten realitzar les TIC (Oblinger, 2005). En aquest sentit, per a ells és molt més important la tasca que els permet la tecnologia que la tecnologia que hi ha al darrere de la tasca que realitzen.

El fet que utilitzin les TIC en la seva vida personal ens pot fer pensar que també les voldran utilitzar per a la seva formació, i establiran com a preferència la formació virtual davant de la formació presencial. Però és ben al contrari, tal com evidencia un estudi realitzat a la Universitat de Florida Central: els estudiants de la generació Madurs i la generació Baby boomers prefereixen els cursos virtuals davant dels presencials, ja que donen un valor molt alt a la flexibilitat que aporta i a la informació de què disposen. Per altra banda, manifesten un interès més baix pels aspectes socials de l'aprenentatge. La generació Madurs i la generació Baby boomers utilitzen la formació virtual per combinar treball i estudis amb la finalitat de progressar professionalment.

Aquesta realitat és ben diferent amb els estudiants de la generació NET, ja que les expectatives que disposen sobre l'ús de les TIC en la seva vida diària són diferents: valoren per sobre de tot la interacció social i utilitzar les TIC per desenvolupar la seva vida. Per a aquesta generació l'ús de les TIC en els processos formatius els han d'aportar molt més que informació i flexibilitat. Segons Roberts (2005) aquest fet pot significar un fracàs per part de les institucions d'educació formal (escoles, instituts i universitats) vers la responsabilitat d'adaptar-se als canvis tecnològics de la societat actual. Però l'oportunitat de posar-se al seu nivell encara no està perduda, cal continuar mantenint un diàleg amb la generació NET i començar-lo a tenir amb la generació Einstein vers les expectatives que es tenen sobre la tecnologia i l'aprenentatge per avançar i millorar els processos formatius a través de les TIC.

No coneixem molt bé quines implicacions tindrà la generació Einstein a la universitat, ja que es tracta d'un futur immediat. A més, també ens plantejem si la universitat ha aconseguit adaptar-se a la generació que la precedeix (generació Net), ja que aquesta aporta realment diferències significatives amb les generacions anteriors i en canvi manté algunes similituds amb la generació Einstein.

En aquest sentit, conèixer bé la generació que es troba a les nostres aules ens pot donar pautes i orientacions per al canvi. Per aquest motiu, en els punts següents ens plantejem dues qüestions clau: com utilitzen la tecnologia i com aprenen les generacions actuals? i quines implicacions tenen en els processos formatius per tal de millorar-los? Intentarem donar una resposta a aquestes qüestions en els punts següents.

1.2.1. Com utilitzen la tecnologia i com aprenen les generacions actuals?

Des del punt de vista de l'aprenentatge de l'ús de la tecnologia, la generació NET i la generació Einstein es basen en un aprenentatge pràctic. Estan acostumats a experimentar i explorar a través de la tecnologia en funció de les seves necessitats en un moment determinat, motiu pel qual basen el seu aprenentatge tecnològic en una perspectiva experiencial, partint d'una resolució d'un problema o necessitats concrets: "utilitzen les darreres tecnologies, ja siguin telèfons mòbils, ordinadors, PDA, reproductors d'MP3 o càmeres digitals... aprenen a usar la tecnologia fent-la servir, no llegint un manual d'instruccions o escoltant una xerrada sobre el seu ús: aquests són els estudiants que arriben a les aules universitàries" (Mcneely, 2005, p. 4.3).

El seu esquema i domini de la tecnologia és diferent al de les generacions anteriors, ja que es basa en el desenvolupament pràctic d'activitats concretes. Aprenen a utilitzar la tecnologia fent-ne ús. Aquest fet és possible i els diferencia de generacions anteriors gràcies al contacte que han tingut amb la tecnologia des de molt petits. L'experiència en l'ús de la tecnologia els ha generat patrons generals d'ús d'aquesta i en l'actualitat aconsegueixen transferir-los a situacions noves. De fet, molts programes mostren una estructuració de la interfície semblant o, en algunes ocasions, l'aprenentatge es basa en la utilització de noves versions d'un programa que ja coneixien prèviament.

Seguint en part a Oblinger (2005) presentem una anàlisi de com utilitza la tecnologia i les habilitats d'aprenentatge que caracteritzen els estudiants de la generació NET i la generació Einstein. Aquesta anàlisi parteix d'aspectes clau com: la visió social que tenen de la tecnologia, la necessitat de realitzar un aprenentatge personal considerant la interacció social com a base d'aquest, la necessitat d'immediatesa, l'atenció selectiva i l'alfabetització digital; i això ens ha de permetre enfocar la tutoria d'una manera més efectiva:

- **Alfabetització digital.** La generació Net està alfabetitzada digitalment des d'edats molt primerenques, aspecte que els ha permès desenvolupar una capacitat d'aprendre millor a través d'imatges. A través de la televisió, videojocs i Internet han rebut des de molt petits molta informació audiovisual, la qual cosa els ha fet capaçs d'extreure informació i expressar-se molt millor a través d'imatges que a través de text. En aquest sentit, els missatges instantanis amb molts elements iconogràfics han substituït en gran mesura la comunicació a través del telèfon i del correu electrònic. Es converteixen en especialistes en comunicació interactiva i simbòlica, la qual cosa els ha dotat de la capacitat d'afrontar situacions o problemes independentment de les seves capacitats verbals.
- **Visió social de la tecnologia.** La generació NET exhibeix una tendència a treballar en equip o amb parelles i a través de comunitats virtuals, presencials i semipresencials. En aquest sentit, la paraula *personal* no sempre significa "en persona", ja que són capaçs de viure i transmetre emocions a través de la tecnologia. Tenen una visió social de la tecnologia: la utilitzen per conèixer gent, establir relacions, mantenir el contacte amb les persones que han conegut presencialment, etc. Una altra perspectiva social de les TIC són els videojocs, ja que són vistos no només com una forma d'oci sinó que, a més, suposa un mitjà d'interacció social: els estudiants juguen en grups, es creen comunitats on els estudiants exposen l'existència de nous jocs, realitzen crítiques per als dissenyadors i mostren la seva experiència als altres. Aquesta manera de viure la tecnologia ens planteja la possibilitat que un procés de tutoria virtual pot oferir més opcions de comunicació i al mateix temps adequar-se millor a l'estil de relacionar-se i comunicar-se de l'estudiant. En un model de tutoria virtual caldrà, però, plantejar-nos la necessitat que el tutor/a compregui i utilitzi el codi de comunicació de les noves generacions. En quan a l'ús d'aquest codi, caldrà tenir en compte no només el llenguatge simbòlic que caracteritza la generació Net, sinó també la importància que dona la generació Einstein a l'autenticitat entesa com "ser un mateix, estar a favor d'alguna cosa i expressar la teva opinió amb claredat" (Bonchma, 2006, p. 11). Així que esperaran que el seu tutor/a sàpiga guiar i orientar acadèmicament a través de les TIC, que conegui bé la institució i les característiques de l'ensenyament on n'és tutor/a, que estigui actualitzat amb les eines tecnològiques que pot utilitzar i conegui bé les possibles sortides professionals i doni la seva opinió sobre això. Un tutor/a graciós i modern que no domini la tasca que ha de desenvolupar no generarà cap respecte vers ells.
- **Aprenentatge personal.** Basen l'adquisició del coneixement a partir del descobriment inductiu: aprenen a partir de l'experimentació i la participació, motiu pel qual mostren més interès quan se'ls plantegen activitats pràctiques en un determinat context que no pas amb activitats de reflexió teòrica. Les simulacions permeten a aquests estudiants explorar i arribar a les seves conclusions, en aquest sentit l'ús dels videojocs des d'edats primerenques els facilita l'aprenentatge personal, ja que "requereixen la realització de tasques d'observació, formulació d'hipòtesis i el descobriment de normes de

comportament en la representació dinàmica” (Presnky, 2001, p. 23). Prefereixen anar descobrint què és el que han de fer més que els diguin què i com ho han de fer. Per aquest motiu, des de cada matèria és necessari que se'ls ensenyi a utilitzar temps per a la reflexió teòrica abans de l'acció, amb la finalitat de garantir una assimilació significativa d'allò que estan aprenent. A través d'un procés de tutoria virtual transversal, el tutor/a pot potenciar l'aprenentatge personal tot fent relacionar experiències vitals amb el procés d'aprenentatge que l'estudiant segueix a la universitat.

- **Interacció.** La interacció és un element clau per a ambdues generacions, de manera que aprenen més com més possibilitats d'interacció tenen, ja que “hi ha una correlació positiva entre interacció i la retenció per part de l'estudiant” (Oblinguer, 2005, p. 2.13). Pel que fa a la generació Einstein podem destacar certs aspectes d'aquesta interacció que valoren positivament i que ens pot donar pautes per a una bona tutoria virtual (Bonchma, 2006 i 2008):
 - o Desig de comunicació bidireccional: per a ells és natural poder respondre a una pàgina web per donar una opinió o fer un suggeriment i esperen que la companyia o institució que hi hagi al darrere actuï després de rebre els seus missatges.
 - o Desig d'innovació i receptors intel·ligents: si es detecta que s'ha realitzat difusió del que poden esperar de la tutoria i aquesta en la realitat no dona resposta a les expectatives creades, la generació Einstein no la utilitzarà, i a través de les seves xarxes socials pot provocar una reclamació col·lectiva.
 - o Ús lògic dels mitjans tecnològics en la comunicació que s'estableixi: els joves, de la mateixa manera que els adults, utilitzen tot tipus de mitjans de comunicació. Únicament li donen un altre significat i funció. Els adults donen preferència a la funció tècnica i per als joves la funció tècnica està supeditada al significat emocional, de manera que el context (temps, lloc, mitjà de comunicació i emoció a generar) juga un paper important per determinar el mitjà audiovisual. A continuació mostrem la funció tècnica i emocional d'alguns mitjans de comunicació per a la tutoria virtual a partir de la proposta realitzada per Bonchma (2006):

Mitjans	Funció tècnica	Funció emocional
Missatges de mòbil	Possibilitat de fer arribar missatges a l'estudiant perquè sempre té el mòbil a la butxaca.	Missatges curts i ràpids per mantenir el contacte amb el tutor/a. Caldrà obtenir el permís de l'estudiant per utilitzar aquest mitjà a la tutoria virtual.
Sistemes de missatgeria instantània	Possibilitat d'enviar missatges que arriben sempre perquè el receptor utilitza el sistema a diari. Els espais virtuals d'aprenentatge solen disposar d'aquestes funcionalitats.	Mantenir el contacte amb el tutor/a per compartir i intercanviar coneixements.
Internet	Possibilitat d'oferir informació sobre diversos aspectes de la mateixa universitat, punts de vista, etc. Els campus virtuals de les universitats poden oferir aquest servei.	Com a eina per socialitzar-se, gestionar trobades amb el tutor/a, i obtenir informació.
Videojocs	Possibilitat de simular situacions reals.	Nova forma d'aprenentatge i de presa de decisions mitjançant la simulació.
CD-ROM	Possibilitat de perfilar amb imatge i so un producte formatiu.	Antiquat, incòmode i innecessari.
Correu electrònic	Possibilitat més econòmica d'arribar a les persones destinatàries.	Es considera com un correu normal, dissenyat com a contacte no immediat i amb un estatus més formal que el missatge de mòbil o sistemes de missatgeria instantània.

Taula 1.2: Funció tècnica i emocional d'alguns mitjans de comunicació.

A partir de la taula anterior, podem observar que els mitjans a usar per la tutoria virtual i que més s'adequarien a la perspectiva de la generació Einstein són: els missatges de mòbil, els sistemes de missatgeria instantània, Internet i els videojocs. El correu electrònic podria utilitzar-se per a situacions que requereixin formalitat institucional. El mitjà que menys s'adequaria seria el CD-ROM.

- **Immediatesa.** És una generació que està acostumada a rebre informació i a tenir allò que necessiten de forma ràpida. Troben en la immediatesa la satisfacció i precisament aquest aspecte els proporciona l'ús de les tecnologies, ja que els permet estar en constant contacte amb amics, serveis i respostes a possibles qüestions. Aquesta característica pot tenir una implicació educativa en el moment de dur a terme tasques que requereixin una inversió de temps relativament elevada. Algunes formes d'aprenentatge que impliquen la repetició, l'estabilitat i la pràctica pacient poden posar a prova la generació NET i observar-ne certes dificultats, la qual cosa caldrà tenir en compte en el disseny de programes formatius i processos de tutoria virtual.
- **Atenció selectiva i multitasques:** segons Oblinger (2005) i Ferreiro (2006) es caracteritzen per posar en marxa processos d'atenció amb marges molt amplis. Atenen de manera simultània la tasca que realitzen, escolten música, mantenen i treballen amb diverses pàgines web, atenen el telèfon, responen una pregunta que se'ls fa en aquell moment, etc. És així que són capaços de triar i canviar la seva atenció de forma ràpida d'una tasca a una altra, i poden així discriminar el que els interessa i el que no. Es relaciona aquesta capacitat amb l'exposició, a través dels videojocs, a una gran diversitat d'estímul de forma simultània i a "la necessitat de respondre a estímuls inesperats en la superació d'una acció en concret" (Prensky, 2001, p. 24).

Aquesta atenció selectiva els porta a desenvolupar estratègies multitasca que, en teoria, els permeten dur a terme diverses activitats a la vegada. Però cal tenir en compte les implicacions negatives d'aquest fet, que és que passen per la superficialitat dels aprenentatges adquirits. Això produeix un important dèficit d'atenció que provoca un aprenentatge en mosaic, sense poder aprofundir ni fixar completament molts aprenentatges a causa de la sobreinformació que reben i que pot ser, en moltes ocasions, contraproductiu.

A partir de l'estudi realitzat per Boschma i Groen (2006), observem que moltes característiques de la generació Net coincideixen amb les de la generació Einstein. En referència a la generació Einstein, però, hi ha una evolució en l'ús de les TIC, les utilitzen i entenen d'una manera més crítica i creativa: a més d'utilitzar-les per mantenir i ampliar les seves relacions socials, els monopolis de comunicació tradicionals són únicament una font d'informació més per a ells. De manera que, malgrat el volum colossal de continguts a què tenen accés a través d'Internet, estan acostumats a consumir informació *anywhere, anytime, anyplace*, no es perden i són experts a triar el que realment els interessa. A més, entenen les lleis del màrqueting, de manera que si un producte els decep poden aconseguir enfonsar-lo a través de les seves xarxes de comunicació (Boschma, 2008).

Segons aquest estudi, la generació Einstein ha nascut en una època de creixement i prosperitat econòmica, la qual cosa ha fomentat un esperit positiu de confiança amb el futur i amb les

seves possibilitats personals i ha generat com a valors centrals l'autenticitat, el respecte i el desenvolupament personal.

Una de les qualitats que els experts en educació atorguen a aquesta generació és la facilitat per adaptar-se a nous reptes i situacions a priori no exemptes de dificultats, ja que la por a allò desconegut no existeix. Aquest fet encaixa amb l'economia en què començaran a desenvolupar-se, una economia basada en el coneixement on el talent és una font de riquesa. Davant de l'entorn laboral, la generació Einstein es presenta:

- Més informada i més preparada per moure's en un mercat laboral global, on els seus punts forts (la creativitat i el coneixement) són precisament la base de l'economia.
- Fa prevaldre el seu talent negociador convertint en realitat el capital humà i l'adopció d'una actitud creativa i negociadora per part de les empreses per retenir-lo.
- Ha viscut acostumada a la prosperitat material i a les possibilitats quasi il·limitades de decisió, per la qual cosa els diners no són l'únic ni el més important. Volen que la seva opinió i criteri sigui tingut en compte, volen influir en el seu entorn.
- No està disposada a renunciar a la seva satisfacció personal.

En el context espanyol aquesta visió es confirma mitjançant l'estudi *Compromís laboral dels universitaris* elaborat per la Fundació Universitat - Empresa durant el 2008 i el 2009 amb 3.000 estudiants i titulats de 63 universitats espanyoles. L'objectiu d'aquest estudi va ser analitzar el nivell de compromís i les expectatives laborals dels universitaris espanyols i contribuir a una millor definició i ajust de les polítiques de captació i retenció de talent amb la finalitat de reforçar el compromís dels joves professionals a l'empresa. Els principals resultats d'aquest estudi van aportar una imatge de l'universitari davant el treball:

- Està preocupat pel seu futur laboral i considera urgent la seva incorporació al mercat laboral.
- No confia poder treballar en allò que ha estudiat.
- Prefereix buscar treball a l'empresa privada abans que al sector públic.
- En el moment de buscar treball, valora en primer lloc les possibilitats de desenvolupament personal, l'aprenentatge i la possibilitat de formar part d'un grup per davant del temps lliure o inclús la retribució.
- Vol assumir responsabilitats i prendre decisions.
- El motiven els reptes i els treballs innovadors que requereixen creativitat.

- Mostra un gran interès per realitzar pràctiques en acabar els estudis, perquè considera que és una bona oportunitat per demostrar la vàlua professional i per facilitar la incorporació a una empresa.

Per altra banda, en el context americà també s'han destacat debilitats relacionades amb l'egocentrisme i el narcisisme, i s'ha anomenat aquesta generació *Jo* (Twenge, 2006 i 2009). Aquestes dues debilitats s'associen amb l'ús excessiu de pàgines com MySpace o Youtube per compartir vídeos que els permet autopromocionar-se molt per damunt del que altres mitjans tradicionals els hagués permès. També s'hi relacionen factors culturals com el materialisme, l'educació permissiva i la fascinació per tot allò mediàtic relacionat amb programes com els *reality shows*.

Tenir en compte les característiques esmentades en l'àmbit educatiu resulta fonamental per saber com podem orientar els estudiants per tal que aquests aconseguixin el màxim aprofitament acadèmic. Així mateix, també ens dona pautes sobre com cal dissenyar models d'orientació universitaris que responguin a les seves necessitats i expectatives, i que aconseguixin despertar el seu interès.

També cal tenir en compte que el canvi de la generació Net a la generació Einstein s'està a punt de produir, de manera que com a tutors universitaris haurem de preveure la possibilitat de tutoritzar estudiants d'ambdós perfils. Per aquest motiu, en el punt següent tractem les implicacions de la generació Net i de la generació Einstein en l'àmbit universitari.

1.2.2. Implicacions de la generació Net i de la generació Einstein en l'àmbit universitari

Tot i parlar de la generació NET i de la generació Einstein com a dos perfils d'estudiants amb unes característiques que els defineix com a tal, no hem de perdre de vista que cada persona és significativament diferent a la resta. Partint d'aquesta premissa, les característiques generals de la generació NET i la generació Einstein ens permeten plantejar-nos com podríem millorar els processos d'orientació tenint en compte la seva realitat.

Pel que fa a l'ús de les TIC amb l'expectativa d'aprendre, hem vist que la tecnologia per si sola no els anima a utilitzar-la; en un procés d'aprenentatge serà l'activitat que es realitzi a través de la tecnologia el que animarà a utilitzar-la. Un ús adequat de les TIC hauria de situar l'estudiant al centre del procés d'orientació, protagonista de l'acció i fer-lo sentir responsable de les decisions que ha de prendre i de la interacció que ha d'establir amb el tutor/a i la resta d'estudiants.

Podem dir que la necessitat d'exploració que caracteritza la generació NET i d'inexistència de la por per allò desconegut per part de la generació Einstein fa que sigui "impossible mantenir-

los atens en una aula de classe tradicional, amb un professor/a que exposa un contingut que poden perfectament consultar per Internet, mentre que a la vegada puguin elaborar mapes i visualitzacions: participant en la construcció del seu coneixement” (Ferreiro, 2006). Per tant, si els estudiants actuals parteixen de l'experiència per aprendre, l'ús de la lectura com a únic mitjà per aprofundir en continguts no serà un recurs efectiu per aprendre.

El domini de la comunicació interactiva i simbòlica els porta a preferir interfícies basades més en imatges o icones que en text. Per tant, davant la necessitat d'aprendre molta informació en poc temps prefereixen disposar d'aquesta informació en format multimèdia, ja que “estan acostumats a l'exploració multimèdia dels continguts: poden usar stream vídeo, escoltar arxius d'àudio i veure i organitzar arxius d'imatge” (Windham, 2005, p. 5.11), la qual cosa els condiona negativament a l'hora de dur a terme qualsevol tasca que impliqui la lectura de textos mínimament extensos.

A més, el domini de la comunicació interactiva i simbòlica també els permet passar de manera ràpida del món real al virtual (concepte que poden entendre de forma més senzilla a causa dels videojocs), fet pel qual estan especialment preparats per combinar la formació presencial i virtual: poden integrar allò que aprenen en el món real al virtual i a la inversa.

L'ús habitual d'Internet per cercar informació és també una característica de la generació NET. Aquest fet implica la necessitat de saber gestionar-la bé i actuar segons un codi ètic, ja que la informació disponible no tan sols és molta sinó de tot tipus i naturalesa. Aquest aspecte aporta un inconvenient: la manca de verificació de la seva fiabilitat. La generació NET davant d'aquesta situació presenta una debilitat que no presenta la generació Einstein: la pròpia necessitat per la immediatesa fa que no contrastin la informació a través de diverses fonts (poques vegades van a la biblioteca a revisar llibres), i “la gran majoria no tenen la capacitat d'orientar-se correctament vers la recerca, ni saben discriminar i seleccionar la millor informació” (Ferreiro, 2006, p. 15). És per aquest motiu que en el 2005 Windham assenyalava que “les classes modernes, facultats i biblioteques han d'ensenyar i demostrar habilitats bàsiques de recerca com trobar diaris, avaluar fonts primàries, remenar pels arxius o els llibres de la biblioteca. Cal que aprenguin que no sempre la millor informació es troba a Internet” (Windham, 2005, p. 5.9).

Els estudiants de la generació Einstein, a diferència de la generació Net, són més crítics i conscients que hi ha més informació de la que poden assimilar de manera que la discriminin amb rapidesa prestant atenció a aquella que consideren rellevant. De fet, l'accés a múltiples fonts d'informació ha fet que qüestionin l'autoritat dels tradicionals monopolis del coneixement basats en els mitjans de comunicació i les autoritats en general. En aquest sentit, no accepten imposicions sinó únicament respecten situacions que els posi a prova.

Aquesta situació planteja un repte molt important per als professors que adoptin el rol de tutors, ja que la manera de guanyar-se la confiança i el respecte de l'estudiant serà totalment diferent

a la manera com es guanyava tradicionalment. Un element clau per aconseguir aquest respecte serà la **comunicació i el diàleg** autèntic amb l'estudiant.

Quant al codi ètic en l'ús de la informació, observem també un canvi cultural a partir de la generació Net, ens trobem davant de la cultura del *retalla i enganxa* en la qual a causa de la possibilitat de trobar la informació en format digital, el plagi ha esdevingut una forma de realitzar treballs universitaris de forma fàcil i ràpida. La tecnologia, en aquest cas, pot arribar a ser un recurs d'ajuda al plagi (Mcneely, 2005).

Com hem vist en l'apartat anterior, les comunitats socials i la interacció formen part del seu medi habitual, és per aquest motiu que a nivell educatiu cal oferir-los l'oportunitat d'aprendre a través d'experiències que requereixin treballar en equip o per parelles. Les classes tradicionals basades amb la sessió magistral i exàmens seran menys efectives pel que fa a la construcció del propi aprenentatge per a la generació NET i la generació Einstein. També caldrà oferir espais perquè l'estudiant pugui rebre un feedback immediat i de qualitat per part dels seus professors, tutors i companys. L'ús de la tecnologia pot facilitar que aquests espais siguin continus en el temps i específics o transversals a totes les assignatures, la qual cosa pot satisfer les necessitats d'orientació des de diferents àmbits (específics d'assignatura o transversals que ataquin dimensions acadèmiques, personals, socials i de projecció professional).

Els alumnes d'aquestes generacions es troben sempre connectats, contínuament comproven el compte de missatgeria instantània, el correu electrònic, el mòbil. El fet que es trobin la major part del seu temps pendent de la informació que poden rebre i compartir pot aportar un aspecte molt important quant a l'ús de la tecnologia amb finalitats educatives, en concret en la realització d'un seguiment personalitzat tant dels treballs i tasques que hagin de realitzar, com d'una orientació acadèmica per tal que l'estudiant sigui capaç d'anar dissenyant el propi projecte acadèmic i professional.

No obstant això, la necessitat de connexió en tot moment també pot implicar un perill important: l'addicció a Internet, ja que les persones amb aquest tipus d'addicció necessiten estar connectades contínuament, i subordinen el seus hàbits a activitats relacionades amb la navegació i comunicació electrònica (per exemple, la comprovació del correu electrònic) i obliden les tasques i responsabilitats que han de realitzar. Segons Ferreiro (2006, p. 14), aquesta addicció "pot alterar el seu horari de vida, afectant hores de son, tant necessàries per restablir la capacitat funcional del sistema nerviós i les seves relacions amb l'entorn social, la qual cosa els fa més pròxims a trastorns emocionals com l'estrès, ansietat, depressió, fòbies, etc.". Caldrà, doncs, comptar amb la possibilitat de trobar-nos amb estudiants amb aquesta situació, cal dir però que en el nostre context es tracta de casos molt extrems.

Totes les implicacions mencionades fins al moment plantegen una sèrie de reptes a les institucions d'educació superior. La necessitat de tenir en compte les necessitats acadèmiques,

personals, socials i tecnològiques dels estudiants per millorar la qualitat de la formació implica (Macneely, 2005; Clayton i O'neill, 2005; Boschma, 2008):

- **Inversió econòmica en quantitat i qualitat:** la integració de les TIC a l'ensenyament universitari implica una forta inversió i no tan sols a disposar de tecnologia punta a les aules, sinó també a garantir la formació del professorat en el seu ús tant tecnològic com metodològic. L'habilitat del professorat a utilitzar la tecnologia d'una manera metodològicament innovadora farà que l'estudiant realitzi activitats i aprengui a través d'aquesta. Això farà disminuir la distància entre les expectatives de l'estudiant vers l'ús de les TIC en la seva vida diària i les que pot tenir en el seu procés formatiu a la universitat.
- **Propiciar el contacte entre estudiants i universitat:** és necessari que les institucions coneguin quines són les expectatives i necessitats acadèmiques, socials, personals i professionals dels estudiants que han de formar. Cal establir, doncs, canals de diàleg que permetin veure com es pot dur a terme una formació i orientació més propera a les necessitats dels estudiants.
- **Actualització de la tecnologia i habilitats clau:** els estudiants també han de ser capaços d'utilitzar les TIC, és a dir, que adquireixin totes aquelles competències i habilitats referents a l'ús de les TIC per al desenvolupament de l'aprenentatge en xarxa. D'aquesta manera la competència digital abraçaria des d'habilitats de caràcter més instrumental (com el domini de processadors de textos, fulls de càlcul, navegació per Internet) fins a habilitats relacionades amb la gestió de la informació, resolució de problemes i planificació, treball en equip i comunicació, entre altres. Caldrà tenir en compte, però, que podem trobar diferents nivells de domini en una mateixa aula:
 - o Estudiants que mostren un ús de les TIC a nivell d'usuari: són els que utilitzen les TIC per xatejar, redactar treballs, intercanviar correus amb amics, realitzar recerques d'informació per Internet, etc.
 - o Estudiants amb un domini més avançat de les TIC: saben descarregar música i arxius de vídeo, gravar CD, redactar pàgines web senzilles, construir un blog... Però difícilment seran capaços de solucionar incidències tècniques dels seus equips.

També ens podem trobar amb el fenomen anomenat *divisió digital* provocat per les diferències socioeconòmiques dels joves. Tot i que el cost dels ordinadors personals ha baixat en els darrers anys, la qual cosa ha fet que se'n facilités l'adquisició, la innovació tecnològica avança a velocitats molt ràpides i requereix actualitzar-la més sovint del que ho fèiem abans. Aquest fet converteix l'ordinador com un producte de consum més i la dificultat ja no està en la compra com podia ser fins ara, sinó en la necessitat de canviar-

lo en un interval de temps menor. Aquest fet pot determinar el nivell de domini de les TIC i potenciar les diferències en el seu ús.

- **Aprofitament de les possibilitats d'interacció de les TIC:** cal valorar, conèixer i comprendre les possibilitats d'interactivitat de les TIC a les universitats. Per exemple, un professor/a que basi les seves intervencions en l'ús del PowerPoint per exposar un contingut no està usant les TIC de forma interactiva. Els estudiants haurien de poder interactuar entre ells i amb el professor/a a través de les TIC, arribar a generar activitats i productes a partir del treball col·laboratiu mitjançant les TIC. Per això l'existència d'eines com els fòrums de discussió, wikis, xats, pissarres compartides, etc. donen possibilitats d'interactuar no només amb els companys i professors, sinó també amb la tecnologia i el mateix contingut.
- **Rellevància i exploració:** l'ús de la tecnologia amb una intencionalitat pràctica també es proposa com a repte a assolir per les universitats. L'objectiu no seria l'ús de la tecnologia, sinó la realització d'activitats d'aprenentatge que requereixin l'ús de la tecnologia i permetin a l'estudiant construir les seves conclusions i resultats. Aquestes pràctiques podrien aprofitar el desig d'exploració que caracteritza l'estudiant NET per aconseguir un aprenentatge més significatiu.
- **Integració curricular de les TIC:** els aspectes anteriorment citats evidencien que els estudiants no podem formar de les generacions actuals sense una integració curricular adequada de les TIC. Aquesta integració implica canvis en el rol del professorat, la planificació docent i en l'ús de metodologies d'ensenyament-aprenentatge tradicionals: la integració curricular de les TIC implica el desenvolupament d'activitats que potenciïn actituds de reciprocitat i cooperació entre estudiants (per exemple, treball col·laboratiu en xarxa); dissenyar escenaris d'aprenentatge on l'estudiant sigui un element actiu i responsable del seu procés de formació; i crear dinàmiques de comunicació amb el professor/a on el feedback sigui el més immediat possible tot establint una relació més directa, fluïda i personalitzada.

Observem, doncs, que les característiques dels estudiants universitaris estan canviant tot plantejant nous requeriments a les universitats. En aquests requeriments, les TIC adopten el paper de columna vertebral a partir de la qual es dissenyen processos i productes.

Caldrà tenir en compte la manera com les noves generacions entenen, aprenen i viuen la tecnologia, per tal de desenvolupar una bona tutoria universitària. La tutoria virtual (e-tutoria) pot ser l'estratègia que millor s'adapti en els processos d'orientació de les noves generacions. Per tant, disposar d'un entorn tecnològic que faciliti la seva gestió i desenvolupament es converteix també en un nou requeriment.

En aquest context, el professor/a haurà d'aprendre no tan sols a desenvolupar el rol de tutor/a, sinó també a fer-ho a través de les TIC. Com bé sabem, l'ús de les TIC canvien les tasques i les funcions del professorat, per tant cal garantir-ne la formació.

1.3. La formació del professorat universitari

Havent presentat el context actual on s'han de desenvolupar els professors de formació i orientació, observem que el professor/a ha de deixar de ser un transmissor de continguts per convertir-se en un mediador del coneixement: els continguts ja es troben en format digital a la xarxa i s'ha de guiar l'estudiant per tal que els sàpiga gestionar amb eficiència i utilitzar-los per construir un nou coneixement a partir de la pròpia experiència. Aquest fet implica que la responsabilitat del professor/a recaigui en tasques de gestió del coneixement, tutorització, orientació i guia dels seus estudiants.

1.3.1. Canvi de rol del professor/a universitari

En l'actual context universitari promogut des del 1998 pel procés de convergència europea, el professorat ha de desenvolupar les seves tasques en diferents marcs:

- En el marc d'una **assignatura/matèria**. En aquesta ha d'adoptar el rol de tutor/a d'assignatura on les funcions principals que ha d'assumir són:
 - o Dissenyar i planificar processos formatius orientats cap al desenvolupament d'un perfil academicoprofessional determinat basat en competències; partint d'un model docent centrat en l'estudiant que en potenciï el rol actiu i la coresponsabilitat del procés d'aprenentatge mitjançant les TIC.
 - o Personalitzar el procés d'aprenentatge en funció del perfil i les característiques de l'estudiant.
 - o Seguir, gestionar, guiar i avaluar l'estudiant per tal d'aconseguir el màxim aprofitament acadèmic, personal i social.
- En el marc de **projectes** de final de carrera i **pràctiques** externes el professor/a ha d'assumir el rol de guia per tal que l'estudiant pugui demostrar de manera integrada l'adquisició de les competències academicoprofessionals i la seva transferència a la realitat professional en el marc de les pràctiques externes. El projecte de fi de grau i les pràctiques externes han d'estar enfocades a la professionalització dels estudiants. Per tant, la funció de guia i seguiment del professor/a ha de combinar l'àmbit acadèmic i professional, tot incorporant continguts professionalitzadors i establint una bona coordinació amb els professionals que tutoritzin l'estudiant en l'organització, institució o empresa que realitzi les pràctiques.
- En el marc del **seguiment transversal** per competències i desenvolupament integral de l'estudiant. De mica en mica s'està regulant en l'educació superior espanyola la figura

d'un tutor/a que ha de garantir un seguiment i orientació transversal de l'estudiant al llarg de la seva carrera. A nivell general, aquest seguiment ha de vetllar, d'una banda, per la bona integració dels estudiants de nou accés a la universitat, i de l'altra, per la realització d'un acompanyament i guia en la presa de decisions acadèmiques per tal que l'estudiant sigui capaç de definir el seu projecte acadèmic i professional.

Les funcions esmentades anteriorment reflecteixen la importància d'una bona coordinació i treball conjunt per part de l'equip docent, tant en processos de disseny i planificació de la docència com de seguiment, orientació i avaluació de l'estudiant; aleshores, aquesta dinàmica de treball garantirà la visió global i longitudinal de l'estudiant que tan necessària és en un model docent centrat en l'estudiant i en un procés d'aprenentatge basat en competències. En els nivells educatius obligatoris trobem de manera estandarditzada i integrada aquesta dinàmica de treball, però en l'àmbit universitari se'ns dibuixa en una realitat ben diferent: els models educatius tradicionals no exigien les dinàmiques de treball que ara exigeix el nou model docent propiciat pels avanços socials, tecnològics i econòmics, i formalitzat pel procés de convergència europea. Caldrà, doncs, fer conèixer al professorat els nous rols i funcions, i també les dinàmiques de treball que cal canviar.

El professorat universitari també ha de ser sensible als canvis tecnològics, que caracteritza la societat del coneixement i com aquests influeixen en el camp educatiu, i al perfil dels estudiants que cal formar, ja que per viure, aprendre i treballar amb èxit en una societat cada vegada més complexa, amb molta informació i basada amb el coneixement, tant estudiants com professors han d'utilitzar la tecnologia digital amb eficàcia. En aquest sentit, diversos autors han assenyalat quines han estat les actituds del professorat davant la implicació de les TIC a l'ensenyament. La *tecnofòbia* i la *tecnofília* són dos actituds extremes que ens podem trobar, juntament amb actituds més obertes i adequades per a l'ús de les TIC en la formació. A continuació les descrivim:

La *tecnofòbia* és definida com el rebuig a qualsevol ús de la tecnologia que la persona no hagi utilitzat des de la seva infància i que hagi passat a formar part de la seva vida personal i professional. Es tracta d'una reacció emocional que identifica la tecnologia amb la pèrdua d'uns valors socials i cànons establerts com a saludables o lícits. Dins l'àmbit educatiu aquesta reacció no tan sols es caracteritza per un rebuig en l'ús de les TIC, sinó també a qualsevol innovació educativa i, per tant, a una resistència al canvi.

La *tecnofília* és l'extrem contrari de la tecnofòbia i és definida com l'acceptació de la tecnologia com la salvació a tots els problemes. En l'àmbit educatiu aquesta actitud fa entendre la tecnologia com un fet màgic, i que l'ús indiscriminat d'aquesta pot produir innovacions importants en el procés d'ensenyament-aprenentatge.

També podem trobar docents amb una actitud crítica i reflexiva davant de l'ús de la tecnologia en els processos formatius. Es tractaria de professorat ben format en termes TIC, que ha

incorporat la tecnologia en el seu àmbit personal, professional i social, i que ha perdut la por al canvi. Tenen una actitud oberta i interessada, i són conscients de les potencialitats que aporten, però també de les debilitats a què cal fer front. Per tant, fan un ús crític i constructiu de les TIC a nivell personal com a mesura per al seu desenvolupament professional; a nivell docent, en integrar les TIC al currículum i aplicar-les a l'aula; i a nivell institucional, en conèixer la política de la institució que el rodeja quant a les TIC i exercir de lligam entre la institució i els estudiants.

Davant la integració de les tecnologies al currículum, Gisbert (1997) plantejava una sèrie de rols i les funcions que el docent hauria d'integrar en la seva tasca professional i que avui en dia encara estan vigents:

- El docent ha de desenvolupar el rol de **gestor** de la informació, ja que haurà de cercar materials i recursos per a la informació i també haurà de donar suport als estudiants per accedir-hi. Per tant, han de convertir-se en usuaris experimentats de les eines tecnològiques per a la recerca i recuperació de la informació.
- El docent ha de ser un bon **col·laborador** en grup per tal d'afavorir el plantejament i resolució de problemes a través del treball col·laboratiu, tant en espais formals com no formals i informals.
- El model docent centrat amb l'estudiant aporta la necessitat que el professorat adopti el rol de **facilitador** de l'aprenentatge més que el de transmissor de continguts. La formació en espais virtuals centrats en l'aprenentatge de l'estudiant també requereix el desenvolupament d'aquest rol. Per tant, el docent ha de ser un facilitador de la formació d'alumnes crítics, de pensament creatiu dins d'un entorn tecnològic d'aprenentatge col·laboratiu.
- El professorat ha d'estar atent als **canvis** socials i tecnològics que es produeixen per tal de realitzar desenvolupaments curriculars des d'una visió constructivista i a través d'entorns tecnològics. Per tant, ha d'estar obert al canvi i ha d'afavorir el canvi de continguts curriculars en funció dels canvis socials. Amb la introducció de les TIC a l'aula, cal també convertir-se en planificadors d'activitats en xarxa.
- La funció d'**orientació** acadèmica és un element clau per tal de diagnosticar les necessitats acadèmiques dels estudiants; ajudar l'estudiant a seleccionar el seus programes de formació en funció de les seves necessitats personals, acadèmiques i professionals; orientar la vida acadèmica dels alumnes i fer-los un seguiment i supervisió amb la finalitat de facilitar-los els corresponents feedbacks que ajudaran a millorar el seu rendiment acadèmic.

La necessitat de conèixer les característiques de les persones destinatàries i la rapidesa en què aquestes canvien fruit de l'impacte de les TIC fa que l'aprenentatge al llarg de la vida també sigui una competència clau en el desenvolupament professional del professorat universitari. Perquè el professorat assumeixi aquests canvis i s'adapti a les noves exigències de la societat del coneixement és necessari que disposi d'una actitud oberta al canvi i disposada a aprendre d'aquest; també, cal que hi hagi plans estratègics de formació inicial i contínua, i suport tant metodològic com tecnològic.

1.3.2. La formació del professorat universitari vers la competència digital

En el context educatiu, les TIC s'han convertit en un eix transversal de tota l'acció formativa desenvolupant una triple funció: com a instrument facilitador dels processos d'aprenentatge i orientació, com a eina per a la gestió de la informació i com a contingut d'aprenentatge.

Partint de les aportacions de Marqués (2000) per construir escenaris d'aprenentatge a través de les TIC, podem dir que per arribar a construir escenaris de tutoria a través de les TIC és necessari que el professorat les utilitzi en tres moments clau:

- Fase **preactiva**, de preparació per a la intervenció tutorial: es basa en el disseny i la planificació del procés de tutoria que es portarà a terme. En aquesta fase, el tutor/a cerca la informació necessària per actualitzar la base de coneixements i informació, es documenta sobre bones pràctiques per millorar la pròpia i realitza accions relacionades amb el disseny de la incorporació de les TIC, així com els processos de comunicació, seguiment i avaluació a través de la tecnologia.
- Fase **activa**, d'intervenció tutorial: en aquesta es distingeix entre la tutoria no presencial i presencial, ja que en la primera les TIC constitueixen la infraestructura bàsica i imprescindible, la plataforma tecnològica que facilita els recursos per a la tutoria i la interacció entre tutors i estudiants. En el cas de la formació presencial, el suport de les TIC cada vegada resulta més imprescindible ja que cada vegada s'utilitzen més materials en format digital.
- Fase **postactiva**, en la qual les TIC faciliten la realització d'activitats complementàries com la recepció d'activitats relacionades amb la definició del projecte acadèmic i professional, l'enviament de feedback per part del tutor/a; l'atenció de noves consultes mitjançant la tutoria virtual, la realització de gestions administratives del tutor/a (fitxes de seguiment), etc.

L'ús de les TIC en el context educatiu, tanmateix, pot ajudar l'estudiant a adquirir les competències necessàries per arribar a ser (UNESCO, 2008):

- Competents per utilitzar tecnologies de la informació.
- Buscadors, analitzadors i avaluadors de la informació.
- Solucionadors de problemes i prenedors de decisions.
- Usuaris creatius i eficaços d'eines de productivitat.
- Ciutadans informats, responsables i capaços de contribuir a la societat.

Des de l'acció tutorial també es pot facilitar el desenvolupament d'aquestes competències. Per aquest motiu, és fonamental que tots els professors estiguin preparats per oferir aquestes oportunitats als estudiants.

Per tant, tant els programes de formació inicial com els de desenvolupament professional dels docents hauran d'incorporar experiències enriquides per les TIC. En aquest sentit, els estàndards i recursos del projecte els Estàndards UNESCO de competència en TIC per a docents (ECD-TIC) ofereixen orientacions destinades a tots els docents, i més concretament directrius per plantejar programes de formació del professorat i selecció de cursos que permetran preparar-los per desenvolupar un paper essencial en la capacitat tecnològica dels estudiants (UNESCO, 2008).

Tot i que aquest projecte està destinat essencialment a la formació de docents que desenvolupen la seva activitat professional en els nivells educatius bàsics (primària i secundària), l'enfocament que es dona pot aplicar-se a tots els nivells educatius: primària, secundària, vocacional, adults, aprenentatge en el lloc de treball, educació professional de pregrau, postgrau i formació contínua. Per tant, la seva anàlisi ens dona pautes per orientar la política universitària vers la formació del professorat universitari en relació amb la competència digital, per tal que la formació d'aquests encaixi en un context més ampli de reforma educativa, en un moment en què els països es replantegen els plans d'estudi de les titulacions universitàries per tal de desenvolupar les habilitats indispensables per al segle XXI, necessàries per a la formació d'una força laboral competitiva, per a la cohesió social i el desenvolupament individual.

Per tal que el model formatiu del professorat universitari tingui un impacte positiu en el desenvolupament tant individual com econòmic i social d'un país o regió, caldria que estigués definit tenint en compte els factors que condueixen cap aquest desenvolupament. En concret parlariem dels factors que condueixen cap a un creixement basat en el capital humà, que són:

- Aprofundir amb el capital: capacitat dels treballadors per utilitzar equips més productius més que versions anteriors d'aquests.

- Millorar la qualitat del treball: força laboral amb millors coneixements, que pugui afegir valor al resultat econòmic.
- Innovar tecnològicament: capacitat dels treballadors per crear, distribuir, compartir i utilitzar nous coneixements.

Partint d'aquests factors, la formació del professorat hauria de preveure tres enfocaments complementaris:

- Enfocament de **nocions bàsiques** en TIC: és l'enfocament que major impacte tindria en les polítiques educatives de base tenint com a finalitat incrementar la comprensió tecnològica dels estudiants, ciutadans i treballadors mitjançant la integració de competències TIC en els plans d'estudis. Amb aquest increment es pretén donar suport al desenvolupament social i millorar la productivitat. L'enfocament de nocions bàsiques implica realitzar una definició més àmplia de l'alfabetització per tal d'obrir les portes a l'alfabetització tecnològica, que comprèn l'adquisició de coneixements bàsics sobre els mitjans tecnològics de comunicació més nous i innovadors.

Els programes de formació del professorat dissenyats amb aquest enfocament tenen com a objectius fomentar l'adquisició de competències bàsiques en TIC per part dels docents amb la finalitat d'integrar-ne l'ús al pla d'estudis i en la metodologia docent. Com a resultats d'aprenentatge d'aquesta formació, els docents han de ser capaços de saber com, on i quan utilitzar les TIC o no per realitzar activitats d'aprenentatge amb els estudiants, activitats de gestió i adquirir nous coneixements.

- Enfocament d'**aprofundiment** del coneixement: és l'enfocament que implicaria més canvis educatius i més impacte en l'aprenentatge. Té la finalitat d'augmentar la capacitat d'estudiants, ciutadans i treballadors per resoldre problemes complexos i reals.

Els programes de formació del professorat dissenyats partint d'aquest enfocament podrien proporcionar les competències necessàries per utilitzar metodologies i tecnologies més sofisticades propiciant canvis en els plans d'estudis i donant importància a l'aprofundiment de coneixements específics i la seva aplicació al món real, com també prioritzar el paper del docent com a guia i administrador d'ambients d'aprenentatge.

- Enfocament de **generació** del coneixement: la finalitat d'aquest enfocament en matèria de política educativa és augmentar la capacitat d'estudiants, ciutadans i força treballadors per innovar, produir nou coneixement i participar en la societat del coneixement tot beneficiant-se d'aquesta. Aquest plantejament implica que els plans d'estudis no recullin únicament coneixements, sinó que exigeix integrar explícitament habilitats i competències

indispensables per al segle XXI (treballar en equip, comunicar, crear, innovar i pensar críticament).

Els programes de formació del professorat haurien de desenvolupar les competències professionals del professorat fent ús generalitzat de les TIC per guiar els estudiants a que creïn nous productes de coneixement i que estiguin dedicats a planificar i gestionar els propis objectius i activitats.

De manera transversal a aquests enfocaments la formació del professorat universitari també hauria de perseguir conèixer les característiques, motivacions, necessitats, etc. de la generació Net i la generació Einstein per tal de tenir-les en consideració per dissenyar i portar a terme processos formatius i d'orientació.

Per tal que cada un d'aquests enfocaments tingui un impacte en la millora del procés educatiu, cal que tinguin una sèrie de repercussions a cada un dels components del sistema educatiu: pedagogia, pràctica i formació professional del professorat, pla d'estudis i avaluació, organització i administració de les institucions d'educació superior i utilització de les TIC. Aquestes repercussions es detallarien de la manera següent (UNESCO, 2008):



Imatge 1.1: Mòduls d'estàndards de competència en TIC. Font: UNESCO (2008).

Partint del model proposat per la UNESCO (2008), des del punt de vista d'aquesta tesi, com a elements fonamentals per a la formació de tutors podem destacar:

- La **integració de les TIC** en el procés d'orientació de l'estudiant, la qual cosa implicaria l'ús de la tecnologia, continguts i eines variades de forma integrada a les activitats de tutoria que es realitzin; de manera que el professorat conegués on i quan pot utilitzar les eines bàsiques en TIC. Aquest enfocament es podria convertir en un primer mòdul sobre competències bàsiques en TIC que capacités el professorat per seleccionar i utilitzar metodologies formatives adequades i a utilitzar les TIC per gestionar el seguiment de l'estudiant i potenciar el propi desenvolupament professional. Per tal que aquest enfocament tingués un impacte en la millora del procés educatiu, hauria d'anar acompanyat de canvis en els plans d'estudi: les titulacions universitàries haurien d'incorporar competències en matèria d'alfabetització digital.
- Desenvolupament de competències relacionades amb la **gestió i guia dels estudiants** a través de les TIC i l'ús d'entorns d'aprenentatge dinàmics. També seria necessari abordar competències relacionades amb el disseny del projecte acadèmic i professional de l'estudiant i la col·laboració amb altres professors mitjançant l'establiment de xarxes socials. Per tal que aquest enfocament tingués un impacte en la millora del procés educatiu, hauria d'anar acompanyat d'un enfocament polític basat en l'aprofundiment del coneixement en el qual els plans d'estudis de les titulacions universitàries haurien de prioritzar l'aprofundiment més que la quantitat de coneixement, fent ús d'avaluacions centrades amb l'aplicació d'allò après per afrontar problemes del món real. Les pràctiques avaluatives formarien part d'un sistema d'avaluació contínua integrada a les activitats d'aprenentatge que es realitzin a l'aula. A nivell metodològic, caldria incorporar l'aprenentatge col·laboratiu basat en projectes i problemes en els quals els estudiants examinin un tema a fons i aportin els seus coneixements per respondre interrogants, temes i problemes complexos. En aquest enfocament, el procés d'ensenyament-aprenentatge se centra en l'estudiant i el rol del professor/a consisteix a dissenyar escenaris d'aprenentatge i guiar l'estudiant. Les TIC no s'utilitzaran de manera no lineal, sinó interactiva i en concret s'usaran eines específiques de cada àmbit i més complexes. Resulta necessari, doncs, a nivell organitzatiu, una estructura d'aules més dinàmica que faciliti treballar amb grup.
- Canvis en l'entorn d'aprenentatge, transformant els espais tradicionals a organitzacions d'aprenentatge mitjançant les TIC on tots els agents participen al procés formatiu i el docent es converteix en un **model d'educand**. En aquest sentit, tant la coordinació i el treball conjunt del professorat com l'ús de les TIC per a la generació del coneixement seria clau per al bon desenvolupament del procés formatiu. Aquesta formació hauria de concretar-se entorn a quatre elements clau:

- Dissenyar recursos i ambients d'aprenentatge utilitzant les TIC.
- Desenvolupar el rol de tutor/a que orienti l'estudiant a dissenyar, desenvolupar i avaluar el propi pla personal d'aprenentatge al llarg de la carrera.
- Potenciar l'interès per experimentar i aprendre contínuament.
- Utilitzar les TIC amb la finalitat de crear comunitats professionals del coneixement.

Per tal que aquest enfocament tingués un impacte en la millora del procés educatiu, hauria d'anar acompanyat d'un enfocament polític basat en la generació del coneixement, a través del qual resultaria necessari incorporar als plans d'estudis universitaris competències transversals (saber estar i ésser) i no únicament específiques (sabers i sabers fer). A nivell metodològic, estariem parlant de resolució de problemes, comunicació, treball en equip, etc. A més, un dels objectius formatius que s'emfatitzaria en aquest enfocament seria que els estudiants s'autogestionessin el propi procés d'aprenentatge, establint plans d'actuació i fites d'aprenentatge, com per exemple determinar el que ja saben, avaluar els seus punts forts i dèbils, dissenyar un pla personal d'aprenentatge, realitzar-ne un seguiment i avaluar-lo.

CAPÍTOL 2. LA UNIVERSITAT DEL SEGLE XXI

2.1. La missió de la universitat del segle XXI

Havent aprofundit en el capítol anterior en com ha de ser la formació superior tenint en compte els perfils i característiques de les generacions actuals i les implicacions que aquestes tenen en el canvi de rols i formació dels seus formadors, per continuar avançant en el marc teòric que emana aquesta tesi, considerem essencial plantejar-nos: com és la universitat del segle XXI?, com serà? quines necessitats haurà de fer front? Per aquest motiu considerem necessari presentar la missió de la universitat del segle XXI i el context de canvi i transformació en què es troba la universitat europea en el marc de l'espai europeu d'educació superior (EEES a partir d'ara).

2.1.1. Formació universitària, recerca científica i progrés social, benestar col·lectiu i competitivitat

En el context actual on el coneixement passa a ser cada cop més l'element central de les societats i les economies avançades, cal fer una aposta decidida i constant per l'educació, també per la universitat i la recerca científica.

És així que, en el món globalitzat en què vivim, aquelles regions que siguin capaces de formar millor la seva ciutadania a nivell superior i produir una recerca de més qualitat, estaran en millors condicions d'afrontar els reptes que el futur els plantegi.

Per aquest motiu, la universitat cal que s'adapti a la realitat del context actual i doni resposta als nous requeriments. De fet, aquesta preocupació ja es plasmava en reunions científiques i en informes com ara l'informe Bangeman (1994); l'informe Dearing (1997) realitzat al Regne Unit i l'informe Bricall (2000) en el context espanyol. Tots aquests informes van arribar a conclusions semblants quant a la necessitat d'una major vinculació entre les universitats i els contextos social, cultural i econòmic que les envolten.

L'informe Dearing (1997), tot i haver-se realitzat en el context del Regne Unit, ha servit com a punt de referència per al desenvolupament de polítiques europees d'educació superior. Aquest informe va dibuixar la qualitat i l'efectivitat de l'educació superior en el nucli de la competitivitat de les economies més avançades. Per altra banda, va realitzar una perspectiva de canvis de futur (a 20 anys) que en l'actualitat alguns d'aquests canvis s'estan començant a complir:

- Preveia el reforç de les universitats mitjançant els programes de qualitat per tal de contribuir al desenvolupament d'una societat d'aprenentatge i investigació.
- Com a conseqüència, preveia l'increment d'estudiants de totes les edats i amb tots els tipus de dedicació (temps complet o parcial).

- Proposava que una inversió en TIC aportaria més beneficis que costos a mitjà i a llarg termini, ja que aquestes flexibilitzarien l'educació superior i la seva gestió.
- Atorgava valor a la docència i suport a la investigació.
- Proposava una vinculació entre universitats, context social i econòmic i autonomia universitària.
- Proposava un finançament compartit i suport econòmic per a l'accés.

Per tal de fer front a aquests canvis, es va definir el paper de la universitat a través dels objectius següents:

- Crear l'ambició d'aprenentatge continu a la societat.
- Ajudar els individus a desenvolupar les seves capacitats fins als més alts nivells potencials.
- Augmentar el coneixement per si mateix, afavorint-ne l'aplicació en benefici de l'economia i la societat.
- Avançar-se a les necessitats de la societat.
- Ajudar a afrontar una societat democràtica i integradora.

En el context espanyol, l'informe Bricall (2000) va identificar l'emergència d'uns nous condicionants en el marc de la societat actual, on la globalització juga un paper preponderant. Aquests condicionats són: la necessitat d'una contínua renovació dels coneixements; que aquests coneixements puguin adaptar-se als processos específics de cada organització; que la universitat ja no té el monopoli de la transmissió de l'aprenentatge especialitzat, atès que s'ha ampliat el nombre d'agents que es dediquen a la formació; i que les organitzacions estan creant i aplicant nous procediments a l'hora de proveir serveis, fet del qual la universitat no se'n pot despreocupar, ja que la seva funció és, fonamentalment, la d'un proveïdor de serveis, en aquest cas, educatius.

Per aquest motiu, l'informe destaca que la societat demana a les institucions d'educació superior deixar la vella idea humboldiana d'universitat, per transformar-se en una institució més àgil i flexible que sigui capaç de respondre a les demandes que la societat li fa i en conseqüència que sigui capaç no tan sols d'incorporar-se al procés de canvi, sinó també de dirigir-lo.

Seguint aquesta línia, aquest informe fa referència a una citació de la Comissió Europea (1997) on es defineixen els objectius que cal que tingui l'educació superior en aquest inici de segle per tal de donar resposta a les necessitats que se'n deriven com el desenvolupament de la

capacitat d'ocupació per mitjà de l'adquisició de les competències necessàries per promoure, al llarg de tota la vida, la creativitat, la flexibilitat, la capacitat d'adaptació i l'habilitat per aprendre a aprendre i a resoldre problemes.

La Comissió Europea ha destacat el paper fonamental que la universitat ha de desenvolupar en aquest context social. Atès que la Comissió considera que el creixement de la societat del coneixement depèn, de manera fonamental, de la producció de nous coneixements, de la seva transmissió per mitjà de l'educació i de la formació, de la seva divulgació utilitzant les TIC i de la seva utilització per mitjà de nous procediments industrials o serveis, entén que la universitat està estretament vinculada a aquesta missió a partir de tres àmbits de treball que li són bàsics: la investigació i l'explotació dels resultats de la recerca, per mitjà de la transferència de tecnologia; l'educació i la formació; i el desenvolupament regional i local als quals contribueixen (Comissió Europea, 2003).

Tornant en el nostre entorn més proper, la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, de l'Estat espanyol, reconeix en el preàmbul que les universitats "ocupen un paper central en el desenvolupament cultural, econòmic i social d'un país" (2001, p. 49400) i afegeix que la societat espera d'aquestes institucions d'educació superior que abordin, en el marc de la societat de la informació i coneixement, els reptes derivats de la innovació en les formes de generació i transmissió del coneixement.

En el preàmbul de la Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, de modificació de la Llei anteriorment citada, es fa encara més èmfasi en la voluntat de desenvolupar un sistema universitari que respongui a les necessitats d'adaptació de les persones als nous canvis socials: "Les universitats han de perseguir una millor formació de les seves graduades i dels seus graduats per tal que aquests siguin capaços d'adaptar-se tant a les demandes socials, com a les demandes del sistema científic i tecnològic. També han de donar resposta adequada a les necessitats de formació al llarg de la vida i obrir-se a aquells qui, a qualsevol edat, desitgin accedir a la seva oferta cultural o educativa" (2007, p. 16242).

També concreta que, sobretot, la societat ha d'exigir de les seves universitats una docència de qualitat i una investigació d'excel·lència, però també una "activa participació en els seus processos vitals" (2007, p. 16242). També es destaca la necessitat que la universitat assumeixi una organització i una estructura més oberta i flexible, com una condició indispensable per poder fer front als reptes que ha d'encarar, "amb la finalitat que aconseguixin ésser atractives en un món globalitzat" (2007, p. 16242).

Finalment, assumeix els principis que emanen de la comunicació de la Comissió Europea que ja hem esmentat anteriorment, i insisteix de nou en la investigació, la disseminació, l'educació i la formació com a pilars fonamentals de la missió de la universitat.

En consonància amb la Llei anteriorment esmentada, el Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre de 2008, "regula un nou sistema d'accés a la universitat per aquells que acrediten una determinada experiència laboral o professional i que no disposin de titulació acadèmica legalment establerta a tal efecte" (2008, p. 46932). A través d'aquest Reial decret es persegueix donar resposta a la necessitat plantejada per la Comissió Europea de crear una educació superior més accessible, oberta i de qualitat que garanteixi la plena i efectiva participació a la vida cultural, econòmica i social, i que faciliti l'accés a la formació al llarg de la vida.

A Catalunya, la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya considera, segons el que estableix en el preàmbul, que la finalitat primordial de la universitat és "la creació i transmissió de coneixements científics, tècnics i humanístics", a més de "la preparació per a l'exercici professional" i "el foment del pensament crític, el pluralisme i els valors propis d'una societat democràtica" (2003, preàmbul). De la mateixa manera, concreta la voluntat d'integrar-se plenament en l'EEES i assolir un paper protagonista en la seva construcció.

2.1.2. Assegurament de la qualitat

La incorporació dels processos d'assegurament de la qualitat exigeixen una sèrie de canvis i transformacions dirigides a la millora i a la convergència de sistemes en el marc europeu. Davant d'aquests canvis podem trobar-nos en diferents escenaris universitaris, alguns més afavoridors del canvi i altres més reticents. En l'informe *Reflexiones sobre la Universidad del futuro* (2007) realitzat en el marc del IX Foro ANECA: La Universidad del siglo XXI (2007) s'identifiquen quatre escenaris d'universitat davant dels canvis, que van d'una universitat tradicional reticent als canvis a una universitat oberta i amb estratègia global:

- Una Universitat tradicional sense canvis es caracteritza per:
 - o Resistència al canvi amb adaptació passiva i limitada.
 - o Els cursos que s'ofereixen són els tradicionals sense respondre clarament a les demandes socials.
 - o L'educació per la vida és percebuda més aviat com una dificultat i no pas com una oportunitat.
 - o La investigació prioritària és la bàsica, sense molta interacció amb els sistemes d'innovació.
 - o La interdisciplinarietat avança lentament tant a la docència com a la investigació.

- Emergeixen noves institucions per competir o substituir les universitats.
- Una Universitat amb estratègia nacional o local es caracteritza per:
 - Una tendència a tancar-se en el seu entorn geogràfic i únicament de forma marginal s'adapten a les tendències de globalització.
 - La competència externa per a estudiants o professors no és una preocupació important, resguardats en el context nacional (finançament, cultura i llengua)
 - Una mobilitat reduïda d'estudiants.
 - Un escàs pes de la formació en línia.
 - Únicament un reduït nombre d'universitat d'elit i departaments d'investigació formen part de xarxes internacionals.
 - A part de l'educació tradicional dels joves, s'até a les necessitats locals de formació per la vida.
- Una Universitat tradicional adaptada es caracteritza per:
 - Un ensenyament preferentment presencial combinat amb investigació.
 - Una elevada proporció de finançament públic garantit però controlat a través de contractes programa.
 - Una major autonomia de gestió i rendiment de comptes a la societat.
 - La investigació passa de ser una tasca individual a ser una tasca col·lectiva amb participació de diversos centres de dins i fora el país.
 - Un ampli grau de diversificació i especialització entre les diverses universitats.
 - Es prioritza la producció de coneixement, la seva transmissió i una àmplia transferència social.
 - Unes noves formes de gestió universitària més professional.
- Una Universitat oberta amb estratègia global es caracteritza per:
 - La globalització es concreta amb un ús intens de les TIC i la incorporació de xarxes.

- Les xarxes d'investigació predominen dins i entre institucions a escala internacional, amb una jerarquia segons el prestigi.
- Els estudiants elegeixen els cursos a la xarxa educativa global i dissenyen els seus propis currículums.
- Els cursos en línia es complementen amb tutories, seminaris i discussions interactives.
- Es dona força a l'anglès en l'educació superior, particularment en el nivell de postgrau.
- Hi ha un mercat global de cursos en línia.
- Hi ha una elevada especialització d'acords amb els avantatges compartits i una creixent divisió del treball per països (grau, postgrau, investigació...).
- Les institucions d'educació superior es gestionen amb criteris d'eficiència.
- L'educació superior s'ha convertit en un dels mercats de serveis més importants, fins al punt que es busquen estudiants d'altres països.

Últimament, des del Llibre Blanc de la Universitat de Catalunya (2008, p. 11) es fa una crida a les universitats a "jugar un paper central i estratègic en la nova societat i economia del coneixement, mitjançant les tres vessants principals: formació universitària, recerca científica i progrés social, benestar col·lectiu i competitivitat". El Llibre Blanc aporta un nou model d'universitat a partir d'un punt de vista català a la reflexió europea sobre la universitat i configura un full de ruta comú de les universitats públiques catalanes en consonància amb l'EEES.

El model d'universitat de Catalunya que es persegueix es caracteritza per ser una universitat:

- Compromesa amb la societat, els valors democràtics i la cultura catalana.
- Amb una formació de qualitat, centrada en els estudiants i integrada en l'EEES.
- Intensiva en recerca i al centre del sistema científic, tecnològic i cultural.
- Com a motor de desenvolupament, innovació i benestar.
- Europea amb vocació global.
- Al servei de les persones per tal de generar equitat i oportunitats de progrés.

I basada en:

- Polítiques àgils, encaminades a fomentar el talent i la confiança.
- Una àmplia autonomia institucional i un robust sistema de rendició de comptes.
- Un bon sistema de governació i una gestió eficient.
- Un model de finançament adequat i basat en objectius i projectes.

En resum, a partir del que hem anat analitzant, podem concloure que s'evidencia la necessitat que la universitat adopti una paper actiu en la construcció i consolidació de la societat del coneixement tot perseguint una triple missió: la formació de les persones, la generació de coneixement i la connexió amb la societat, tot exercint la responsabilitat de lideratge social i intel·lectual que ha de caracteritzar les institucions de formació superior.

Per al desenvolupament d'aquestes missions, hem de considerar el paper que juga l'EEES, ja que esdevé al mateix temps un motor de canvi. Per aquest motiu, considerem necessari destacar a continuació els canvis que promou l'EEES en relació amb el plantejament d'aquesta tesi.

2.2. La universitat en l'espai europeu d'educació superior

L'EEES és la formalització del procés de convergència dels sistemes d'educació superior, i es vol configurar en una instància comunitària, oberta, flexible i eficaç, que permeti donar respostes a les necessitats formatives que sorgeixen a l'interior de la nova realitat europea.

L'eix central en l'àmbit de l'educació superior és que les universitats tinguin un paper fonamental en la formació de professionals competents i amb necessitats de formació al llarg de la vida. Per tal que això sigui possible, des de la Declaració de Bolonya (que va ser el tret de sortida de la constitució de l'EEES en 1998) i l'Estratègia de Lisboa (que té com a objectiu convertir la Unió Europea en l'economia del coneixement més competitiva i dinàmica del món), se situa a les universitats al centre de l'estratègia de competitivitat i cohesió tot exigint-li una sèrie de canvis, que els expliquem a continuació.

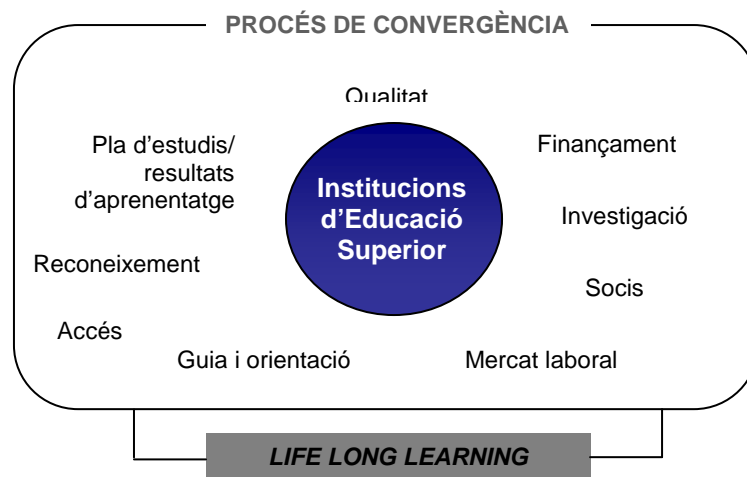
2.2.1. Els canvis que planteja l'EEES a la universitat

En primer lloc, s'exigeix major transparència i informació entre els diferents sistemes d'educació superior, situant el respecte vers les diferències i l'autonomia de cada sistema educatiu com a element essencial. Aquesta transparència es concreta a través del suplement al títol i cal ser articulada a través de tres eixos:

- Una unitat de mesura comuna que representi el volum de treball de l'estudiant per aconseguir els objectius formatius plantejats en forma de resultats d'aprenentatge i competències: European Credit Transfer System (ECTS a partir d'ara).
- Una estructura comuna basada en els nivells de grau, postgrau i doctorat.
- Integració de la cultura i dels procediments d'assegurament de la qualitat per garantir la qualitat dels processos d'ensenyament-aprenentatge i institucions universitàries a través de l'acreditació.

Es planteja la necessitat d'un canvi en el paradigma educatiu en el qual l'estudiant sigui el centre del procés d'ensenyament-aprenentatge i desenvolupi les competències necessàries per tal que sigui capaç d'aprendre al llarg de tota la seva vida. El disseny de perfils academicoprofessionals que incorporin no tan sols coneixements, sinó també les competències necessàries per desenvolupar-se a la societat del coneixement seran el motor que guiarà el replantejament dels plans d'estudi vers aquest model docent. També caldrà incorporar metodologies orientades a l'aprenentatge actiu i autònom de l'estudiant com també entendre el seguiment, la guia i l'avaluació com a elements essencials del procés d'aprenentatge.

Es requereix integrar la dimensió *Life Long Learning* en el context universitari, ja que el model d'educació superior que proposa l'EEES considera que l'aprenentatge és un element fonamental en totes les fases de la vida per tal que els ciutadans puguin formar part i desenvolupar-se a l'Europa del coneixement. Per aquest motiu, tal com mostra la imatge de continuació, la universitat ha d'entendre les dimensions del concepte *Life Long Learning* com “un conjunt extens i relacionat d'accions educatives que comprenen tots els processos relacionats amb l'accés, l'orientació, l'educació i l'adaptació al mercat de treball dels estudiants al llarg de tota la seva vida” seguint en part Smidt (2007, p. 48):



Imatge 2.1: Dimensions del concepte *Life Long Learning* en el marc de l'EEES (adaptació d'Smidt, 2007).

Com podem observar en l'anterior imatge, **la guia i orientació** és un element del procés de convergència europea en què les institucions d'educació han de donar resposta.

2.2.2. L'orientació en el marc de l'EEES

Diverses declaracions i informes de la Comissió Europea han assenyalat la importància d'establir sistemes d'orientació destinats als estudiants, com la guia/orientació acadèmica, orientació per a la carrera, incorporació a la universitat, assessorament (*counseling*)... per tal de facilitar els objectius que es planteja l'EEES. Sota el paradigma de *Life Long Learning* podem destacar:

- L'informe sobre *Fortalecimiento de las Políticas, Sistemas y Prácticas en Materia de orientación Permanente en Europa* (2004), en el qual es defineix l'orientació com (2004, p. 3): “Una gamma d'activitats que capacita els ciutadans de qualsevol edat i en qualsevol moment de la seva vida a determinar les seves capacitats i interessos, a adoptar decisions educatives, de formació i de treball, i a gestionar el seu aprenentatge

i trajectòria individual de les seves vides quant a l'aprenentatge, el treball i altres qüestions en què s'adquireixin o s'utilitzin competències (...). Entre aquestes activitats s'inclouen la informació i l'assessorament, els consells, l'avaluació de competències, la tutoria, la recomanació, l'aprenentatge de presa de decisions i les capacitats de gestió de carrera.”

- *Informe intermedio conjunto del Consejo y la Comisión sobre la aplicación de la Estrategia de Lisboa, Educación y Formación 2010: Urgen las reformas para coronar con éxito la Estrategia de Lisboa (2004)*, on es defineix l'orientació com una de les quatre accions clau per crear entorns d'aprenentatge obert, atractius i accessibles, de cara a donar suport a l'aprenentatge a totes les edats i en diverses estructures, i també a facilitar als ciutadans els mitjans per gestionar el seu aprenentatge i treball, mitjançant l'accés a les diferents possibilitats d'aprenentatge i de carrera professional.
- *Movilizar el capital intelectual de Europa: crear las condiciones necesarias para que las universidades puedan contribuir plenamente a la estrategia de Lisboa (2005)*. Aquest informe destaca el paper de l'orientació davant l'evolució que segueix la implantació dels paràmetres europeus: davant l'evolució de la població d'estudiants, la diversificació dels programes i la creixent mobilitat que es registra a tot Europa es presenta la necessitat de millorar els serveis d'orientació i assessorament (abans de l'inici dels estudis superiors i durant el transcurs d'aquests) com un dels factors decisius en el moment de millorar l'accessibilitat, donar suport al compromís dels estudiats i garantir que el sistema funcioni bé i tingui bons resultats, independentment de si l'admissió té o no un caràcter competitiu.
- A través de la Comunicació de Berguen (2005), els ministres, per primera vegada, van fer una menció explícita als sistemes d'orientació com a estratègia per facilitar la dimensió social que promou el procés de convergència, sobretot en aquells estudiants amb dificultats econòmiques.

Fent una anàlisi dels diferents informes de la Comissió Europea, observem una sèrie de característiques comunes que, en definitiva, mostren un consens polític sobre com s'entén l'orientació dins el paradigma de *Life Long Learning*. L'anàlisi que presentem a continuació dóna una sèrie de pautes sobre com pot entendre's l'orientació en el marc polític i universitari europeu:

Finalitat	Igualtat d'oportunitats. Potenciar la mobilitat. Facilitar l'aprenentatge permanent i de qualitat. Facilitar la incorporació al món laboral.
Metodologia	L'orientació no adopta una sola forma, sinó que pot realitzar-se a través de diferents tipus d'activitats i serveis. Es preveu la figura d'un tutor com a estratègia.
Destinataris	Ciudadans de qualsevol edat i en qualsevol moment de la seva vida per determinar els seus interessos i capacitats, i facilitar la presa de decisions.
Planificació	S'al·ludeix directament al valor de l'orientació com a suport en períodes de transició al llarg del cicle vital. S'evidencia la necessitat de millorar l'orientació abans d'iniciar estudis superiors i al llarg del seu desenvolupament.
Continguts	De caràcter transversals, relacionats amb competències d'aprenentatge autònom, aprendre a aprendre, presa de decisions, compromís i integració laboral.

Taula 2.1: Característiques de l'orientació en l'EEES.

Els canvis esmentats impliquen a les institucions universitàries transformacions profundes tant culturals com instrumentals dirigides a construir una universitat de qualitat, competitiva i activa en el desenvolupament de la societat del coneixement.

Amb la finalitat de guiar les universitats vers aquests canvis, l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) en col·laboració amb l'European University Association (EUA), l'European Association of Institutions of Higher Education (EURASHE) i la National Unions of Students in Europe (ESIB) van acordar desenvolupar una sèrie d'estàndards, procediments i directrius per assegurar la qualitat i explorar els mètodes més adequats per avaluar externament l'assegurament de la qualitat i/o les agències o organismes d'acreditació. Fruit d'aquest acord, l'any 2005, l'ENQA va publicar els *Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'EEES*, on s'estableixen els estàndards europeus per a l'assegurament intern i extern de la qualitat, i per a les agències externes d'assegurament de la qualitat.

Aquest informe, en primer lloc, emfatitza el respecte a la diversitat dels sistemes polítics, educatius, tradicions socioculturals i educatives, idiomes, aspiracions i expectatives. També refusa una aproximació als criteris d'una manera "estreta, prescriptiva i summament formalitzada" (ENQA, 2005, p. 13). Així doncs, aproximant-se més a allò que hauria de fer-se i

no en allò que s'hauria d'aconseguir es van presentar criteris i directrius per a la (1) garantia de la qualitat interna en les institucions d'educació superior; (2) per a la qualitat externa de l'educació superior i (3) per a les agències de garantia externa de qualitat.

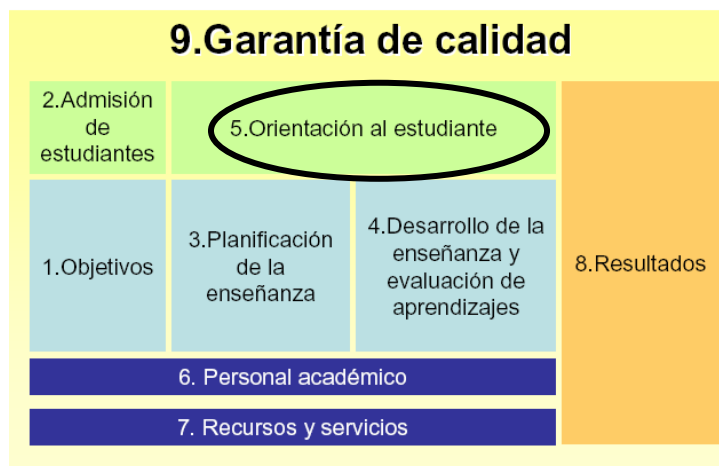
Fent referència a l'orientació dels estudiants, ENQA manifesta els criteris i directrius següents:

1.5. Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
Criteri: Les institucions han de garantir que els recursos disponibles per al suport de l'aprenentatge de l'estudiant són adequats i apropiats per a cada programa de formació.
Directriu: A part dels professors, els estudiants compten amb una varietat de recursos per facilitar el seu aprenentatge. Aquests van des de recursos físics com biblioteques o equips informàtics, a recursos humans com tutors , assessors i altres consellers. Els recursos d'aprenentatge i altres mecanismes de suport han de ser fàcilment accessibles per als estudiants, estar dissenyats tenint en compte les seves necessitats i donar resposta a la informació proporcionada per als usuaris dels serveis oferts. Les institucions han de controlar, revisar i millorar, de manera rutinària, l'efectivitat dels serveis de suport per a estudiants.

Taula 2.2: Criteris i directrius per a la qualitat en l'EEES. Font: ENQA (2005, p. 22).

En consonància amb aquest informe, en el context espanyol (a través d'ANECA) i català (a través d'AQU) es van plantejar protocols per a l'acreditació de les titulacions en el marc de l'EEES. Com veurem en l'anàlisi de cada un d'aquests protocols acreditatius, l'orientació i seguiment de l'estudiant es presenta com un element clau per a la garantia de la qualitat i l'acreditació.

En el context espanyol i amb sintonia amb l'ENQA, l'Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat (ANECA) articula el seu model d'acreditació a través de 9 criteris de qualitat i 46 directrius. L'estructura de relacions que suporta el model es va construir sobre cinc eixos, cada un d'aquests fa referència a un o diversos criteris de qualitat (ANECA, 2006, p. 6):



Imatge 2.2: Esquema del model d'acreditació d'ANECA. Font: ANECA (2006, p. 6.)

Com podem observar en la imatge anterior, un dels cinc eixos de qualitat establert és l'orientació a l'estudiant. Aquest eix està definit per dos criteris: admissió dels estudiants i orientació a l'estudiant, i determina que: "La Universitat compta amb polítiques i procediments explícits per a l'admissió d'estudiants que s'ajusten als objectius dels plans d'estudi. Els centres on s'imparteixen els ensenyaments, així com la mateixa universitat, realitzen actuacions d'informació, orientació i suport dirigides a l'estudiant i que afecten o incideixen en el seu procés d'aprenentatge des del seu ingrés a la seva graduació" (ANECA, 2006, p. 8).

Pel que fa a l'orientació dels estudiants detalla (ANECA, 2006, p. 8):

"5. Orientació a estudiants: es realitzen accions per orientar els estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyament i sobre el seu futur una vegada finalitzats els estudis (orientació professional o formació de postgrau):

- Hi ha actuacions documentades que orienten els estudiants de nou ingrés.
- Hi ha actuacions documentades que orienten els estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyament i sobre les diferents alternatives de contingut curricular que poden completar la seva formació, entre les quals estarien les accions de mobilitat i les pràctiques externes.
- Hi ha actuacions documentals per a l'atenció a la diversitat que atenen col·lectius d'estudiants.
- Hi ha actuacions documentades encaminades a preparar l'estudiant per a la presa de decisions en finalitzar el grau: inserció en el món laboral o

continuació dels estudis de postgrau.”

En el procés de verificació dels nous títols de grau, pel que fa a l'orientació aquest model es concreta exigint a les universitats:

- Procediments d'acollida i orientació dels estudiants de nou ingrés previ a la matrícula per facilitar la seva incorporació a la universitat, tot especificant com a mínim les principals accions que ha de realitzar, un calendari orientatiu i els òrgans o unitats responsables de portar-ho a terme.
- La concreció de sistemes de suport i orientació als estudiants una vegada matriculats.

En el context català, en els informes emesos per l'Agència per la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU) ja en el 1999 com en el 2001 trobem recomanacions per impulsar els programes d'atenció tutorial personalitzada a les titulacions en les quals encara no hi eren.

En el 2001, AQU mitjançant un grup de treball (Alsina et al., 2001) també va publicar el *Marc General per a una bona transició dels estudiants de batxillerat a la universitat*, tot establint un seguit de bones pràctiques i proposant, en una sèrie d'indicadors, l'avaluació de la seva qualitat a nivell pedagògic. La proposta s'organitzava en quatre fases, en cada una de les quals es destacava una sèrie d'objectius, accions a realitzar i indicadors per avaluar-les. La tutoria es presenta com un tema transversal a cada una d'aquestes fases, però no es pot entendre de manera aïllada dels objectius, les accions i els indicadors que es proposen. A continuació presentem breument les característiques de cada una d'aquestes fases, ja que considerem que haurien de ser previstes en un model d'orientació aplicat a la universitat:

- Fase d'informació preuniversitària: es portaria a terme durant l'últim curs de batxillerat o cicles formatius de grau superior amb els objectius de proporcionar tota la informació necessària, obtenir informació dels estudiants que pugui ser d'utilitat als professors universitaris de primer curs, i promoure accions de col·laboració entre professorat de batxillerat i universitat per donar suport al treball d'orientació i tutoria.
- Fase d'acollida universitària: es portaria a terme abans de la matrícula dels estudiants de nou accés seguint una ràpida i bona ubicació de l'estudiant dins de la universitat, mitjançant accions com tutoria de matrícula, sessions informatives, publicació d'una bona guia docent, activitats propedèutiques, etc.
- Fase d'integració universitària: es portaria a terme durant el primer any d'accés a la universitat amb l'objectiu de facilitar l'adaptació de l'estudiant i estimular la motivació per l'estudi, el control emocional i els projectes personals de futur mitjançant accions com un

disseny del pla d'estudis preveient les especificitats de primer curs, tutories amb professorat, coordinació docent, informació clara i accessible, etc.

Posteriorment a aquests documents de referència i en coherència amb l'ENQA i ANECA, AQU va situar a la *Guia d'avaluació de les titulacions Universitàries de Catalunya* (2004) l'acció tutorial i l'orientació com un criteri de qualitat juntament amb altres criteris com l'organització educativa, la metodologia docent i les activitats curriculars complementàries.

En resum, l'anàlisi realitzada en termes de qualitat ens permet concloure que les universitats han d'estar preparades per afrontar el repte de formar part d'un sistema universitari europeu en condicions d'igualtat, qualitat i competitivitat. En aquest sistema, el seguiment i l'orientació dels estudiants esdevé un element clau. D'aquesta manera, les transformacions no només hauran d'afectar aspectes estructurals, sinó també aspectes metodològics i arribar, fins i tot, als darrers nivells de concreció de l'activitat docent.

2.3. Tendències del sistema universitari europeu

Els reptes que suposa el procés de convergència europea i tots els canvis que implica són afrontats per les universitats europees a través de diferents ritmes. Analitzar les tendències més actuals de les universitats europees ens pot permetre dibuixar un escenari en vies de transformació.

2.3.1. Un escenari en vies de transformació

La Unió Europea va presentar en el 2007 l'informe Trends V: Universities shaping the European Higher Education Area (Crosiet et al., 2007). Aquest informe és el resultat del cinquè estudi sobre tendències en educació superior a Europa i assenyala els principals assoliments de les universitats europees en el procés de convergència europea i les principals dificultats que han d'afrontar.

L'estudi Trends V es va elaborar a partir dels resultats obtinguts de la implementació d'un qüestionari institucional, del qual es van obtenir 908 respostes, 32 de les quals corresponen a universitats espanyoles. També es van fer 15 visites institucionals, 7 *focus groups* i es van mantenir audiències amb les conferències nacionals de rectors.

L'estudi revisa els diferents aspectes del procés de convergència assenyalats a la declaració de Berguen (2005), fent especial èmfasi a: l'estructura de les titulacions i plans d'estudi; sistemes de reconeixement de crèdits; mobilitat; qualitat; aprenentatge al llarg de la vida; sistemes d'orientació i assessorament als estudiants; dimensió social i dimensió internacional.

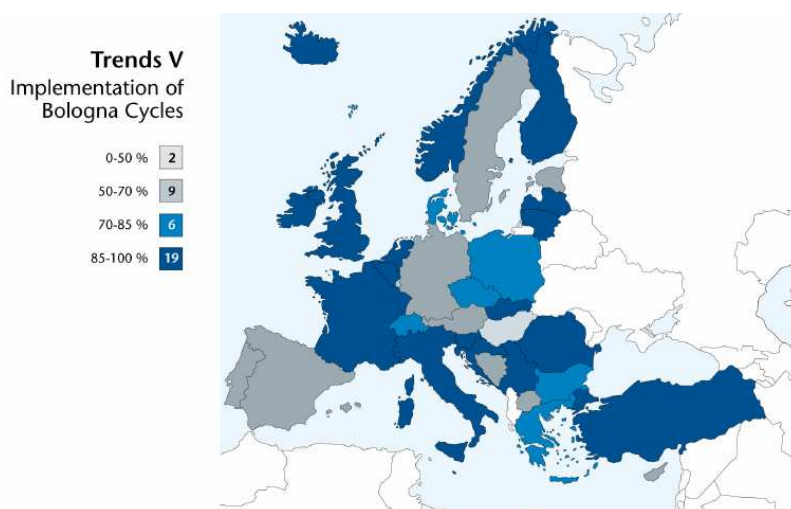
A nivell general, s'indica que l'actitud de les universitats europees davant els canvis que han de fer front les universitats dins del marc de l'EEES és molt positiva. Aproximadament un 74% de les institucions consideren que "és essencial avançar amb rapidesa cap a la constitució de l'espai europeu d'educació superior". Aquests resultats suposen un increment d'un 8% vers els resultats obtinguts de l'estudi Trends III. Al mateix temps, però, s'observa una tendència, en certa manera contradictòria, de proporcionar solucions de caràcter local i departamental en detriment de la transparència.

En aquest sentit, tot i que s'observa que les universitats europees estan treballant cap a la convergència europea, persisteixen de manera generalitzada un conjunt d'obstacles relacionats amb l'autonomia, el finançament o els sistemes de govern.

El principal desafiament identificat per l'estudi Trends V és la necessitat de reforçar la relació entre les institucions d'educació superior, el govern, la societat i, en general, la resta de grups d'interès. Es tracta, per una banda, d'utilitzar estratègies adequades per comunicar de manera efectiva quins són els objectius i el contingut de la reforma amb l'objectiu d'augmentar la confiança en la qualitat de l'educació i la investigació. Per altra banda, una major relació amb la

societat permetrà que les institucions universitàries responguin millor a les necessitats dels diferents grups d'interès. Per aquest motiu és necessari comptar amb institucions universitàries autònomes, adequadament finançades i governades, capaces de realitzar una planificació estratègica eficaç que acabi concretant-se en accions i iniciatives concretes.

L'informe Trends V també indica, tal com mostra la imatge que hi ha a continuació, que Espanya, juntament amb països com Suècia i Portugal, és un dels últims països a implantar l'estructura de tres cicles prevista a la reforma de Bolonya:



Imatge 2.3: Implementació dels tres cicles. Font: Crosiet et al (2007, p. 18).

A més, destaca que en aquells països on l'estructura de cicles ja s'ha implementat s'han identificat una sèrie de problemes, entre els quals remarquem: la confusió que es produeix a causa de la coexistència entre estructures noves i antigues; algunes deficiències en la relació amb els empresaris i amb el plantejament de títols ajustats a les demandes del mercat de treball o la falta de suport del Govern central.

Un element clau per a la reforma, i íntimament relacionat amb una autèntica autonomia universitària, són tots els aspectes relacionats amb la garantia de la qualitat. En aquest sentit, es proposa com a molt convenient la implicació dels estudiants en els processos de qualitat. Al mateix temps, l'excessiu caràcter burocràtic i intrusiu d'alguns d'aquests processos es considera contraproductiu, la qual cosa, en molts casos, està provocant un alleugeriment dels processos d'avaluació universitària (Smidt, 2007).

Trends V també identifica com un desafiament la necessitat que les institucions universitàries desenvolupin la seva capacitat per respondre de manera efectiva al repte de proporcionar educació al llarg de la vida i proposa que s'utilitzin els instruments desenvolupats en el marc de la convergència europea per facilitar aquest procés (ECTS, acreditació de coneixements previs

formals i informals, ús del suplement europeu al títol, etc.). També proposa incrementar el diàleg amb els empresaris per adaptar-se a les necessitats canviants de la societat del coneixement.

Un altre desafiament molt important destacat per l'estudi és la situació dels serveis d'orientació i guia de l'estudiant, ja que l'estudi permet observar que no es dona la suficient prioritat a l'oferiment de guia i assessorament als estudiants per part de les institucions d'educació superior europees, com tampoc són avaluats en les activitats d'assegurament de la qualitat. Trends V indica que aquests serveis han de proporcionar als estudiats nacionals i internacionals una infraestructura d'ajuda i orientació, la qual hauria d'estar adaptada a les metes, objectius i circumstàncies personals de cada estudiant.

En definitiva, proposa com a aspecte clau que els serveis de suport a l'estudiant necessiten un millor reconeixement, suport i desenvolupament vers els interessos de tots els estudiants, ja que juguen un paper important en disposar de majors oportunitats, millorar el temps de finalització dels estudis i preparació dels estudiants per a l'accés al món professional.

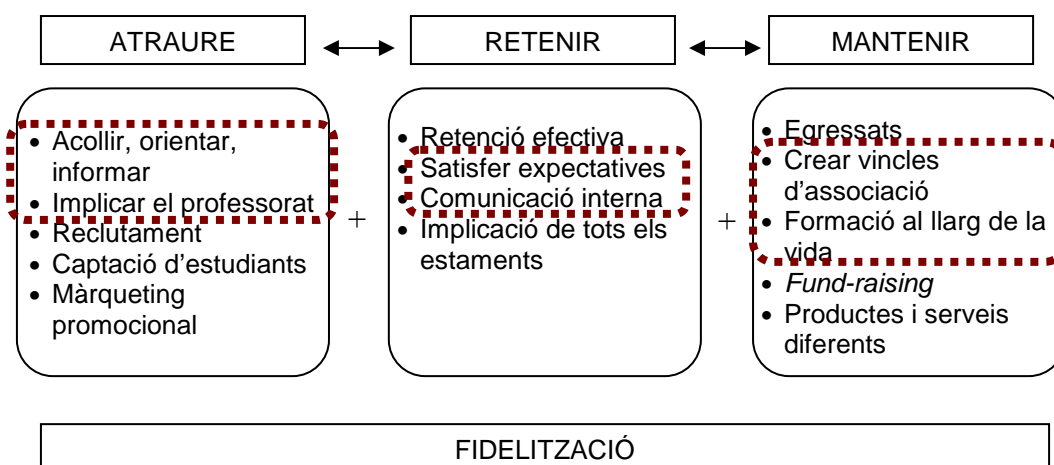
Per avançar en aquests aspectes, s'insisteix en la necessitat que les institucions comptin amb la suficient autonomia. En aquest sentit, els resultats de l'estudi mostren que les universitats espanyoles se senten menys autònomes que les institucions europees en el seu conjunt.

Per altra banda, conclou amb la necessitat que les universitats parteixin d'una visió amb objectius clarament definits, que tinguin en compte l'ús dels instruments desenvolupats per facilitar la creació de l'EEES i el diàleg amb els grups d'interès.

2.3.2. Vies i estratègies de transformació en la universitat espanyola

En el context espanyol, Solà (2007) proposa diverses vies i estratègies de transformació i adaptació de les institucions universitàries als reptes esmentats fins al moment:

En la primera via parlariem de la reputació i fidelització, basada en l'explotació de la marca "universitat" i la conjunció adequada del trinomi "atraure-retenir-mantenir" amb la finalitat d'aconseguir la fidelització del "client" al llarg de la vida; cal esmentar que es podrà utilitzar la marca d'"universitat" si aquesta va acompanyada d'un assegurament de la qualitat interna dels ensenyaments universitaris, ja que aquesta qualitat proporcionarà confiança a la societat, als futurs usuaris i als empresaris:



Imatge 2.4: Procés de fidelització. Font: Solà (2007, p. 34).

Com podem observar en l'anterior imatge, es tracta d'entendre de manera integrada totes les accions relatives a l'acollida, retenció i manteniment dels estudiants, i actuar no únicament sobre els estudiants al llarg del procés formatiu, sinó també amb el previ accés a la universitat i sobre els alumnes titulats. Aquest últim col·lectiu pot utilitzar-se no únicament com a grup objectiu dels programes d'aprenentatge al llarg de la vida, sinó també per a la creació de vincles d'associació que permetin reforçar la imatge de marca de la universitat. Entendre les necessitats dels diferents grups d'interès serà fonamental per dissenyar l'estratègia de la universitat des d'aquesta perspectiva.

El procés de fidelització proposat per Solà (2007) també ens permet observar la importància de l'orientació amb el previ accés a la universitat i en l'inici dels estudis universitaris. L'orientació per a la transició a la universitat, però, no pot tenir únicament un enfocament mercantilista de captació d'estudiants, sinó que ha de rebre un tractament pedagògic de qualitat, ja que les accions que es realitzin poden incrementar les expectatives d'èxit acadèmic inicial dels estudiants, cosa que n'ha de facilitar la continuïtat i la graduació en els estudis i ha de millorar la qualitat pedagògica en general (Alsina et al., 2001).

En aquesta línia, l'acció tutorial pot ajudar a la retenció dels estudiants perquè a través d'aquesta es realitza un seguiment continu de l'estudiant, la qual cosa permet detectar possibles problemes de rendiment i establir els canals de comunicació interna necessaris per prevenir possibles abandonaments. Finalment, mitjançant l'acció tutorial es pot fomentar el vincle entre l'estudiant i la institució, ja que permet establir un diàleg continu entre ambdós.

La segona via per al canvi consisteix a entendre la universitat com una entitat proveïdora de continguts i gestora de coneixement que porta a terme tres funcions: producció, programació i distribució de continguts. Des d'aquesta via, la universitat es troba amb el dilema de decidir en

quines àrees es produiran coneixements i en quina àrea s'importaran aquests continguts, com també establir els mecanismes per retenir, gestionar i distribuir el coneixement a través de diferents mitjans.

La tercera via de transformació afavoreix la universitat emprenedora caracteritzada per un nucli directiu reforçat, una perifèria d'entitats que articulen el contacte amb l'exterior, una base diversificada de finançament, un nucli acadèmic estimulat, una cultura emprenedora integrada que inclogui tots els departaments i agents interns de la universitat.

La quarta via comprèn la universitat en xarxa com una organització que ha establert relacions amb el sistema productiu i amb el territori pròxim, a més d'utilitzar les relacions amb l'exterior per propiciar el seu canvi intern.

Per tal que aquests canvis es produeixin a la universitat espanyola és necessari que hi hagi una major autonomia; un foment de la internacionalització de les universitats que estableixi aliances que afavoreixin la col·laboració i cooperació; aconseguir més recursos i una millor administració d'aquests per objectius, tot prioritzant-ne la qualitat.

Per a l'elaboració d'estratègies que permetin abordar aquests canvis cal partir de l'anàlisi de les necessitats de l'entorn. En aquest sentit, és necessari tenir en compte algunes tendències fonamentals (ANECA, 2007, p. 39):

- Tendència a disminuir el pes del finançament públic en relació amb els recursos totals de la universitat.
- Desenvolupament de models de finançament públic en funció d'objectius.
- Major autonomia de les universitats en els àmbits acadèmics i de gestió.
- Importància de la societat de la informació i del coneixement.
- Internacionalització i globalització del mercat de l'ensenyament superior.
- Demanda social d'I+D+i.
- Entorn dinàmic que requereix del desenvolupament d'habilitats d'adaptació.

Per tal que les universitats contribueixin a satisfer les necessitats del seu entorn local i regional es proposa establir polítiques per part de les administracions públiques responsables, que orientin l'establiment dels objectius de la universitat cap a la satisfacció d'aquestes necessitats; elaborar plans estratègics en els quals la visió de la universitat tingui en compte els objectius de desenvolupament local o regional; exercint la responsabilitat social mitjançant aliances amb sectors socials i econòmics; modificant i diversificant les formes de finançament, de manera que no es compti exclusivament amb el pressupost.

L'entorn, per altra banda, també imposa una sèrie de requeriments, entre els quals cal destacar la definició de títols acadèmics amb mecanismes interns d'assegurament de la qualitat i de conformitat amb els principis de l'EEES, la qual cosa implica:

- Definició de perfils de formació de les titulacions basats en l'interès general i eliminació dels interessos particulars o de grup.
- Elaboració de programes de formació coherents i racionals que permetin reduir la taxa de fracàs.
- Definició de titulacions integrades a l'entorn socioeconòmic amb la participació d'agents externs.
- Els programes definits han de formar per aprendre a actualitzar-se en el lloc de treball, sense pretendre impartir a tots els programes bàsics tot el saber disponible.
- Valoració de la docència i facilitat del desenvolupament professional docent del professor/a i la constitució d'equips docents.
- Incorporació de l'adquisició de competències transversals i instrumentals en els programes formatius per facilitar la inserció al mercat laboral dels titulats.

Així doncs, l'establiment de sistemes d'assegurament de la qualitat, el foment i la promoció de la qualitat acadèmica, la incorporació de noves estratègies metodològiques i didàctiques tenint en compte la tutoria com un element clau, la recerca d'aliances entre la universitat i el sector productiu, la recerca de noves fonts de finançament, la proposta de titulacions pertinents, la constitució de xarxes de cooperació i internacionalització, la certificació de processos de gestió, la millora dels sistemes d'informació, la definició de la política científica i tecnològica de la universitat i el desenvolupament per part de la universitat de la responsabilitat social i corporativa en els seus àmbits sociolaboral, econòmic i mediambiental poden ser estratègies concretes que podrien portar-se a terme per donar resposta a aquestes necessitats i avançar cap al canvi.

Ubicant-nos en el context on s'emmarca la nostra tesi, la URV va dissenyar en el 2003 una estratègia institucional adaptada a la seva realitat i l'ha portada a terme fins a l'actualitat. La presentem en el punt que hi ha a continuació.

2.4. La URV cap a l'EEES

2.4.1. El Pla estratègic de docència de la URV

Donar resposta a les transformacions que es requereixen per construir la universitat del segle XXI tenint en compte que no es tracta tan sols de canvis estructurals sinó també de canvis dirigits a la millora de la docència en termes d'eficiència i qualitat porta a la URV a dissenyar, discutir i consensuar el **Pla estratègic de docència** (PLED a partir d'ara), aprovat pel Claustre de Govern el novembre de 2003.

Per al disseny del PLED es parteix de la premissa que la clau per poder afavorir els canvis i l'adequació d'una institució tan complexa com és la universitat és assumir objectius de i per al canvi comuns, pactats i/o subscrits per tota la institució. Però es considera que aquesta assumpció compartida d'objectius no tindrà gaire efecte si la URV com a organització no inicia una sèrie d'estratègies institucionals per afavorir tots els processos de canvi.

En aquest sentit (seguint en part Gairín, 2001) es va considerar fonamental provocar un debat en el si de la comunitat universitària que permetés una reflexió conjunta sobre qui som i on volem arribar. Per altra banda, per poder definir correctament les transformacions estructurals, com a institució, es van tenir molt en compte els elements del context que podien servir de referència per dissenyar un pla estratègic amb les necessitats i exigències del moment actual.

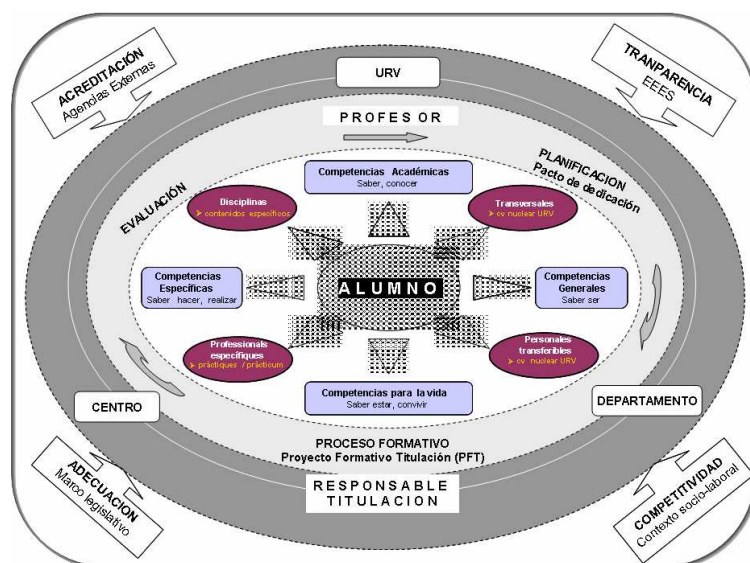
També es va considerar necessari realitzar una aproximació comparativa sobre quin era l'estat de la docència en aquells moments i quina podria ser la proposta docent de la URV ideal. Per aquest motiu, es va elaborar l'informe sobre l'estat de la docència (juny 2003). Aquest informe va oferir una visió genèrica de la URV, on s'organitzaven tots els elements (accés a la universitat, estudiants, professorat i recursos destinats a la docència) des d'una perspectiva docent, i es va convertir en una base documental per concretar les línies generals que haurien de guiar el procés de definició i desplegament del PLED.

Així doncs, amb la finalitat d'aconseguir que la URV sigui considerada una bona universitat per impartir una formació de grau superior integral en el context de l'espai universitari europeu es va definir l'estructura del PLED a través de tres objectius clau, a partir dels quals es van concretar estratègies i línies prioritàries d'actuació. A continuació n'esmenten les principals:

Objectius	Estratègies
1. Implantar un model docent orientat a l'aprenentatge i centrat en l'alumnat.	1.1. Dissenyar els projectes formatius.
	1.2. Dotar la Universitat d'una estructura orientada a la docència.
	1.3. Adaptar els recursos humans al nou model docent.
	1.4. Adaptar els recursos materials al nou model docent.
2. Augmentar l'eficàcia i l'eficiència de la Universitat Rovira i Virgili en els processos de formació de titulats.	2.1. Millorar l'eficàcia dels processos d'aprenentatge.
	2.2. Dotar el professorat d'eines i incentius perquè millori l'acció docent.
	2.3. Implantar una metodologia de seguiment de la qualitat.
3. Aconseguir la integració de la Universitat Rovira i Virgili en el procés d'harmonització europea.	3.1. Introduir els elements d'harmonització amb Europa en tots els ensenyaments.
	3.2. Impulsar la creació de xarxes d'ensenyament amb universitats europees.
	3.3. Adaptar els processos de gestió acadèmica al marc europeu.
	3.4. Incentivar els processos de mobilitat de professorat i alumnat.

Taula 2.3: Objectius del PLED.

Per al desplegament d'aquests tres objectius, la URV va definir el seu model educatiu tenint en compte la relació entre tots els aspectes que cal considerar en la definició d'un model docent i la proposta de gestió del procés d'ensenyament-aprenentatge. La imatge següent presenta tots aquests elements:



Imatge 2.5: Model educatiu de la URV. Font: PLED (2003, p. 33).

Com ens mostra la imatge anterior, el model docent és condicionat per les exigències externes com ara: la transparència de l'EEES; la competitivitat i les demandes del context sociolaboral; l'adequació al marc legislatiu i l'assegurament de processos de qualitat i acreditació.

Per altra banda, la participació de les estructures organitzatives de la universitat (com els centres, departaments i responsables d'ensenyament) serà clau per donar resposta a aquestes exigències mitjançant la definició del seu projecte formatiu.

El professorat haurà d'actuar com a motor de canvi per tal que el model educatiu es traslladi des de la perspectiva del professor (ensenyar) a la perspectiva de l'alumne (aprendre), per definir com a nucli del procés de formació allò que els titulats han d'adquirir en termes d'objectius d'aprenentatge partint de les competències.

Perquè això sigui possible, hem d'entendre la formació com un procés i no tan sols com un producte, de manera que l'estudiant ha de passar de ser un públic passiu a ser un actor dins del procés d'E-A, amb l'objectiu que cada vegada l'alumne aprengui més i que el que aprengui sigui més significatiu en termes d'aplicabilitat i de projecció a la seva vida personal i professional.

Per tal de portar a terme el model educatiu descrit, es va considerar necessari concretar una estratègia clara d'implementació i d'intervenció. Aquesta concreció es va realitzar a través del Projecte formatiu de la URV.

2.4.2. El Projecte formatiu de la URV

La finalitat del Projecte formatiu de la URV és aconseguir uns processos d'E-A de qualitat que facilitin la formació integral dels estudiants de la URV en una doble vessant (per una banda, professionals vàlids i reconeguts pel mercat laboral; i de l'altra, persones preparades per afrontar les demandes i els reptes de la societat del segle XXI).

Així doncs, el Projecte formatiu planteja la necessitat de formar els titulats amb un perfil determinat, la qual cosa implica partir d'un projecte conjunt en el qual hi han d'intervenir tots els agents implicats en el procés.

En aquest sentit, des del Projecte formatiu de la URV es van definir quines haurien de ser les competències bàsiques d'un titulat de la URV, tot considerant que els perfils de cada titulació són diferents. Aquestes es concreten a través del Currículum Nuclear de la URV:

- C1. Dominar en un nivell intermedi una llengua estrangera, preferentment l'anglès.
- C2. Utilitzar de manera avançada les tecnologies de la informació i la comunicació.
- C3. Gestionar la informació i el coneixement.
- C4. Expressar-se correctament de manera oral i escrita en una de les dues llengües oficials de la URV.
- C5. Comprometre's amb l'ètica i la responsabilitat social com a ciutadà i com a professional.
- C6. Definir i desenvolupar el projecte acadèmic i professional que es planteja a la universitat.

Per tal que cada titulació pugui definir el seu projecte formatiu, es van detallar quatre eixos de treball, entre els quals es destaca el seguiment i l'orientació de l'estudiant:

- Planificar, dissenyar i implementar processos i materials de formació de manera molt més flexible i adaptable a les necessitats dels estudiants, més cooperativa i col·laborativa.
- Desenvolupar noves metodologies docents que permetin garantir la formació integral dels titulats.
- Definir processos de seguiment, orientació i avaluació de l'alumne que permetin garantir l'èxit del seu procés d'aprenentatge.
- Potenciar el disseny i el desenvolupament de mitjans i de recursos especialitzats per poder garantir el dinamisme, l'actualitat i l'efectivitat dels processos de formació.

És així que les titulacions, mitjançant el seu projecte formatiu de titulació analitzen i defineixen els aspectes següents:

- El perfil acadèmic i professional del seu titulat partint de competències.
- Els objectius acadèmics basats en resultats d'aprenentatge.
- L'estructura de la titulació partint de l'ECTS.
- La proposta docent.
- El seguiment dels processos d'ensenyament-aprenentatge i l'orientació de l'estudiant (PATI).
- L'avaluació (què avaluar, com avaluar i quan avaluar).

A través d'aquesta definició articulen els aspectes necessaris per posar en marxa el model educatiu de la URV i al mateix temps donar resposta a les exigències externes.

La tesi doctoral que es presenta es desenvolupa en el context anteriorment descrit i en concret investiga vers el tercer eix del Projecte formatiu de la URV: *definir processos de seguiment, orientació i avaluació de l'alumne que permetin garantir l'èxit del seu procés d'aprenentatge*. De manera que el treball de recerca s'ha portat a terme de forma interrelacionada amb els processos i les accions dutes a terme per la URV sota aquest eix. Aquest fet ha permès investigar des de la pràctica educativa perseguint el doble objectiu d'innovació i millora d'aquesta.

2.4.3. El procés de seguiment, orientació i avaluació de l'estudiant de la URV

Amb la finalitat de desenvolupar el procés de seguiment, orientació i avaluació de l'estudiant i integrar-lo al projecte formatiu de les diferents titulacions, la URV va iniciar un procés d'implantació del PAT en el 2004.

La URV entén el PAT com el projecte on es defineixen les accions que es portaran a terme per facilitar un seguiment i orientació de l'estudiant al llarg dels seus estudis universitaris.

Entre aquestes accions s'estableix la tutoria com un procés de caràcter formatiu, orientador i integral desenvolupat pels docents universitaris amb la finalitat d'orientar l'alumne en el seu procés formatiu.

El PAT es considera un element clau per al desenvolupament i avaluació de la competència C6 del Currículum Nuclear de la URV. En aquest sentit, el PAT ha de facilitar totes les eines

necessàries perquè l'estudiant sigui capaç de definir i desenvolupar el propi projecte acadèmic i professional (C6).

Per aquest motiu, els objectius del PAT són:

- Facilitar la integració de l'alumnat a la universitat.
- Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic.
- Orientar els alumnes en la resolució de tots aquells problemes relacionats amb la seva trajectòria acadèmica i amb la seva vida universitària.
- Facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'alumne.

Els destinataris del PAT són tots els estudiants de la Universitat (de nou accés, en desenvolupament i finalitzant la titulació).

La metodologia en què es desenvolupa el PAT posa especial atenció en els processos de comunicació amb l'estudiant, tot preveient la tutoria en grup, la tutoria personalitzada, seminaris i la mentoria entre iguals.

La seqüència que es proposa per al desenvolupament del PAT preveu tres moments generals: amb el previ accés a la universitat, durant els estudis universitaris i la incorporació al món laboral. És durant els estudis universitaris on es desenvolupa la tutoria acadèmica.

Per a la planificació d'aquest procés d'orientació en els nous graus, la URV proposa un model d'integració curricular mixt, que té en compte:

- Modalitat integrada:
 - o Integrant continguts relacionats amb l'orientació en assignatures.
 - o Garantint 25 hores d'orientació de l'estudiant amb el seu tutor al llarg de la carrera.
- Modalitat addicional:
 - o Mitjançant activitats addicionals sobre orientació acadèmica i professional.

D'altra banda, des del PAT de la URV es considera que el desenvolupament de la tutoria acadèmica no es pot realitzar donant l'esquena a les TIC, sinó tot al contrari, ja que aquestes poden aportar majors oportunitats de comunicació i facilitar eines per a la gestió del seguiment de l'estudiant.

Així doncs, amb la finalitat de facilitar la gestió i desenvolupament de la tutoria acadèmica, la URV ha apostat per l'ús de les TIC en els processos de seguiment i orientació de l'estudiant i ha promogut el disseny, l'aplicació i l'avaluació d'un espai virtual per a la tutoria.

La implantació de la tutoria a través de les TIC, però, és una tasca complexa i requereix definir una estratègia d'integració que ho faciliti.

En aquest sentit, el treball d'investigació que presentem en aquesta tesi ha estudiat el procés d'integració de la e-tutoria a la universitat, tot concretant, aplicant i avaluant un procés de suport per a la integració de la e-tutoria i, dissenyant, aplicant i avaluant un espai virtual per donar suport a aquest procés.

Per aquest motiu, en el capítol següent ens plantejem com ha de ser l'orientació a la universitat tot proposant la tutoria com a estratègia d'orientació. Per acabar, definim uns factors per a la integració d'aquesta. Seguidament, en el capítol 4 descriurem què poden aportar les TIC i com s'han d'integrar a la tutoria per tal de definir un espai virtual que faciliti la gestió i el seguiment de l'estudiant.

CAPÍTOL 3. L'ORIENTACIÓ EN EL CONTEXT UNIVERSITARI

3.1. Definició conceptual d'orientació

L'*orientació* és un concepte ampli que abasta multiplicitat d'accepcions i que ha sofert canvis en el seu significat al llarg dels anys relacionats amb l'evolució històrica i social.

En el context actual, l'*orientació* és un procés sistemàtic dirigit a facilitar la presa de decisions. És un procés que ha d'ensenyar a prendre decisions i no únicament en un moment determinat, sinó al llarg de tota la vida. D'aquí que l'orientació estigui íntimament relacionada amb el concepte *Life Long Learning*.

De fet, des que Super va publicar les seves primeres investigacions el 1951, l'orientació ja no es considera com un fet puntual, sinó com un procés que guia les diverses opcions en la carrera de l'individu. En aquest sentit, Romero (1999, p. 23) esmenta diversos aspectes vers el paper de l'orientació al llarg de la nostra vida, entre els quals destaquem:

- Les situacions de transició i de canvis es donen al llarg de tota la vida i en diferents moments d'aquesta, la qual cosa justifica la necessitat de desenvolupar intervencions orientadores al llarg de tot el cicle vital.
- S'ha de considerar la persona en procés de transició com una persona en procés d'aprenentatge.
- La transició implica un qüestionament, interpretació i construcció de la pròpia identitat; aquest procés de construcció ha de tenir com a meta l'elaboració de projectes professionals i vitals que ajudin a prendre decisions i resoldre cada una de les transicions del cicle vital, projectes que es construeixen i qüestionen amb la interacció amb la societat.

Les decisions, però, es poden prendre en el moment que la persona disposa de llibertat per decidir i d'alternatives d'elecció. Per tenir accés a aquestes alternatives cal saber gestionar la informació que es requereix. En l'actualitat es disposa d'una gran quantitat d'informació, però som capaços de trobar-la? Sabem discriminar la informació important de la que no ho és? Tenim les habilitats per gestionar la informació que ens interessa o que necessitem? En aquest sentit, l'orientació també ha de fomentar l'aprenentatge en la gestió de la informació per arribar a prendre una bona decisió.

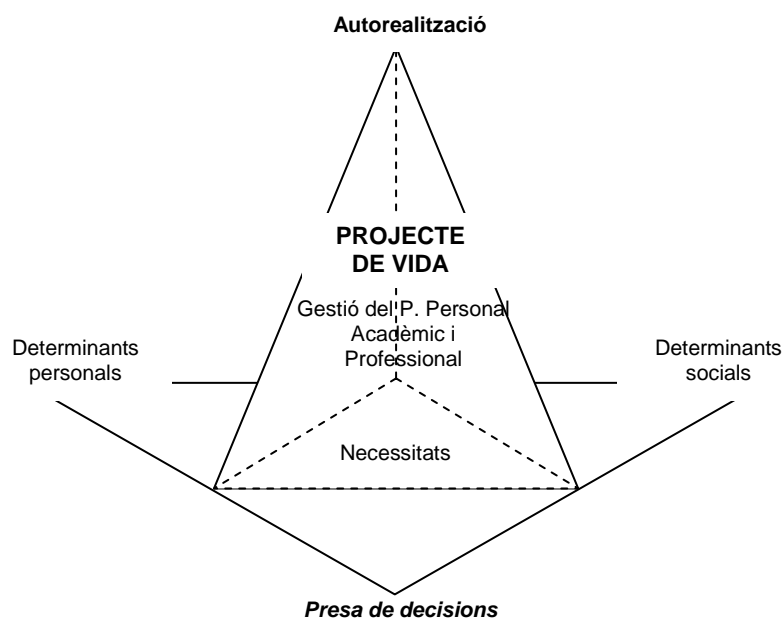
Des d'aquesta perspectiva, orientar no és aconsellar, conduir, seleccionar, decidir per l'altre, etc. Orientar implica ampliar el marc d'experiències, expectatives i oportunitats, i permet que l'estudiant conegui la diversitat d'alternatives possibles i pugui valorar les diverses fonts de dades abans de decidir de forma conscient i autònoma per aquelles que consideri més adequades o rellevants. En aquest sentit, orientar s'emmarcaria dins d'un procés educatiu, formatiu i preventiu.

En aquesta línia, Isus (1995, p. 48) ja definia l'*orientació* com un "procés sistemàtic, d'ajuda que, respectant la singularitat de cada persona, predisposa a la creació, desenvolupament i reestructura constant del seu projecte de vida, mitjançant el contrast entre determinants personals i socials que li permeten generar i elegir noves alternatives, trencant equilibris perseguint altres equilibris superiors, fins arribar a l'autorealització".

Álvarez (2002) concreta aquest procés com un procés educatiu i planificat sota les coordenades bàsiques del treball en equip, coordinat i col·laboratiu, que ha d'anar destinat a tot l'estudiant, especialment al de nou ingrés, perquè potenciï des d'una acció tutorial d'acompanyament la interrelació dels diferents tipus d'aprenentatge, la presa de consciència en l'estudiant vers la importància del seu futur acadèmicoprofessional, l'autoreflexió, l'interès per crear plans i planificar les seves metes, i connectar el seu procés formatiu amb el microsistema social de referència.

Per altra banda, Echeverría (2004, p. 193) defineix que "es tracta d'un tipus d'intervenció educativa pendent que les persones adquireixin consciència interpretativa i capacitat d'afrontar gran quantitat d'inputs informatius, per elaborar els seus propis projectes de vida personal, específics amb respecte a les seves pròpies vivències i contrastats amb les demandes socials... en aquest sentit, un dels objectius principals de l'orientació ha ser el de propiciar el desenvolupament de les competències necessàries per poder identificar, elegir i/o reconduir alternatives personals, acadèmiques i professionals d'acord amb el seu potencial i projecte vital de cada una de les persones, contrastades amb les ofertes pel seu entorn formatiu i sociolaboral".

Aquest concepte d'*orientació* pot representar-se a través de la imatge següent:



Imatge 3.1: Concepte d'orientació. Adaptació d'Isus (1995, p. 47).

El triangle anterior pretén explicar que un coneixement contrastat dels determinants personals i socials és indispensable per a la presa de decisions, vèrtex essencial per a l'orientació, ja que aquestes poden construir limitacions en el desenvolupament del projecte personal, acadèmic i professional, però al mateix temps poden fonamentar el projecte d'autorealització. En l'àmbit universitari, quan parlem de determinants personals ens podríem referir als interessos, motivacions, aptituds i capacitats de l'estudiant; els determinants socials farien referència a les característiques, oportunitats i requeriments que presenta el context actual, com ara el procés de convergència europea, els requeriments professionals basats en competències, l'ús generalitzat de les TIC i la transferència de coneixement, etc.

La presa de decisions, situada en la base del triangle, s'encara cap a la construcció del projecte de vida, projecte que està configurat a partir de les necessitats humanes, i persegueix l'autorealització de la persona. El projecte personal, acadèmic i professional conformaria les diferents dimensions que aniria tenint el projecte de vida tot perseguint l'autorealització de la persona.

És així que, el pes específic de cada un d'aquests aspectes en el procés de presa de decisions aniria configurant l'equilibri a la imatge, tenint en compte que un bon coneixement dels determinants personals i socials permetrà prendre decisions equilibrades en la recerca de l'equilibri superior.

Les decisions, però, no es prenen únicament partint d'aquests determinants, sinó que el projecte de vida, configurat per les pròpies necessitats, interessos, objectius i valors són l'eix vertebrador del procés fins arribar a l'autorealització.

Aquest concepte d'orientació adquireix molt de significat davant les necessitats d'orientació que es presenten en l'actualitat. Si ens centrem en l'àmbit universitari, hem vist en el capítol 1 un nou perfil d'estudiants, la generació Einstein. Una generació que ha crescut en un context on els determinants socials canvien amb una rapidesa extraordinària. Aquests canvis presenten oportunitats d'elecció múltiples, però únicament s'arriba a aquestes oportunitats si es disposa de la capacitat de gestionar la informació de manera eficient mitjançant les TIC.

D'altra banda, per tal que aquests canvis siguin oportunitats i no esdevinguin un món d'ambigüitat i incertesa també és necessari que s'estableixin referents personals. Aquest fet exigeix reflexió, anàlisi i aprofundiment en un mateix, processos que divergeixen altament amb la immediatesa i atenció selectiva que caracteritza la generació Einstein.

En el capítol 2, hem analitzat els canvis que ha de fer front la universitat en el context de l'espai europeu d'educació superior. Aquests canvis s'han de traduir en noves oportunitats per als estudiants de cara a millorar l'accés a la formació al llarg de tota la vida, una formació de més qualitat, que aporti una millor integració al món laboral i major oportunitats de mobilitat europea i internacional, entre d'altres. Però al mateix temps, aquests canvis requereixen de bons

sistemes d'orientació i acció tutorial per tal que l'estudiant pugui gestionar correctament la situació de canvi i prendre les decisions més adequades per a ell.

3.1.1. El projecte de vida

Una societat caracteritzada per canvis ràpids i constants i per una oferta d'informació, d'estímul i oportunitats molt abundant i variada, provoca situacions que en molts casos desorienten els ciutadans i desordenen els seus possibles plans. És així que la variabilitat i la mobilitat en l'estat de les coses poden causar ansietat tant a joves com adults perquè en moltes ocasions provoquen una manca de referent.

Per aquest motiu, tal com indiquen Rodríguez et al. (2008, p. 129) "proposar uns punts sòlids on recolzar la pròpia conducta i definir itineraris ben senyalitzats per on caminar cap a objectius ben clars, serien punts de referència per donar seguretat i confiança a les persones que estan iniciant el seu procés de maduresa personal i acadèmica".

Una d'aquestes referències seria la construcció del propi projecte vital, el qual tractaria de "suscitar en cada persona jove, en ple procés de formació, una disposició madura cap al domini de la interpretació dels fets i de la presa de decisions; es tracta d'aprendre a projectar i a triar de manera conscient i intel·ligent, evitant postures acrítiques, incoherents o parcials, davant la complexitat dels fenòmens socials que caracteritzen la societat actual" (Rodríguez et al., 2008, p. 130).

Si entenem que l'orientació persegueix l'autonomia, la llibertat i l'autorealització de la persona, serà necessari que des de la intervenció orientadora no es pretengui únicament assessorar la persona, sinó que sobretot se li ensenyi a autoorientar-se. És a dir, a poder formular i realitzar el seu projecte personal de vida.

La construcció d'aquest projecte exigeix una anàlisi en profunditat sobre un mateix, perquè el principal referent és la persona, d'aquí que per tal que l'orientació sigui un procés individualitzat i eficient ha de tendir cap a l'autoorientació.

En l'àmbit universitari aquest projecte vital es configura a través de la interrelació del projecte personal, acadèmic i professional, ja que les decisions que l'estudiant pren de forma continuada estan en interacció constant amb aquests tres àmbits.

Considerem també que la definició i gestió del projecte acadèmic, personal i professional pot ser una estratègia adequada per ensenyar a autoorientar-se, ja que educar cap a la *projectualitat* (l'activitat i la intenció de fer projectes) és un dels fenòmens de l'acció orientadora i formativa, des del moment que s'inicia un procés de reflexió personal i dialèctic entre el jo

ideal i el jo que concreta l'aquí i ara, en resposta a les necessitats reals de la vida acadèmica i laboral quotidianes (Rodríguez et al., 2008).

A través del projecte acadèmic l'estudiant planifica, d'una banda, el seu procés d'aprenentatge i, de l'altra, el revisa, analitza i pren les mesures necessàries per millorar-lo. Aquesta planificació l'ha de realitzar tenint en compte la seva projecció professional, les característiques del mercat laboral, les exigències i oportunitats de l'àmbit professional que l'envolta, d'aquí la importància del projecte professional. Finalment, parlàrem de *projecte personal* perquè l'estudiant haurà de planificar el seu procés d'aprenentatge tenint en compte com a mínim: les seves expectatives i interessos, les seves necessitats de formació personals i professionals. En definitiva, haurà de construir el seu projecte a partir de l'anàlisi i coneixença en profunditat d'ell mateix i del context que l'envolta.

3.1.2. Els determinants socials

Partint del concepte descrit en el punt 3.1, conèixer els determinants personals i socials és un element essencial per a la construcció del propi projecte vital.

Si ens centrem amb els determinants socials, cal esmentar que al llarg de la història hi ha hagut etapes en què la llibertat de les persones ha estat molt restringida o inexistente, i han limitat així les oportunitats de decisió sobre el propi itinerari vital. Per aquest motiu, des de l'antiguitat fins a final del segle XIX, l'orientació s'exercia, però de manera informal, sense la intencionalitat orientadora que hem definit en el punt anterior.

Per altra banda, els determinants socials que van caracteritzar la societat, l'economia i l'educació a l'inici del segle XX, i que van provocar el naixement de l'orientació com a ciència, eren ben diferents als determinants socials que ens trobem en l'actualitat.

3.1.2.1. Els determinants socials a l'inici del segle XX

A partir de la revolució industrial esdevenen una sèrie de canvis econòmics i socials que plantegen una sèrie de necessitats que donen peu al naixement de l'orientació. Aquestes podem resumir-les en (Álvarez, 1995, p. 62):

- La dificultat d'**elegir** una professió en una societat sotmesa a grans canvis socials i econòmics. La divisió del treball, la diversificació de la mà d'obra, les noves professions que emergien van crear un clima d'incertesa i desorientació entre els joves que havien d'incorporar-se al mercat laboral.

- La creixent importància de la **formació professional** en una societat industrial que necessitava tècnics cada vegada més especialitzats.
- L'interès a **corregir desigualtats** socials fruit de la immigració, les carències de tipus social, la falta de qualificació per als nous llocs de treball, etc. L'orientació professional va néixer com a reivindicació social, amb la finalitat de compensar els desequilibris, especialment entre els joves que accedien a un lloc de treball. D'aquí el caràcter filantròpic i humanitari que va marcar els seus inicis.

A més a més, certes característiques de la societat de principi del segle XX van propiciar el naixement de l'orientació professional. Algunes d'aquestes són:

- L'avenç de la psicometria, que proporcionava instruments objectius i científics per realitzar un diagnòstic i mesurar les aptituds de l'individu. Les tècniques psicomètriques es van convertir en el principal mètode de verificació de l'observació, on l'orientador exerceix un rol prescriptiu, de tècnic que examina les característiques personals i fa un diagnòstic diferencial i aconsella al jove la professió que ha d'exercir.
- L'aparició de diversos moviments psicomètrics preocupats pels aspectes afectius: moviment de la higiene mental, psicoanàlisi, psicoteràpia centrada en el client, etc. Les aportacions de cada un d'aquests enfocaments va fer que la relació personal es convertís en un procediment fonamental de la intervenció orientadora, ampliant l'horitzó del model d'ajustament, cap a enfocaments més globals i comprensius de la persona.
- L'impacte que tenien els principis democràtics i la pluralitat ideològica amb els consegüents canvis en l'educació. Les persones podien prendre decisions en matèria professional diferents a les que proposaven els seus progenitors, a la vegada que des de les escoles s'educava des de la llibertat. Els valors democràtics contrarestaven les barreres socials i ideològiques per accedir a qualsevol professió.

Així doncs, tot i que és difícil identificar el moment exacte del naixement de l'orientació com a ciència, que, basant-se en uns principis teòrics, aplica un mètode d'intervenció amb una clara intencionalitat de desenvolupar les potencialitats de l'individu, la majoria dels autors ho situen en el 1908 quan Frank Parson, que va ser el director de la primera Oficina d'Orientació Vocacional als EUA, va escriure un informe orientador i l'any següent va publicar l'obra *Choosing a Vocation*.

En el context espanyol, la necessitat de formar professionalment la classe obrera ja estava plasmada a la Constitució de 1869 i, fruit d'aquest esperit es van crear les escoles d'Arts i Oficis. Tot i amb això la seva incidència va ser relativament escassa en comparació amb centres similars a la majoria d'estats europeus, principalment per l'escassa industrialització i per la idea bastant generalitzada que no era necessari formar els treballadors.

La crisi de 1898 va posar en entredit aquesta concepció i a partir d'aquesta es va començar a mirar a l'estranger per buscar solució als propis mals. Però la inestabilitat política (des de 1902 a 1923, 39 presidents de govern i 53 ministres d'educació) va impedir desenvolupar les accions pertinents.

On més es va notar la influència estrangera va ser a Catalunya, on la Mancomunitat, reconeguda internacionalment va propiciar l'inici del moviment de l'Orientació i Formació Professional a través d'institucions com (Repeto, 2000; Benavent, 2002):

- El Museu Social (1908) de la Diputació de Barcelona que estava interessat a estimular i fomentar la formació i orientació professional dels joves de la classe obrera.
- La Borsa de Treball de Barcelona (1911) que va tractar de combatre l'atur, posant en relació oferta i demanda, facilitant la col·locació i recollint dades per a les estadístiques de treball.
- El Secretariat de l'Aprenentatge (1913) que formava part del Museu Social i tenia la missió d'orientar els joves en l'elecció de la professió.
- La transformació del Museu Social en l'Institut d'Orientació Professional (1918) que va perdurar fins al 1939, any en què el seu director des de 1927 —Emili Mira i López— va emprendre camí a l'exili. Ell va ser l'autor del primer Manual d'Orientació Professional, en llengua castellana el 1947. Entre les funcions de l'Institut destacava l'orientació professional individualitzada i la investigació en orientació professional, a partir de dades antropomètriques, psicològiques i mèdiques, recollides al centre. L'Institut va adquirir gran importància i prestigi internacional.
- La creació del Seminari de Pedagogia (1930) i la fundació de la Secció de Pedagogia de la Facultat de Filosofia i Lletres (1933) i l'inici de la Revista de Psicologia i Pedagogia (1933-1937) fruit de la col·laboració entre els diferents organismes esmentats. La Revista de Psicologia i Pedagogia va esdevenir l'òrgan oficial de difusió de les activitats orientadores, científiques i docents, i l'elaboració del Pla d'estudis de la Secció de Pedagogia de la Universitat de Barcelona en el qual es van articular assignatures de caràcter psicològic i pedagògic.

3.1.2.2. Els determinants socials a l'inici del segle XXI

Havent celebrat recentment el primer centenari de l'inici de l'orientació, són diverses les aportacions que ens indiquen com ha canviat el nostre context social, educatiu, econòmic i laboral. Aquests canvis ens fan plantejar noves necessitats d'orientació.

Si partim del context en què es troba la universitat del segle XXI, de les aportacions que han realitzat autors com Peters (2003), Echeverría (2005) i estudis com *El Profesional Flexible en la Sociedad del Conocimiento: Nuevas exigencias en la Educación Superior en Europa* (2007) dins del 6è Programa Marc de la Unió Europea, considerem que les necessitats a què hauria de donar resposta l'orientació en l'actual revolució del coneixement, en contraposició a les necessitats de la revolució industrial, estan relacionades amb:

- La societat actual reclama un **nou concepte** de *professionalitat*, segons el qual la persona ha de tenir competències transferibles relacionades amb la presa de decisions, aprendre a aprendre, treball en equip, resolució de problemes, planificació, autonomia, entre d'altres (Echeverría, 2005).
- Els requeriments professionals actuals no se centren en l'especialització en una sola tasca o tècnica com en la revolució industrial, ans al contrari: és necessària la **capacitat d'adaptació** a nous àmbits de desenvolupament professional, no necessàriament relacionats amb el camp específic d'estudi. Així doncs, el valor s'atorga a la pluridisciplinarietat i a la transferibilitat de les competències professionals.
- En l'actualitat, la selecció d'una única professió ja no es realitza una única vegada i per a tota la vida. Tot al contrari, les persones es troben amb la necessitat de fer front a canvis freqüents de lloc de treball i fins i tot de professió. Per tant, la presa de decisions es fa de manera contínua. D'aquí la necessitat d'**autogestionar** el projecte professional al llarg de tota la vida.
- En la construcció d'aquest projecte naixen **nous valors** socials que influeixen en les decisions de canvi professional. Entre aquests destaquem la possibilitat de portar a terme un projecte propi (emprenedoria), autorealització i desenvolupament personal per damunt del valor que pot aportar un funcionariat.
- Per tal de garantir i facilitar la formació necessària, quant a les competències que es requereixen actualment i així poder fer front als canvis professionals que poden esdevenir, resulta necessari disposar de sistemes de **qualificació professional**. Aquests han de vetllar per la millora de la qualificació professional de les persones al llarg de la vida; han de contribuir en la millora de la competitivitat de les empreses; fomentar la lliure circulació de treballadors i treballadores en un món global i contribuir a l'ajust de l'oferta amb la demanda de personal qualificat. L'orientació és un procés clau per aconseguir cada un d'aquests objectius.
- Encara hi ha **desigualtats** notables tant dins d'una regió com entre regions pel que fa a l'accés a l'educació superior. Així ho mostra l'informe executiu *El Profesional Flexible en la Sociedad del Conocimiento* (2007). Els resultats obtinguts destaquen que, tot i els importants canvis experimentats en relació amb la potenciació de l'accés a l'educació

superior, hi ha una distribució desigual entre estudiants de diferents branques, amb importants diferències quant a oportunitats laborals referents a aquestes, en funció de factors de partida com, per exemple, el nivell educatiu dels pares i de les mares.

- D'altra banda, aquest informe conclou que les variables socioestructurals que afecten les oportunitats dels titulats no només han de tenir-se en compte en termes de diferències dins del propi país, sinó també en un **context internacional**. Mostra com Espanya, juntament amb Itàlia, compta amb el major percentatge de titulats vivint al lloc matern/patern una vegada passats els cinc anys de la finalització dels seus estudis universitaris; al mateix temps que, juntament amb Grècia, tinguin els salaris més baixos; i, finalment, a nivell europeu són els graduats amb menor mobilitat internacional. L'informe destaca que, poder els orígens socioeconòmics puguin justificar, en part, la baixa mobilitat dels estudiants espanyols.

Per aquest motiu els sistemes de suport i orientació han de continuar jugant un paper important de cara a minvar les desigualtats i perseguir la igualtat d'oportunitats tant a nivell local com **global**.

3.1.3. Els determinats personals

Els determinants personals són el segon vèrtex en la nostra definició del concepte d'*orientació*. El seu contrast amb els determinants socials afavoriran una bona presa de decisions enfocada a l'autorealització i en la construcció del projecte de vida.

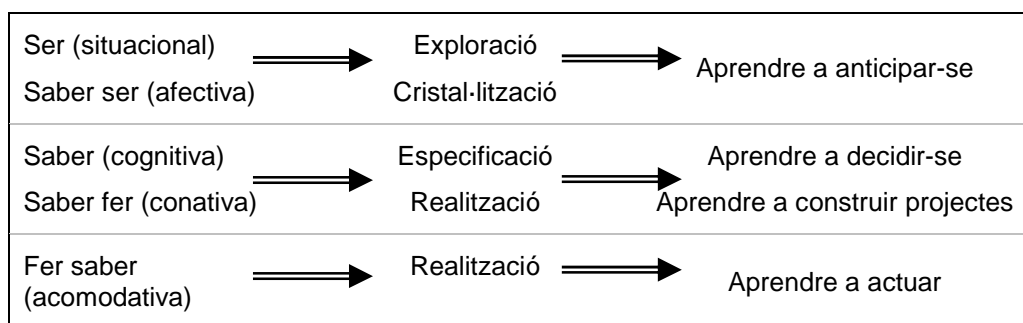
Segons Romero (2004, p. 342), la construcció d'aquest projecte de forma sistemàtica i intencional implica la posada en pràctica de diferents tasques de desenvolupament vocacional (exploració, cristal·lització, especificació i realització) relacionades amb els determinants personals. Aquestes tasques s'integren en els tres tipus de cultura que han de desenvolupar-se des d'una perspectiva crítica de l'orientació professional: cultura d'anticipació, cultura del projecte i cultura de l'acció.

És així que els determinants personals que hauran de posar-se en joc en el procés d'orientació són:

- La capacitat d'aprendre a **anticipar-se**, la qual implicarà coneixements, habilitats i actituds relacionats amb tasques d'exploració d'un mateix i de l'entorn, gestió de la informació i de cristal·lització (construcció de la pròpia identitat personal i professional, identitat grupal, valors i rols professionals vers rols vitals i significat del treball).

- La capacitat d'aprendre a **construir projectes**, la qual implicarà coneixements, habilitats i actituds relacionats amb tasques d'especificació (com la presa de decisions) i de realització (com l'elaboració de projectes i l'organització).
- La capacitat d'aprendre a **actuar**, relacionada directament amb la tasca de realització, la qual implica coneixements, habilitats i actituds que facilitin l'estructuració i organització d'un projecte col·lectiu de transformació de la realitat. També implica l'aprenentatge dels processos i estratègies relacionats amb l'empleabilitat i l'ocupabilitat.

Per a la concreció d'aquests determinants proposem de relacionar aquestes capacitats amb les cinc àrees d'orientació proposades per Isus (1995) partint del seu model d'orientació. Cada una de les quals engloba elements de característiques similars i compon una unitat que podem denominar amb el verb que la caracteritza: *ser* (àrea situacional), *saber ser* (àrea afectiva), *saber* (àrea cognitiva), *saber fer* (àrea conativa), *fer saber* (àrea acomodativa). Aquesta relació ens portaria a la imatge següent:



Imatge 3.2: Determinants personals.

Des de l'àrea situacional i afectiva perseguiríem la tasca d'exploració i cristal·lització, la qual ens hauria de portar a desenvolupar la capacitat d'anticipar-se.

Des de l'àrea cognitiva i conativa perseguiríem la tasca d'especificació i realització, la qual ens hauria de facilitar el desenvolupament de la capacitat d'aprendre a prendre decisions i a construir projectes.

Des de l'àrea acomodativa perseguiríem la tasca de realització, a través de la qual caldria facilitar aprendre a actuar.

A partir d'aquí, els continguts clau que hauria de preveure el nostre model d'orientació universitària per aconseguir que l'estudiant sigui capaç de definir i desenvolupar el seu projecte personal, acadèmic i professional es resumirien de la manera següent:

SER Situacional	SABER SER Afectiu	SABER Cognitiu	SABER FER Conatiu	FER SABER Acomodatiu
Edat, sexe, àrea geogràfica, situació familiar, social i cultural. Via d'accés, nota d'accés, titulacions prèvies, etc. Experiència professional.	Interessos, motivacions, valors, objectius. Necessitats formatives. Aspiracions professionals. Autoestima professional. Autoconcepte.	Balanç i autoavaluació de les competències. Informació acadèmica. Informació professional i ocupacional Informació de l'entorn i comunitat. Estils d'aprenentatge.	Dissenyar el seu currículum formatiu. Utilitzar tècniques d'estudi apropiades al seu estil d'aprenentatge. Connectar els coneixements adquirits amb la realitat del camp professional. Desenvolupar tècniques i estratègies d'inserció laboral. Competències d'acció professional.	Ubicació al nou context geogràfic, social i cultural. Adaptació a noves metodologies de treball i complexitat. Preses de decisions en relació amb la planificació i millora del procés formatiu. Adaptació als canvis tecnològics i organitzatius. Transició al món laboral. Transferència de coneixement



Aprende a anticipar-se Qui sóc? Com sóc? On sóc? Què he fet fins al moment? Què valoro?	Aprende a decidir-se Aprende a construir projectes Què vull? Què necessito? On puc trobar la informació que necessito? Com m'organitzo?	Aprende a actuar Transferència Competència d'acció professional
---	---	--

Taula 3.1: Continguts clau

En la taula anterior, podem observar que com més ens aproximem a les columnes de “saber fer” i “fer saber” els continguts de l'orientació expliciten el que l'estudiant ha de ser capaç de fer —intenció i acció— en relació amb els seus determinants personals i socials (presa de decisions, transició, adaptació, transferència, etc.). Al centre de la taula hi hauria el processament i gestió de la informació i com més a l'esquerra de la taula en direcció al “ser” ens situem, trobem tota la informació prèvia que l'estudiant ha d'explorar i analitzar sobre ell mateix i el context que l'envolta com a situació de partida.

3.1.4. La presa de decisions cap a l'autorealització

L'orientació té com a finalitat que l'estudiant arribi a la plena realització personal en totes les facetes i dimensions. Sempre és un procés de desenvolupament personal, educatiu i social, no una decisió aïllada en funció d'una informació rebuda, de manera que la informació sempre ha d'anar acompanyada d'una valoració de les necessitats i possibilitats personals.

Així doncs, entendrem que orientar en l'àmbit universitari no és únicament oferir als estudiants gran quantitat de dades informatives, sinó oferir situacions d'aprenentatge en què pugui obtenir experiència de la pròpia subjectivitat, dels valors i interessos que el motiven i els objectius que pretén aconseguir. És intentar que investigui el sentit profund que determina les seves decisions i accions. És promoure que la persona es pregunti sobre el seu futur, buscant un equilibri harmònic entre les necessitats i possibilitats.

Per prendre decisions és necessari que l'estudiant conegui què desitja i amb què es compta. Després haurà de recollir informació acadèmica i professional que li permeti interaccionar les capacitats, necessitats i possibilitats fins arribar a elegir l'alternativa que consideri més adequada.

En relació amb el procés de presa de decisions dirigit a l'autorealització, cal tenir en compte que "mitjançant els processos d'orientació es pot disposar d'un poder d'influència notable sobre les persones. Aquesta finalitat pot enfocar-se des de diferents punts de vista: es poden impulsar canvis socials o orientar cap al control social; es pot intentar que la persona exerceixi la seva llibertat o que "apregui" a alinear-se; es pot guiar cap a un esperit crític constructiu o cap a una resignada actitud conformista; es pot promoure l'autorealització o la domesticació" (Isus, 1995, p. 33).

Tal com hem dit a l'inici d'aquest capítol, orientar no és decidir per l'altre, com tampoc és controlar o limitar opcions. Tenint en compte que la finalitat de l'orientació és el desenvolupament màxim de les capacitats de cada individu, és a dir, que les persones s'autorealitzin, no podem entendre de cap manera l'orientació com a domesticació ni com a instrument de control social. L'orientació ha de garantir l'autorealització a través de la transformació de la pròpia persona i del seu entorn.

Per tant, des de l'àmbit universitari caldrà vetllar perquè l'estudiant disposi de tota la informació acadèmica i professional necessària, però al mateix temps també haurà de vetllar per integrar en els seus processos educatius situacions d'aprenentatge relacionades amb les competències transversals, com ara aprendre a aprendre, pensament crític, gestió de la informació i presa de decisions.

3.2. El sistema d'orientació a la universitat

Per posar en pràctica el model d'orientació explicat anteriorment al sistema universitari, és necessari que la universitat faci front a diferents condicionants relacionats amb l'orientació.

3.2.1. Condicionants de l'orientació en el sistema universitari

Si fem una adaptació dels condicionants que ja proposava Rodríguez (2002) podem parlar de tres tipus de condicionants que la universitat haurà de tenir en compte a l'hora de posar en pràctica sistemes d'orientació:

- Condicionants derivats del paper i concepte de l'orientació:
 - o En el moment actual, el paper de l'orientació s'ubica al nucli de la millora dels processos formatius davant la necessitat de donar resposta als nous requeriments socials, econòmics i formatius de la societat del coneixement. De fet, en les últimes dècades, s'observa una progressió del paper de l'orientació a la universitat. En l'actualitat és un indicador de qualitat en la planificació i verificació dels nous graus, la qual cosa l'ubica en el centre d'atenció en els processos d'avaluació institucional.
 - o Sota aquests paràmetres, segons Rodríguez (2002) l'orientació s'ha de portar a terme de manera coordinada, que no suposi un trencament amb el procés educatiu i vital de la persona; ha de perseguir una atenció integral de l'estudiant a totes les dimensions de la seva personalitat i al llarg dels diferents estadis evolutius i de desenvolupament; i ha de ser un procés integrat en el conjunt d'actuacions realitzades a la institució, de manera que ubiqui l'estudiant al centre del procés formatiu.
- Condicionants derivats dels canvis que està vivint la universitat:
 - o La necessitat de comprendre els canvis que impliquen els principis que defineixen l'EEES (la creació de noves titulacions que projecten perfils professionals per donar resposta a noves necessitats sorgides de la societat i que disposen d'una estructura diferent a l'anterior partint d'una redefinició del crèdit —ECTS—, noves metodologies de treball, formació basada en competències i possibilitats de mobilitat a nivell europeu, entre d'altres) exigeixen una intervenció orientadora que faciliti la informació necessària i que promogui l'adequació dels itineraris formatius als interessos acadèmics i professionals dels estudiants com a part essencial del seu projecte acadèmic, professional i vital.

- Partint de les aportacions de Peters (2003) vers els canvis educatius, l'orientació hauria de formar part d'un procés educatiu caracteritzat per: tenir una orientació cap a la resolució de problemes i projectes; l'existència de la figura d'un professor/a-tutor/a com a guia i supervisor; ser un procés multidisciplinari, orientat cap a la comprensió i basat en competències; assegurant la realització d'un seguiment individualitzat de l'estudiant; un procés que es porta a terme amb un ús generalitzat d'Internet i d'aprenentatge electrònic (e-learning) tot facilitant i promovent la formació al llarg de la vida.
- Condicionants derivats de l'evolució de l'àmbit sociolaboral:
 - Hi ha una forta competitivitat en el moment d'accedir al món professional.
 - És necessari adaptar la formació de futurs professionals tenint en compte la demanda de competències transversals i transferibles, tal com esmenta el Diari oficial de la Unió Europea 30-12-2006 i transversals, com proposa la Declaració de Dublín (2004).
 - És necessari aconseguir una interrelació dels diferents tipus d'aprenentatge.

Aquest context ens evidencia la necessitat que la universitat ha d'establir sistemes d'orientació i ha de facilitar les eines necessàries perquè l'estudiant sigui un bon gestor del seu projecte personal, acadèmic i professional (Montserrat i Gisbert, 2006). I, una formació basada en competències com la que s'exigeix en l'actualitat a la universitat, presenta una bona oportunitat perquè aquesta finalitat sigui introduïda com una competència nuclear dins del projecte formatiu d'aquesta.

En aquest sentit, la URV ha definit en el seu projecte formatiu diverses competències de caràcter nuclear, una d'aquestes està íntimament relacionada amb els processos d'orientació. Es tracta de la competència C6. Definir i desenvolupar el propi projecte acadèmic i professional.

La integració de l'orientació en el projecte formatiu de les titulacions planteja un repte que cal considerar i una decisió que cal prendre per part de les universitats: orientació integrada al currículum o orientació amb programa específic?

3.2.2. Orientació integrada al currículum o orientació amb programa específic?

L'orientació integrada en el currículum implica que tots els aspectes relacionats amb l'orientació han d'estar immersos en els diferents àmbits d'aprenentatge. En conseqüència, la tasca orientadora es converteix en una funció més del docent.

L'orientació amb currículum propi assumeix que per a l'aprenentatge i desenvolupament d'habilitats en la presa de decisions s'ha de construir un programa específic que s'implanti com una matèria més del currículum per part d'un expert en orientació.

Des del nostre punt de vista, considerem que el model d'orientació integrada al currículum pot aportar majors beneficis, ja que en la tasca docent es produeixen situacions de comunicació que difícilment pot establir un orientador. A més, integrant continguts d'orientació dins de les matèries del pla d'estudi s'ajuda als estudiants a adquirir habilitats de saber ser i saber estar. En definitiva es facilita la formació integral de l'estudiant, objectiu principal de l'orientació.

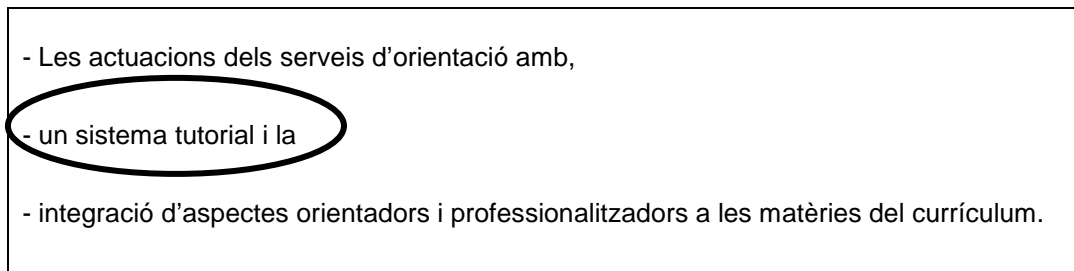
Per altra banda, també considerem que la implantació de la figura d'un tutor/a, facilita a l'estudiant disposar d'un espai formatiu encaminat a definir un projecte de treball que condueix al desenvolupament d'un projecte acadèmic, personal i professional, el qual ha de donar forma al seu projecte vital.

Amb l'objectiu d'oferir totes les eines necessàries perquè l'estudiant defineixi i gestioni el seu projecte, no descartem que de manera planificada i coherent puguin realitzar-se altres activitats relacionades amb el procés d'orientació per part d'experts amb el tema que es necessiti orientar.

Considerem també que per a l'articulació de tots aquests elements és necessària la intervenció d'experts en orientació, els quals tindrien la responsabilitat d'assessorar, formar i donar suport a l'equip docent en la seva tasca tutorial.

D'altra banda, per tal de garantir l'articulació de la figura del tutor/a i vetllar per la qualitat de la seva intervenció també veiem necessària la figura d'un coordinador a dos nivells. Un primer nivell és el coordinador de centre, el qual ha de garantir el disseny d'un projecte d'acció tutorial compartit i l'articulació dels elements que siguin necessaris per a la seva execució (formació de tutors/es, difusió a estudiants, seguiment i avaluació). Un segon nivell requereix la implicació del coordinador d'Ensenyament, el qual hauria de vetllar per les necessitats específiques i la qualitat de l'acció tutorial en el seu ensenyament.

Per tant, apostem per un model d'integració curricular mixt on les accions orientadores haurien de formar part del procés formatiu de l'estudiant tot creant *un sistema integrat d'orientació* en el qual, segons Romero (2002, p. 315) caldria combinar:



Imatge 3.3: Sistema integral d'orientació.

Considerem que aquest sistema facilitaria abraçar tots els aspectes de la persona, des d'un enfocament holístic, assumint la combinació dels factors psicològics, sociològics, educatius, físics, econòmics i fortuïts que combinen per donar forma a la carrera de cada individu.

Si prenem aquest sistema de referència, i com a sistema "ideal", en aquesta tesi ens centrem en el sistema tutorial que la URV va implantar des del 2004 a través de les TIC de cara a la millora de la formació i orientació dels estudiants universitaris.

3.3. La tutoria com a estratègia d'orientació

3.3.1. Definició conceptual de tutoria

Realitzar una definició estructurada de *tutoria* des d'un model d'orientació resulta una tasca complexa i al mateix temps molt necessària en tant que cada autor, organisme i institució ha aportat la seva manera particular d'entendre-la.

Són molts els autors que amb l'objectiu de realitzar una aproximació terminològica del terme de *tutoria*, han realitzat una descripció del que significa.

Quan hem fet l'anàlisi bibliogràfica, hem observat que del terme *tutoria* s'ha anat acompanyant de diversos conceptes com *docent*, *de matèria*, *de carrera*, etc. De fet, la terminologia utilitzada és molt variada en funció del context i les funcions que se li assignin. Així ens ho mostra l'anàlisi que recentment ha realitzat Álvarez i Rodríguez (2008) sobre el tipus de tutoria universitària. En aquesta anàlisi es mostra com hi ha un intent de classificar la tutoria en funció dels seus continguts, nivells, context i finalitats per diversos autors, però també mostra que no hi ha un consens vers l'ús de la terminologia:

És així que autors com Álvarez (2002), Boronat, Castaño i Ruiz (2005, citat a Álvarez i Rodríguez, 2008) i Garcia et al. (2005) identifiquen *tutoria acadèmica* amb la tasca de suport, seguiment i orientació per part del professor/a a un o més estudiants en el context d'una assignatura del programa curricular. Lobato (2003, citat a Álvarez i Rodríguez, 2008) l'associa amb el concepte de *tutoria d'assignatura* i Rodríguez Espinar et al (2005) amb la *tutoria de matèria*. Del Rincón (2000, citat a Álvarez i Rodríguez, 2008) relaciona aquesta tutoria amb el concepte *tutoria d'ensenyament-aprenentatge*, tot afegint a aquesta tutoria qüestions relacionades amb el context professional, acadèmic i personal de l'estudiant. Per altra banda, Hernández i Torres (2005, citat a Álvarez i Rodríguez, 2008) anomenen aquesta tutoria *tutoria docent*.

Quan aquest tipus de tutoria es converteix en una mera relació cordial de compliment burocràtic, adopta el nom de *tutoria burocràtica-funcional* o *tutoria legal* o *funcionarial*.

Altres autors apliquen el concepte de *tutoria docent* quan fan referència a un tipus de docència basada en l'ensenyament en petit grup com seminaris, monografies, pràctiques, etc. Del Rincón (2000, citat a Álvarez i Rodríguez, 2008), però, identifica aquest tipus de tutoria amb la terminologia *tutoria interdisciplinària*.

Álvarez (2002, 2008) i Rodríguez et al (2005) afegeixen un altre tipus de tutoria amb un significat més integral, transversal i continu al llarg de la carrera universitària mitjançant el terme *tutoria de carrera*. Amb aquest significat també pot relacionar-s'hi la *tutoria per a la*

inserció professional i la transició universitat-món laboral que realitza Hernández i Torres (2005, citat a Álvarez i Rodríguez, 2008).

Trobem un cert consens en l'ús del terme *tutoria d'assessorament personal*, la qual es referiria a aquell assessorament realitzat per part d'un expert per atendre problemes específics de caràcter fonamentalment psicològics.

Alguns autors han utilitzat el terme *teletutoria* i *tutoria virtual* quan s'han utilitzat les TIC per desenvolupar la relació tutorial.

Partint d'aquesta anàlisi terminològica, Álvarez i González (2008) proposa una definició de tutoria, i la classifica en tres tipus:

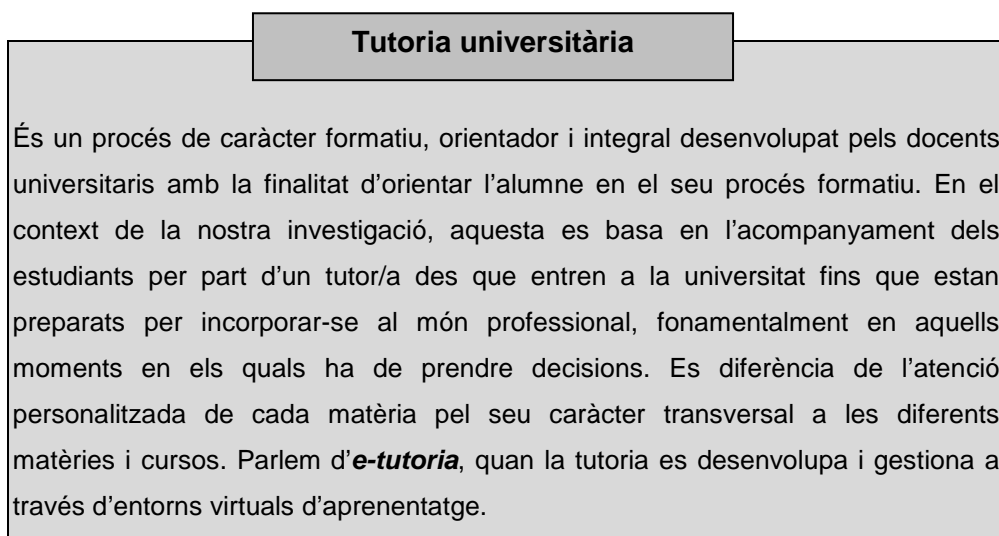
- Tutoria acadèmica o formativa: Es refereix a la tasca informativa i formativa que realitza el professor/a en el marc de la seva assignatura, amb l'objectiu de realitzar un seguiment del procés formatiu de cada estudiant o grup d'estudiants als quals imparteix docència. Formarien part d'aquest tipus de tutoria, la tutoria de pràcticum i la tutoria de doctorat.
- Tutoria de carrera o d'itinerari: Plantejament més integral de la intervenció tutorial a la universitat, on la tasca orientadora dels docents no es restringeix purament als aspectes acadèmics i de desenvolupament d'assignatura, sinó que arriba més enllà, fent un seguiment del procés educatiu en la seva globalitat, estimulant la maduresa personal i professional de l'estudiant. El tutor/a de carrera realitza una tasca d'acompanyament i guia d'un estudiant o grup d'estudiants des del seu ingrés a la universitat fins que acaba els estudis.
- Tutoria personal: Se centra en l'estudi i resolució de problemes personals de caràcter fonamentalment psicològic i relacional que afecten el rendiment acadèmic de l'estudiant.

Des del nostre punt de vista, el terme *tutoria* no anirà acompanyat de cap terme més, ja que independentment del context on s'apliqui considerem que per tal que pugui integrar els determinants socials i personals del nostre model d'orientació aquesta ha de ser integral i pròpia.

Proposem un model sistèmic de tutoria que entén la intervenció orientadora de la tutoria des d'un caràcter globalitzador i holístic que contribueix a la millora del desenvolupament personal, acadèmic, professional i social de l'estudiant.

Per aquest motiu, el nostre concepte de *tutoria*, integra elements de la tutoria acadèmica i de carrera, i l'entendem com:

- facilitadora de la integració acadèmica de l'estudiant a la universitat;
- orientadora en l'itinerari curricular;
- seguiment i acompanyament acadèmic;
- facilitadora de la maduració del projecte personal, acadèmic i professional;
- ajuda en els processos d'inserció laboral.
- I es resumeix de la manera següent (Montserrat, Gisbert i Isus, 2007):



Imatge 3.4: Definició de tutoria universitària.

Més concretament, a continuació presentem què és i què no és per a nosaltres la tutoria (adaptació de Montserrat i Rísquez, 2006):

QUÈ NO ÉS TUTORIA	QUÈ ÉS TUTORIA
Únicament facilitar informació.	Implica aprendre a gestionar la informació.
Protecció de l'estudiant.	Seguiment, acompanyament i guia per aconseguir autonomia en la presa de decisions de l'estudiant.
Tenir com a objecte repassar matèries. El professor/a tutor/a no és un professor/a particular.	Orienta quant a processos i mètodes d'estudi, planificació, itinerari curricular, mobilitat i altres aspectes transversals. El professor/a tutor/a orienta en relació amb aspectes acadèmics, personals, socials i professionals. I és conscient de les pròpies

QUÈ NO ÉS TUTORIA	QUÈ ÉS TUTORIA
	possibilitats com a orientador.
Servei específic de psicologia o psiquiatria.	Integrada de manera comprensiva en el procés formatiu. Algunes dificultats i problemes són prou complexos per derivar-los a serveis específics.
Factor responsable dels èxits i fracassos dels alumnes.	Estratègia per facilitar l'èxit. En la mesura que es persegueix l'autonomia de l'estudiant aquest es converteix en el responsable dels propis aprenentatges. Ha de facilitar situacions d'aprenentatge per desenvolupar la competència de presa de decisions.
Una solució aïllada a tots els problemes.	Un complement i reforç a altres formes de suport i acompanyament.
Una acció sobre algú.	Un procés dinàmic que implica a tots els participants en el procés d'autoaprenentatge, acció i reflexió.
Procés passiu i mecanitzat.	Dinàmic, transformador, complex i multidimensional.
Ús de les TIC per substituir en la seva totalitat la comunicació cara a cara.	Desenvolupat i gestionat a través de les TIC, tot i que no pretén substituir la comunicació cara a cara entre estudiant i tutor/a, sinó aportar majors oportunitats de comunicació entre ambdós i més eines de seguiment i gestió per al tutor/a.

Taula 3.2: Què és i què no és la tutoria?

En la definició realitzada del *què és i què no és per a nosaltres la tutoria* observem com un tret definitori, entre altres aspectes, l'ús de les TIC com a recurs per facilitar interaccions entre tutor/a i estudiants i per facilitar la gestió del seguiment de l'estudiant per part del tutor/a.

Així doncs, la tutoria s'emmarcaria en un procés de comunicació i intercanvi que combinaria de manera complementària la modalitat presencial i la modalitat virtual, i que garantiria una interacció perllongada en el temps, productiva i mútuament beneficiosa (Rísquez, 2006). Ho emmarquem mitjançant les TIC perquè considerem que, en l'actualitat, les TIC ja han de formar part natural de qualsevol procés d'orientació i formació; rememorant el que ja hem treballat en el capítol 1, les TIC formen part de la vida diària dels estudiants a qui va dirigit el model d'orientació presentat, tot influint en la seva manera d'aprendre, d'entendre el context que els envolta i prendre decisions.

3.3.2. La tutoria davant el projecte acadèmic, personal i professional de l'estudiant

Per tal que la tutoria pugui esdevenir una estratègia d'orientació davant el projecte professional, acadèmic i professional de l'estudiant, i així articular els determinants personals i socials necessaris de cara a la presa de decisions és necessari que compleixi amb les característiques següents:

- L'acció tutorial ha d'entendre's com un **procés orientador** (Echeverría, 2004 i 2005), perquè persegueix els objectius de l'orientació quant a la determinació dels mateixos interessos i facilitar la presa de decisions de la persona orientada. En l'actualitat, les universitats estan desenvolupant diferents accions orientadores en aquesta direcció, com ara: jornades d'acollida i benvinguda dels estudiants de nou ingrés, activitats complementàries de formació en tècniques d'estudi i desenvolupament d'actituds, utilització de mètodes per fomentar l'aprenentatge independent i autònom de l'estudiant, activitats per compensar dificultats acadèmiques o buits formatius, activitats per fomentar l'atenció a la diversitat i la igualtat d'oportunitats, orientació per a la transició al mercat laboral (Álvarez, 2002). L'acció tutorial seria una estratègia clau en aquest procés que es nodriria i, al mateix temps, complementaria i donaria coherència a aquestes accions.
- La tutoria ha de **canalitzar i dinamitzar** les relacions de l'alumnat amb els diversos segments d'atenció a l'estudiant, ja sigui de tipus administratiu, docent, organitzatiu i de serveis. D'aquesta manera garanteix l'ús adequat de recursos curriculars i extracurriculars que la institució ofereix a l'estudiant i permet d'integrar activament l'estudiant a la institució, no només perquè facilita l'accés crític i constructiu a la informació, sinó també perquè estimula la implicació i participació a tots els nivells organitzatius.
- La tutoria ha de ser una **acció docent** d'orientació amb l'objectiu d'impulsar i facilitar el desenvolupament integral dels estudiants en l'aspecte intel·lectual, afectiu, personal i social, d'acord amb un plantejament de qualitat des de la perspectiva de l'estudiant (Rodríguez et al, 2005). Aquest fet ens fa entendre l'acció tutorial com una estratègia d'orientació que forma part de la funció docent i educativa del professorat universitari, en tots aquells contextos que es desenvolupi un procés d'ensenyament-aprenentatge intencional. D'aquesta manera la funció docent aniria més enllà dels continguts disciplinaris de la matèria per arribar a les dimensions més integrals de l'estudiant, tot desenvolupant la competència d'acció tutorial.
- La tutoria ha de contribuir a **personalitzar** l'educació universitària (Rodríguez et al, 2005). L'objectiu que vol assolir l'ensenyament universitari és que les persones construeixin i madurin uns sabers, sabers fers, sabers estar i ésser. Si considerem que l'aprenentatge és una evolució personal de cada estudiant i que la universitat del segle XXI es caracteritza per l'heterogeneïtat de l'estudiantat (estudiants d'edats, nacionalitats,

interessos, situacions familiars, econòmiques i professionals diferents), la tutoria ha de facilitar el seguiment acadèmic individualitzat dels estudiants en la planificació i el desenvolupament del seu itinerari de formació.

Coincidim amb Álvarez i Forner (2008) i Romero (2009) que la tutoria és una estratègia capaç d'aportar un valor afegit a l'educació superior, analitzat tant des del punt de vista de l'estudiant, com també des del punt de vista del professorat i de la institució. De fet, Carr (1999) ja establí el valor de benefici bidireccional de la tutoria. És a dir, els beneficis que aporta no només a la persona tutoritzada, sinó també a la persona que la desenvolupa com a tutor/a i a la institució on es realitza. Des d'aquesta perspectiva, podem dir que:

- Des de l'**estudiant**, l'acció tutorial es converteix en un servei que li proporciona una informació, formació i orientació respecte el seu procés formatiu. De manera que juga un paper important en els processos d'aprenentatge i en el desenvolupament de competències acadèmiques i professionals, especialment en l'elaboració i maduració del seu projecte acadèmic, personal i professional.
- Des del **professorat-tutor/a**, l'acció tutorial li proporciona informació per optimitzar la seva pràctica docent, a qüestionar moltes de les prioritats i dinàmiques de treball (metodologies emprades a l'aula, treball autònom de l'estudiant, activitats d'avaluació, etc.), a disposar d'informació privilegiada del pla d'estudis i a poder participar en la presa de decisions curriculars de la titulació.
- Des de la mateixa **institució**, l'acció tutorial permet detectar les necessitats, els dèficits, els solapaments que es produeixen en el pla d'estudis, les carències que mostren els estudiants en el seu desenvolupament personal i professional, i preveure els col·lectius de risc d'abandonament.

Perquè la tutoria assoleixi aquest valor ha de reunir una sèrie de característiques com ara (Montserrat et al, 2007; Rodríguez et al, 2008; Valverde, 2004):

- Ha de ser una activitat planificada, coordinada i pròxima als estudiants.
- La interacció entre estudiant i tutor/a ha d'implicar un aprenentatge autònom per part de l'estudiant.
- Ha de facilitar el desenvolupament de la competència aprendre a aprendre, gestió de la informació i presa de decisions per part de l'estudiant.
- Han d'aplicar-se estratègies metodològiques i d'avaluació.
- Ha de tenir estratègies per a la detecció de necessitats i la identificació dels punts dèbils dels estudiants.

- Ha d'enfocar-se com un procés continu de formació integral de l'estudiant, desenvolupat de forma activa, dinàmica i col·laborativa amb altres agents implicats.
- Ha de trencar la barrera jeràrquica entre professor/a i estudiant i establir un tipus de relació dialogant.
- Ha de facilitar la presa de decisions autònomes enfocades a madurar el projecte personal.
- L'ús de les TIC ha d'estar integrat al procés de tutoria com un recurs que faciliti oportunitats de comunicació i gestió de la informació..
- La funció orientadora i docent han d'estar íntimament lligades, tot desenvolupant un nou rol: el tutor/a.

3.3.3. El paper del tutor/a en la construcció del projecte personal, acadèmic i professional de l'estudiant

En aquest model d'orientació el tutor/a actua com un mediador de la intervenció orientadora, per tant haurà de guiar l'estudiant en el procés de reflexió i construcció del seu projecte.

Tant l'estudiant com el tutor/a hauran de saber que el projecte és una anticipació, marcada pel present que el constitueix, les adquisicions i experiències del passat i les expectatives de futur.

Per aquest motiu serà necessari que el tutor/a disposi d'informació sobre el "ser" i "saber ser" dels seus estudiants, per tal que la intervenció orientadora parteixi d'aquests i pugui dirigir-se a la ja esmentada autoorientació.

De fet, en l'actualitat, alguns d'aquests continguts ja estan incorporats a les bases de dades de les oficines de preinscripció universitària (sobretot, les que fan referència al "ser"). Però poques vegades són conegudes pels professors-tutors i, per tant, tampoc poden ser utilitzades per a la millora del procés formatiu de l'estudiant un cop arriba a la universitat.

Cal, doncs, una major optimització de les dades que ja es disposen. En aquest sentit, les TIC poden jugar un paper facilitador, ja que pot dissenyar-se un sistema de consulta on el tutor/a tingui accés a la informació que la universitat disposa sobre els alumnes que tutoritza. Al mateix temps, mitjançant les TIC també es poden construir formularis per ser emplenats pels estudiants. Els formularis web aporten aquella informació que les bases de dades institucionals no preveuen.

El tutor/a i l'estudiant també hauran de conèixer que el projecte no és únicament el plantejament d'uns objectius, sinó un procés intencional, actiu i dinàmic que porta a voler

assolir unes realitzacions concretes i reals. És una elaboració personal que implica una reflexió crítica sobre el present, un plantejament de les possibilitats de futur que es preveuen i una previsió dels mitjans que caldran per aconseguir aquest futur.

El seu caràcter dinàmic porta a la persona a reflexionar sobre la validesa de l'objectiu inicial i a reflexionar sobre els motius cap on apuntava la seva intenció primigènica. De manera que, el que ahir era un objectiu vàlid, avui pot ser que es redefineixi en funció de les oportunitats de l'entorn i els interessos, valors i necessitats personals.

En aquest sentit, la construcció del projecte és una tasca introspectiva que es caracteritza per ser activa i continuada cap a la recerca de l'autorealització de la persona. El treball reflexiu informatiu i de contrast que exigeix aporta un major coneixement de si mateix i de l'entorn que l'envolta. Per altra banda, la projecció amb consciència del que fa i del que es vol aconseguir converteix la persona en l'actor i protagonista dels seus propis plantejaments.

Per tal que el tutor/a pugui guiar l'estudiant en la construcció del seu projecte, la seva intervenció ha d'anar encaminada cap a objectius relacionats amb l'anàlisi, la reflexió, la gestió d'informació i la projecció, entre d'altres. I les seves funcions haurien d'anar encaminades a:

- Conèixer els estudiants que tutoritza (determinants personals, acadèmics i professionals).
- Facilitar l'adaptació d'estudiants de nou accés i realitzar un seguiment de la seva evolució acadèmica al llarg de la carrera.
- Fomentar situacions d'aprenentatge que facilitin la reflexió, contrast, anàlisi i projecció d'un mateix.
- Facilitar informació i fomentar situacions d'aprenentatge que promoguin la seva gestió i presa de decisions.

Segons García (2001) perquè el tutor/a pugui complir amb èxit les seves funcions haurà de tenir els atributs següents: empatia, proacció, bon amfitrió, mestratge, comunicació, expertesa didàctica. En aquesta línia, García (2005) emfatitza que el millor tutor/a és el que a mesura que ensenya es va fent més prescindible, al temps que l'estudiant va adquirint cada cop més autonomia.

En aquesta línia, l'acció tutorial promoguda pel tutor s'hauria de caracteritzar per (Isus, 1999):

- Ser una relació empàtica, marcada per la comprensió dels sentiments i problemes de l'altre, i l'obertura afectiva que això implica.

- Tenir una actitud de respecte a la singularitat de cada subjecte, ja que perseguir l'autonomia i la llibertat personal únicament és possible des del respecte vers la manera de veure, sentir i actuar de cada persona.
- Implicar el subjecte en el seu propi procés orientador i destacar la responsabilitat que l'orientat té en el seu propi procés per fomentar la seva autonomia.

Per poder desenvolupar les tasques mencionades anteriorment, es necessita el perfil d'un professor/a/tutor/a que domini la major part dels components bàsics de la competència d'acció tutorial.

Considerem que un component clau d'aquesta competència és l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació per al seguiment i orientació de l'estudiant. Ja que l'ús de les TIC en processos de caràcter educatiu estaria justificat pel valor afegit que aporten quant a eines per al procés de creació i difusió del coneixement (Cabreiro, 2003); com a agent transformador de la societat actual per la qual les institucions educatives han de ser capaces de formar persones expertes en la gestió de la informació i del coneixement (Vásquez, 2007; Gabari, 2006); com a context que facilita desenvolupar competències clau i imprescindibles per participar activament en la societat del coneixement i en constant canvi (Romero, 2006; Marquès, 2000).

La incorporació de les TIC en la intervenció tutorial requerirà l'establiment d'una nova funció al tutor/a, la funció tècnica. Segons Cabero (2004, 2006) i Llorente (2006) el tutor/a haurà d'assegurar-se que els estudiants comprenen el funcionament tècnic de l'entorn virtual que s'utilitza, segurament l'ús d'aquest li requerirà mantenir contacte amb l'administrador en algun moment, haurà de saber dirigir i participar en comunicacions síncrones i asíncrones, utilitzar els gestors de continguts i recursos per oferir informació i treballar virtualment amb l'estudiant, etc.

Juntament amb l'ús de les TIC, el tutor/a haurà de posar en joc components relacionats amb sabers (competències tècniques), sabers fer (competències metodològiques), sabers estar (competència participativa) i saber ésser (competència personal).

Diversos experts en processos d'orientació (Watts, 1992; Carr, 1999; Valverde, 2004; Echeverría, 2004; Rodríguez, 2005) proposen una sèrie de competències bàsiques que ha de posar en joc el tutor/a. Si les classifiquem segons el model de competències proposat per Echeverría (2004) podríem parlar de:

	Competència tècnica (Saber)	Competència metodològica (Saber fer)	Competència participativa (Saber estar)	Competència personal (Saber ser)
Watts (1992)	<ul style="list-style-type: none"> - Domini dels continguts i activitats específiques de la funció tutorial. - Coneixement de la realitat universitària i de la problemàtica dels estudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitat de transferir els seus coneixements, procediments i valors al context universitari. - Capacitat per seleccionar i aplicar eficaçment recursos i estratègies adequades per atendre les necessitats d'orientació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitats comunicatives. - Habilitats de coordinació. - Treball en equip. 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa.
Carr (1999)		<ul style="list-style-type: none"> - Utilitzar habilitats d'estímul i reacció. - Efectuar solució de problemes i mediació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compartir idees, experiències i perspectives. - Discutir somnis i objectius. - Demostrar capacitat d'escoltar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actuar com un model de conducta.
Valverde (2004)	<ul style="list-style-type: none"> - Disposar d'una actualitzada base de coneixements en general i en particular de les carències de la persona que s'orienta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitat d'ajudar, orientar i assessorar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposar de bones habilitats personals per a la comunicació, escolta, empatia, confiança, compromís, presa de decisions, solució de problemes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromís. - Ser un bon exemple dels valors/qualitats pròpies de la institució on es desenvolupa el procés.
Echeverría (2004)	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer la institució i els àmbits professionals. - Coneixements relacionats amb la identitat de l'estudiant, processos d'ensenyament-aprenentatge, diagnòstic, desenvolupament i avaluació de competències. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientar l'estudiant en l'elaboració del propi itinerari acadèmic, personal i professional. - Facilitar la integració de l'estudiant a la universitat. - Promoure relacions de col·laboració. - Ajudar a planificar i orientar vers metodologies d'estudi. - Dominar la tècnica de l'entrevista. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicació i empàtica amb l'estudiant. - Coordinació amb el professorat. - Implicació vers la funció tutorial. - Versatilitat per saber delegar la pròpia responsabilitat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actuar d'acord amb els principis ètics que guien el procés tutorial. - Maduresa, empatia, sociabilitat, responsabilitat. - Ser un exemple d'hàbits i valors. - Lideratge democràtic. - Iniciativa.

	Competència tècnica (Saber)	Competència metodològica (Saber fer)	Competència participativa (Saber estar)	Competència personal (Saber ser)
Rodríguez et al (2005)	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer la realitat de la titulació i universitat (itineraris curriculars, activitats extraacadèmiques, serveis, etc.). - Conèixer els àmbits professionals pels quals es prepara l'estudiant, com les diferents ofertes de formació continuada i intercanvi acadèmic i professional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitat per afrontar el conflicte personal i dels altres de manera reflexiva i cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud per la relació interpersonal i la comunicació. - Capacitat de treballar en equip. - Treballar de manera interdisciplinària i participativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud positiva davant la planificació. - Predisposició per la innovació i el canvi. - Respecte davant la diversitat. - Integració en la vida de la institució i en el context en què treballa. - Actitud per afrontar problemes de manera positiva. - Sensibilitat per la formació integral de l'estudiant.

Taula 3.3: Competències del tutor/a.

El tutor/a, doncs, haurà de posar en joc una sèrie de coneixements, actituds, aptituds i habilitats per dur a terme la funció tutorial esmentada anteriorment. L'estudiant, però, com a responsable del propi procés d'orientació, també ha de treballar una sèrie de determinants personals per tal d'arribar a aquests resultats. Entre aquests destacaríem: compromís vers el rol que ha d'assumir, prendre consciència de la situació on es troba i cap a on vol anar, desenvolupar una actitud crítica, activa i de motivació cap a l'aprenentatge (Valverde, 2004).

Des d'aquest punt de vista, la tutoria esdevé una estratègia d'orientació que aplicada per un tutor/a adquireix un paper rellevant en la construcció del projecte personal acadèmic i professional de l'estudiant.

3.3.4. Factors per a la integració de la tutoria a l'àmbit universitari

Tot i que ja hi ha experiències d'orientació universitària on s'ha implantat la figura del tutor/a, la universitat espanyola es caracteritza per tenir poca tradició en aquest àmbit.

Álvarez (2002) assenyala que moltes universitats espanyoles recentment han començat a planificar i posar en pràctica un sistema de tutories amb la finalitat d'aconseguir un coneixement adequat de les dificultats i problemes que es planteja l'estudiant durant els seus estudis i establir els mecanismes que permeten la seva resolució. En aquestes experiències s'entén el concepte d'*acció tutorial* com una estratègia perquè els estudiants afrontin de manera satisfactòria el seu procés formatiu i afrontin de manera adequada la presa de decisions, la transició acadèmica i el pas a la vida sociolaboral activa de manera autònoma i responsable.

Aquestes experiències s'organitzen i es planifiquen mitjançant el Pla d'acció tutorial, un projecte on es concreten totes les accions d'orientació que la institució o organització es proposa de realitzar per facilitar als estudiants totes les eines i ajuda necessària perquè puguin assolir amb èxit tant les fites acadèmiques com personals (Gisbert, Montserrat i Holgado, 2007).

A través del Pla d'acció tutorial es planifica i s'organitza els elements necessaris per poder desenvolupar el procés de d'orientació i tutoria amb èxit. Alguns d'aquests elements són: els destinataris del Pla, els objectius que pretén assolir, els continguts que desenvoluparà, la metodologia amb què es durà a terme, els criteris de selecció de tutors i assignació d'estudiants que s'utilitzaran, una seqüència mínima de les accions a realitzar, el model organitzatiu i funcional del Pla, els recursos dels quals es disposa i el procés d'avaluació que s'aplicarà (Gisbert et al, 2007; Rodríguez et al, 2005).

Un clar exemple d'aquestes iniciatives ens ho va mostrar el Seminari Internacional sobre l'Acció Tutorial a la Universitat del segle XXI realitzat el febrer del 2008 i organitzat per la *Red Estatal de Docència Universitària* (REDU). En aquest es van presentar moltes experiències d'universitats d'arreu del país i es va deixar constància tant dels beneficis que aporta un procés de tutoria com també de les principals dificultats que s'està tenint per integrar-ho a les universitats i desenvolupar-lo amb èxit.

Entre els principals beneficis es va destacar la millora en l'organització i pràctica educativa de les diferents titulacions, un increment del grau de satisfacció dels estudiants, reducció de les taxes d'abandonament dels estudis universitaris, millora de les condicions per afrontar els processos d'inserció laboral, incorporació a la pràctica formativa d'alguns aspectes vinculats al desenvolupament personal i social dels estudiants i major projecció externa de la universitat de cara a la societat. Quant a les dificultats es va destacar la falta d'un reconeixement i suport institucional, la falta de recursos i la poca tradició i cultura en processos de tutoria.

Davant d'aquesta realitat, considerem que, per a integrar el model de tutoria definit en aquest capítol a la universitat, és necessari desenvolupar una estratègia d'integració. A continuació presentem una proposta en forma de taula. En aquesta es concreten una sèrie de factors, objectius i evidències que han de servir de guia per a integrar la tutoria:

Factors	Objectius	Evidència
Marc institucional	- Tenir present la tradició en tutoria acadèmica.	- Existència de demanda d'orientació. - Existència d'un model general d'orientació - Existència de PAT de centre. - Existència de procediments relacionats amb l'assignació de tutors a estudiants. - Existència d'accions de difusió de la tutoria. - Experiència prèvia i formació de tutors/es. - Experiència prèvia dels estudiants
	- Reflectir la cultura institucional.	- Existència de reconeixement institucional de la tasca del tutor/a. - Existència d'un enfocament de la tutoria com a part del procés de seguiment de l'estudiant. - Sensibilitat dels equips directius. - Expectatives d'estudiants i tutors.
Planificació del PAT	- Dissenyar un model general de PAT que en faciliti la concreció a cada centre.	- PAT institucional.
	- Concretar el model general a la realitat de cada centre.	- PAT de centre.
Coordinació i acompanyament de tutors/es	- Assegurar accions de coordinació docent en el procés de tutoria i seguiment dels estudiants.	- Reunions de coordinació docent.
Formació de tutors/es	- Garantir la formació de tutors quant a la intervenció tutorial.	- Tipus de formació - Participació dels tutors/es a la formació.
Difusió a estudiants	- Garantir la difusió entre els estudiants sobre què és, què pretén i com s'organitza la tutoria.	- Tipus de difusió - Participació dels estudiants a les accions de difusió.
Desenvolupament de l'acció tutorial	- Disposar de la informació acadèmica necessària relacionada amb els determinants personals i socials de l'estudiant.	- Informació de l'estudiant (perfil i rendiment acadèmic).
	- Desenvolupar una comunicació fluida entre tutor/a i estudiant	- Freqüència de comunicació - Interès del tutor/a i estudiant.
	- Establir mecanismes de comunicació per sol·licitar tutories i confirmar-les.	- Planificació de les tutories.
	- Realitzar un seguiment longitudinal i continuat en el temps que permeti millorar el procés d'aprenentatge de l'estudiant i la construcció del seu projecte.	- Fitxes de seguiment. - Freqüència de tutories realitzades i tipus de tutoria. - Impacte i satisfacció de l'estudiant

Taula 3.4: Proposta de factors per a la integració de la tutoria

Davant d'aquests factors, considerem que les TIC poden adoptar el paper de facilitadores, tot proporcionant les eines necessàries. Per aquest motiu, en el capítol següent ens plantejarem què aporten les TIC a la universitat, què aporten a la tutoria, com cal integrar les TIC perquè compleixin amb la seva finalitat; i com hauria de ser un entorn virtual d'orientació per tal que donés resposta als factors esmentats anteriorment.

CAPÍTOL 4. LA INTEGRACIÓ DE L'E-TUTORIA EN L'ÀMBIT UNIVERSITARI

4.1. Què aporten les TIC a la institució universitària

En el capítol 1 hem vist com les TIC poden actuar com a mecanisme de canvi en la majoria de les dimensions de la nostra societat, i deixen palesa la seva importància en l'aparició i consolidació de la societat del coneixement i en conseqüència en les necessitats d'orientació que se'n deriven. En el capítol 2 hem pogut observar com des d'una política europea, en la darrera dècada, també s'aposta per l'ús de les TIC per afavorir els objectius marcats quant a accés a la formació i orientació al llarg de la vida, a la mobilitat i al treball. En el capítol 3 hem vist com davant les característiques de la societat del coneixement i EEES naixen noves demandes i necessitats quant als processos d'acompanyament de l'estudiant. Aquestes exigeixen nous models d'orientació on les TIC hi juguen un paper important.

Són diversos els autors que han assenyalat quines podrien ser les aportacions potencials de les TIC a les universitats. Ja l'Informe Bricall (2000) identificava les TIC com un dels principals factors externs de canvi en les institucions universitàries en els pròxims anys. També anomenava les diferents aportacions que poden fer, aportacions que deu anys després continuen vigents. A mode de resum podem destacar les següents:

- Assenyala les contribucions a l'àmbit d'educació superior en general, identificant com a factors determinants la desaparició dels límits d'espai i temps en l'ensenyament, l'adopció d'un model més centrat en l'estudiant, l'afavoriment de la comercialització i la globalització de les ofertes educatives i l'aparició d'un nou model de gestió de l'organització d'aquest nivell educatiu. També al·ludeix a que la societat valora que la universitat incorpori la influència i les noves formes de gestió de les TIC en cadascuna de les àrees d'especialització i que porti als estudiants competències i habilitats en l'ús de les TIC en l'estudi, la recerca i la vida quotidiana.
- Quant a la investigació, destaca les possibilitats que ofereixen des de la perspectiva d'una major participació interdisciplinària i internacional d'investigadors, gràcies al trencament de les restriccions espaciotemporals.
- Pel que fa a l'aprenentatge, fa referència a la millora de la seva qualitat per mitjà d'una major interacció entre estudiants i professors; una comunicació més intensa i retroalimentada entre els mateixos estudiants; l'ús de mecanismes tecnològics més sofisticats com ara les simulacions i laboratoris virtuals; i major accés per part dels estudiants als recursos educatius.

Bates (2000, pp. 35-40) també defineix algunes raons que poden portar a les universitats a valorar positivament la integració de les TIC a les universitats, de les quals destaquem:

- La millora en l'accés de les persones a l'educació i la formació, ja que l'avenç de les TIC redueix els obstacles per a l'accés a l'ensenyament universitari i permet superar barreres

de temps i serveixen d'eina a algunes persones que no podien desenvolupar una formació de nivell superior. Aquesta flexibilitat no només pot aportar un increment en l'accés, sinó també a donar resposta a les necessitats de la formació contínua. D'altra banda, les innovacions tecnològiques també faciliten la superació de certs handicaps que fins ara feien realment difícil seguir una carrera universitària.

- La millora de les expectatives econòmiques de la universitat. Bates (2000, p. 38) confirma que la introducció de les TIC a la universitat no redueix costos, sinó que augmenta la despesa inicial. Per aquest motiu, els paràmetres de mesura s'han d'aplicar a la relació cost-benefici que s'obté. D'aquesta manera, la inversió tecnològica pot fer que es puguin incorporar més estudiants a la universitat, que les matrícules augmentin, que el professorat pugui descarregar part de la seva tasca docent presencial en activitats que poden desenvolupar els mateixos alumnes en entorns tecnològics, etc.
- Una millor resposta a l'imperatiu tecnològic. És així com Bates (2000, p. 37) anomena la tendència de les universitats a creure que el mer ús de les TIC comportarà tot un seguit de beneficis a la institució i cap desavantatge. Cal, doncs, una visió crítica i una reflexió entorn a l'ús de les TIC per treure'n el major rendiment.
- La millora de la qualitat de l'educació. Bates (2000) identifica alguns indicadors que podrien afirmar que l'ús de les TIC millora la qualitat de l'educació superior. Aquests són: incrementar la relació entre el professorat i l'estudiant, tot fent-la més flexible; desenvolupar uns continguts ben dissenyats que siguin més eficaços que els mètodes transmissius tradicionals; promoure l'adquisició d'unes destreses d'aprenentatge més elaborades, com la resolució de problemes, la presa de decisions i el pensament crític; accedir a informació fins ara poc a l'abast i facilitar mètodes d'aprenentatge col·laboratiu.

Les aportacions anteriors ens mostren quins beneficis poden aportar les TIC a la institució universitària en general. D'aquí que moltes universitats hagin apostat per fer una integració estratègica d'aquestes. En aquest capítol, ens interessa concretar què aporten en els processos d'orientació i tutoria. Per aquest motiu ho analitzem en el punt següent.

4.1.1. Què aporten les TIC en els processos d'orientació i tutoria

Estudis realitzats en l'àmbit de l'e-tutoria (Bierena i Merrian, 2002; Goldman, 1997; O'Neil, Wagner i Gómez, 1996; Sproull i Kriesler, 1993) destaquen tres tipus d'aportacions de les TIC a la tutoria:

Menys límits	Igualtat en l'intercanvi	Nous reptes
<ul style="list-style-type: none"> - Sense obstacles d'espai/temps/cultura. - Trencament amb obstacles d'accés a l'intercanvi formal i informal. - Major intercanvi d'informació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trencament amb obstacles de raça/edat/gènere/jerarquia. - Menys visibilitat d'etiquetes socials. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accés a les TIC. - Confiança en la relació tutorial. - Freqüència en la comunicació tutorial. - Responsabilitat en la comunicació.

Taula 4.1: Aportacions de les TIC a la tutoria.

Tal com podem observar en la taula anterior, les TIC aporten la configuració de menys límits pel que fa a:

- **Eina/temps/cultura.** L'e-tutoria trenca la visió que la tutoria ha de basar-se en una relació personal cara a cara. En aquest sentit, s'obre la possibilitat de trencar amb obstacles de temps, geografia i cultura, a diferència del que succeeix amb els models tradicionals. En aquest sentit, Goldman (1997) destaca que els tutors/es cada vegada més no disposen de temps per a les trobades presencials, de manera que la comunicació virtual els proporciona oportunitats de comunicació i oportunitats de compartir les seves experiències amb persones joves.
- Accés a l'**intercanvi.** En aquesta direcció, O'Neil et al. (1996) comenten que els programes d'e-tutoria promouen intercanvis formals i informals entre estudiants de diferents edats i treballadors professionals quan la relació cara a cara seria impracticable. Paral·lelament, l'e-tutoria exigeix menys barreres per accedir (accés a Internet i configuració d'un compte de correu electrònic) i mínima inversió de temps (Goldman, 1997).
- Major **informació.** Major quantitat d'informació pot ser intercanviada entre el tutor i tutoritzat en un eina curt de temps.

Aquests estudis també destaquen com una aportació de les TIC la igualtat en l'intercanvi quant a:

- Trencament amb barreres de **raça/gènere/edat/jerarquia.** Segons Bierena i Merriam (2002) l'e-tutoria té el potencial per trencar barreres de raça, gènere, geografia, edat i jerarquia que rarament es trenquen amb una relació de tutoria tradicional. També pot trencar amb algunes de les dinàmiques de poder tradicional a què tendeixen les estructures de relacions de tutoria tradicional.

- Menys visibilitat d'**etiquetes** d'estatus socials. Sproull i Kriesler (1993) han suggerit que les etiquetes d'estatus socials són menys visibles en la comunicació virtual, de manera que se'ls dona menys importància en l'intercanvi. A més, el fet que la tecnologia impliqui un coneixement impersonal pot proporcionar un accés més fàcil i, possiblement, major comunicació que en un encontre cara a cara.

Però les TIC també presenten nous reptes als quals cal donar resposta. Entre aquests destaquem:

- **Accès** a les TIC. La participació a programes d'e-tutoria exigeix tenir accés a l'ordinador i a Internet, com també tenir habilitats en relació amb el seu ús. Cada vegada més hi ha facilitats per disposar d'aquest accés (com per exemple, les biblioteques públiques, universitats, escoles), però algunes persones poden tenir dificultats per mantenir aquests equips.
- **Confiança** en la relació tutorial. Per altra banda, la confiança en la relació virtual de tutoria pot ser difícil d'establir quan els participants no s'han conegut en persona anteriorment. Desenvolupar els nivells de confiança que sostenen la relació de tutoria exigeix temps i treball.
- **Freqüència** en la comunicació. També els errors en la comunicació poden succeir amb un nombre elevat a l'e-tutoria, especialment si els participants tenen únicament una relació virtual amb un dèbil compromís. L'e-tutoria pot no ser un procés oportú si una o ambdues parts no són conscients de respondre ràpidament per informar o orientar.
- **Responsabilitat** en la comunicació. La relació tutorial establerta a través de les TIC pot caracteritzar-se per assumir menys responsabilitat a causa de la facilitat amb la qual pot començar-se i acabar-se la comunicació.

Com podem observar, són diversos els autors que han investigat sobre l'ús de les TIC en els processos d'orientació en l'àmbit universitari. Tots ells coincideixen en el fet que aquestes tenen grans potencials, però al mateix temps també impliquen fer front a grans reptes.

Quant als processos de tutoria, considerem que l'ús de les TIC poden ajudar a establir majors oportunitats de comunicació, crear escenaris d'orientació, facilitar oportunitats per a un aprenentatge col·laboratiu i autònom, i facilitar eines per a la gestió i seguiment de l'estudiant. Per altra banda considerem necessari un ús crític, reflexiu i pedagògic d'aquestes per tal d'afrontar amb el major èxit possible els reptes que ens plantegen i millorar la qualitat dels processos de seguiment i orientació de l'estudiant en si.

4.1.2. Per què un ús crític, reflexiu i pedagògic de les TIC

Al llarg de la implantació de les TIC han sorgit una sèrie d'actituds i mites a què cal fer front. Una d'aquestes actituds és el denominat *tecnocentrisme* (Cabero, 2006 i 2007), és a dir, situar la tecnologia per damunt de la pedagogia, tot considerant la tecnologia com la solució que resoldrà tot el problema educatiu. En contraposició a aquesta idea, la tecnologia sempre ha d'utilitzar-se al servei del procés d'aprenentatge.

Un altre error, que sovint es comet i que ha portat a que les TIC no desenvolupin totes les potencialitats que tenen per a la creació de nous entorns formatius, és el desig de traslladar els principis aplicats de l'ensenyament presencial a l'ensenyament virtual.

En contraposició a aquesta idea, cal esmentar que els entorns virtuals d'ensenyament-aprenentatge reconfiguren els rols i funcions del professorat i, en definitiva, delimiten noves formes d'actuació docent. El mateix succeeix amb els rols i les funcions dels tutors/es respecte a la seva forma de relacionar-se.

En aquests entorns, el professor/a deixa de ser el centre i el transmissor de continguts. El centre del procés passa a ser l'alumne/a i la construcció del seu aprenentatge (Gisbert, 2002 i 2004). El centre del procés en el procés de tutoria és la comunicació amb els tutoritzats.

Aquest canvi en la balança, no ens ha de fer caure en un dels altres mites que esmenta Cabero (2007): la substitució del professor/a. Tot al contrari, el professor/a té noves funcions com dissenyar i guiar escenaris d'aprenentatge que potenciïn el treball col·laboratiu i autònom dels estudiants. En aquesta línia no hem de confondre treball autònom en estar sol. El treball autònom implica necessàriament una guia, un seguiment i un acompanyament per part del professor/a.

En aquest escenari també el tutor es converteix en una figura clau en el procés d'incorporació de les TIC, ja que la seva acció orientada a la innovació aporta significat en l'ús de les tecnologies i esdevé el nucli metodològic i organitzatiu de la respectiva integració.

Per esdevenir aquest nucli metodològic, Pallof (2003, p. 68, citat a Cabero, 2006, p.6) presenta una sèrie de preguntes que el professor/a ha de fer-se per portar a terme una formació mitjançant les TIC. Aquestes són:

- Qui són els estudiants?
- Què vull aconseguir mitjançant aquest curs? Què desitjo que els meus estudiants coneguin, sentin o siguin capaços de fer com a resultat d'aquest curs o experiència?
- Quins continguts poden donar resposta a aquests objectius?

- Què té d'exitós transferir els continguts a un context en línia?
- Quines guies, normes, funcions es necessiten per establir la finalització del curs?
- Com planifico la distribució del curs? Què poden esperar els estudiants del procés d'aprenentatge? Què pot oferir la combinació entre l'ensenyament virtual i presencial?
- Com de còmode em sento com a instructor/a amb l'aprenentatge col·laboratiu, la interacció personal, promovent el coneixement en els estudiants i alliberant control sobre l'aprenentatge?
- Com vull organitzar l'eina del curs? Com de flexible vull que sigui per fer coses? Tinc la llibertat d'eleger el curs de la manera que desitjo?
- Com accedeixen els estudiants a les sessions del curs?
- Com vull dirigir-me als requisits d'assistència?
- Com defineixo l'aprenentatge i què he de veure com a resultats d'aprenentatge per aquesta classe?

Plantejar-se i donar resposta a aquests plantejaments des de la perspectiva del tutor/a representa concretar la seva intervenció tutorial preveient de manera inherent la integració de les TIC. No obstant això, ens preguntem si la resposta a aquestes qüestions realment pot evitar el fet de traslladar els elements i les estratègies pròpies del model presencial tradicional a l'ensenyament virtual.

En relació amb els models pedagògics en l'ús de les TIC, s'ha observat que les TIC s'han aplicat de manera diferent en funció de la concepció que es tingui sobre l'aprenentatge. A mode d'exemple, un ús de les TIC basat en les teories conductistes es reflecteix mitjançant l'elaboració d'unitats de continguts que disposen d'exercicis molt estructurats, que segueixen una pauta de dificultat creixent i que l'automatisme que revisa l'exercici i respon a l'estudiant li dona com a retroacció, la possibilitat d'avançar si el realitza correctament o de retornar a exercicis de nivell inferior si no assoleix el resultat correcte.

Des d'un enfocament cognitiu de l'aprenentatge, aquest s'entén com un procés en què la persona interactua amb el món per construir el propi significat. Des d'aquest punt de vista, les TIC s'utilitzen com a eines que permeten el desenvolupament d'entorns educatius en què els estudiants poden construir el seu propi coneixement per mitjà de la interacció amb els seus elements. Per tant, s'utilitza el web i els productes hipermèdia per guiar i estructurar una formació basada en projectes, aprenentatge per descoberta, exploració guiada, simulacions, etc.

Des de les teories constructivistes s'aporta un marcat enfocament social de l'aprenentatge. Les TIC s'utilitzen entenent que els aspectes socials i culturals del context en què es desenvolupa l'aprenentatge el condicionen, a la vegada que li donen eines potencials per anar abastint un nou coneixement. Per aquest motiu, l'ús de les eines de treball col·laboratiu i de discussió en xarxa s'utilitzen en el marc d'un model basat per problemes, en projectes o en casos.

En els últims anys, però, hi ha una tendència que qüestiona les teories esmentades anteriorment, en el sentit que no són teories que, en el seu desenvolupament, hagin tingut en compte l'impacte de la tecnologia en el mateix procés d'aprenentatge (Sangrà, 2008). Aquesta tendència es concreta amb l'enfocament de l'aprenentatge autoorganitzat i en xarxa, que naix davant les modificacions que ha provocat la tecnologia en la nostra manera de viure, comunicar-nos i aprendre.

Des d'aquest enfocament s'identifiquen algunes tendències com (Siemens, 2004):

- S'aprèn en àmbits diferents i, probablement, no relacionats entre aquests i al llarg de la vida.
- L'aprenentatge informal cobra una importància molt significativa, gràcies a les comunitats de pràctica, les xarxes personals i les tasques que es desenvolupen a la vida laboral.
- L'aprenentatge és un procés continu i lligat a les tasques laborals.
- Les eines tecnològiques que utilitzem modifiquen la forma de com pensem, com ens relacionem i com actuem.
- Tant l'organització com l'individu són organismes que aprenen.

Des d'aquest plantejament, s'entén que hi ha un aprenentatge que es produeix en el si de les organitzacions, ja siguin formals o no informals. Pot produir-se a través de la tecnologia i està enfocat a connectar conjunts d'informació especialitzada. D'aquesta manera, les connexions que ens permeten aprendre més, tenen més importància que el nostre actual estat de coneixement.

La diferència d'aquest enfocament amb les teories sobre l'aprenentatge esmentades anteriorment, és que comprèn que l'aprenentatge no tan sols està dins de l'individu sinó que és un procés que succeeix a l'interior d'ambients difusos que disposen d'elements centrals que són canviants, i que no estan per complet sota el control de l'individu (Siemens, 2004).

Aquesta idea de l'aprenentatge autoorganitzat i en xarxa pot aportar un veritable canvi en la concepció dels processos d'e-tutoria i, també, en el desenvolupament d'aquests mitjançant les TIC.

4.2. Com cal integrar les TIC perquè compleixin amb els seus objectius

Davant les aportacions de les TIC a la universitat i la necessitat d'un plantejament reflexiu i crític en el seu ús, es fa necessari que la universitat compti amb una integració estratègica de les TIC.

En aquest sentit, “per a les universitats, integrar les TIC és un repte, però també és un mecanisme que ha d'ajudar a la modernització de les mateixes institucions, per tal de no córrer el risc de quedar obsoletes respecte als requeriments que la societat els fa en tant que organitzacions que han de contribuir a la construcció d'aquesta societat de la informació i, sobretot, del coneixement” (Sangrà, 2008, p. 51).

Seguint Sangrà (2008), per tal que les TIC puguin esdevenir un instrument de transformació de les universitats és necessària una planificació estratègica de les TIC i que aquesta estigui ben coordinada amb la direcció, la visió i la missió corporativa.

Entenent el concepte d'*estratègia* com “el patró o pla que integra les principals metes i polítiques d'una organització i, a la vegada, estableix la seqüència coherent de les accions a realitzar” (Mintzberg, Quinn i Voyer, 1997, p. 7 citats a Sangrà, 2008, p. 45), la planificació estratègica l'entendrem com una tècnica que pretén trobar un avantatge sobre altres per tal d'obtenir uns millors resultats en un termini de temps determinat.

En relació amb aquesta planificació, en el context espanyol, al llarg del 2005, la Sectorial TIC de la Conferència de Rectors d'Universitats Espanyoles (CRUE) va dissenyar un model d'anàlisi i de planificació TIC en l'àmbit universitari (Barro et al., 2006). El model té com a punt de partida l'establiment d'un catàleg d'objectius i indicadors TIC (COITIC) consensuat i comú per a tot el sistema universitari espanyol (SUE). Aquests objectius i indicadors s'estructuren sota sis eixos: (1) ensenyament-aprenentatge, (2) investigació, (3) processos de gestió universitària, (4) gestió de la informació a la institució, (5) formació i cultura TIC, i (6) organització de les TIC.

Si prenem com a base aquest catàleg, des del 2006 es va realitzant una enquesta anual coneguda com UNIVERSITIC, els resultats de la qual es recullen en un informe amb el mateix nom. A partir dels resultats obtinguts, la Sectorial TIC proposa una sèrie d'accions que les universitats podrien dur a terme, tant de manera individual com conjunta, amb l'objectiu de millorar els serveis i aspectes de planificació relacionats amb les TIC. Aquest últim any s'han actualitzat també una sèrie d'indicadors del model.

El model d'anàlisi i planificació TIC del SUE no pretén imposar cap estratègia concreta, sinó que té com a objectiu dotar les universitats d'una sèrie d'eines de planificació comunes i un conjunt de recomanacions orientatives.

En relació amb la nostra investigació, considerem interessant destacar de l'informe UNIVERSITIC 2009 (Uceda i Barro [dir.] et al., 2009) els resultats obtinguts sota l'eix estratègic ensenyament-aprenentatge. Els resultats obtinguts sota aquest eix ens mostren que:

- Objectiu 1.1. Incorporar les TIC a la docència i a les aules

Les universitats segueixen implantant noves tecnologies a les aules com a suport a la docència. Però s'aprecia un canvi en la localització de l'interès i la inversió de les universitats, probablement fruit d'haver aconseguit una bona situació en un cert tipus de recursos (ordinadors a l'aula —*s'ha reduït el nombre d'estudiants per ordinador a l'aula de docència un 3,8%, havent-hi actualment 13,3 estudiants per ordinador*— i cobertura wifi — *en termes relatius, el 83,4% de les aules disposen de cobertura wifi*—) i en la necessitat de fomentar-ne altres (projectors multimèdia —*el nombre de projectors multimèdia instal·lats a les aules ha augmentat un 9%, superant la ràtio d'1 projector per cada 2 aules*— i pissarra digital —*el nombre de pissarres digitals per universitats ha augmentat un 50%, arribant a un nombre mitjà de 21,8 pissarres digitals per universitat i una mitjana de 27 pissarres en les universitats que també van participar a l'enquesta l'any 2008*—). Aquest fet indica l'interès de les universitats cap a un tipus de recurs TIC diferent per a l'ús en les eines docents, inquietud que té la seva motivació en el context de canvi metodològic que proposa l'EEES quant a potenciar el treball autònom de l'estudiant.

També destacar la tendència negativa en el nombre d'estudiants que disposen d'ordinadors personals —*en termes relatius, el 58,2% dels estudiants disposen d'ordinadors personals, percentatge similar a l'any anterior, però que manifesta una sensible reducció si es comparen les universitats que repeteixen en l'informe*. Tot i que la representativitat d'aquestes dades són qüestionades pel mateix informe donada la baixa participació de resposta (24%) que hi ha hagut en relació amb aquest ítem, es proposa la necessitat de reforçar iniciatives dirigides a que els estudiants disposin d'ordinadors d'ús particulars com a suport per al seu aprenentatge.

- Objectiu 1.2. Proporcionar infraestructura tecnològica compartida

Les universitats segueixen millorant les infraestructures tecnològiques que ofereixen per a l'ús compartit dels universitaris, representades bàsicament pel nombre d'ordinadors de lliure accés (amb una mitjana de 670 ordinadors lliures per universitat, obtenint un increment de l'11% respecte l'anterior informe i una mitjana de 0,053 ordinadors lliures per estudiant; a les universitats que repeteixen la participació aquesta mitjana augmenta a un 0,057).

Aquestes dades mostren un gran increment en la dotació d'ordinadors de lliure utilització per part de l'estudiant, com a estratègia seguida per les universitats per posar a disposició dels estudiants tots els mitjans necessaris per poder integrar-se a les noves metodologies

d'aprenentatge. Tot i amb això l'informe incideix que les universitats han de plantejar-se si aquesta estratègia és l'adequada, o si pel contrari s'han de concentrar més esforços en la dotació de TIC a l'alumnat per al seu treball autònom.

- Objectiu 1.3. Facilitar la docència virtual mitjançant iniciatives en formació i implantació de plataformes informàtiques

Els resultats obtinguts en relació amb aquest objectiu mostren que s'estén cada vegada més l'ús de les tecnologies pròpies de docència virtual i que es consoliden les iniciatives de promoció d'aquest tipus de docència, la qual cosa provoca un augment del percentatge d'estudiants i personal docent i investigador (PDI) que utilitzen la plataforma de docència virtual institucional.

És així que el 71,8% del PDI de les universitats utilitza la plataforma de docència virtual institucional, la qual cosa significa un augment del 9,2% respecte a l'informe del 2008. En aquest sentit, s'aprecia un augment considerable en relació amb els últims quatre anys (en el 2006 es presentava que el 46% del PDI utilitzava la plataforma de docència virtual institucional). Però també mostra l'existència d'un segment del PDI que presenta una incorporació tardana a la utilització de les TIC en els processos docents.

El 92,5% dels estudiants utilitzen la plataforma de docència virtual institucional, la qual cosa suposa un increment de l'11,3% respecte al 2008. Aquelles universitats que repeteixen participació arriben al 95% dels estudiants que utilitzen la plataforma de docència virtual institucional.

Davant d'aquests resultats, l'informe destaca la necessitat d'un canvi d'estratègia en les universitats des de la dotació de recursos TIC d'ús comú (on ja s'ha avançat enormement) cap a la dotació de recursos TIC d'ús individual per als processos d'aprenentatge autònom de l'estudiant i cap a l'ús efectiu d'aquests recursos, amb la finalitat d'observar si aquest augment es tradueix en una major participació de les TIC en els processos docents i d'aprenentatge.

Centrant-nos amb l'ús de les TIC per a la millora de l'orientació, observem en les aportacions anteriors, que és necessari dotar d'una estructura tecnològica dirigida a facilitar els processos d'orientació. No obstant això, les TIC no milloren els processos per si soles o per la seva dimensió més tècnica, sinó que ho fan quan van acompanyades d'un plantejament reflexiu, crític i pedagògic. Per aquest motiu, és necessari que la seva incorporació en els processos d'orientació vagi acompanyada d'una estratègia que tingui en compte més enllà del que és tecnològic i econòmic. És necessari que s'integrin des d'una vessant pedagògica, cultural, social i formativa.

4.2.1. El plantejament de la URV vers la integració de les TIC a la universitat

Sangrà (2008) presenta una descripció i anàlisi de les estratègies d'integració de les TIC a la URV i destaca el seu model progressiu, planificat i estratègic d'integració de les TIC .

La integració de les TIC a la URV es concep com un element que té una funcionalitat i una missió dins de tot el plantejament genèric de la institució. En el procés d'ensenyament-aprenentatge, constitueixen una eina estratègica per a la innovació i millora d'aquest procés.

Per aquest motiu, les principals motivacions que porten a integrar les TIC tenen un caràcter global que afecta diferents àmbits i sectors de la universitat. Aquestes són:

- No defugir del procés de digitalització i assumir la seva responsabilitat en una societat que cada cop més incorpora la tecnologia en el seu esdevenir quotidià.
- Modernitzar la gestió, tot permetent l'automatització de procediments i processos de gestió de la universitat d'una manera descentralitzada i distribuïda.
- Una palanca de canvi per a la innovació metodològica. Per als professors, les TIC han d'esdevenir una eina d'innovació i canvi. Per als estudiants, han de ser un element de motivació que els faciliti els aprenentatges. També per a la recerca poden esdevenir una eina útil tant des del punt de vista de la col·laboració i la cooperació, com des del punt de vista de la difusió, la divulgació i la transferència de tecnologia.
- Complementar la formació presencial amb qualitat, ja que les TIC es veuen com un element estratègic que ha de permetre desenvolupar un complement valuós per a la formació que es fa de manera tradicional, tot millorant-ne la qualitat.

En aquest sentit, tal com indica Sangrà (2008, p. 372) "es plantegen unes TIC que ajudin a donar suport a l'ensenyament presencial que ja s'ofereix, tot millorant-lo i introduint-hi la docència virtual en els casos que sigui recomanable i possible. Unes TIC que ajudin estudiants i professors a fer efectiu el concepte de *societat del coneixement*, tot ajudant-los a cercar informació, a compartir descobriments i a difondre'ls". Per altra banda, les TIC també són un dels instruments amb què la URV vol aproximar-se al territori.

Per aquest motiu, l'estratègia d'integració de les TIC es va centrar en una primera etapa a garantir l'accés i les infraestructures, en una segona etapa s'ha perseguit la modernització dels processos de gestió, i es desenvolupa una tercera etapa centrada en l'ús de les TIC com a palanca de canvi per a la innovació metodològica en el procés d'ensenyament-aprenentatge.

El projecte URV@prop (aprovat l'abril de 2000 per Junta de Govern) ha jugat un paper molt important en aquest àmbit, ja que "tenia la missió d'assegurar que les vies estiguessin col·locades amb antel·lació per tal que el tren pogués passar-hi quan fos necessari. El

desenvolupament i la implantació de tota la infraestructura necessària, la formació als usuaris inicials, l'accés des d'indrets llunyans, i la creació d'una xarxa territorialment tecnificada han estat factors d'èxit incontestables" (Sangrà, 2008, p. 375).

El Servei de Recursos Educatius (creat el curs 2000-2001) també ha jugat un paper molt important, ja que la seva funció de suport tècnic i pedagògic per a l'activitat docent ha permès que les propostes d'innovació es poguessin vehicular adequadament entre el professorat que es va implicar més ràpidament amb la proposta. La coordinació i organització del campus virtual per part de l'SRE també ha estat un procés important, ja que ha facilitat una eina on el professorat ha pogut anar entrant en l'ús de les TIC.

L'Institut de Ciències de l'Educació ha aportat també un rol molt important quant a la formació del professorat vers l'ús de les TIC per a la millora de la seva docència i anar avançant així amb els canvis de rol que implica la integració de les TIC en els processos d'ensenyament-aprenentatge.

4.2.2. La integració estratègica de les TIC a la tutoria

De la mateixa manera que ha d'existir una planificació estratègica de les TIC a la universitat, també ha d'existir una estratègia per implantar les TIC a la tutoria. Segons Single i Muller (1999) i Bieren i Merrian (2002) aquesta estratègia passa per:

- Disposar d'una adequada planificació del programa d'e-tutoria abans de començar-lo. Aquesta planificació ha d'assegurar que els participants coneixen els objectius i propòsits de l'e-tutoria. Per aquest motiu caldrà identificar quina població participa, quins objectius perseguim i establir els fonaments que ajudaran a l'èxit del programa. Els elements clau d'aquesta planificació són:
 - o Garantir informació: tant tutors/es i estudiants han d'estar informats de les oportunitats de l'e-tutoria. En aquest moment, l'ús de llistes de distribució, l'ús del web o el fet de comptar amb representants de l'organització on es vol implantar el procés d'e-tutoria pot facilitar arribar a l'audiència.
 - o Gestionar adequadament les expectatives: cal clarificar i fer explícit els objectius del procés d'e-tutoria. Per assegurar que els futurs tutors/es i estudiants tutoritzats en siguin conscients pot desenvolupar-se al web unes directrius de participació.
 - o Gestionar adequadament el procés d'assignació tutor/a-estudiant: l'assignació de tutor/a i estudiant configura l'inici de la relació tutorial. Segons Single i Muller (1999), caldria tenir una especial cura amb el mètode d'assignació,

destacant una major sensibilitat vers aquest procés en l'e-tutoria que en la tutoria cara a cara. Altres autors com Bierena i Merrian (2002) destaquen que l'estudiant tutoritzat valora positivament, aspectes com utilitat, experiències o habilitats del tutor/a. Hi ha diverses experiències de cerca de tutor/a virtual mitjançant el contacte amb el tutor/a "potencial" a través del correu electrònic, llistes de distribució, associacions, etc. També hi ha mètodes d'assignació en línia a través de formularis, bases de dades, etc. Alguns elements a destacar en aquests aplicatius serien: confidencialitat de dades, sol·licitud de la informació personal, acadèmica i professional d'ambdues parts; com també interessos, necessitats i preferències. Una vegada emplenat el formulari, pot enviar-se a les persones participants la informació sobre el seu respectiu company/a (tutor/a o estudiant) sense informació de contacte. Ambdues parts decidiran si accepten o no l'assignació. Aquest procés permet que els components de l'e-tutoria sentin com a pròpia la relació i adquireixin un major compromís.

- Disposar de recursos i habilitats en l'ús de les TIC: cal disposar d'accés a ordinadors, correu electrònic i Internet. Per altra banda, s'hauria d'estar familiaritzat amb recursos de comunicació virtual.
- Garantir la formació de tutors/es, el seguiment del procés i una bona estructura de comunicació
 - Formació de tutors/es: l'objectiu de la formació és aprendre com orientar i respondre a les necessitats dels estudiants. La formació pot centrar-se a introduir aspectes rellevants sobre la població que es destina l'e-tutoria, sobre el procés d'e-tutoria, i pautes sobre com començar i desenvolupar l'e-tutoria.
 - Seguiment: si la formació de tutors/es es realitza a l'inici de l'e-tutoria de manera intensiva, el seguiment es realitza durant l'aplicació d'aquesta. Al llarg del procés de l'e-tutoria des de la coordinació es poden enviar missatges que orientin els tutors/es o estudiants. Aquests missatges poden tenir diferents utilitats: poden actuar com a motivació per mantenir el contacte entre tutors/es i estudiants; poden tenir alguna orientació sobre el procés de tutoria que s'està desenvolupant, algun web que tracti de la temàtica que s'està desenvolupant a l'e-tutoria i pot incidir quan es trenca la comunicació entre tutor/a i estudiant.
 - Comunicació: l'establiment d'una bona relació entre tutor/a i estudiant és clau per al desenvolupament de l'e-tutoria i garantir la participació d'aquests. Bierena i Merrian (2002) defineixen uns protocols per a l'inici de la relació tutorial:

- Seria positiu un primer contacte cara a cara, però sense ser obligatori.
 - Una vegada el tutor/a i l'estudiant s'han conegut, cal establir la relació a partir de les expectatives.
 - Es recomana que hi hagi intercanvis de comunicació amb freqüència, ja que els llargs períodes sense comunicació poden causar desinterès i malentesos. Diversos programes formals d'e-tutoria esperen que en un moment inicial hi hagi comunicació tres vegades per setmana per establir la relació. Aquests trobaments aporten als participants el sentiment d'implicació al programa i acaben fent-se'l propi. Des de l'e-tutoria poden utilitzar-se eines de comunicació com la videoconferència, fòrum i llistes de distribució.
- Realitzar una avaluació contínua del procés. Single i Muller (1999) proposen realitzar l'avaluació del procés d'e-tutoria a partir de dades de participació, dades formatives i dades sumatives. Un altre aspecte a considerar quant a l'avaluació és que tant els tutors/es com els estudiants haurien de participar en el procés, establint-lo de manera sistemàtica com un procés periòdic d'intercanvi entre ambdues parts per avaluar com s'està treballant la relació i considerar propostes de millora (Bierena i Merrian, 2002).

Partint d'aquestes aportacions, considerem que perquè la implantació de l'e-tutoria a la universitat tingui èxit és necessari desenvolupar una estratègia d'integració que contempli l'ús de les TIC. Partint del model de tutoria definit en el capítol 3, a continuació proposem, en forma de quadre, quin paper han de tenir les TIC en aquesta estratègia:

Factors	Objectius	Evidències	Què faciliten les TIC
Marc institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir present la tradició en tutoria acadèmica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència de demanda d'orientació. - Existència d'un model general d'orientació - Existència de PAT de centre. - Existència de procediments relacionats amb l'assignació de tutors/es a estudiants. - Existència d'accions de difusió de la tutoria. - Experiència prèvia i formació de tutors/es. - Experiència prèvia dels estudiants 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència d'un campus virtual.
	<ul style="list-style-type: none"> - Reflectir la cultura institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència de reconeixement institucional de la tasca del tutor/a. - Existència d'un enfocament de la tutoria com a part del procés de seguiment de l'estudiant. - Sensibilitat dels equips directius. - Expectatives d'estudiants i tutors/es. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ús habitual de les TIC tant per part de docents com d'estudiants.
Planificació del PAT	<ul style="list-style-type: none"> - Dissenyar un model general del PAT que en faciliti la concreció a cada centre. - Concretar el model general a la realitat de cada centre. 	<ul style="list-style-type: none"> - PAT institucional. - PAT de centre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicació del PAT institucional i de centre en format digital.
Coordinació i acompanyament de tutors/es	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar accions de coordinació docent en el procés de tutoria i seguiment dels estudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunions de coordinació docent. 	<ul style="list-style-type: none"> - Treball en xarxa. - Actes en format digital.
Formació de tutors/es	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la formació de tutors/es quant a la intervenció tutorial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipus de formació - Participació dels tutors/es a la formació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formació en habilitats TIC.
Difusió a estudiants	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la difusió entre els estudiants sobre què és, què pretén i com s'organitza la tutoria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipus de difusió - Participació dels estudiants a les accions de difusió. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència de difusió via web destinada als estudiants.
Desenvolupament de l'acció tutorial	<ul style="list-style-type: none"> - Disposar de la informació acadèmica necessària relacionada amb els determinants personals i socials de l'estudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informació de l'estudiant (perfil i rendiment acadèmic). 	<ul style="list-style-type: none"> - Ús de formularis i recursos electrònics.
	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar una comunicació fluida entre tutor/a i estudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Freqüència de comunicació. - Interès del tutor/a i estudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ús d'eines de comunicació síncrona i asíncrona.
	<ul style="list-style-type: none"> - Establir mecanismes de comunicació per sol·licitar tutories i confirmar-les. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificació de les tutories. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ús d'un gestor virtual de reunions.
	<ul style="list-style-type: none"> - Realitzar un seguiment longitudinal i continuat en el temps que permeti millorar el procés d'aprenentatge de l'estudiant i la construcció del seu projecte. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitxes de seguiment. - Freqüència de tutories realitzades i tipus de tutoria. - Impacte i satisfacció de l'estudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ús de formularis electrònics per enregistrar el seguiment.

Taula 4.2: Paper de les TIC en el procés d'integració de l'e-tutoria.

En el quadre anterior observem les aportacions de les TIC al model d'integració de la tutoria. Considerem, però, que per tal que aquestes aportacions esdevinguin una realitat és necessari dissenyar una eina virtual que permeti organitzar totes les funcionalitats que es requereixen. D'aquí la necessitat de dissenyar una eina virtual d'e-tutoria.

4.3. L'eina virtual d'e-tutoria

4.3.1. Què és l'eina virtual d'e-tutoria

L'eina virtual d'e-tutoria és l'entorn virtual que dona suport a tot el procés d'integració de l'e-tutoria.

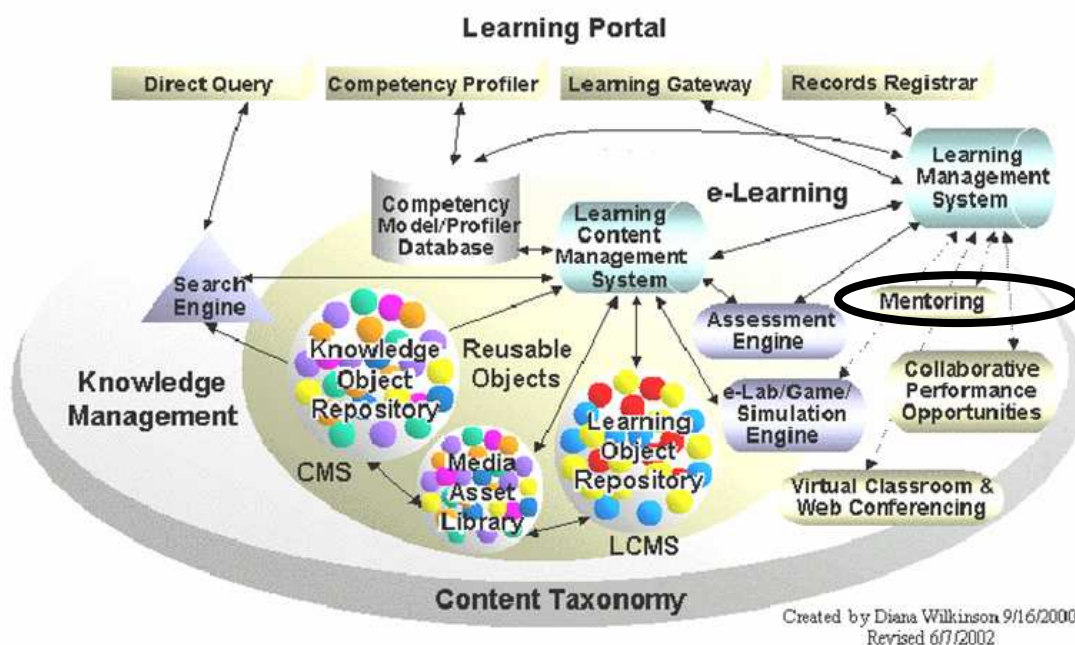
Adaptant la definició que realitza Zapata (2005, citat a Muñoz i González, 2009, p. 18) dels *sistemes de gestió de l'aprenentatge en xarxa*, definim l'eina virtual d'e-tutoria com una eina telemàtica organitzada en funció d'uns objectius formatius de forma integral i a partir d'uns principis psicopedagògics i organitzatius, de manera que es compleixin una sèrie de paràmetres bàsics com (adaptació de Rallo, Gisbert, Montserrat i Cester, 2005):

- Accessibilitat, no hi ha d'haver barreres geogràfiques, ja que s'utilitzen totes les potencialitats d'Internet.
- Interactivitat, ja que els usuaris poden tenir un paper actiu en el procés que es pretengui desenvolupar a través de les TIC.
- Multimèdia, que possibiliti incorporar textos, imatges, vídeo i so.
- Obertura, que permeti una actualització constant dels continguts dels quals s'alimenta.
- Sincronia i asincronia, ja que ha de permetre participar als usuaris al mateix moment independentment del lloc on es trobi (sincronia) o bé en un temps particular (asincronia).
- Distribuïts, de manera que els recursos que s'ofereixen no tenen perquè concentrar-se en una eina única. Les potencialitats de la xarxa permeten que els usuaris puguin accedir a recursos i materials distribuïts a diferents parts del món i servidors d'Internet.
- Integrador, ha de poder incorporar, organitzar i estructurar en un mateixa eina digital diferents eines tecnològiques.
- Dissenyat i desenvolupat seguint les premisses del programari lliure perquè es pugui generalitzar el seu ús una vegada finalitzat el projecte. El codi obert i a disposició de la comunitat universitària facilitarà la reutilització tant del projecte com de les eines que se'n derivin.
- Part integrant d'un ecosistema d'aprenentatge.

El concepte *d'ecosistema d'aprenentatge* és desenvolupat per Wikilson (2002) en el marc dels processos de formació virtual. Aquests processos no depenen únicament de la planificació del procés d'ensenyament-aprenentatge ni dels continguts a transmetre. Depenen en conjunt de:

- La gestió de les eines de formació (eines de campus, aules virtuals, perfils d'accés, etc.).
- Els sistemes de gestió del coneixement (portals d'aprenentatge).
- Els sistemes de generació de continguts i els sistemes de gestió dels continguts (objectes digitals d'aprenentatge, servidors de continguts).
- El disseny i gestió dels escenaris d'aprenentatge (eines de simulació, laboratoris virtuals, eines de treball col·laboratiu, etc.).
- El seguiment, orientació i avaluació de l'estudiant (eines per al seguiment, orientació i avaluació).

Aquesta darrera idea es concreta en la imatge següent:



Imatge 4.1: Ecosistema d'aprenentatge. Font: Wilkinson (2002)

Seguint a Gisbert (2004), s'han d'organitzar i gestionar simultàniament totes aquestes eines per tal de garantir l'èxit i la qualitat del procés de formació. I, de tots els elements que configuren aquest ecosistema, destaquem com a fonamentals: el sistema de gestió de l'aprenentatge, el sistema de gestió del coneixement, el sistema de seguiment i orientació de l'estudiant, l'organització de l'eina de formació, l'accessibilitat a l'entorn i als continguts, el nivell de qualitat òptim de planificació, implementació del procés de formació i de resultats en termes d'aprenentatge.

Comprendre l'eina d'e-tutoria com un element integrat en aquest ecosistema dóna resposta al nostre model de tutoria pels motius següents:

Característiques del model de tutoria	Què aporta formar part de l'ecosistema d'aprenentatge?
La <i>tutoria</i> s'entén com un procés formatiu, orientador i integral.	Aporta integrar l'eina virtual d'e-tutoria al campus virtual de la URV, la qual cosa implica observar l'eina com un espai formatiu més, juntament amb la resta d'espais formatius.,
Consisteix en l'acompanyament d'un tutor/a a un estudiant al llarg de la seva carrera mitjançant l'ús de les TIC. Aquest acompanyament comença a partir del procés d'assignació de tutors/es a estudiants.	Aporta poder gestionar l'assignació de tutors/es a estudiants des de les bases de dades institucionals. I partir d'aquestes dades per a poder automatitzar la generació d'espais dedicats a l'e-tutoria.
La gestió de la informació és un element clau del procés de l'e-tutoria.	Aporta poder exportar i relacionar informació que hi ha a diferents bases de dades de l'ecosistema.

Taula 4.3: L'eina virtual d'e-tutoria des de la perspectiva d'un ecosistema d'aprenentatge.

Per aquesta raó, considerem que l'eina virtual d'e-tutoria ha d'estar integrada al campus virtual de la URV. D'altra banda, l'eina ha de donar resposta al nostre model d'integració de l'e-tutoria. En aquest sentit, en el punt següent descrivim com ha de ser aquesta eina per complir amb aquests objectius i donar resposta al model d'integració de l'e-tutoria.

4.3.2. Com ha de ser una eina virtual per facilitar la integració de l'e-tutoria: objectius i estructura de l'eina

La finalitat de l'eina virtual d'e-tutoria és donar suport al procés d'integració de l'e-tutoria a la Universitat.

En aquest sentit, concebant el tutor/a i l'estudiant com el nucli metodològic per a la integració de les TIC a la tutoria, ens vam plantejar [seguint el model de preguntes que proposa Pallof (2003 citat a Cabero, 2006, p.6)] "què li ha d'aportar les TIC al tutor/a?" i "què n'ha d'esperar l'estudiant?" (Rallo et al, 2005).

Una eina virtual que doni resposta al model de tutoria presentat, considerem que ha d'aportar eines al tutor/a per facilitar-li la gestió del seguiment longitudinal de l'estudiant (al llarg de tota la

seva carrera universitària) i el desenvolupament d'una bona relació tutorial. L'estudiant, per altra banda, ha d'esperar poder desenvolupar una relació tutor/a-tutoritzat de qualitat, entenent com a qualitat una relació fluida, perllongada en el temps, encarada a perseguir una millora en el seu procés d'aprenentatge, basada en el respecte, l'empatia i la confidencialitat.

Així doncs, l'eina no pretén substituir la comunicació cara a cara entre tutor i alumne, però sí que vol facilitar eines per a l'orientació, gestió del seguiment de l'estudiant i més oportunitats de comunicació.

A continuació concretem en forma de taula quines funcionalitats ha de tenir l'eina en base a l'estratègia d'integració de l'e-tutoria que hem concretat en aquest capítol:

Factors	Objectius	Evidències	Què faciliten les TIC	Eina virtual d'e-tutoria
Marc institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir present la tradició en tutoria acadèmica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència de demanda d'orientació. - Existència d'un model general d'orientació - Existència de PAT de centre. - Existència de procediments relacionats amb l'assignació de tutors/es a estudiants. - Existència d'accions de difusió de la tutoria. - Experiència prèvia i formació de tutors/es. - Experiència prèvia dels estudiants 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència de campus virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Integrada al campus virtual de la URV.
	<ul style="list-style-type: none"> - Reflectir la cultura institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència de reconeixement institucional de la tasca del tutor/a. - Existència d'un enfocament de la tutoria com a part del procés de seguiment de l'estudiant. - Sensibilitat dels equips directius. - Expectatives d'estudiants i tutors/es. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ús habitual de les TIC tant per part de docents com d'estudiants. 	
Planificació del PAT	<ul style="list-style-type: none"> - Dissenyar un model general del PAT que en faciliti la concreció a cada centre. 	<ul style="list-style-type: none"> - PAT institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicació del PAT institucional i de centre en format digital. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enllaços web a guies i protocols. - Documentació en format digital.
	<ul style="list-style-type: none"> - Concretar el model general a la realitat de cada centre. 	<ul style="list-style-type: none"> - PAT de centre. 		
Coordinació i acompanyament de tutors/es	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar accions de coordinació docent en el procés de tutoria i seguiment dels estudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunions de coordinació docent. 	<ul style="list-style-type: none"> - Treball en xarxa. - Actes en format digital. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recollida d'evidències per al seguiment i avaluació de la tutoria a través de generació d'informes. - Correu electrònic/Missatgeria
Formació de tutors/es	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la formació de tutors/es quant a la intervenció tutorial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipus de formació - Participació dels tutors/es a la formació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formació en habilitats TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ús de l'eina per a la formació de tutors/es.
Difusió a estudiants	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la difusió entre els estudiants sobre què és, què pretén i com s'organitza la tutoria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipus de difusió - Participació dels estudiants a les accions de difusió. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència de difusió via web destinada als estudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enllaços web. - Documentació en format digital.

Factors	Objectius	Evidències	Què faciliten les TIC	Eina virtual d'e-tutoria
Desenvolupament de l'acció tutorial	<ul style="list-style-type: none"> Disposar de la informació acadèmica necessària relacionada amb els determinants personals i socials de l'estudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> Informació de l'estudiant (perfil i rendiment acadèmic). 	<ul style="list-style-type: none"> Ús de formularis i recursos electrònics. 	<ul style="list-style-type: none"> Fitxa de diagnòstic. Consulta de l'expedient acadèmic. Activitats i recursos.
	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar una comunicació fluida entre tutor/a i estudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> Freqüència de comunicació. Interès del tutor/a i estudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> Ús d'eines de comunicació síncrona i asíncrona. 	<ul style="list-style-type: none"> Eines de comunicació síncrona i asíncrona; individuals i grupals.
	<ul style="list-style-type: none"> Establir mecanismes de comunicació per sol·licitar tutories i confirmar-les. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificació de les tutories. 	<ul style="list-style-type: none"> Ús d'un gestor virtual de reunions. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor de reunions amb enviament de missatges automàtics.
	<ul style="list-style-type: none"> Realitzar un seguiment longitudinal i continuat en el temps que permeti millorar el procés d'aprenentatge de l'estudiant i la construcció del seu projecte. 	<ul style="list-style-type: none"> Fitxes de seguiment. Freqüència de tutories realitzades i tipus de tutoria. Impacte i satisfacció de l'estudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> Ús de formularis electrònics per enregistrar el seguiment. 	<ul style="list-style-type: none"> Fitxa de seguiment virtual individual i de grup. Generació d'informes automàtics del grup tutoritzat. Històric d'informes.

Taula 4.4: Funcionalitats de l'eina virtual d'e-tutoria segons el model d'integració de l'e-tutoria a la universitat.

Com podem observar en la taula anterior, hi ha funcionalitats que donen resposta a més d'un factor. Per aquest motiu, cal estructurar l'eina de manera coherent i eficient. Amb aquest objectiu a continuació mostrem l'estructura pedagògica de l'eina:

ALUMNE/A	INFORMACIÓ		TUTOR/A
	Enllaç a recursos digitals.	Enllaç a recursos digitals.	
	SEGUIMENT I AVALUACIÓ		
	Emplena la fitxa de diagnòstic. Consulta el seu perfil i el dels companys/es del grup i tutor/a.	Consulta la fitxa de diagnòstic de l'estudiant. Realitza, modifica i consulta la fitxa de seguiment. Consulta l'expedient acadèmic de l'estudiant. Genera informes.	
	PLANIFICACIÓ		
	Sol·licita, accepta i cancel·la tutories.	Activa horari de tutories. Sol·licita, accepta i cancel·la tutories.	
COMUNICACIÓ			
Es comunica amb el tutor/a a través del: Debat. Xat. Correu electrònic. Missatgeria instantània.	Es comunica amb l'estudiant a través del: Debat. Xat. Correu electrònic. Missatgeria instantània.		
ACTIVITATS			
Diversitat de recursos i activitats.	Diversitat de recursos i activitats.		

Imatge 4.2: Estructura pedagògica de l'eina virtual d'e-tutoria.

Seguint aquesta estructura, a continuació expliquem cada una de les funcionalitats que proposem:

Informació:

- Enllaç a recursos digitals:
 - *Objectiu:* facilitar la introducció i consulta d'informació.
 - *Justificació:* La informació és una part molt important de qualsevol procés d'orientació. Per aquest motiu, l'eina virtual d'e-tutoria ha de facilitar la introducció, edició, actualització i consulta d'informació.
 - *Descripció:* enllaç a fitxers digitals; enllaç a pàgines web; etc.

Seguiment i avaluació:

- Fitxa de diagnòstic de l'estudiant:

- *Objectiu:* gestionar els determinants personals de l'estudiant en el moment inicial de la relació tutorial.
- *Justificació:* en el model de tutoria proposat (capítol 3), es considera imprescindible conèixer l'estudiant abans de començar el procés de seguiment i orientació. Tradicionalment aquest coneixement es proposa realitzar-lo de manera presencial a través d'una entrevista (Rodríguez et al., 2005). Considerem que les TIC poden facilitar aquesta tasca a través de formularis web. Es tracta d'un formulari web que l'estudiant pot emplenar abans d'assistir a la seva primera tutoria. El/la tutor/a pot consultar el formulari abans de realitzar la tutoria i a partir d'aquest pot desenvolupar una entrevista en profunditat amb l'estudiant. Aquest instrument no tan sols facilita el coneixement inicial de l'estudiant, sinó que també pot aportar un guió a tutors/es novells en el moment d'iniciar la primera entrevista amb l'estudiant.
- *Descripció:* formulari web que emplena l'estudiant i consulta el tutor. Preveu preguntes tancades amb opció de resposta múltiple i preguntes obertes. Els determinants personals que ha de permetre gestionar són: dades personals (nom, cognom, edat, sexe, direcció, telèfon, correu electrònic); dades acadèmiques (via d'accés, any d'inici a la Universitat, estudis iniciats, carrera actual, itinerari formatiu); motivacions; situació laboral; temps de dedicació als estudis; preocupacions actuals; expectatives vers la tutoria. Totes les dades, excepte les dades acadèmiques, han de ser introduïdes per l'estudiant. Les dades acadèmiques fóra bo extreure-les de les bases de dades de la mateixa Universitat. D'aquí la necessitat de treballar amb un *entorn integral d'aprenentatge virtual* (Wilkinson, 2002; Muñoz i González, 2009) que permeti la interacció entre els diferents sistemes de la Universitat per intercanviar informació, en aquest cas amb els sistemes de preinscripció.

- Fitxa de seguiment:

- *Objectiu:* gestionar el seguiment longitudinal de l'estudiant tutoritzat.
- *Justificació:* el model de la tutoria proposa realitzar un seguiment al llarg de la carrera de l'estudiant, basant-se amb el marc conceptual d'orientació al llarg de la vida. Per facilitar la gestió d'aquest seguiment, en diverses experiències es proposa realitzar fitxes de seguiment en les quals el/la tutor/a ha d'escriure dades relacionades amb l'evolució de l'estudiant. Considerem que les TIC

poden facilitar l'enregistrament i consulta d'aquestes dades. Amb un formulari adequat es pot automatitzar un model de fitxa que doni resposta al model de tutoria plantejat.

- *Descripció:* formulari web que emplena, modifica i consulta el tutor. Preveu preguntes tancades amb opció d'una única resposta i de més d'una resposta, i preguntes obertes. Aquest formulari pot emplenar-se en relació amb un estudiant (tutories individuals) o en relació amb diversos estudiants (tutories de grup). Les dades que ha de permetre gestionar són: data de la tutoria; participants; tipus de tutoria (presencial; virtual); temàtica treballada; observacions; queda pendent de treballar.

- Expedient acadèmic de l'estudiant:

- *Objectiu:* observar l'evolució del rendiment acadèmic de l'estudiant al llarg de la carrera.
- *Justificació:* un aspecte important a tenir en compte en el seguiment de l'estudiant és l'observació de l'evolució del seu rendiment acadèmic. És important detectar si l'estudiant no està superant amb èxit el que s'havia plantejat. Una detecció a temps de possibles problemes en el rendiment i en el seu procés d'aprenentatge, en general, pot preveure un possible abandonament per part d'aquest o fins i tot detectar possibles millores a aplicar en la mateixa titulació. En algunes experiències es proposa realitzar una tutoria presencial amb l'estudiant perquè aquest comenti i analitzi el seu expedient acadèmic amb tutor/a. Pensem que, si des de l'eina virtual de tutoria, el/la tutor/a pot consultar dades de l'expedient acadèmic de l'estudiant es facilita el procés de seguiment i detecció de possibles dificultats. D'aquí la necessitat de treballar amb un *entorn integral d'aprenentatge virtual (e-learning)* (Wilkinson, 2002; Muñoz i González, 2009) que permeti la interacció entre els diferents sistemes de la Universitat per intercanviar informació, en aquest cas amb els sistemes de gestió acadèmica.
- *Descripció:* és un enllaç a una consulta a l'expedient acadèmic de l'estudiant. Les dades que es mostren són un històric del seu itinerari acadèmic i la situació actual.

- Generació d'informes:

- *Objectiu:* gestionar la informació que es generi mitjançant el seguiment realitzat.

- *Justificació:* el procés de seguiment de l'estudiant pot generar molta informació. Una gestió eficaç d'aquesta informació facilita realitzar un seguiment global de l'estudiant i una avaluació del procés de tutoria aplicat. Per aquest motiu, considerem que la mateixa eina virtual d'e-tutoria ha de permetre realitzar un tractament estadístic de la informació que s'ha generant i emetre-ho en forma d'informes automàtics.

Per altra banda, la qualitat dels processos educatius és un dels eixos clau de l'adaptació de les institucions d'educació superior a l'EEES. En aquest sentit, els documents de les agències de qualitat a nivell europeu, estatal i català (ENQUA, ANECA i AQU) defineixen com a indicadors de processos de garantia de la qualitat tots aquells relacionats amb el seguiment i orientació de l'estudiant.

En aquest sentit, les universitats han de garantir el procés de documentació, anàlisi i seguiment d'aquests indicadors i disposar d'evidències conforme es compleixen. Per aquest motiu, l'eina virtual d'e-tutoria també ha de facilitar la disposició d'evidències a través de la generació d'informes que proporcionin dades sobre el procés de seguiment realitzat i el nivell d'ús de l'eina (participació), tot respectant la confidencialitat i la protecció de dades dels diferents usuaris. A continuació mostrem, a partir de les eines que hem definit per a l'eina virtual d'e-tutoria, quina informació podem obtenir i com cal tractar-la:

- *Descripció:* informes en format web i pdf amb un tractament estadístic descriptiu bàsic de les dades en relació amb l'ús de l'eina virtual d'e-tutoria i dades que s'han introduït a la fitxa de diagnòstic, fitxa de seguiment i gestor de reunions. La informació que han de permetre gestionar són:
 - Perfil d'un estudiant i perfil global de tots els estudiants tutoritzats (titulació prèvia, titulació actual, interessos, motivacions, necessitats formatives, autoavaluació de competències).
 - Evolució del seguiment realitzat a un estudiant i evolució del seguiment realitzat a tots els estudiants tutoritzats (nombre de tutories realitzades, persones participants, moment en què s'han realitzat, modalitat —virtual o presencial—, temàtica tractada).
 - Motius pels quals s'han cancel·lat tutories.
 - Ús de l'eina de tutories.

Planificació:

- Gestor de reunions:

- *Objectiu:* facilitar la planificació de trobades, tant virtuals com presencials, entre tutor/a i estudiant.
- *Justificació:* si ens ubiquem en qualsevol facultat és possible que puguem observar a les portes dels despatxos del professorat plantilles en les quals es proposa als estudiants que s'apunten als horaris proposats per realitzar tutories. D'aquesta manera el/la tutor/a preveu si tindrà estudiants o no. Considerem que un gestor virtual de trobades de tutories pot donar major flexibilitat i eficiència en el moment de planificar-les, ja que no es dependria d'un paper i tampoc seria necessari desplaçar-se fins a la porta del professorat per sol·licitar una tutoria. A més de la flexibilitat, el gestor virtual facilitaria establir un horari i una planificació a mitjà i llarg termini. Per altra banda, tant tutor/a com estudiant podrien sol·licitar i cancel·lar tutories.
- *Descripció:* gestor de reunions virtuals en què el tutor activa un horari de tutoria. Tant el tutor com l'estudiant poden sol·licitar una tutoria en un dia i hora concret. Per tant, ambdós poden ser emissors o receptors de la sol·licitud. Un cop l'emissor ha realitzat aquesta sol·licitud, el receptor rep un missatge automàtic al correu electrònic informant-lo de la necessitat d'acceptació o cancel·lació de la tutoria. El receptor ha de confirmar o cancel·lar la tutoria mitjançant el gestor de reunions. Un cop ha acceptat o cancel·lat s'envia un missatge automàtic a la persona que havia sol·licitat la tutoria. D'altra banda, si la tutoria ha estat confirmada, l'horari de tutories es tanca en aquella franja horària.

Comunicació:

- Eines de comunicació síncrona i asíncrona

- *Objectiu:* facilitar la comunicació entre tutor i estudiant.
- *Justificació:* la metodologia plantejada al PAT dona una atenció especial als processos de comunicació. Per aquest motiu considerem que la possibilitat de comunicar-se de manera presencial i virtual aporta una major flexibilitat eina-temps i, per tant, majors possibilitats de comunicació. Per altra banda, definim el procés tutorial com un procés personalitzat. En certs moments serà necessari que la tutoria es realitzi 1 a 1 (tutor/a i estudiant), en altres moments la tutoria serà més interessant i eficaç si es realitza 1 a n estudiants (tutor/a i un

grup d'estudiants). Per aquest motiu veiem necessari que les TIC ofereixin la possibilitat de portar a terme una comunicació tant individual com grupal.

- *Descripció:* fòrums, xat, missatgeria, etc.

Activitats:

- Diversitat de recursos i tipologia d'activitats

- *Objectiu:* facilitar la realització d'activitats relacionades amb el procés de seguiment i orientació.
- *Justificació:* la intervenció tutorial pot anar acompanyada de la realització d'activitats per part de l'estudiant. Aquestes activitats han de facilitar l'aprenentatge de l'estudiant en relació amb habilitats com identificar els propis interessos acadèmico professionals, identificar necessitats formatives, definir el seu itinerari curricular i desenvolupar estratègies que li facilitaran la incorporació al món laboral. Aquestes activitats poden realitzar-se presencialment i virtualment. La virtualitat aportarà major flexibilitat eina-temps; per tant, considerem que les TIC haurien de disposar dels recursos suficients i variats per poder realitzar activitats de manera virtual.
- *Descripció:* activitats en línia i fora de línia; individuals i grupals; diversitat metodològica.

A mode de resum, l'eina virtual d'e-tutoria ha de facilitar les funcionalitats de difusió d'informació, seguiment i avaluació, planificació; comunicació i activitats. Aquests són els eixos que estudiem en relació amb l'eina virtual d'e-tutoria en aquesta tesi.

Esmentar també que, per al desenvolupament i aplicació d'aquesta eina és necessària la col·laboració d'experts en TIC, ja que aquests poden aportar els coneixements i habilitats necessaris per transformar aquest disseny pedagògic en un disseny informàtic i així poder desenvolupar, aplicar i avaluar l'eina.

CAPÍTOL 5. DISSENY DE LA INVESTIGACIÓ

5.1. Plantejament del problema d'estudi

Tal com hem vist en el marc teòric d'aquesta tesi, hi ha una sèrie de necessitats pel que fa als processos d'orientació i acompanyament dels estudiants en l'àmbit universitari. Aquestes estan relacionades amb l'actual societat de la informació i coneixement, caracteritzada per estar immersa en constants canvis, provocats en part per l'ús generalitzat de les TIC; les característiques pròpies dels estudiants de les noves generacions que han crescut amb l'ús de les TIC per satisfer les seves necessitats; amb els nous requeriments professionals basats en competències que exigeixen una formació integral i contínua de les persones; la integració de la universitat a l'EEES que implica canvis en les estructures i models docents universitaris, etc.

Davant d'aquest context, les universitats espanyoles comencen a prendre la iniciativa quant a la implantació de diferents PATs amb la finalitat de facilitar les eines necessàries perquè l'estudiant assoleixi amb èxit les fites acadèmiques que es plantegen a la universitat. Però, a diferència dels països anglosaxons, en el nostre context hi ha poca tradició en la implantació d'estratègies orientades al seguiment acadèmic de l'estudiant universitari.

Des d'aquesta investigació considerem que el disseny, aplicació i avaluació d'un PAT amb suport de les TIC és un mitjà adequat i innovador per perseguir aquest objectiu, perquè permet una comunicació directa amb l'estudiant, contribueix a la personalització del procés d'ensenyament-aprenentatge, i facilita la realització i gestió d'un seguiment acadèmic de l'estudiant.

A més a més, mitjançant la tutoria pot integrar-se un model d'orientació que aposti per la formació integral de les persones tot facilitant els escenaris necessaris per a la definició i gestió del projecte de vida dels estudiants, en concret del projecte acadèmic, personal i professional pel seu pas per la universitat. La formació i orientació de l'estudiant vers aquesta projecció pot aportar els referents personals necessaris per tal que els canvis ràpids i la variabilitat de les coses esdevinguin oportunitats i no incertesa; que la gran quantitat d'informació aportï alternatives i no desinformació; i que l'ús generalitzat de les TIC faciliti l'accés al món actual.

En el context de la URV es creu necessari dissenyar, aplicar i avaluar una estratègia d'integració del PAT en suport tecnològic, perquè a nivell general no se segueix una estratègia de seguiment i orientació de l'estudiant al llarg de la carrera. D'altra banda, també hi ha un desconeixement general de com es pot portar a terme aquesta tutoria i la utilitat d'aquesta.

Tot i amb això, en l'actualitat es compta amb una política afavoridora d'un procés estratègic de canvi i millora. Entre aquests processos es preveu el seguiment i orientació de l'estudiant. Aquest fet pot aportar l'oportunitat de dissenyar, aplicar i avaluar un PAT universitari en suport tecnològic i contrarestar així les amenaces relacionades amb poca formació, manca de tradició i planificació. També permetria aportar les eines metodològiques i tecnològiques que ara no existeixen.

Partint d'aquest plantejament, les preguntes de recerca que guien la nostra investigació són:

- Quins són els factors i instruments necessaris per a la implantació del PAT a la URV?
- Quines estratègies s'han de portar a terme per facilitar la integració del PAT en suport tecnològic a la URV?

5.2. Objectius de la investigació

L'objectiu general de la nostra investigació és:

Dissenyar, aplicar i avaluar un PAT universitari amb suport tecnològic a la URV.

Els objectius específics són:

- Analitzar el marc institucional de la URV en relació amb la tutoria.
 - o Analitzar la cultura institucional i la tradició en tutoria a la URV.
- Dissenyar, planificar i avaluar un PAT general per a la URV que en faciliti la concreció a cada centre:
 - o Concretar i aplicar el PAT general a la realitat d'un grau i d'un màster.
 - o Avaluar la planificació i desenvolupament del PAT:
 - Avaluar el moment d'inici de l'e-tutoria i l'assignació.
 - Avaluar el plantejament i compliment d'objectius.
 - Estudiar l'ús que fan estudiants i tutors/es de l'e-tutoria.
 - Identificar els motius pels quals els estudiants no han participat a l'e-tutoria.
 - Descriure la percepció d'impacte de l'e-tutoria en els estudiants
 - Valorar els elements estructurals de l'e-tutoria
 - Estudiar la satisfacció dels estudiants vers l'e-tutoria.
- Dissenyar, aplicar i avaluar un procés de suport per a la integració del PAT en un entorn TIC:
 - o Dissenyar, aplicar i avaluar mecanismes de coordinació docent, seguiment i acompanyament de tutors/es durant la seva intervenció tutorial.
 - o Dissenyar, aplicar i avaluar un taller de formació dirigit a tutors/es.
 - o Dissenyar, aplicar i avaluar mecanismes de difusió per als estudiants.
- Dissenyar, aplicar i avaluar una eina virtual de suport que faciliti el seguiment i orientació de l'estudiant per part d'un tutor/a.

- Concretar les funcionalitats de l'eina d'e-tutoria
- Estudiar el tipus d'ús que fan estudiants i tutors/es de l'eina.
- Avaluar el compliment de les funcionalitats de l'eina.
- Identificar millores de l'eina.
- Identificar les oportunitats i reptes que esdevenen quan utilitzem les TIC per a la tutoria.

5.3. Factors

Amb la finalitat de respondre les preguntes que hem concretat al plantejament del problema, al llarg de la investigació observem una sèrie de factors. Aquests són: *marc institucional, planificació del PAT, coordinació i acompanyament de tutors/es, formació de tutors/es, difusió a estudiants, desenvolupament de l'acció tutorial i eina d'e-tutoria*.

En el marc teòric hem justificat cada un d'aquests factors, però en aquest punt veiem convenient realitzar una petita explicació del contingut de cada un d'aquests:

Marc institucional: és el context on s'aplica el PAT en suport tecnològic. D'aquest context considerem necessari analitzar la tradició i cultura en tutoria.

Quant a la tradició ens referim a: si hi ha un model de PAT general i una demanda d'orientació; si hi ha PAT de centre, assignació de tutors/es i accions de difusió. També ens referim a l'experiència prèvia dels tutors/es en tutoria, la seva formació prèvia en tutoria i quin ús realitzen de les TIC. Observem també si els estudiants tenen experiència prèvia en tutoria i quin ús realitzen de les TIC.

Quant a la cultura en tutoria ens referim al tipus de política institucional que s'està portant a terme en relació amb el seguiment i l'orientació de l'estudiant; quina sensibilitat tenen els equips directius dels centres vers aquests processos i les expectatives que disposen tutors/es i estudiants.

Planificació del PAT: és el procés de concreció del PAT a la realitat del context on es vol aplicar. Per aquest motiu observem el procés de concreció del PAT general a les titulacions on vol aplicar-se i la valoració que en fan tutors/es i estudiants.

Coordinació i acompanyament de tutors/es: en relació amb aquest factor s'observa la realització d'accions de coordinació i acompanyament pel que fa a la quantitat, tipus i durada. Com també la participació dels tutors/es en aquestes.

Formació de tutors/es: s'observa la formació que es realitza en el marc d'aquesta investigació als tutors/es participants (metodologia, objectius i durada) com també la seva participació en aquesta.

Difusió a estudiants: aquest factor es refereix al tipus de difusió que es realitza en relació amb la tutoria i la participació dels estudiants en aquesta difusió.

Desenvolupament de l'acció tutorial: aquest factor es refereix a com s'ha desenvolupat l'acció tutorial (realització de tutories i tipus de tutoria realitzada) i la valoració que en fan els tutors/es i estudiants d'aquesta. Des de la perspectiva del tutor/a es valoren els elements estructurals de la tutoria referents a la freqüència de la comunicació i a l'interès de l'estudiant. Des del punt de

vista de l'estudiant es valora la freqüència de la comunicació, continguts, interès del tutor/a, percepció d'impacte i satisfacció.

Eina d'e-tutoria: aquest factor es refereix a l'eina que dona suport tecnològic a la implantació del PAT. S'observa la funcionalitat de l'eina, la facilitat d'ús, el tipus d'ús, els motius pels quals no s'utilitza (en cas que no s'utilitzi), i els reptes i aportacions que esdevenen quan s'utilitzen les TIC per a la tutoria.

5.4. Enfocament metodològic

Com hem pogut observar en l'apartat anterior, els factors que volem estudiar combinen el recull de tipus de dades qualitatives i quantitatives. D'altra banda, l'observació i anàlisi d'aquests factors es preveu realitzar en un context d'intervenció real. Aquest fet implica entendre la naturalesa de la realitat com a un fet dinàmic, emergent, múltiple i holístic.

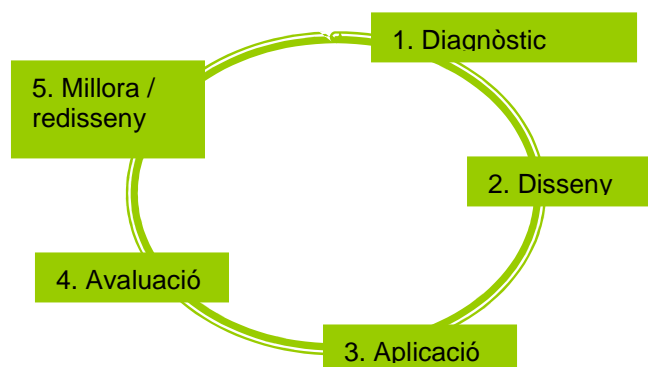
Així doncs, l'enfocament metodològic de la investigació s'orienta vers un paradigma qualitatiu interpretatiu, perquè es pretén comprendre, aprofundir i reflexionar vers l'objecte d'estudi (integració d'un PAT universitari en suport tecnològic) i crític, perquè es promou la reflexió i millora, al mateix temps que s'intervé per produir canvis.

Considerem que la metodologia que més s'adequa als objectius plantejats és la metodologia investigació – acció perquè aquesta metodologia permet estudiar sobre la pròpia pràctica: a través d'aquesta investigació es dissenya, aplica i avalua el procés d'integració de l'e-tutoria, com també els recursos tecnològics i metodològics necessaris.

La investigació-acció segons Kemis (1988, p.42) “és una forma d'indagació introspectiva colectiva realitzada per participants en situacions socials (incloent les educatives) amb l'objectiu de millorar la racionalitat i la justícia de les seves pràctiques socials o educatives, així com una comprensió d'aquestes pràctiques i de les situacions en que es donen”. Elliott (1993), citat per Bisquerra (2004, p.370), defineix investigació-acció com “un estudi d'una situació social amb la finalitat de millorar la qualitat de l'acció dins la mateixa”

Segons Cohen (1990, p. 273), hi ha diferents tipus de programes d'intervenció en la investigació acció. Fent una anàlisi de la classificació proposada per Cohen (1990), i cercant la transferència al projecte que presentem, ens identifiquem amb el tipus d'intervenció que es preocupa per la innovació i canvi, perquè la nostra investigació busca la millora de l'orientació i seguiment dels estudiants universitaris.

Els processos que guiaran la nostra investigació són els establerts per Elliot (1993) perquè considerem que una investigació que es preocupa per la innovació i canvi ha d'estar enfocada en la presa de decisions vers la millora dels processos i productes dissenyats. El procés d'investigació – acció constitueix un procés continu, una espiral, on es van donant els moments que es concreten a través de la imatge següent:



Imatge 5.1: Procés d'investigació.

A continuació expliquem cada un d'aquests processos:

Diagnòstic. Es preveu que la investigació parteixi d'un procés de diagnòstic inicial que permeti conèixer la situació de partida pel que fa al seguiment i orientació dels estudiants a la URV.

Disseny. A partir del diagnòstic, la investigadora identifica un model d'orientació que s'adeqüi a les necessitats d'orientació actuals i dissenya el PAT de la URV. També dissenya el procés de suport per integrar l'e-tutoria a la Universitat i l'espai d'e-tutoria. Quant a l'espai d'e-tutoria cal esmentar que la investigadora realitza un disseny psicopedagògic i amb l'ajuda de tècnics informàtics es realitza el disseny informàtic.

Aplicació. Amb la finalitat d'avaluar tot allò dissenyat s'aplica en un context real on intervenen equips directius d'un centre i d'un màster, tutors/es, estudiants, coordinadors del PAT i la investigadora mateixa. La primera aplicació (cas 1) es realitza a mode pilot, amb l'objectiu de validar tot allò dissenyat. La segona aplicació (cas 2) es realitza a una titulació diferent. Esmentar també que mitjançant l'estudi de cas 1 es preveu dissenyar instruments de caràcter quantitatiu, els quals s'apliquen a l'estudi de cas 2.

Avaluació. L'avaluació es realitza de manera continuada des de l'inici fins al final de l'aplicació, i s'estableix una comunicació i observació constant amb els diferents participants a través d'entrevistes, qüestionaris, observació participant i registre en el diari de camp, anàlisi d'informes automàtics de l'eina d'e-tutoria, etc.

Millora i redisseny. Fruit de l'avaluació s'identifiquen debilitats, forteses, amenaces i oportunitats. Aquests permeten decidir quins aspectes cal canviar per millorar el procés. Preses aquestes decisions es procedeix al redisseny.

Quant al tipus de dades amb què treballem, podem dir que es tracta d'una recerca que extreu i analitza dades mixtes, ja que s'obtiniran dades quantitatives (no influenciades per la

subjectivitat de la investigadora) i qualitatives que aportaran major riquesa i aprofundiment a l'estudi. Per tant, es combinaran estratègies qualitatives i quantitatives tot analitzant entrevistes individuals i en grup, qüestionaris, diari de camp.

5.5. Rigor científic

El repte de les investigacions qualitatives és el de donar raons creïbles o proves suficients per preservar criteris de científicitat com el valor de veracitat, aplicabilitat, consistència i neutralitat.

És per aquest motiu que el rigor científic és l'eix central de totes les estratègies qualitatives (observació, investigació – acció, entrevista en profunditat, etc.).

Lincoln i Guba (1985), citat a Latorre et al (1997, p. 216), van establir una sèrie de criteris que permeten valorar la credibilitat de la investigació naturalista, és a dir, controlar que la mesura no estigui deformada pels instruments emprats, la subjectivitat dels informants o l'arbitrarietat de la interpretació. El quadre següent mostra aquests criteris en relació amb la metodologia quantitativa:

CRITERI	METODOLOGIA QUANTITATIVA	METODOLOGIA QUALITATIVA
Valor de veracitat. Isomorfisme de les dades recollides i la realitat.	Validesa interna.	Credibilitat/Veracitat.
Aplicabilitat. Possibilitat d'aplicar els descobriments a altres contextos.	Validesa externa/generalització.	Transferibilitat.
Consistència. Grau en què es repetirien els resultats de replicar-se la recerca.	Fiabilitat.	Dependència.
Neutralitat. Seguretat que els resultats no estan esbiaixats.	Objectivitat.	Confirmabilitat.

Taula 5.1: Rigor científic. Font: Latorre et al. (1997, p. 216).

En aquesta recerca s'han cuidat cadascun dels criteris de rigor científic de la manera següent:

Credibilitat. Es refereix al grau de confiança en el qual s'ha copsat la realitat; intenta comprendre-la en profunditat de manera holística, l'equivalent de la validesa en l'avaluació tradicional. És l'aspecte més preuat de la investigació qualitativa.

La principal estratègia que s'ha utilitzat per assegurar la credibilitat dels resultats ha estat la triangulació¹ de dades a través del punt de vista dels diferents participants i a través de diferents instruments:

Participants	S'ha contrastat la percepció dels estudiants amb la dels tutors/es i equips directius.
Instruments	L'observació participant i el registre en el diari de camp s'ha triangulat amb les dades obtingudes de les entrevistes, qüestionaris i l'anàlisi documental.

Taula 5.2: Triangulació.

Transferibilitat. Persegueix determinar el grau en què els resultats de la recerca són generalitzables o aplicables en altres contextos; si bé la generalització no és un objectiu de la investigació qualitativa (que busca, fonamentalment, la comprensió de la realitat estudiada), el que es pretén amb aquest criteri és establir clarament les característiques de la mostra i descripció exhaustiva del context de manera que sigui possible identificar els límits i potencials de la transferibilitat.

Per garantir la transferibilitat s'ha procurat definir exhaustivament el context on s'aplica la investigació i ser respectuós amb el procés de disseny, implantació i anàlisi de dades, amb la finalitat de facilitar una possible repetició de l'estudi.

Per altra banda, la repetició dels cicles de la investigació en dos titulacions diferents aporta abundant informació que permet comparar el context de recerca amb el d'altres contextos possibles.

Dependència. És el grau en què els resultats es tornarien a replicar en subjectes o contextos similars. En la investigació qualitativa aquest concepte resulta problemàtic, ja que s'entén que el món social està en permanent canvi.

Per garantir la dependència s'ha deixat constància de com es van recollir les dades i com es van interpretar. A través del diari de la investigadora es poden observar, concretament, els processos de decisió.

1. Molts autors citen la triangulació com una de les tècniques més característiques de la metodologia qualitativa. El seu principi bàsic consisteix a recollir observacions d'una situació des de diversos angles o perspectives per comparar-les i contrastar-les.

El procés de tutoria realitzat per les directores de la tesi també ha col·laborat en l'auditoria de la dependència, la qual cosa ha permès observar si els processos d'investigació seguits eren acceptables o no.

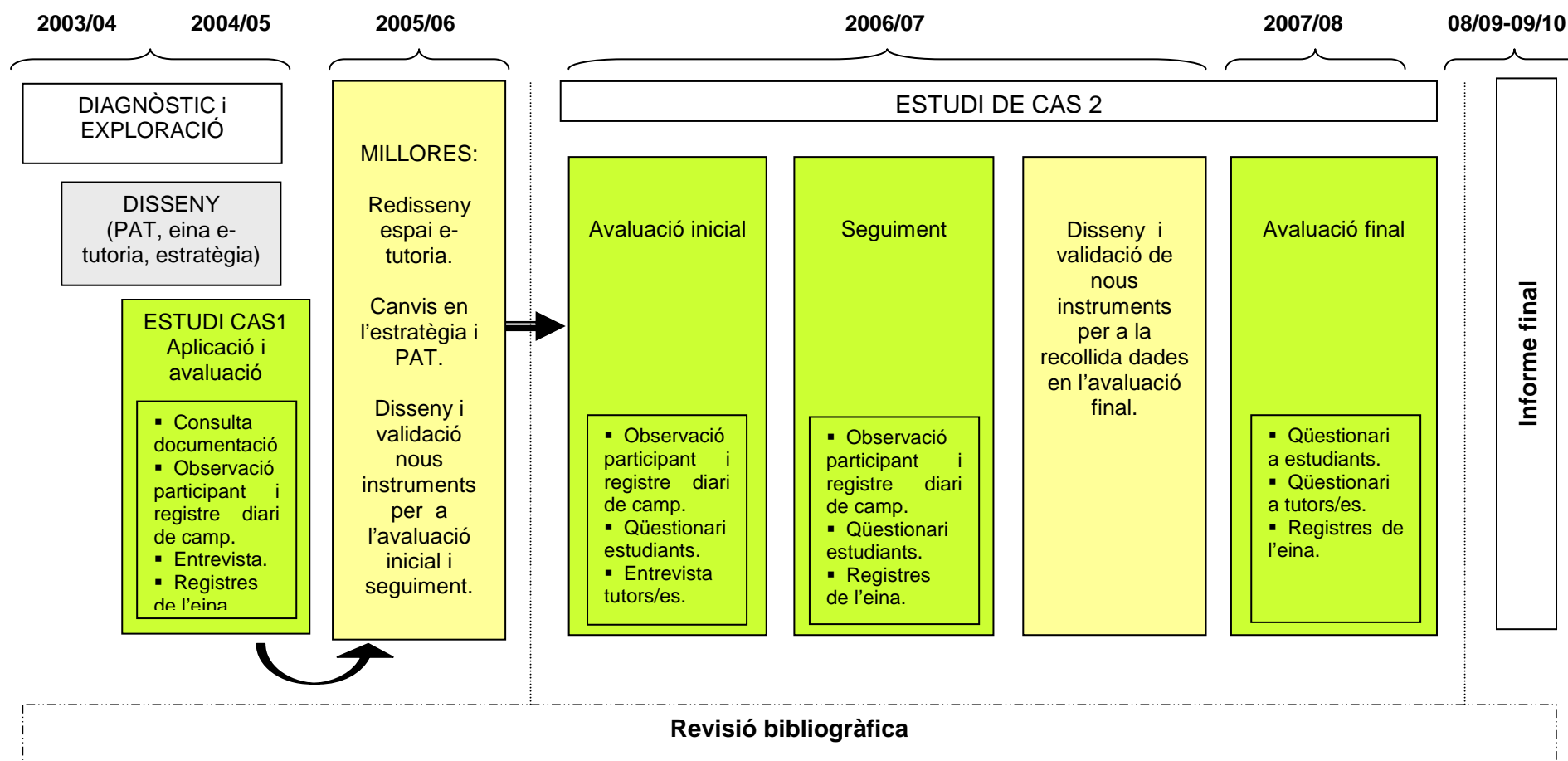
Confirmabilitat. Es proposa assegurar que els resultats de la recerca són reflex dels subjectes estudiants i de la mateixa investigació, i no el producte del biaix, judici o interès de l'investigador/a.

La confirmabilitat s'ha garantit a través de descriptors de baixa inferència² i a través de la tutoria de tesi on les directores han jugat un paper d'advocat del diable.

2. Registres de la realitat de la manera més precisa possible: citacions textuais d'aportacions dels participants i explicació del procés aplicat, i dificultats trobades en el diari de camp.

5.6. Disseny del procés de recerca. Cronograma i fases

El disseny previ del procés de recerca es mostra en la gràfica següent:



Imatge 5.2: Disseny del procés de recerca.

Tal com la imatge 5.2 indica, el nostre procés de recerca comença el curs 2003-2004 i finalitza el curs 2008-2009:

- En primer lloc, entre el curs 2003-2004 i l'inici del curs 2004-2005 es preveu una avaluació de diagnòstic de la situació de la tutoria acadèmica a la URV (a través de consulta de documentació i consultes amb equips directius de centre), com també una exploració bibliogràfica vers l'orientació en l'àmbit universitari, experiències en e-tutoria i eines dissenyades.
- Amb els resultats del diagnòstic inicial, la investigadora preveu dissenyar el PAT de la URV, el disseny del procés d'implantació en suport tecnològic i el disseny de l'eina d'e-tutoria.
- Durant el curs 2004-2005 es preveu aplicar i avaluar el disseny realitzat a través d'un primer estudi de cas. Aquest estudi també ha de facilitar la construcció d'uns instruments de recollida de dades per ser aplicats a un estudi de cas d'una durada molt més llarga que l'estudi de cas 1.
- L'estudi de cas 1 ha de permetre determinar les accions de millora a dur a terme el curs 2005-2006.
- Aplicades aquestes millores, la investigadora preveu realitzar un segon estudi de cas d'una major durada que l'estudi de cas 1. En aquest moment el procés d'investigació consisteix a:
 - o Realitzar una avaluació inicial (aproximació al context) a través de reunions amb l'equip directiu i l'equip docent, d'un qüestionari inicial a estudiants, d'una entrevista estructurada a tutors/es (2006-2007).
 - o Aplicar el procés d'implantació de la tutoria acadèmica a través de les TIC (2006-2007 i 2007-2008).
 - o Realitzar un seguiment de l'experiència a través de reunions de seguiment amb tutors/es, qüestionari a estudiants i informes de l'eina d'e-tutoria (2006-2007).
 - o Realitzar una avaluació final a través d'un qüestionari a tutors/es, un qüestionari a estudiants i informes automàtics de l'eina d'e-tutoria (2007-2008).
- Analitzats els resultats obtinguts de l'estudi de cas 2 es redacta l'informe final, les conclusions, propostes i recomanacions (2008-2009 i 2009-2010).

5.7. Context de la investigació

El context on es desenvolupa la investigació és la Universitat Rovira i Virgili de Tarragona, una institució pública de nova creació. Va ser creada el 1999 pel Parlament de Catalunya, a partir de centres ja existents, i es va recupera així la Universitat de Tarragona del segle XVI.

La URV disposa de dotze centres propis i dos d'adscrits que, en l'actualitat, es distribueixen entre Tarragona, Reus, Vila-seca, Tortosa i el Vendrell.

Des d'aquests, s'imparteixen cinquanta-quatre ensenyaments de primer i segon cicle i vint-i-set graus que actualment aprofiten 11.410 estudiants i imparteixen 1.542 professors, dels quals 862 són associats (informe Estat de la Docència, 2010³). També s'ofereixen postgraus, doctorats i màsters en els quals estudien 1.113 estudiants.

Atès que la investigació que es presenta va començar el curs 2003-2004, a continuació mostrem com ha anat evolucionant el nombre d'estudiants de la URV:

	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Alumnes matriculats 1r i 2n cicle	11.410	11.194	10.988	11.329	11.835	12.205	12.610

Taula 5.3: Nombre d'estudiants de la URV. Font: Informe anual del rector al Claustre (2006) i informe Estat de la Docència (2010).

A continuació presentem les facultats, escoles tècniques superiors i escoles universitàries que configuren la URV:

Les facultats de la URV són: Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia; Facultat de Lletres; Facultat de Química; Facultat de Medicina i Ciències de la Salut; Facultat de Ciències Jurídiques; Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials; Facultat d'Enologia.

Les escoles tècniques superiors són: Escola Tècnica Superior d'Enginyeria; Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química; Escola Tècnica Superior d'Arquitectura (ETSA).

Les escoles universitàries són: Escola Universitària d'Infermeria; Escola Universitària de Turisme i Oci.

Un altre camp bàsic de la URV és la investigació. Per aconseguir un alt nivell de qualitat en aquest terreny, es potencien els instituts de recerca i els centres d'innovació, com a elements clau per a la transferència de tecnologia.

³ Material policopiat

El treball d'investigació d'aquesta tesi s'ha dut a terme en una primera fase a una llicenciatura de la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales (FCEE a partir d'ara), Economia, i en una segona fase a un màster de la Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia (FCEP a partir d'ara), Màster en Tecnologia Educativa: e-Learning i Gestió del Coneixement.

Els motius pels quals es van seleccionar aquestes titulacions van ser:

- Participació activa en el procés d'adaptació a l'EEES

Tant la titulació d'Economia com el Màster en Tecnologia Educativa participaven en el procés d'adaptació dels ensenyaments a l'EEES, sent pilots d'adaptació a l'EEES de la Generalitat de Catalunya entre els cursos acadèmics 2003-2004 fins al 2006-2007 (Economia) i 2004-2005 fins al 2006-2007 (Màster en Tecnologia Educativa).

Un dels paràmetres de qualitat a implantar en el procés d'adaptació a l'EEES és l'orientació dels estudiants i la tutoria acadèmica.

Per tant, concretar un procés d'orientació esdevenia una necessitat en els dos ensenyaments i proposar-los la investigació suposaria donar-hi una primera resposta.

Cronològicament la investigació va portar-se a terme primer amb la titulació d'Economia i després amb el Màster perquè la titulació d'Economia va començar a ser pilot de la Generalitat de Catalunya el curs 2003-2004; el Màster en Tecnologia Educativa va començar més tard, el curs 2004-2005.

- Titulacions diferents i de nivell diferent (grau i màster)

La investigadora va seleccionar titulacions diferents i de nivell diferent (grau i màster) perquè aquest fet li permetia contrastar si el PAT, l'eina d'e-tutoria i el procés d'implantació dissenyat era transferible a diferents titulacions dins del context de la URV. A través d'aquest contrast la investigació aportava major rigor científic segons els criteris presentats per Guba (1985).

- Quantitat d'estudiants de nou accés a primer

Atès que plantegem una investigació qualitativa, la investigadora va considerar que una quantitat aproximada de 20 estudiants facilitaria realitzar un seguiment en profunditat del procés d'investigació.

En aquest sentit, en la titulació d'Economia el curs 2004-2005 hi havia 20 matrícules de nou accés a 1r curs.

En la titulació del Màster en Tecnologia Educativa el curs 2006-2007 es matriculaven a la URV i UdL⁴ uns 28 estudiants.

- Aproximació de la investigadora al context

Un aspecte que es va tenir en compte va ser l'aproximació que hi havia entre les dues titulacions i la investigadora. La investigadora coneixia les dues titulacions fruit del seu exercici professional, el qual es basava a donar suport psicopedagògic per a la implantació dels paràmetres de qualitat metodològics que planteja el procés de convergència europea. La investigadora en el seu context professional donava suport a la persona responsable de titulació i als professors d'ambdues titulacions, i amb Economia va realitzar un estudi amb els estudiants de primer curs. El treball professional realitzat amb ambdues titulacions facilitava una major comprensió de la realitat, un element essencial en la investigació qualitativa.

5.7.1. Aproximació al context i accés als participants

Cas 1. Llicenciatura en Economia

Pel que fa a la titulació d'Economia el primer contacte es va realitzar a través del degà del Centre mitjançant un correu electrònic en el qual s'exposaven les motivacions de l'estudi i es demanava la col·laboració de l'ensenyament d'Economia. També es proposava la realització d'una reunió amb l'Equip Directiu per a una millor explicació.

Posteriorment, es va realitzar la reunió amb l'Equip Directiu del Centre en la qual la investigadora va exposar el projecte i l'Equip Directiu va decidir de participar a través de la titulació d'Economia. Es va assignar la responsable d'Ensenyament com a coordinadora del PAT.

La responsable d'Ensenyament va presentar el projecte al professorat d'Economia i d'aquests es van presentar 4 persones voluntàries. Posteriorment, va facilitar les dades dels tutors/es a la investigadora.

Quant als estudiants, la responsable d'Ensenyament i la investigadora els van presentar el projecte en finalitzar una classe. Es va proposar als estudiants que qui no volgués participar que ho comunicués a la responsable, 22 estudiants van decidir participar en l'estudi.

4 El Màster és interuniversitari, de manera que els estudiants poden matricular-se des de diverses universitats (Universitat de Sevilla, Universitat de Múrcia, Universitat de les Illes Balears, Universitat de Lleida i Universitat Rovira i Virgili de Tarragona). A la investigació es va decidir que participarien únicament els estudiants matriculats a la URV i UdL per motius organitzatius.

Cas 2. Màster en Tecnologia educativa

Pel que fa al Màster en Tecnologia Educativa, la directora era una de les directores que dirigeix aquesta investigació. De manera que va ser ella mateixa qui va proposar a la investigadora de formar part de l'estudi de cas 2.

A partir d'aquí es va realitzar una reunió amb l'equip coordinador del Màster format per la directora i el coordinador del Màster. En aquesta reunió la investigadora va exposar el projecte i la direcció del Màster va estar-hi conforme. Es va assignar el coordinador del Màster com a coordinador del PAT.

L'equip coordinador del Màster va presentar el projecte al professorat juntament amb la investigadora. Posteriorment, va facilitar a la investigadora les dades dels tutors/es participants.

Quant als estudiants, el coordinador va informar-los del projecte per correu electrònic i en cas de no voler-hi participar va demanar que ho comunicessin. Posteriorment, va facilitar les dades dels estudiants que participarien a la investigació.

5.7.2. Participants a l'estudi

Al llarg de la investigació es preveu la participació de diferents perfils, cada un amb les seves funcions. Tots participen com a informants clau per a la recollida de dades, la qual cosa facilita la triangulació de la informació. A continuació els esmentem:

- Investigadora: dissenya el PAT de la URV, l'eina d'e-tutoria i el procés de suport per integrar l'e-tutoria. Aplica el procés de suport per a la implantació de l'e-tutoria i recull dades per a l'avaluació.
- Experts en TIC: realitzen el disseny informàtic de l'eina d'e-tutoria i asseguren el seu bon funcionament i manteniment. Aporten el punt de vista d'expert informàtic pel que fa a la validació de l'espai de l'e-tutoria en la fase de disseny de l'eina.
- Equip Directiu de Centre i coordinació del Màster: es persegueix la seva implicació per desenvolupar el projecte que es presenta. Aporta el punt de vista institucional en el procés de recollida de dades.
- Coordinador del PAT: col·labora amb la investigadora per tal que el procés d'investigació ajudi a la titulació a donar resposta al paràmetre de qualitat de l'EEES. Triangula el punt de vista dels tutors/es i aporta un punt de vista global en la recollida de dades.
- Tutors/es: desenvolupen l'e-tutoria. Faciliten el punt de vista de l'agent que desenvolupa l'acció tutorial en la recollida de dades.

- Estudiants: participen activament en el procés com a beneficiaris del procés de l'e-tutoria i aporten el respectiu punt de vista en la recollida de dades.

5.8. Instruments de recollida de dades

5.8.1. Selecció i disseny dels instruments

Els instruments de recollida de dades se seleccionen i dissenyen a partir dels factors definits.

Aquests factors evidencien la necessitat d'extreure dades qualitatives i quantitatives. Per aquest motiu seleccionem instruments que donin resposta a aquests dos tipus de dades.

5.8.1.1. Selecció i disseny dels instruments per a la fase de diagnòstic

Els instruments seleccionats per la fase de diagnòstic són l'anàlisi documental i l'entrevista. Les dades recollides amb aquests instruments han de permetre conèixer la situació de partida del context on es desenvoluparà la tesi, concretament el factor de *marc institucional*.

Pel que fa a l'anàlisi documental s'analitzen quatre documents:

- Pla estratègic de docència (2003): aquest document reflecteix el consens d'un pla general de millora docent guiat pels principis que inspiren la denominada harmonització europea. És el marc de referència de la URV i al mateix temps el punt de partida d'un procés de canvi i millora per situar-se en la societat de la informació i del coneixement, i projectar-se cap a l'excel·lència.
- Informe de Docència 2003: aquest informe facilita una visió genèrica de la docència a la URV; una "foto fixa" organitzada en quatre grans blocs: l'accés a la universitat, els alumnes, els professors i els recursos per a la docència.
- Estudi "La incorporació a la Universitat. El 1r quadrimestre de 1r curs" (curs 2003-2004, curs 2004-2005): l'objectiu d'aquest estudi és "definir els factors que determinen la transició de la secundària, batxillerat i cicles formatius de grau superior, a la universitat perquè aquest procés tingui èxit".
- Informe diagnòstic dels alumnes de 1r curs (curs 2003-2004, curs 2004-2005): L'objectiu d'aquest document és oferir una descripció genèrica de les característiques dels alumnes de 1r, de manera que permeti al professorat executar les accions oportunes en termes d'anàlisi, contextualització i adaptació a l'audiència cap a les quals es dirigeix l'acció docent.

Amb la finalitat d'ampliar i contrastar la informació obtinguda, com també analitzar les dificultats i problemes percebuts s'han elaborat i aplicat entrevistes als equips directius de cada centre de la URV.

L'objectiu de l'entrevista és conèixer com entenen la tutoria, quines accions s'han dut a terme fins al moment i quines dificultats o obstacles identifiquen. Per aquest motiu l'entrevista

s'estructura en un primer bloc descriptiu sobre l'experiència del centre pel que fa a la tutoria; un segon bloc que demana la interpretació de l'equip directiu sobre l'experiència realitzada i la tutoria en si. El tipus d'entrevista que dissenyem és semiestructurada i es parteix d'una plantilla per recollir la informació sobre els factors previstos.

5.8.1.2. Selecció i disseny dels instruments per a l'estudi de cas 1: Economia

Els instruments seleccionats per a l'estudi de cas 1 són l'anàlisi documental, l'observació participant, l'enregistrament de dades en el diari de camp, l'entrevista i l'anàlisi dels informes automàtics de l'eina d'e-tutoria.

L'anàlisi documental es realitza sobre l'estudi "La incorporació a la Universitat. El 1r quadrimestre de 1r curs" aplicat a la titulació d'Economia durant el curs 2004-2005 amb l'objectiu d'observar el factor *marc institucional*, i en concret conèixer les expectatives i necessitats d'orientació dels estudiants de primer curs.

S'opta per l'observació participant i el registre en el diari de camp, perquè aquests tipus d'instruments de caràcter qualitatiu permeten obtenir dades del procés, les quals ocupen un punt destacat en aquesta investigació.

El diari de camp és digital i consta de l'estructura següent: títol del registre; data del registre; tipus d'activitat observada/realitzada; objectiu de l'activitat; desenvolupament de l'activitat; documentació treballada; acords presos; dificultats o dubtes plantejats; preocupacions i propostes plantejades.

L'observació participant i el registre al diari de camp està previst utilitzar-los en diversos moments del procés d'integració de l'e-tutoria, en concret aquests són:

- La reunió amb l'Equip Directiu del Centre a l'inici de l'estudi pilot. L'objectiu d'aquesta reunió és presentar el projecte d'investigació, implicar l'Equip Directiu del Centre i recollir dades sobre el factor marc institucional (la cultura del centre vers l'e-tutoria i el tipus de tradició en tutoria).

La reunió consta de tres parts: en la primera, es presenta la investigació, el PAT general i l'eina; a continuació es demana l'opinió de l'Equip Directiu vers la seva viabilitat i enfocament; finalment, es pregunta sobre l'experiència prèvia del centre pel que fa a tutories (existència d'un Pla d'acció tutorial, assignació de tutors/es a estudiants; realització de tutories, existència d'un seguiment i avaluació d'aquestes; existència d'un reconeixement del tutor/a; accions de difusió).

- Reunió amb el coordinador del PAT del centre a l'inici de l'estudi pilot: l'objectiu d'aquesta reunió és contrastar el PAT general de la URV i concretar-lo a la realitat de l'FCEE. S'observa el factor *planificació del PAT*. D'altra banda, també es persegueix aconseguir dades en relació amb les expectatives i experiència prèvia en tutories de la responsable (factor *marc institucional*) i la valoració que fa de l'eina (factor *eina d'e-tutoria*).

La reunió s'estructura en tres parts: un primer bloc introductori on es pregunta per l'experiència prèvia i la valoració d'aquesta; un segon bloc on es contrasta el PAT general amb la realitat d'Economia; un tercer bloc on es pregunta per la facilitat en l'ús de l'eina d'e-tutoria i la seva utilitat.

- Al taller amb tutors/es a l'inici de l'estudi pilot: l'objectiu del taller és: presentar el PAT i familiaritzar els tutors/es amb l'eina d'e-tutoria. D'altra banda, també pretén conèixer l'actitud dels tutors/es vers l'e-tutoria (factor *marc institucional*), valorar la planificació del PAT (factor *planificació del PAT*) i valorar l'eina d'e-tutoria (factor *eina d'e-tutoria*).

El taller s'estructura en dues parts: la primera part és expositiva i es presenta el PAT i l'eina d'e-tutoria; la segona part és oberta i els tutors/es han d'explicar el seu punt de vista vers el PAT i l'eina.

- Al taller amb els estudiants a l'inici de l'estudi pilot: l'objectiu d'aquest taller és, per una banda, presentar i contrastar el PAT amb els estudiants (factor *planificació del PAT*). D'altra banda, també pretén conèixer la sensibilitat dels estudiants vers la tutoria (factor *marc institucional*) i el seu punt de vista vers l'eina d'e-tutoria (factor *eina d'e-tutoria*).

El taller va dirigit a tot el grup d'estudiants tutoritzats i s'estructura en dues parts: la primera part és expositiva on es presenta el PAT i l'eina d'e-tutories; la segona part és oberta i els estudiants han d'explicar el seu punt de vista vers el PAT i l'eina.

L'entrevista s'utilitza amb l'objectiu de triangular la informació. Es realitza al responsable de la tutoria i als estudiants:

- Entrevista amb la coordinadora del PAT de l'FCEE: es realitza una entrevista amb la coordinadora al final del pilot. L'objectiu de l'entrevista final és realitzar una valoració del procés dut a terme (factors: *planificació de PAT, formació de tutors/es, difusió a estudiants, desenvolupament de l'acció tutorial i eina d'e-tutoria*).

L'entrevista s'estructura en tres blocs: el primer recull informació sobre el procés dut a terme i la utilitat de la tutoria; el segon recull informació sobre la utilitat de l'espai d'e-tutoria i possibles millores; finalment, el tercer pregunta sobre els punts forts i febles en general.

- Entrevista amb els estudiants: es preveu realitzar una entrevista al final de l'estudi pilot. L'objectiu és realitzar una valoració del desenvolupament de l'acció tutorial i l'eina d'e-tutoria. És una entrevista en grup i s'estructura en cinc blocs: (a) participació a la tutoria acadèmica; (b) satisfacció vers la tutoria realitzada; (c) expectatives vers la tutoria al llarg de la carrera; (d) valoració de l'eina d'e-tutoria; (e) valoració general.

També s'utilitza com a instrument de recollida de dades l'anàlisi dels correus electrònics d'acompanyament i seguiment de tutors/es: la investigació preveu enviar correus electrònics als tutors/es durant l'aplicació del pilot amb la finalitat de realitzar un seguiment de la seva tasca. En aquests correus es pregunta per l'experiència duta fins al moment i se'ls dona orientacions vers les pròximes tutories. Es pretén observar el factor coordinació i acompanyament de tutors/es.

Finalment també s'analitzen els informes automàtics de l'eina d'e-tutoria. Tal com s'explica en el capítol 4, l'eina ofereix la possibilitat de facilitar informació automàtica. Aquesta informació està relacionada amb el factor *desenvolupament de l'acció tutorial* i el factor *eina d'e-tutoria*. La tipologia i la naturalesa de les dades que es preveu analitzar són: dades qualitatives en relació amb el tipus de tutoria realitzada, contingut i moment de realització; dades quantitatives en relació amb els accessos i ús de l'eina en si.

La investigació preveu utilitzar les dades qualitatives obtingudes en aquesta fase per dissenyar instruments de caràcter quantitatiu com el qüestionari. El qüestionari està previst aplicar-lo a l'estudi de cas 2.

5.8.1.3. Selecció i disseny dels instruments per al cas 2: Màster en Tecnologia Educativa

En l'estudi de cas 2, a més de l'observació, el registre en el diari de camp, l'entrevista i l'anàlisi dels informes automàtics de l'eina d'e-tutoria, també s'utilitza el qüestionari.

El motiu d'incorporar el qüestionari a l'estudi de cas 2 rau en el fet que aquest té una durada de dos cursos acadèmics (a diferència del que dura quatre mesos), i necessitem recollir i analitzar dades d'una manera més eficient. En aquest sentit, el qüestionari dona més facilitat en l'anàlisi i tractament de la informació, gràcies a la possibilitat d'homogeneïtzació i estandardització de respostes (Colás i Buendia, 1998).

A continuació presentem tots els instruments utilitzats per a la recollida de dades.

L'observació i el registre al diari de camp s'utilitza en diversos moments del procés d'integració de l'e-tutoria, en concret són:

- La reunió mantinguda amb la directora i coordinador del Màster per presentar el projecte d'investigació, aconseguir la seva implicació i recollir dades sobre el factor marc institucional (cultura del màster vers l'e-tutoria i el tipus de tradició en tutoria).

La reunió consta de tres parts: en la primera, es presenta la investigació, el PAT general i l'eina; a continuació es demana l'opinió vers la seva viabilitat i enfocament; en la tercera part, es pregunta sobre l'experiència prèvia del Màster quant a tutories (existència d'un Pla d'acció tutorial, assignació de tutors/es a estudiants; realització de tutories, existència d'un seguiment i avaluació d'aquestes; existència d'un reconeixement del tutor/a; accions de difusió) i un segon bloc sobre l'enfocament i sensibilització vers la tutoria. La reunió mantinguda amb l'equip docent per presentar i contrastar el PAT general de la URV i l'eina, i aconseguir la seva implicació en l'aplicació ambdós. S'observa el factor *marc institucional, planificació del PAT i eina d'e-tutoria*.

- La reunió amb la directora i coordinador del Màster per concretar el disseny i planificació del PAT del Màster. S'observa el factor *planificació del PAT i eina d'e-tutoria*.
- El taller realitzat amb els tutors/es amb l'objectiu de familiaritzar-los amb l'eina d'e-tutoria i explicar els protocols d'e-tutoria per al Màster. S'observen els factors: *planificació del PAT, formació de tutors/es i eina d'e-tutories*.
- La difusió realitzada als estudiants per informar què és el PAT, la tutoria i qui és el tutor/a. S'observa el factor *difusió*.
- Les reunions de seguiment i acompanyament de tutors/es durant el desenvolupament de l'e-tutoria. S'observen els factors: *coordinació i acompanyament de tutors/es, desenvolupament de l'acció tutorial i eina d'e-tutories*.

L'entrevista es dissenya i s'aplica als tutors/es del Màster. És individual i s'aplica a l'inici de l'estudi de camp amb la finalitat de conèixer el factor *marc institucional* (la tradició i sensibilitat dels tutors/es vers l'e-tutoria). És una entrevista estructurada en dos blocs: un de primer, on es pregunta sobre l'experiència prèvia en e-tutories, la formació rebuda quant a tutories i l'ús habitual de les TIC; i un de segon, on es pregunta vers les expectatives en relació amb la tutoria.

Els qüestionaris es dissenyen i s'apliquen als estudiants i tutors/es. En concret es dissenyen quatre qüestionaris:

- Qüestionari inicial per als estudiants: l'objectiu d'aquest qüestionari és conèixer el factor *marc institucional* (tradició en e-tutoria dels estudiants —experiència prèvia, ús de les TIC— i expectatives vers l'e-tutoria). Es dissenya en format digital i es preveu enviar-lo

per correu electrònic, ja que el Màster és de caràcter semipresencial i els estudiants matriculats a la URV i UdL poden ser de procedències molt diverses.

El disseny del qüestionari segueix els blocs de preguntes i tipus de resposta següents:

Blocs de preguntes	Tipus de resposta
Presentació del qüestionari i del seu objectiu.	No hi ha pregunta.
Dades de caràcter general: edat, sexe, NIF.	Selecció d'una opció. Camp obert.
Dades d'ús de les TIC.	Selecció d'una opció.
Dades sobre l'experiència prèvia en tutoria acadèmica.	Selecció d'una o més d'una opció. Camp obert.
Expectatives vers la tutoria acadèmica al Màster.	Selecció d'una o més d'una opció. Camp obert.

Taula 5.4: Estructura del qüestionari inicial per a estudiants

- Qüestionari de seguiment dirigit als estudiants: l'objectiu és realitzar un seguiment del desenvolupament de l'acció tutorial des del punt de vista dels estudiants. En concret, es pretén recollir dades en relació amb els factors *planificació del PAT*, *difusió*, *desenvolupament de l'acció tutorial* i *eina d'e-tutoria*.

El disseny del qüestionari segueix els blocs de preguntes i tipus de resposta següents:

Blocs de preguntes	Tipus de resposta
Presentació del qüestionari i del seu objectiu.	No hi ha pregunta.
Dades de caràcter general.	Camp obert.
Participació a les tutories acadèmiques.	Selecció d'una opció.
Aspectes que es consideren importants perquè la tutoria acadèmica tingui èxit.	Escala Lickert.
Ús de l'espai de l'e-tutoria i la seva valoració.	Selecció d'una opció. Escala Lickert.

Blocs de preguntes	Tipus de resposta
Aportacions i reptes de les TIC.	Escala Lickert.
Satisfacció de l'estudiant vers planificació i estructura.	Escala Lickert.
Percepció d'impacte.	Camp obert.
Valoració general.	Camp obert.

Taula 5.5: Estructura del qüestionari de seguiment dirigit als estudiants.

Es preveu la seva implementació a través del correu electrònic.

- Qüestionari final dirigit als estudiants: a través d'aquest qüestionari es pretén realitzar una valoració final de tot el procés des del punt de vista de l'estudiant. Es pretén recollir dades en relació amb els factors *planificació del PAT*, *difusió*, *desenvolupament de l'acció tutorial* i *eina d'e-tutoria*. Els objectius concrets són:
 - Conèixer dades vers la participació a l'e-tutoria (quantitat, modalitat, tipus de consulta, valoració) i conèixer els motius de no-participació en cas que la participació hagi estat baixa.
 - Conèixer la valoració de la planificació i dels elements estructurals del PAT.
 - Conèixer la percepció d'impacte de la tutoria acadèmica.
 - Conèixer l'ús de l'espai d'e-tutories per part dels tutors/es i conèixer els motius de no ús en cas que hagi estat baix o nul.
 - Conèixer la valoració de l'espai d'e-tutories.
 - Conèixer les aportacions i reptes de les TIC des del punt de vista de l'estudiant.
 - Conèixer la valoració general que realitzen els estudiants.

El disseny del qüestionari s'estructura en blocs de preguntes relacionades amb cada un dels objectius. A continuació mostrem el bloc i el tipus de resposta que requereix:

Bloc	Tipus de pregunta
Presentació del qüestionari i del seu objectiu.	No hi ha pregunta.
Dades de caràcter general (dades d'identificació).	Desplegables i selecció d'una opció.
Realització de tutories acadèmiques (nombre, modalitat, tipus de consulta per part dels estudiants, valoració i motius de no-participació —si és el cas—).	Selecció d'una opció. Escala Lickert. Camp obert.
Valoració de la planificació i elements estructurals del PAT. Valoració de l'e-tutoria en general.	Escala Lickert. Camp obert.
Percepció d'impacte de la tutoria acadèmica.	Escala Lickert. Camp obert.
Ús de l'espai de l'e-tutoria i motius de no ús —si és el cas.	Selecció d'una opció. Escala Lickert. Camp obert.
Valoració de l'espai de l'e-tutoria.	Escala Lickert Camp obert.
Reptes i aportacions de les TIC a la tutoria acadèmica.	Escala Lickert. Camp obert.
Punts forts i punts febles.	Camp obert.

Taula 5.6: Estructura del qüestionari final dirigit a estudiants.

Aquest qüestionari es dissenya com un formulari web en el qual els estudiants hi accedeixen a través d'una pàgina web. També permet extreure les dades obtingudes en format Excel i exportar-les al programa estadístic SPSS. S'opta per aquesta estratègia perquè facilita l'accés, l'estructuració i l'anàlisi de dades de la investigació. A continuació presentem a mode d'exemple una imatge del qüestionari virtual:

9. ¿Qué valoración haría de las tutorías académicas?

Positiva Negativa

10. ¿Que piensa de las tutorías académicas en que ha participado?

	Nada de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
La difusión de la tutoría académica (saber qué es, en qué consiste y quien es mi tutor) ha sido correcta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las expectativas que tenía con la tutoría académica eran coherentes con los objetivos de la misma.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero adecuado que el/la tutor/a sea uno/a de los/las profesores/as del estudiante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo que he dedicado a la tutoría ha sido adecuado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El momento de inicio de la tutoría ha sido adecuado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La comunicación con mi tutor/a ha sido tan frecuente como he necesitado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los temas tratados en las tutorías han dado respuesta a mis necesidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Imatge 31: Qüestionari final dirigit a estudiants.

- Qüestionari final dirigit als tutors/es: a través d'aquest qüestionari es pretén realitzar una valoració final de tot el procés des del punt de vista dels tutors/es. Es pretén observar els factors de *planificació del PAT*, *coordinació i acompanyament de tutors/es*, *formació de tutors/es*, *desenvolupament de l'acció tutorial* i *eina d'e-tutoria*. Els objectius concrets són:
 - o Conèixer dades vers la participació a l'e-tutoria (quantitat, modalitat, tipus de consulta, valoració).
 - o Conèixer la valoració de la planificació, coordinació i elements estructurals del PAT.
 - o Conèixer l'ús de l'espai de les e-tutories per part dels tutors/es.
 - o Conèixer la valoració de l'espai de les e-tutories.
 - o Conèixer les aportacions i reptes de les TIC des del punt de vista dels tutors/es.
 - o Conèixer la valoració general que realitzen els tutors/es.

S'estructura en blocs de preguntes relacionades en cada un dels objectius. A continuació mostrem el bloc i el tipus de resposta que té:

Blocs de preguntes	Tipus de resposta
Presentació del qüestionari i del seu objectiu.	No hi ha pregunta.
Dades de caràcter general (dades d'identificació).	Desplegables i selecció d'una opció.
Realització de tutories acadèmiques (nombre, modalitat, tipus de consulta per part dels estudiants, valoració).	Selecció d'una opció. Escala Lickert.
Valoració de la comunicació establerta amb els estudiants.	Escala Lickert. Camp obert.
Valoració de la planificació i coordinació de la tutoria acadèmica.	Escala Lickert. Camp obert.
Ús de l'espai de l'e-tutoria.	Selecció d'una opció. Escala Lickert. Camp obert.
Valoració de l'espai de l'e-tutoria.	Escala Lickert. Camp obert.
Motius de no ús.	Selecció d'una opció. Camp obert.
Reptes i aportacions de les TIC a la tutoria acadèmica.	Escala de Lickert. Camp obert.
Punts forts i punts febles.	Camp obert.

Taula 5.7: Estructura del qüestionari final dirigit a tutors/es.

Aquest qüestionari també es dissenya com un formulari web. A continuació presentem una imatge a mode d'exemple:

QÜESTIONARI - Mozilla Firefox

Fitxer Edita Visualitza Historial Adreces d'interès Eines Ajuda

http://late-dpedago.urv.cat/

Més visitades

Participació tutories

6. ¿Ha realitzat tutories acadèmiques durant aquest curs?

No he realitzat tutories acadèmiques.

De 1 a 2 tutories acadèmiques per estudiant tutorat.

3 o més tutories acadèmiques per estudiant tutorat.

7. En cas que hagi realitzat tutories acadèmiques, aquestes han estat:

Únicament presencials

Únicament virtuals

S'ha combinat la comunicació virtual i presencial

8. ¿Quina valoració faria de les tutories acadèmiques?

Positiva Negativa

9. ¿Pot indicar el tipus de consultes realitzades pels estudiants?

	Mai (1)	Poc sovint (2)	Sovint (3)	Molt sovint (4)
Matrícula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dubtes administratius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Imatge 5.3: Qüestionari final dirigit a tutors/es.

Finalment també s'analitzen els informes automàtics de l'eina d'e-tutoria: a través d'aquests informes podem extreure informació relacionada amb el factor *desenvolupament de l'acció tutorial* i el factor *eina d'e-tutoria*. La tipologia i la naturalesa de les dades que es preveu analitzar són: dades qualitatives en relació amb el tipus de tutoria realitzada, contingut i moment de realització; dades quantitatives en relació amb els accessos i ús de l'eina en si.

5.8.2. Validació dels instruments

Els qüestionaris utilitzats per a la recollida de dades s'han validat mitjançant la prova de jutges. A continuació expliquem com s'ha procedit en la validació de cada un dels qüestionaris:

- Qüestionari inicial estudiants

El qüestionari va ser validat per un grup de cinc experts en l'àmbit de l'educació, l'orientació i tecnologia: una professora doctora de la Facultat de Ciències de l'Educació de la URV del Departament de Pedagogia, experta en orientació i TIC; una professora doctora de la Facultat de Ciències de l'Educació de la UdL del Departament de Pedagogia i Psicologia, experta en orientació i TIC; dos psicopedagogs i un pedagog professional de l'àmbit de l'orientació i tecnologia a la Universitat.

A través d'aquesta validació la investigadora va realitzar canvis al qüestionari, els quals van basar-se a: adaptar el qüestionari al context d'un màster internacional i tancar preguntes obertes. A l'annex es poden consultar els canvis en detall.

- Qüestionari de seguiment dirigit als estudiants

Aquest qüestionari va ser validat pel mateix grup de cinc experts que havia validat el qüestionari inicial. De fet, la investigadora va demanar la validació del qüestionari inicial i de seguiment al mateix temps. A l'annex es poden consultar els resultats de la validació.

- Qüestionari final dirigit a estudiants

Aquest qüestionari va ser validat per vuit experts en diferents àmbits de coneixement i amb experiència en el camp de la tutoria: cinc professors doctors de la URV, una professora doctora de la UdL i un doctor i tècnic de formació de l'ICE. Els àmbits de coneixement dels experts són: orientació i pedagogia (2); turisme (1); dret penal (2); química (2); enginyeria química (1). A l'annex es poden consultar els resultats de la validació.

- Qüestionari final dirigit a tutors/es

Aquest qüestionari va ser validat pel mateix grup d'experts que va validar el qüestionari final dirigit als estudiants. A l'annex es poden consultar els resultats de la validació.

5.8.3. Aplicació dels instruments

A continuació mostrem l'ordre cronològic en què es van aplicar els instruments:

PAS 1. DIAGNÒSTIC		
INFORMANT	QUAN	INSTRUMENT
Equips directius.	Octubre 2004.	Entrevista.
Documentació: Pla estratègic de docència; Informe de docència 2003; Estudi "La incorporació a la Universitat"; Informe Diagnòstic dels alumnes de 1r curs (2003-2004 i 2004-2005).	Juny – novembre 2004.	Anàlisi documental.

Taula 5.8: Instruments utilitzats a la fase de diagnòstic.

PAS 2. ESTUDI DE CAS 1: ECONOMIA		
INFORMANT	QUAN	INSTRUMENT
Equip Directiu del Centre.	Novembre 2004.	Observació participant i registre al diari de camp de la reunió inicial amb l'Equip Directiu del Centre.
Coordinadora del PAT a l'FCEE.	Desembre 2004.	Observació participant i registre al diari de camp de la reunió inicial amb la coordinadora del PAT.
Estudi "La incorporació a la Universitat. El 1r quadrimestre de 1r curs (2004-2005).	Gener 2005.	Anàlisi documental.
Tutors/es.	Gener 2005.	Observació participant i registre al diari de camp sobre el taller amb tutors/es.
Estudiants.	Gener 2005.	Observació participant i registre al diari de camp sobre el taller amb estudiants.
Tutors/es.	Març 2005.	Anàlisi dels correus electrònics de seguiment a tutors/es
Estudiants.	Maig 2005.	Entrevista final en grup.
Coordinadora del PAT a l'FCEE.	Juny 2005.	Entrevista final.
Espai de l'e-tutoria.	Al llarg del procés.	Anàlisi dels informes de l'eina d'e-tutoria.

Taula 5.9: Instruments utilitzats a la fase de l'estudi de cas 1.

PAS 3. ESTUDI DE CAS 2: MÀSTER EN TECNOLOGIA EDUCATIVA		
INFORMANT	QUAN	Instrument
Directora i coordinador del Màster.	Desembre 2005.	Observació participant i registre al diari de camp de la reunió mantinguda amb la directora i coordinador del Màster.
Equip docent.	Gener 2006.	Observació participant i registre al diari de camp de la reunió mantinguda amb l'equip docent.
Estudiants.	Octubre 2006.	Qüestionari inicial.
Tutors/es.	Novembre 2006.	Entrevista estructurada inicial.
Directora i coordinador del Màster.	Desembre 2006.	Observació participant i registre al diari de camp de la reunió mantinguda amb la directora i el coordinador del Màster per concretar el PAT.
Tutors/es.	Desembre 2006.	Observació participant i registre al diari de camp del taller realitzat als tutors/es.
Tutors/es.	Gener 2007.	Observació participant i registre al diari de camp de les reunions de seguiment amb tutors/es.
Tutors/es.	Maig 2007.	Observació participant i registre al diari de camp de les reunions de seguiment amb tutors/es.
Estudiants.	Setembre 2007.	Qüestionari de seguiment dirigit a estudiants.
Estudiants.	Maig 2008.	Qüestionari final dirigit a estudiants.
Tutors/es.	Maig 2008.	Qüestionari final dirigit a tutors/es.
Espai de l'e-tutoria.	Al llarg del procés.	Anàlisi dels informes de l'eina de l'e-tutoria.

Taula 5.10: Instruments utilitzats a la fase de l'estudi de cas 2.

5.9. Tècniques d'anàlisi i interpretació de dades

Les dades extretes d'estratègies qualitatives com les entrevistes, aportacions qualitatives als qüestionaris i diari de camp de la investigació es tracten a través de l'anàlisi de contingut estructurat en categories i subcategories. En l'annex es pot consultar com han estat estructurades i organitzades.

Les dades quantitatives fruit de la implementació de qüestionaris s'analitzen a través d'estadístics descriptius bàsics mitjançant el programa SPSS.

La interpretació dels resultats es realitza mitjançant la tècnica DAFO que respon a les sigles de debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats. Entenem per debilitats aquells aspectes interns que cal millorar i que ens fa vulnerables davant d'altres competidors; les amenaces són aquelles situacions desfavorables que hi ha al nostre entorn, que poden afectar-nos a curt o a llarg termini i coarten el procés que volem dur a terme; les fortaleces són aquells aspectes interns que faciliten un millor desenvolupament; les oportunitats són aquells fets potencials que faciliten la determinació i la consecució d'objectius estratègics (Lleras i Vigo, 2008).

Aquesta tècnica s'adequa als objectius proposats en aquesta investigació perquè ajuda a identificar els factors estratègics crítics. També ajuda a partir d'aquests factors per prendre decisions que impulsin transformacions estructurals, dinamitzin el canvi i ajudin a elaborar projectes d'acció.

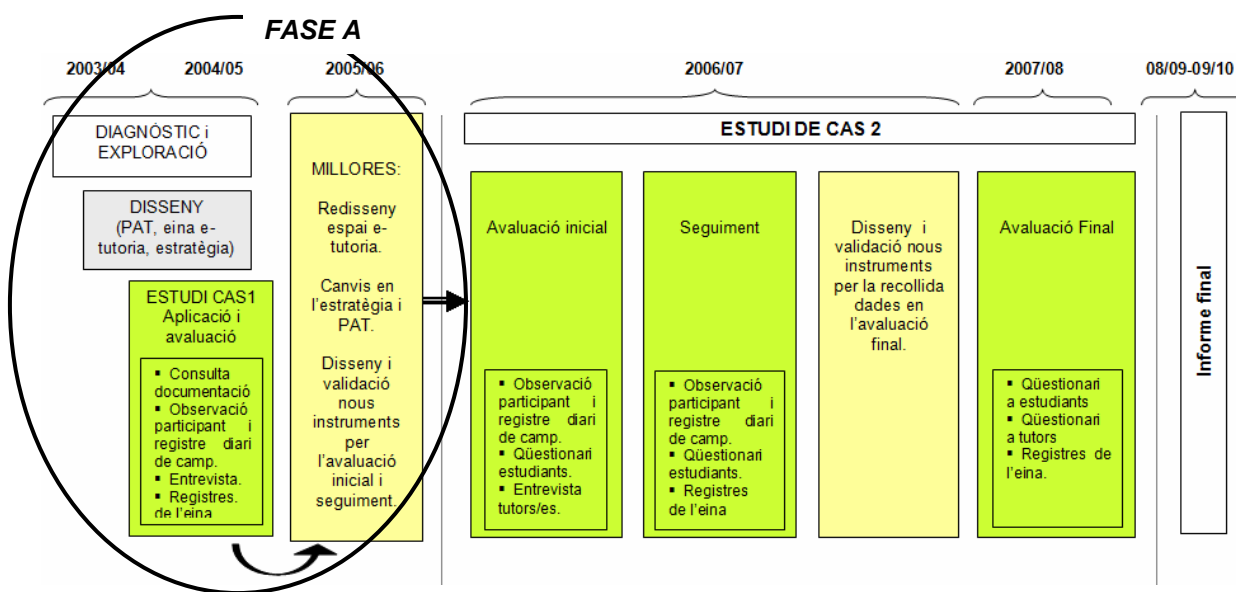
A través d'aquesta tècnica podem prendre decisions que permetin consolidar fortaleces, minimitzar debilitats, aprofitar les oportunitats i reduir les amenaces.

Segons Colás (2004), aquesta tècnica assoleix en els últims anys una gran rellevància dins la planificació estratègica i en el diagnòstic de necessitats, sense oblidar les propostes d'intervenció de forma consensuada i participativa. Des de 1994, en l'àmbit europeu s'està aplicant per grups cada vegada més nombrosos i en diversos àmbits, tant socials com econòmics.

CAPÍTOL 6. RESULTATS DE LA FASE A

6. Resultats de la Fase A.

En aquest capítol presentem els resultats de la primera fase del procés d'investigació. Tal com assenyallem en la imatge següent, en aquesta s'ha realitzat un diagnòstic i exploració; s'ha dissenyat el PAT de la URV, l'eina d'e-tutoria i l'estratègia d'implantació; s'ha aplicat i avaluat mitjançant un estudi de cas; s'han detectat millores i s'ha realitzat un redisseny a partir d'aquestes.



Imatge 6.1: Fase A

6.1. Diagnòstic (2003-2004)

6.1.1. Resultats

A partir del procés de diagnòstic i exploració, podem destacar com a resultats les característiques que defineixen la situació de partida del context de la nostra investigació. Aquestes són:

- A la URV hi ha una aposta institucional recent vers la millora docent, la qual ha implicat posar en marxa un procés de canvi i millora en dues direccions: instrumental i cultural. Per altra banda, el procés de canvi es projecta des d'una perspectiva estratègica. S'han consensuat uns objectius, línies d'actuació i estratègies a partir d'una anàlisi interna i externa de la situació de partida i de l'escenari de futur al qual es vol arribar. D'altra banda, es considera necessària la implicació de tota la comunitat universitària (centres, departaments, consell assessor, consell de titulació, responsables de titulació, professors i alumnes) per tal d'arribar a l'escenari de futur esperat (Pla estratègic de docència, 2003).
- Per portar a terme aquest procés s'han creat noves estructures. Aquestes són: la figura de responsable d'Ensenyament, la constitució del Consell de Titulació, la Unitat de Suport Metodològic dins del Servei de Recursos Educatius i les Jornades d'Innovació Docent de l'ICE.
- En el marc d'aquest procés de canvi i millora, hi ha un interès institucional per millorar el seguiment i orientació de l'estudiant (Pla estratègic de docència, 2003). Però no hi ha un pla general definit de com fer-ho, tampoc hi ha eines metodològiques i tecnològiques que ho recolzin (informe de Docència, 2003).
- Hi ha una demanda de processos de tutoria i orientació a la universitat per part dels pares, professors i estudiants de secundària i de nou accés a la universitat. Aquesta demanda és justificada pels pares i professors de secundària pels motius següents (informe de Docència, 2003):
 - o Tenen la sensació que els estudiants de 1r curs, en el moment d'incorporar-se a la universitat, necessiten més atenció en forma de programes d'acollida, plans d'acció tutorial, tutoria acadèmica personalitzada o programes d'informació i d'orientació.
 - o Referent als plans d'estudi, opinen que haurien de comptar amb uns primers cursos generals per poder triar posteriorment entre diversos itineraris, donar importància a l'orientació professional dels ensenyaments i tenir la possibilitat del quadrimestre zero.

- En general, la gran preocupació dels pares i dels professors de Secundària són les accions per afavorir la integració a la universitat, des del punt de vista dels continguts (mòduls i quadrimestre zero) i els processos de tutoria.
- Els estudiants de secundària i els estudiants de nou accés a la universitat justifiquen la demanda de processos de tutoria i orientació pels motius següents (informe de Docència, 2003 i estudi "La incorporació a la Universitat. El 1r quadrimestre de 1r curs", 2003-2004 i 2004-2005):
 - La integració a la universitat és considerat com una dificultat a l'inici de la carrera acadèmica per a l'estudiant de nou ingrés.
 - Aquest valora com a necessari el fet que hi hagi la figura d'un/a tutor/a que l'orienti en la planificació del seu itinerari acadèmic.
 - També indica la necessitat de conèixer tècniques d'estudi que l'ajudi a superar les assignatures, ja que li preocupa l'alt nivell dels continguts i una alta quantitat d'aquests.
 - Quant al perfil del tutor que agradaria tenir a l'alumne de nou accés, destacar que es valora positivament un perfil de tutor proactiu, que prengui la iniciativa per conèixer els alumnes (ja sigui presentant-se a l'aula i indicant quins alumnes tutoritza, o bé buscant altres canals de comunicació). També es valora positivament que el tutor sigui una persona que s'interessa pels problemes dels alumnes i que ajuda a buscar solucions. L'alumne considera important l'actitud d'escolta del tutor. I valora negativament la possibilitat de percebre que el tutor l'està jutjant.
 - En relació amb els coneixements que ha de tenir el/la tutor/a, l'alumne de nou accés considera necessari que el tutor sigui professor de la titulació que cursa, de manera que disposi de coneixements de la titulació. Per altra banda, també valora positivament tenir-lo com a professor ja que d'aquesta manera el coneixen i el tutor els coneix a ells. Consideren que aquest coneixement els pot proporcionar confiança. L'alumne valora positivament que el tutor disposi d'informació i orienti sobre beques relacionades amb estudis a l'estranger, pràctiques a empreses del país i estrangers, etc.
 - Finalment, els alumnes que ja estan cursant estudis a la URV destaquen la importància de les tutories per als alumnes de 1r curs com a element afavoridor de la incorporació a la Universitat i també als programes d'acollida.

- En contrapartida a aquesta demanda, hi ha poca tradició, experiència i cultura vers els processos de tutoria i orientació. En concret, a través de les entrevistes als equips directius s'observa que:
 - o Dels onze centres, únicament un disposa de PAT de centre, però únicament va dirigit a estudiants de nou accés. Un centre té normativa referent a la tutoria, però no disposa de PAT. Quatre centres disposen d'informació via web sobre una proposta de tutoria que realitza un tutor/a a un grup d'estudiants.
 - o Nou centres indiquen que assignen tutors a estudiants, però no hi ha una dinàmica de comunicació establerta per desenvolupar la tutoria. Hi ha una percepció generalitzada que l'estudiant no fa ús d'aquest "servei".
 - o Els nou centres que indiquen que assignen tutors a estudiants, indiquen que la modalitat de tutoria és presencial. Únicament un centre utilitza les TIC mitjançant un gestor de reunions.
 - o Dos centres plantegen la realització de tutories al llarg de la carrera. Un centre planteja la realització de tutories únicament a primer curs. En aquest cas es planifiquen les trobades que ha de tenir el tutor amb l'estudiant.
 - o Únicament un centre ha avaluat el procés de tutoria i orientació aplicat. És el mateix centre que té dissenyat el PAT. L'avaluació és positiva i els ha permès identificar millores.

6.1.2. Anàlisi dels resultats

En la taula següent presentem l'anàlisi dels resultats de la fase de diagnòstic a través d'una matriu DAFO:

MARC INSTITUCIONAL	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Manca de planificació i disseny de plans d'acció tutorial als centres. - Manca d'eines metodològiques i tecnològiques. - No hi ha una estratègia d'integració del seguiment i orientació de l'estudiant al llarg de la carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perspectiva estratègica. - Política institucional afavoridora d'un procés de canvi i millora de la docència. - Un centre té dissenyat un PAT, l'ha aplicat i avaluat formalment. L'avaluació és positiva, els ha permès identificar millores i continuar-lo aplicant.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Desconeixement i poca formació sobre els processos d'orientació i tutoria per part del professorat. - Manca de tradició vers els processos de seguiment i orientació de l'estudiant. - Hi ha alguna experiència, però no segueix un procés formal de seguiment i orientació. - Percepció generalitzada per part dels equips directius que l'estudiant no fa ús de la tutoria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creació de noves estructures de suport a la docència. - Hi ha una demanda de processos de tutoria i orientació universitària. - Actitud positiva dels estudiants vers la possibilitat de tenir un tutor/a.

Taula 6.1. Marc institucional

A excepció d'un centre que aplica tutories a estudiants de primer curs en el marc d'un PAT, a nivell general no se segueix una estratègia de seguiment i orientació de l'estudiant al llarg de la carrera. D'altra banda, també hi ha un desconeixement general de com portar a terme aquesta tutoria i la utilitat d'aquesta. Aquest fet pot ser a causa de la poca tradició com a institució vers els processos de seguiment i orientació. Com també, d'una manca de política prèvia que reconegués la importància i utilitat d'aquest seguiment. Aquestes debilitats i amenaces poden també motivar la percepció per part dels equips directius que l'estudiant no fa ús de la tutoria.

Tot i amb això, en l'actualitat es compta amb una política afavoridora d'un procés estratègic de canvi i millora. Entre aquests processos es preveu el seguiment i orientació de l'estudiant. Aquest fet esdevé una fortaleza que, sabent-la aprofitar, pot aportar l'oportunitat de dissenyar, aplicar i avaluar un PAT universitari en suport tecnològic i contrarestar així les amenaces relacionades amb poca formació, manca de tradició i planificació. També permetria aportar les eines metodològiques i tecnològiques que ara no existeixen.

6.2. Disseny (2003-2004 i 2004-2005)

Es dissenya el PAT de la URV en suport tecnològic i l'estratègia d'implantació. A continuació expliquem el procés:

6.2.1. Disseny del PAT de la URV

A partir del model d'orientació definit en el marc teòric d'aquesta tesi (capítol 3) i dels resultats de la fase de diagnòstic dissenyem el PAT de la URV. A continuació descrivim els elements més destacats, ja que el PAT pot consultar-se a l'annex.

- Destinatari: els destinataris del PAT són tots els estudiants de la URV, des que hi accedeixen fins que estan preparats per incorporar-se al món laboral i professional.
- Objectius: els objectius generals del PAT són:
 - o Facilitar la integració a la Universitat.
 - o Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic.
 - o Orientar els alumnes en la resolució de tots aquells problemes relacionats amb la seva trajectòria acadèmica i amb la seva vida universitària.
 - o Facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'alumne.

També es presenta una proposta de prioritització d'objectius en funció del perfil dels estudiants.

- Continguts: els continguts de referència estan relacionats amb: orientació acadèmica i professional, evolució acadèmica de l'estudiant i avaluació continuada, presa de decisions i resolució de conflictes.
- Metodologia: la metodologia que es desenvolupa a través del PAT posa una atenció especial als processos de comunicació. I defineix dos tipus de tutories segons agrupació (individuals i en grup) i segons modalitat de comunicació (semipresencial i virtual) que poden ser complementades amb seminaris i xerrades.
- Agents: s'identifiquen els agents que participen en el desplegament del PAT com ara: coordinador del PAT, professor-tutor, alumne.
- Model organitzatiu: el model organitzatiu que s'estableix parteix de la dependència funcional del Vicerectorat corresponent, deriva la responsabilitat a cada centre i estableix un punt de referència a través d'un coordinador de tutoria per centre. La figura de coordinador/a de del PAT és el/la responsable de vetllar per la coherència i

desenvolupament correcte de la tutoria. Atès que les responsabilitats acadèmiques de cada centre depenen del responsable acadèmic, es proposa que sigui el mateix responsable qui coordini les tutories.

- Criteris d'assignació de tutors/es: s'estableix que seran susceptibles de ser tutors/es tots els/les professors/es de la URV que tenen dedicació completa. S'estableix un màxim de 20 estudiants a tutelar per cada tutor/a de manera simultània. Es proposa una assignació tenint en compte sempre que sigui possible criteris d'aproximació d'interessos, motivacions i utilitat. Es considera la possibilitat de revisar l'assignació en cas d'haver-hi incompatibilitats entre tutor i estudiant.
- Funció dels tutors: s'estableixen sis funcions:
 - o Suport en la incorporació al món universitari.
 - o Seguiment individualitzat i personalitzat dels alumnes que tingui assignats.
 - o Seguiment grupal.
 - o Suport metodològic.
 - o Assessorament general quant a continguts.
 - o Suport en el desenvolupament de la vida universitària.
- Formació de tutors/es: es concreten les competències que ha de desenvolupar un tutor/a. Es parteix d'aquestes per fer una proposta d'objectius i continguts formatius.
- Cronograma: s'estableix un cronograma general d'implantació del PAT (v. 0.1).
- Serveis existents: es detallen els serveis que ja hi ha a la Universitat i que realitzen accions que poden ajudar a desenvolupar els objectius del PAT.
- Avaluació: es proposa un model d'avaluació basat en una avaluació formativa que té en compte tres moments (inicial, de procés i producte) i la participació dels agents que intervenen en el PAT.
- Recursos metodològics: per facilitar la tasca al tutor/a es dissenyen els recursos següents:
 - o Guia per al tutor: s'explica què és la tutoria, la finalitat del PAT, la manera en què es poden realitzar tutories, els moments en què es recomana fer-les i la funció del tutor/a.
 - o Manual d'ús de l'eina: és el manual on s'explica com utilitzar l'eina d'e-tutoria.

- Plantilla per concretar el PAT de centre: és una plantilla que pretén guiar la concreció del PAT general a la realitat d'un centre. Aquesta plantilla va dirigida al coordinador del centre.
- Presentació en PowerPoint per a la formació de tutors/es i difusió a estudiants.

6.2.2. Disseny d'una eina com a suport tecnològic per a la implantació del PAT de la URV

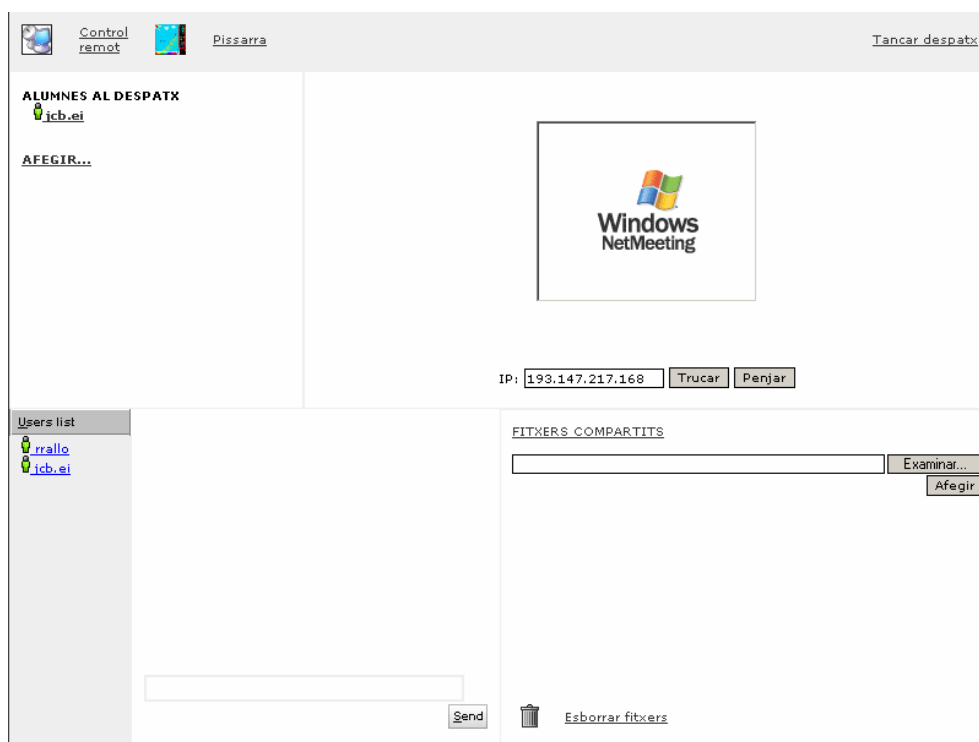
Per a la definició d'una eina per a l'e-tutoria, la URV no parteix des de zero, ja que en el 2004 ja hi havia una proposta informàtica vers un eina virtual per tutoritzar estudiants en el context d'una assignatura. Tot i que aquesta tesi presenta un procés de tutoria i orientació més global i al llarg de la carrera, considerem important destacar aquesta experiència d'innovació docent perquè va convertir-se en l'inici del desenvolupament de l'eina d'e-tutoria.

L'eina virtual per tutoritzar estudiants en una assignatura es contextualitza en el marc d'un projecte de fi de carrera presentat a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de la URV el setembre de 2004 per l'estudiant Josep Cester i dirigit pel Dr. Robert Rallo.

L'objectiu d'aquest projecte va ser "desenvolupar un portal de tutories a Internet perquè alumnes i tutors puguin comunicar-se de manera fàcil i ràpida" (Cester i Rallo, 2004, p.3).

En aquest portal el tutor trobava un conjunt d'eines que li permetien comunicar-se amb els seus estudiants i fer-ne un seguiment.

Una de les eines clau d'aquest portal era el *despatx virtual*, destinada més concretament a la figura del professor d'una assignatura. En aquest despatx els alumnes es podien trobar amb el seu professor i dur a terme reunions utilitzant videoconferència, xat, compartició de fitxers i pissarres virtuals. A més, en un moment determinat, el professor podia agafar el control de l'ordinador de l'alumne, o l'alumne el control de l'ordinador del professor. A continuació mostrem una imatge d'aquesta aplicació:



Imatge 6.2: Despatx virtual (v. 0.0).

El fet d'implementar aquest portal a Internet feia que aquesta aplicació pogués ser utilitzada en diferents plataformes, amb l'únic requisit de tenir connexió a la xarxa i un navegador amb el qual accedir al portal. Les úniques eines que depenien del sistema operatiu amb què es treballava eren les de control remot i videoconferència, que eren optatives.

A l'informe presentat per Cester en el 2004 s'explica com es va fer el disseny i la implementació informàtica d'aquest portal, i es comenten les tecnologies i aplicacions utilitzades. També es realitza una avaluació del projecte i es proporciona un manual d'ús, on hi ha exemples del funcionament d'aquesta aplicació.

La investigadora va considerar interessant aquesta experiència a causa dels coneixements informàtics que aportava i les línies de treball desenvolupades. D'altra banda, des del projecte dirigit pel Dr. Robert Rallo es va considerar interessant el plantejament més global que s'introduïa des d'un punt de vista pedagògic en aquesta tesi. De manera que es va acordar establir una relació de col·laboració entre ambdós projectes i treballar en equip de manera interdisciplinària amb l'objectiu d'adaptar l'eina que havien dissenyat al marc conceptual descrit en aquesta tesi i arribar així a l'eina d'e-tutoria.

Per realitzar aquesta adaptació es van identificar quines eines ja incorporava (i calia mantenir) i quines eines eren necessàries dissenyar i incorporar. Per fer-ho es va partir de les

funcionalitats que hem descrit al punt 4.4.2. A continuació mostrem en forma de taula aquest procés i les decisions preses:

Quines funcions i eines ha de tenir?		Són presents a l'eina dissenyada per Cester i Rallo (2004)	En cas afirmatiu, les mantenim?	En cas negatiu, les incorporem?
Funcions	Eines			
Difusió de la informació	Enllaç a recursos digitals.	Sí.	Sí.	
Seguiment i avaluació	Fitxa de diagnòstic de l'estudiant.	No.		Sí.
	Fitxa de seguiment.	No.		Sí.
	Consulta de l'expedient acadèmic de l'estudiant.	No.		Sí.
	Generació d'informes automàtics.	No.		Sí.
Planificació	Gestor de reunions.	Sí.	Sí.	
Comunicació	Eines de comunicació síncrona i asíncrona.	Sí.	Sí.	

Taula 6.2: Adaptació de l'eina.

Preses les decisions, el primer desenvolupament informàtic de l'eina d'e-tutoria es va realitzar en PHP i HTML (Cester i Rallo, 2004, p.62). Els perfils d'usuari que podien accedir eren:

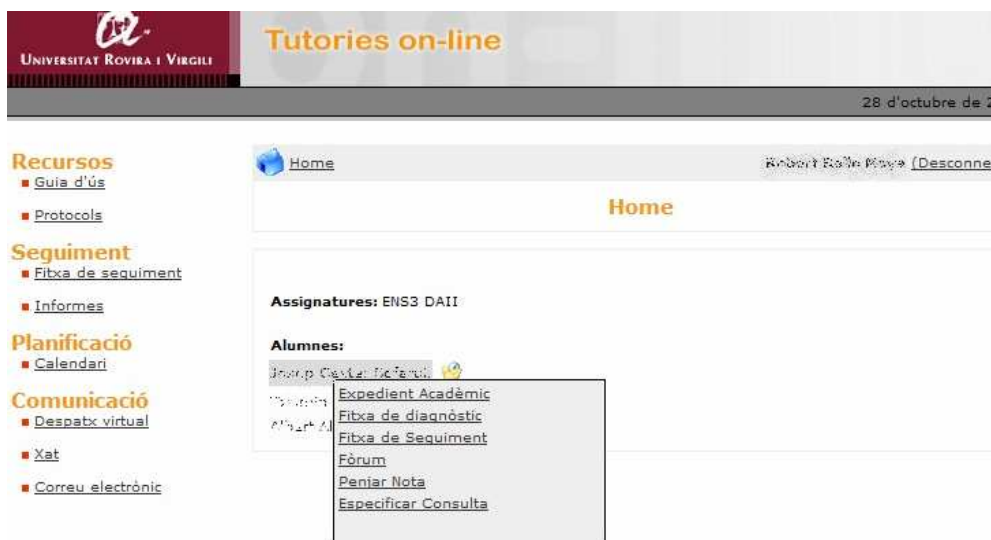
- Tutor/a: per desenvolupar la tutoria acadèmica i gestionar el seguiment de l'estudiant.
- Estudiant: per participar a la tutoria acadèmica.
- Administrador del sistema: per programar, gestionar, millorar i administrar l'eina.
- Psicopedagoga (en aquest cas, la investigadora): per observar i avaluar les funcionalitats pedagògiques de l'eina.

Accedien a través d'una pàgina inicial on es trobava informació general i la possibilitat d'introduir el seu usuari i clau. A continuació mostrem una imatge d'exemple:

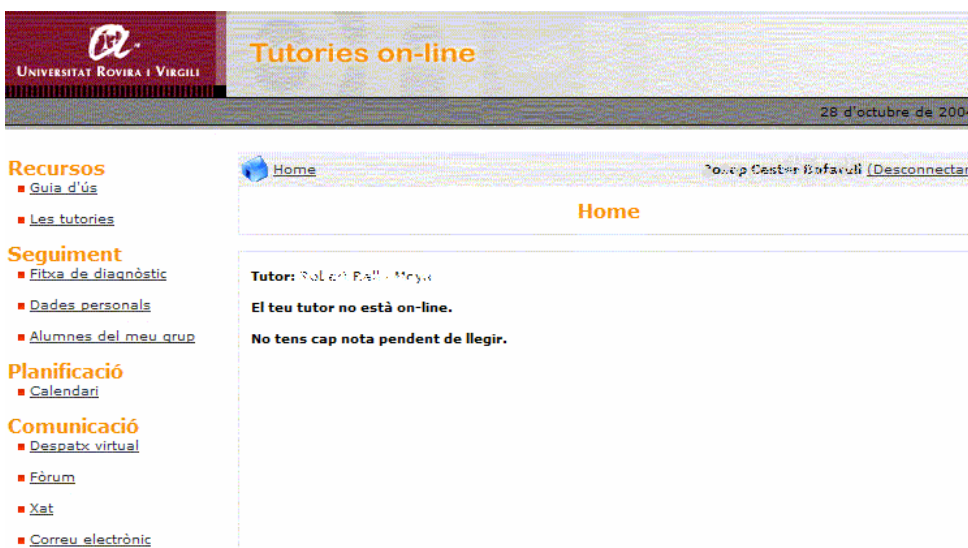


Imatge 6.3: Pàgina d'accés (v. 0.1).

Un cop introduïdes les claus d'accés, el tutor i l'estudiant accedien al seu espai tal com mostra cada una de les imatges següents:



Imatge 6.4: Pàgina inicial del tutor/a (v. 0.1).



Imatge 6.5: Pàgina inicial de l'estudiant (v. 0.1).

Havent implementat informàticament el disseny pedagògic de l'eina, la investigació va validar si complia amb les funcionalitats previstes. La validació es va realitzar mitjançant un procediment de testeig de cada una de les funcionalitats.

El fet de realitzar el testeig prèviament a utilitzar l'eina a un context real aportava assegurar-nos del seu bon funcionament. A continuació mostrem en forma de taula el resultat del testeig:

Funcionalitats i objectius a complir per l'eina d'e- tutoria	Compleix amb les funcionalitats i objectius? Per què?
Difusió informació: - Facilitar la introducció i consulta d'informació.	L'eina compleix els objectius pedagògics relacionats amb la informació, ja que disposa de recursos per introduir informació i permet visualitzar-la als destinataris.
Seguiment i avaluació: - Gestionar els determinants personals de l'estudiant en el moment inicial de la relació tutorial. - Gestionar el seguiment longitudinal de l'estudiant tutoritzat. - Observar l'evolució del rendiment acadèmic de l'estudiant al llarg de la carrera. - Gestionar la informació que es generi mitjançant el seguiment realitzat.	L'eina compleix amb els objectius pedagògics relacionats amb el seguiment i avaluació perquè: - S'ha desenvolupat una fitxa de diagnòstic que permet consultar, enregistrar i extreure informes del perfil inicial dels estudiants, en concret dels seus determinants personals. - S'ha desenvolupat una fitxa de seguiment que permet enregistrar, canviar i consultar el seguiment longitudinal de l'estudiant. - S'ha inclòs una consulta a l'expedient acadèmic de l'estudiant, la qual cosa permet observar l'evolució del rendiment acadèmic de l'estudiant al llarg de la carrera.

Funcionalitats i objectius a complir per l'eina d'e- tutoria	Compleix amb les funcionalitats i objectius? Per què?
	- S'ha desenvolupat una eina de generació d'informes que permet un tractament estadístic bàsic de la informació que s'ha introduït a la fitxa de diagnòstic, fitxa de seguiment i gestor de reunions. Aquests informes poden guardar-se via web i en format pdf. Aquests informes permeten recollir evidències de cara als processos de garantia de la qualitat.
Planificació: - Facilitar la planificació de trobades tant virtuals com presencials entre tutor/a i estudiant.	L'eina compleix amb els objectius pedagògics relacionats amb la planificació, ja que s'ha desenvolupat una eina de gestió de reunions. L'ús d'aquesta eina, però, resulta complex.
Comunicació: - Facilitar la comunicació entre tutor i estudiant.	L'eina compleix amb els objectius pedagògics relacionats amb la comunicació, ja que incorpora el despatx virtual: xat, fòrum videoconferència, control remot i pissarra compartida.
Activitats: - Facilitar la realització d'activitats relacionades amb el procés de seguiment i orientació.	L'eina permet realitzar activitats a través del despatx virtual. Però no es disposa d'un gestor de tasques.

Taula 6.3: Validació de les funcionalitats de l'eina.

Els experts informàtics (Cester i Rallo, 2004) van avaluar els aspectes informàtics. L'informe resultant es va detallar al projecte fi de carrera de Cester (2004). Un dels aspectes que aquest proposava per millorar l'eina era integrar-la al campus virtual de la URV, ja que d'aquesta manera guanyaria en recursos, seguretat, programació i facilitat per establir enllaços amb la base de dades de la Universitat (recordem que una dada que necessita consultar el tutor/a per fer el seguiment acadèmic de l'estudiant és el seu expedient i aquest es troba a UXXI).

El curs 2004-2005, la URV va decidir utilitzar com a campus virtual Moodle, un entorn virtual d'ensenyament-aprenentatge de codi lliure i de lliure distribució.

La proposta realitzada pel grup d'experts informàtics donava resposta al marc conceptual de la tesi i al mateix temps a les línies estratègiques del Pla estratègic de docència de la URV. Per aquest motiu es va realitzar la proposta d'integrar l'eina d'e-tutoria a Moodle al Vicerectorat de Política Docent i Convergència Europea. Des de l'equip rectoral es va recolzar la proposta i es va integrar l'eina d'e-tutoria al campus virtual.

A partir d'aquest moment el procés de treball es va continuar desenvolupant a través d'un equip interdisciplinari, però aquest cop implicant el Servei de Recursos Educatius (SRE) i el Servei d'Informàtica de la URV. L'equip va estar format per:

- Psicopedagoga (en aquest cas, la investigadora): responsable de realitzar un seguiment de l'estructura i funcionalitats psicopedagògiques que ha de disposar l'eina i coordinar-se amb el Servei de Recursos Educatius per al seu desenvolupament i integració al camp virtual.
- Experts en TIC (en aquest cas, l'SRE): responsable d'implementar informàticament el disseny; realitzar el manteniment i millores de l'eina, mantenir el servidor on s'ubica, i coordinar-se amb el Servei d'Informàtica de la URV per resoldre qüestions de seguretat i enllaç amb bases de dades de la Universitat.
- Servei d'Informàtica: facilitar l'enllaç de l'eina d'e-tutoria amb les bases de dades institucionals i garantir-ne la seguretat.

La integració a Moodle es va realitzar correctament, però la instal·lació es va fer de manera separada del Moodle destinat a docència, ja que es tractava d'una versió pilot (Legarreta; Martí; Montserrat i Montllao, 2008).

L'accés es realitzava a través d'una pàgina web interna a la Universitat i per accedir-hi calia connectar-s'hi des de la xarxa interna (<<http://10.40.32.3/etutories>>). Aquest fet es va realitzar d'aquesta manera com a mesura de seguretat perquè l'eina d'e-tutoria estableix vincles amb bases de dades de la Universitat i encara es tractava d'una versió pilot.

Es van mantenir les funcionalitats pedagògiques, però va canviar la interfície fruit de la integració. A més, la integració a Moodle va permetre ampliar els recursos de què disposava l'eina d'e-tutoria en relació amb el tipus d'activitats.

A través d'aquest disseny es va iniciar el primer estudi de cas d'aquesta investigació. Estudi que, tal com observarem en el capítol de resultats, va permetre millorar l'eina d'e-tutoria i el procés d'integració de l'e-tutoria.

Acabem aquest capítol mostrant algunes imatges d'aquest disseny.

IMATGES DEL PERFIL TUTOR/A :

Quan el tutor/a accedeix amb la seva clau i usuari observa la pantalla següent:

Imatge 6.6: Pàgina inicial - tutor/a (v. 0.2).

A Recursos

En aquest bloc el tutor/a pot consultar el manual d'ús de l'eina i informació relacionada amb el procés de tutoria. També pot gestionar informació, recursos digitals i les activitats necessàries per al procés d'e-tutoria.

B Planificació

En aquest bloc el tutor/a pot establir i consultar esdeveniments. També pot establir un horari de tutories, sol·licitar i cancel·lar trobades amb l'estudiant a través del gestor de reunions. A continuació mostrem una imatge d'exemple:

Imatge 6.7: Calendari - tutor/a (v. 0.2).

A continuació expliquem què significa cada icona que s'observa en la imatge anterior:



Indica que hi ha algun esdeveniment. Situant el punter del ratolí sobre la icona, ens indica els esdeveniments establerts. Per veure una descripció més detallada, cal clicar sobre la icona.



Indica la quantitat de consultes que hi ha aquest dia [de lliure (blanc) a ocupat (roig)].

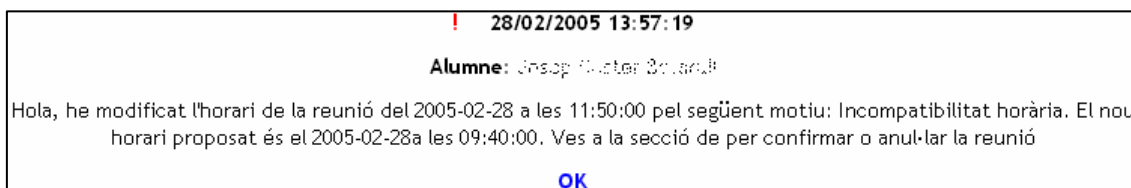


Indica que el tutor/a té tutories pendents de confirmar per l'estudiant.



Indica que hi ha tutories cancel·lades per l'estudiant.

El gestor de reunions manté un sistema de notificació automàtica de les sol·licituds i cancel·lacions de tutories, de forma que qualsevol acció de sol·licitud o cancel·lació de tutoria realitzada pel tutor/a fa que s'envii un missatge automàtic a l'estudiant (a missatgeria de Moodle i al correu electrònic). Vegem-ne un exemple:

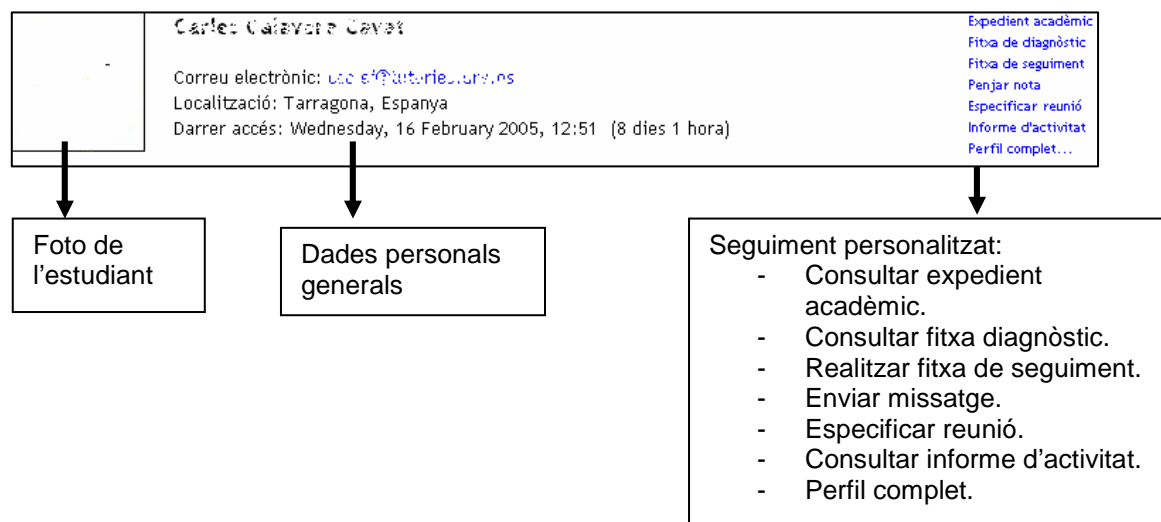


Imatge 6.8: Notificació automàtica del gestor de reunions - tutor/a (v. 0.2).

C Seguiment

A través d'aquest bloc el tutor/a pot gestionar el seguiment dels estudiants tutoritzats.

Fent clic a "Alumnes del meu grup" el tutor/a selecciona un determinat estudiant, del qual pot realitzar un seguiment personalitzat mitjançant la consulta del seu expedient acadèmic, la consulta de la seva fitxa de diagnòstic, la realització de fitxes de seguiment, etc. A continuació en mostrem una imatge:



Imatge 6.9: Seguiment personalitzat - tutor/a (v. 0.2).

Un altre enllaç del bloc seguiment és "Fitxa de seguiment". La fitxa de seguiment és un formulari que el tutor/a emplena en acabar una tutoria. A continuació mostrem una part d'aquesta fitxa:

Data i hora: 02/11/2005
03:59:24

Tipus de reunió: Despatx virtual

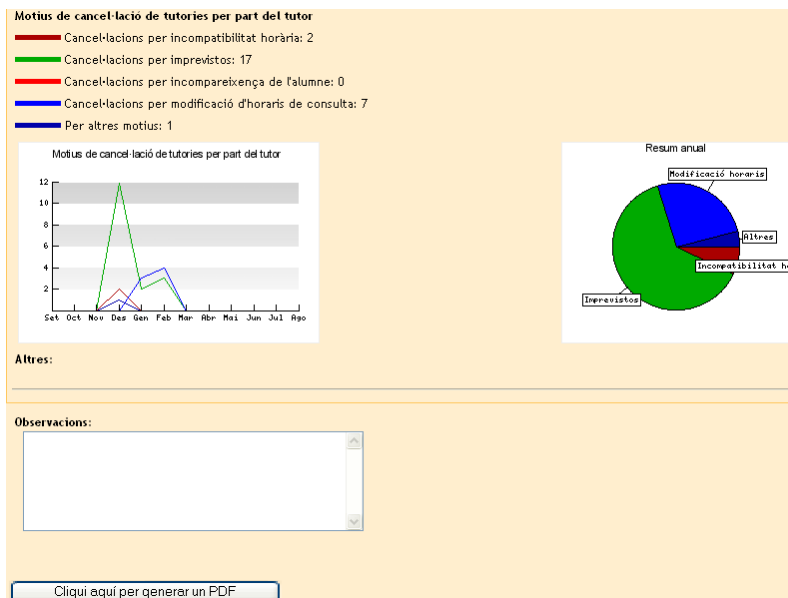
Alumne: ■■■■ ■■■■

Temàtica treballada:

<input type="checkbox"/> Tutoria	<input type="checkbox"/> Tècniques d'estudi
<input type="checkbox"/> Matrícula	<input type="checkbox"/> Tècniques reducció ansietat
<input type="checkbox"/> Espai virtual de tutoria	<input type="checkbox"/> Tècniques per a la presa de decisions
<input type="checkbox"/> Informació general	<input type="checkbox"/> Habilitats comunicatives
<input checked="" type="checkbox"/> Motivacions i interessos	<input checked="" type="checkbox"/> Perfil professional
<input checked="" type="checkbox"/> Percepcions i expectatives	<input type="checkbox"/> Entorn laboral
<input type="checkbox"/> Autoconeixement i autoestima	<input type="checkbox"/> Tècniques de recerca de feina
<input type="checkbox"/> Seguiment d'assignatures	<input type="checkbox"/> Formació continuada
<input type="checkbox"/> Planificació	<input type="checkbox"/> Pràcticum
<input type="checkbox"/> Avaluació	<input type="checkbox"/> Altres (escriure a sota)
<input type="checkbox"/> Estils d'aprenentatge	

Imatge 6.10: Fitxa de seguiment- tutor/a (v. 0.2).

Finalment, al bloc següent hi ha l'enllaç a "Generar informes" i "Històric d'informes". A través de generar informes, el tutor/a pot extreure informes d'una part de la informació que s'ha introduït al sistema. A Històric d'informes es guarden automàticament tots els informes generats pel tutor/a. Vegem un exemple d'informe:



Imatge 6.11: Informes - tutor/a (v. 0.2).

D Comunicació

En aquest bloc es disposa de les eines necessàries per establir comunicació amb l'estudiant. En concret aquestes eines són despatx virtual, fòrum, xat i un enllaç al correu electrònic.

IMATGES DEL PERFIL ESTUDIANT:

Quan l'estudiant accedeix amb la seva clau i usuari observa la pantalla següent:



Imatge 6.12: Pàgina inicial - estudiant (v. 0.2).

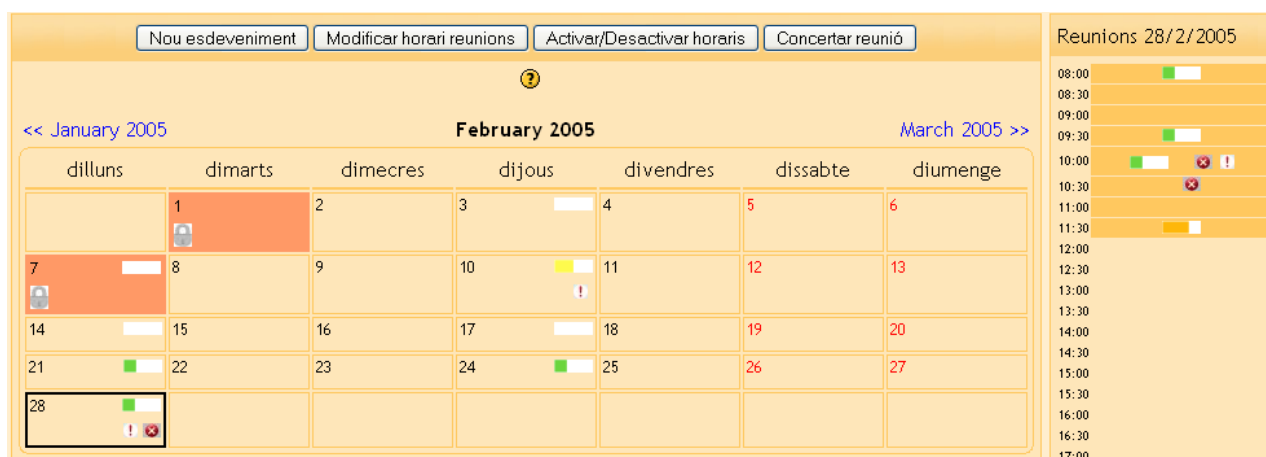
A Recursos

En aquest bloc l'estudiant pot consultar informació relacionada amb el procés de tutoria, com ara:

- Manual d'ús: com utilitzar l'eina virtual de tutoria.
- Preguntes freqüents: es dona resposta a les preguntes més habituals que poden sorgir sobre l'eina virtual de la tutoria.

B Planificació

En aquest bloc l'estudiant pot consultar els esdeveniments marcats pel seu tutor/a. També pot consultar l'horari de reunions del seu tutor/a, sol·licitar i cancel·lar tutories. A continuació mostrem una imatge d'exemple:



Imatge 6.13: Calendari - estudiant (v. 0.2).

A continuació expliquem què significa cada icona que s'observa en la imatge anterior:



Indica que hi ha algun esdeveniment. Situant el punter del ratolí sobre la icona, ens indica els esdeveniments que hi ha. Per veure una descripció més detallada, cal fer clic sobre la icona.



Indica la disponibilitat horària del tutor/a [de lliure (blanc) a ocupat (roig)].



Indica que hi ha tutories pendents de confirmar pel tutor/a.

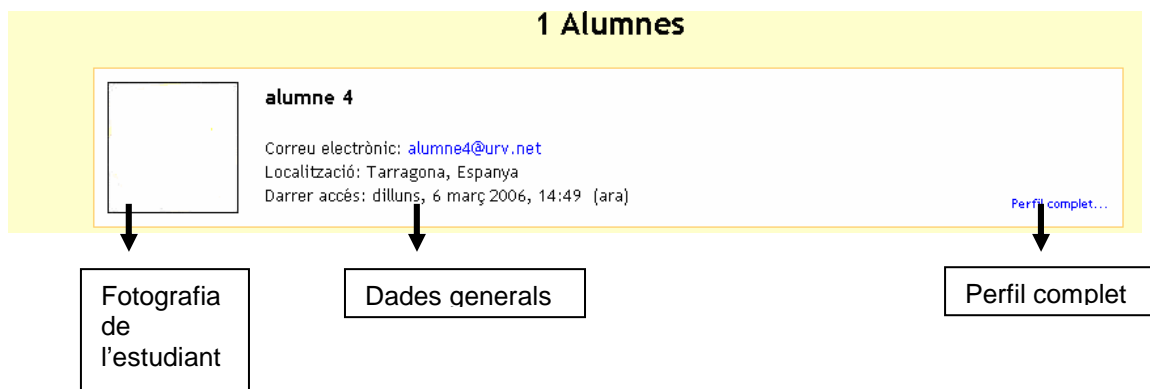


Indica que hi ha tutories cancel·lades pel tutor/a.

Es manté el sistema de notificació automàtica de les sol·licituds i cancel·lacions de tutories, de forma que qualsevol acció de sol·licitud o cancel·lació de tutoria realitzada pel tutor/a fa que s'envii un missatge automàtic a l'estudiant (a missatgeria de Moodle i al correu electrònic).

C Seguitment

A través del bloc seguitment i fent clic a "Alumnes del meu grup" l'estudiant pot consultar dades generals (nom, cognom, correu electrònic, localitat, darrer accés a l'eina) dels estudiants que formen part del grup de tutoria.



Imatge 6.14: Alumnes del meu grup - estudiant (v. 0.2).

En aquest bloc l'estudiant també té accés a la seva fitxa de diagnòstic per tal d'emplenar-la i que pugui ser consultada pel seu tutor/a. Vegem un exemple d'aquesta fitxa:

Tutories on-line copia 4 Sortida

tutories_URV » Tutories on-line copia 4 » Fitxa de diagnòstic

Fitxa de diagnòstic

?

Aquesta és la fitxa de diagnòstic que servirà d'informació per al teu tutor. És important que contestis amb atenció. Si us plau, contesta totes i cadascuna de les preguntes.

Per què t'has matriculat d'aquesta carrera?

- M'agradaria exercir la professió que se'n deriva
- La nota de tall obtinguda m'ha dirigit cap aquesta carrera
- Per que hem desperta molt d'interès
- Per què els meus pares han insistit
- Altres (escriure a sota)

Estàs treballant?

- Sí
- No

En cas que treballis, quantes hores a la setmana treballes?

- Entre 1 i 10 hores
- Entre 10 i 20 hores
- Entre 20 i 30 hores
- Entre 30 i 40 hores

Imatge 6.15: Fitxa de diagnòstic- estudiant (v. 0.2).

Finalment, l'estudiant també pot fer clic a "Expedient acadèmic" per consultar el seu expedient acadèmic.

D Comunicació

En aquest bloc es disposa de les eines necessàries per establir comunicació amb el seu tutor. De fet són les mateixes eines de què disposa el tutor/a: despatx virtual, fòrum, xat i un enllaç al correu electrònic.

Aquestes han estat algunes de les imatges que configuren la versió de l'eina d'e-tutoria que va començar-se a implantar el curs 2004-2005 a través del primer estudi de cas d'aquesta investigació.

6.2.3. Disseny de l'estratègia d'implantació del PAT de la URV en suport tecnològic

El disseny de l'estratègia d'implantació del PAT de la URV en suport tecnològic es justifica en el marc conceptual de la tesi (capítol 3 i 4), es dissenya a partir dels resultats de la fase de diagnòstic i partint dels factors que considerem necessari estudiar.

En aquest sentit, considerem que l'estratègia ha de ser un procés:

- Participatiu, en el qual es compti la cultura de la institució on es vol desenvolupar i una implicació dels equips directius de cada centre, tutors i alumnes.
- Obert i dinàmic, que es pugui adaptar a les diferents realitats.
- Operatiu, que es pugui portar a terme.
- Planificat i que parteixi de la realitat de cada centre i de les necessitats dels alumnes, fent una especial atenció als alumnes de nou accés.
- Recolzat en les TIC per tal de facilitar el seu desenvolupament i gestió.
- Recolzat en un suport tècnic i metodològic.

Pel que fa als destinataris, veiem necessari comptar amb els agents següents:

- Equip Directiu de la Universitat: per comptar amb un suport i implicació institucional.
- Equips Directius dels Centres: per tal de partir de la realitat del centre i arribar a un consens i implicació per part de l'equip directiu.

- Coordinador/a del PAT de centre: és la figura que vetlla pel seguiment i la qualitat de la tutoria acadèmica del centre.
- Tutors/es: són els responsables de desenvolupar la tutoria acadèmica.
- Alumnes: com a receptors de la tutoria acadèmica i participants actius per detectar les seves necessitats.
- Servei de Recursos Educatius: en el marc de la URV aquest servei és el responsable de donar suport tecnològic i metodològic a la docència. En el marc d'aquesta investigació el seu suport serà necessari al llarg de tot el procés.

Pel que fa a les fases que configuren el procés, l'estratègia es concreta en tres fases. Cada una de les quals té els seus objectius, línies d'actuació, accions i persones destinatàries. A continuació ho mostrem en forma de taula:

Fases	Objectius	Línies d'actuació	Accions	Persones destinatàries
1. Inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Implicar l'equip directiu del centre en el desplegament de l'e-tutoria al centre. - Crear la figura d'un coordinador/a del PAT de centre i nomenar-lo. - Planificar i concretar el model general de l'e-tutoria a les característiques del centre a través del PAT. - Formar tutors/es. - Difondre el PAT als estudiants. 	1.1. Implicació de l'equip directiu del centre.	Acció 0. Reunió amb l'equip directiu dels centres.	Equip directiu dels centres.
		1.2. Planificació i concreció del PAT.	Acció 1. Reunió amb el coordinador/a del PAT de centre.	Coordinador/a del PAT de centre.
		1.5. Creació dels espais de l'e-tutoria per a cada tutor/a.	Acció 2. Generació d'espais de l'e-tutoria per a tutors/es i estudiants.	Tutors/es i estudiants.
		1.3. Formació tutors/es.	Acció 3. Sessió de treball amb professorat.	Tutors/es.
		1.4. Difusió als estudiants.	Acció 4. Sessió de treball amb estudiants.	Estudiants.

Fases	Objectius	Línies d'actuació	Accions	Persones destinatàries
2. Seguiment	<ul style="list-style-type: none"> - Realitzar un seguiment de la implantació de la tutoria acadèmica. - Realitzar un acompanyament als tutors/es. - Detectar possibles dificultats en el desenvolupament de l'acció tutorial. 	2.1. Coordinació i acompanyament de tutors/es.	Acció 5: correus electrònics a tutors/es. Acció 6: informes i registres automàtics de l'eina d'e-tutoria.	Tutors/es.
3. Final	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar la integració i desenvolupament del PAT en suport tecnològic. 	3.1. Valoració	Acció 7. Entrevistes i qüestionaris	Participants del procés.

Taula 6.4: Fases del procés d'integració de l'e-tutoria a la URV.

Aquest procés permet realitzar una avaluació formativa, la qual detallem a continuació:

	Objectius	Línies d'actuació	Accions	Persones destinatàries
Avaluació formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Recollir informació de cara a avaluar el procés dut a terme i prendre decisions per millorar-lo. 	Transversalitat al llarg del procés.	Observació directa i registre al diari de camp. Entrevistes individuals i en grup. Qüestionaris. Informes i registres de l'eina d'e-tutoria.	Equip directiu del centre, estudiants, tutors/es i coordinador/a del PAT de centre.

Taula 6.4.1: Avaluació formativa.

6.3. Estudi de cas 1 (2004-2005)

Mitjançant l'estudi de cas 1 s'ha aplicat i avaluat el procés d'implantació del PAT en suport tecnològic a la titulació d'Economia. A continuació mostrem a mode resum el procés dut a terme:

Moments	Accions	Informant	Instrument de recollida de dades	Factor
Inicial	Acció 1. Reunió amb l'Equip Directiu per aconseguir implicació institucional del centre.	Degà i responsables d'Ensenyament de l'FCEE.	Observació participant i registre en el diari de camp.	Marc institucional.
	Acció 2. Consulta de documentació.	Estudi "1q1c".	Anàlisi documental.	Marc institucional.
	Acció 3. Reunió amb la coordinadora del PAT per concretar el PAT de Centre.	Coordinadora de PAT.	Observació participant i registre en el diari de camp.	Marc institucional. Planificació del PAT. Eina d'e-tutoria.
	Acció 4. Generació d'espais d'e-tutoria per a tutors/es i estudiants.	Expert en TIC.	Registre en el diari de camp sobre la generació d'espais d'e-tutoria per a tutors/es i estudiants.	Eina d'e-tutoria.
	Acció 5. Taller amb els tutors/es.	Tutors/es.	Observació participant i registre en el diari de camp.	Marc institucional. Planificació del PAT. Formació de tutors/es. Eina d'e-tutories.
	Acció 6. Taller amb estudiants per difondre el PAT.	Estudiants.	Observació participant i registre en el diari de camp.	Marc institucional. Planificació del PAT. Difusió a estudiants. Eina d'e-tutoria.

Moments	Accions	Informant	Instrument de recollida de dades	Factor
Seguiment	Acció 7: Correus electrònics de seguiment a tutors/es durant el desenvolupament de les tutories.	Tutors/es.	Anàlisi dels correus electrònics de coordinació intercanviats amb els tutors/es durant el desenvolupament de les tutories.	Coordinació i acompanyament. Desenvolupament de l'acció tutorial.
	Acció 8: Informes automàtics de l'eina durant el desenvolupament de les tutories.	Eina.	Anàlisi dels informes automàtics de l'eina durant el desenvolupament de les tutories.	Eina d'e-tutoria. Desenvolupament de l'acció tutorial.
Final	Acció 9. Entrevista final en grup als estudiants.	Estudiants.	Entrevista en grup.	Planificació del PAT. Desenvolupament de l'acció tutorial. Eina d'e-tutoria.
	Acció 10. Entrevista final a la coordinadora del PAT.	Coordinadora del PAT de l'FCEE.	Entrevista individual.	Planificació del PAT. Formació de tutors/es. Difusió a estudiants. Desenvolupament de l'acció tutorial. Eina d'e-tutoria . Marc institucional.
	Acció 11. Informes automàtics de l'eina.	Eina.	Anàlisi dels informes automàtics de l'eina.	Eina d'e-tutoria . Desenvolupament de l'acció tutorial.

Taula 6.5: Aplicació i avaluació del PAT en suport tecnològic a l'FCEE.

Seguidament indiquem la quantitat de persones que van participar a la recollida de dades:

		Equip Directiu	Tutors/es	Estudiants
2004-2005	Participants a l'estudi de cas 1	4	4	22
	Acció 1. Reunió amb l'Equip Directiu del Centre.	4	-	-
	Acció 2. Consulta de documentació.	-	-	-
	Acció 3. Reunió amb la coordinadora del PAT del Centre per concretar el PAT.	1	-	-
	Acció 4. Generació dels espais d'e-tutoria per a tutors/es i estudiants.	-	-	-
	Acció 5. Taller amb tutors/es.	-	4	-
	Acció 6. Taller amb estudiants per difondre el PAT.	-	-	14
	Acció 7. Correus electrònics de seguiment de tutors/es durant el desenvolupament de l'acció tutorial.		1	
	Acció 8. Informes automàtics de l'eina durant el desenvolupament de l'acció tutorial.	-	4	22
	Acció 9. Entrevista final en grup amb estudiants.	-	-	9
	Acció 10. Entrevista final amb la coordinadora del PAT.	1		
Acció 11. Informes automàtics de l'eina.	-	4	22	

Taula 6.6: Participants en el procés de recollida de dades a l'estudi de cas 1.

A continuació presentem els resultats. Per fer-ho partim de les accions realitzades. Posteriorment triangulem els resultats partint dels factors que estudiem i finalment els analitzem mitjançant una matriu DAFO.

6.3.1. Resultats

Acció 1. Reunió amb l'Equip Directiu

Dades d'identificació:

En la reunió assisteixen el degà i les responsables d'Ensenyament d'Economia, ADE i Ciències Empresarials.

L'objectiu de la reunió és presentar el projecte d'investigació, aconseguir la implicació de la Facultat i sol·licitar un coordinador del PAT. Al mateix temps també es persegueix observar dades qualitatives relacionades amb el factor *marc institucional*.

Marc institucional:

Pel que fa a la tradició en tutoria, durant el desenvolupament de la reunió, el degà indica que la tutoria al llarg de la carrera no forma part del procés de seguiment dels estudiants. Tampoc hi ha un PAT de Centre. Fa referència a una experiència prèvia la qual indica que no va funcionar.

Tot i amb això, tots els participants de la reunió mostren una sensibilitat positiva vers la tutoria, manifesten interès a participar en l'experiència i decideixen participar-hi voluntàriament a través de la titulació d'Economia. S'assigna la responsable d'Economia com la coordinadora del PAT del Centre.

Però també manifesten inquietud vers la dedicació del professorat i els recursos que hi ha per portar-ho a terme. També indiquen que no hi ha un reconeixement institucional de la tasca del tutor/a. Sol·liciten aquest reconeixement i manifesten la seva importància per tal que la tutoria s'implanti de manera efectiva a la Universitat.

Acció 2. Consulta de documentació “La incorporació a la Universitat. El 1r quadrimestre de 1r curs”

Dades d'identificació:

“La incorporació a la Universitat. El 1r quadrimestre de 1r curs” és un estudi que s'ha aplicat a l'Ensenyament d'Economia a l'inici del curs 2004-2005 amb la finalitat d'analitzar les dificultats que es troben els estudiants quan accedeixen de nou a la Universitat. Perseguim observar dades qualitatives relacionades amb el factor *marc institucional*.

Marc institucional:

Mitjançant aquest estudi observem que els estudiants desconeixen la tutoria acadèmica; i indiquen que fóra bo tenir un tutor/a.

Acció 3. Reunió amb la coordinadora del PAT de l'FCEE

Dades d'identificació:

L'objectiu d'aquesta reunió és contrastar el model general del PAT de la URV i concretar-lo a la realitat de l'FCEE. D'altra banda també es pretén observar dades en relació amb el factor *marc institucional* (experiència prèvia i sensibilitat), Planificació del PAT (procés de concreció del PAT a l'FCEE) i l'eina d'e-tutoria (facilitat d'ús i utilitat).

Marc institucional:

Pel que fa a l'experiència prèvia en tutories, la coordinadora recorda que la tutoria al llarg de la carrera no forma part del procés de seguiment de l'estudiant. Tot i que indica que es va realitzar una experiència prèvia d'assignar tutors/es a estudiants, però es va parar perquè no va tenir èxit. Associa la falta d'èxit del programa amb la no-participació dels estudiants i la falta de reconeixement de la tasca del tutor/a.

La coordinadora també indica que no té experiència per dissenyar un PAT, ja que el centre no en té, no assignen tutors/es a estudiants i no realitzen tutories com les que es presenta al model del PAT de la URV. Però indica que es realitzen accions d'informació.

Quant a la sensibilitat, planteja que les tutories són importants però insisteix en la possibilitat de preveure la dedicació dels tutors/es al POA.

D'altra banda, realitza diverses preguntes en relació amb quin ha de ser el paper del tutor/a, quines funcions ha de tenir i quin rol ha de posar en joc.

Planificació del PAT:

A través d'aquesta reunió observem que el PAT general de la URV ha servit de guió per facilitar la concreció del PAT de l'FCEE.

Pel que fa a la validació de cada un dels components del PAT general, s'han mantingut els mateixos objectius generals i s'han plantejat objectius concrets, s'ha mantingut la mateixa metodologia, continguts, seqüència i funcions del tutor/a. Les necessitats dels estudiants han estat contextualitzades a la Facultat, com també les accions específiques d'orientació que ja es realitzaven.

Pel que fa a la difusió, la coordinadora manifesta la importància que els estudiants coneguin les tutories.

A continuació mostrem el procediment i resultats que s'han seguit per concretar el PAT de l'FCEE mitjançant el model general:

En primer lloc, la investigadora explica les necessitats generals dels estudiants de nou accés a la Universitat i demana a la responsable d'Ensenyament que identifiqui quines considera necessàries per als estudiants d'Economia. Els resultats són:

- Desorientació de l'alumne que s'incorpora de nou a la Universitat.
- Consciència dels drets i deures de l'estudiant.
- Accés a la informació que necessiten. L'alumnat té a la seva disposició una quantitat d'informació molt elevada, però molt sovint no coneix l'existència d'aquesta ni la via per accedir-hi.
- Orientació acadèmica en la matrícula. L'elecció de les assignatures (sobretot, en les optatives i les de lliure elecció) marcaran l'itinerari curricular de l'alumne i al mateix temps aniran definint el seu perfil professional. En aquest sentit resulta necessari una orientació que aproximi la matrícula amb els interessos dels alumnes i la seva projecció professional.
- Seguiment i orientació vers la dedicació i planificació de l'estudi i treball personal de les assignatures. Per tal de millorar el procés d'ensenyament-aprenentatge de l'alumne.
- Consciència de les pròpies potencialitats i del rol professional (interessos i expectatives professionals).
- Coneixement de les sortides professionals.
- Orientació per a la incorporació al món laboral. Relació dels coneixements teòrics amb la pràctica professional.

A partir d'aquí, la investigadora planteja possibles objectius (extrets del model del PAT general) que podrien donar resposta a aquestes necessitats i demana a la responsable que identifiqui quins d'aquests caldria portar a terme i si n'hi ha algun que voldria eliminar o afegir. Els resultats són:

- Col·laborar en les accions de difusió dels títols de la URV i en l'orientació dels alumnes d'Educació Secundària.
- Facilitar la integració de l'alumne de nou ingrés a la Universitat.

- Facilitar l'accés a la informació necessària per desenvolupar els seus estudis de manera eficaç.
- Orientar acadèmicament en la matrícula.
- Realitzar un seguiment del procés d'aprenentatge de l'alumne i orientar per a la seva millora.
- Facilitar la consciència del rol professional i el coneixement de les pròpies potencialitats.
- Afavorir la incorporació de l'alumne al món laboral.
- Detectar els problemes que es presenten a l'alumnat durant els seus estudis i orientar vers la seva solució i la presa de decisions.
- Facilitar el coneixement de les possibilitats de formació continuada.

A continuació, la investigadora presenta una proposta de moments clau pels quals l'estudiant anirà passant al llarg de la carrera i que poden marcar una sèrie de necessitats determinades i demana a la responsable si ho considera adequat. La responsable hi està d'acord.

A continuació es demana a la responsable que indiqui en quin moment caldria treballar cada un dels objectius marcats. El resultat és:

Objectius	Abans d'ini	Inici carrera	Desenvolupament	Finalització
1. Col·laborar en les accions de difusió dels títols de la URV i en l'orientació dels alumnes d'Educació Secundària.	x			
2. Facilitar la integració de l'alumne de nou ingrés a la Universitat.		x		
3. Facilitar l'accés a la informació necessària per desenvolupar els seus estudis de manera eficaç.		x	x	x
4. Orientar acadèmicament en la matrícula.		x	x	x
5. Realitzar un seguiment del procés d'aprenentatge de l'alumne i orientar per a la seva millora.		x	x	x
6. Facilitar la consciència del rol professional i el coneixement de les pròpies potencialitats.			x	x
7. Afavorir la incorporació de l'alumne al món laboral.			x	x
8. Detectar els problemes que es presenten a l'alumnat durant els seus estudis i orientar vers la seva solució i la presa de decisions.		x	x	x
9. Facilitar el coneixement de les possibilitats de formació continuada.				x

Taula 6.7: Objectius del PAT a Economia i moments clau.

En quart lloc, la investigadora pregunta a la coordinadora del PAT quines accions s'estan portant a terme en aquests moments que puguin donar resposta als objectius plantejats. El resultat és:

En relació amb l'objectiu 1. Col·laborar en les accions de difusió dels títols de la URV i en l'orientació dels alumnes d'Educació Secundària:

L'FCEE participa en les accions de difusió dels títols oferts de la URV amb xerrades en els instituts i, també, amb conferències de temes econòmics d'interès actual que puguin ser d'interès als alumnes potencials. D'altra part, també se celebren les Jornades de Portes Obertes on es presenta l'FCEE: els diferents ensenyaments impartits en el centre, els serveis propis del centre, els serveis que gaudeixen els alumnes per ser estudiants a la URV...

En relació amb l'objectiu 2. Facilitar la integració de l'alumne de nou ingrés a la Universitat:

L'FCEE celebra les Jornades d'Acolliment on es dona la benvinguda als estudiants de nova incorporació als ensenyaments de Ciències Empresarials, Economia i Administració i Direcció d'Empreses.

En cada sessió informativa (una per ensenyament) es reparteix la guia docent entre els assistents, s' explica la informació bàsica de cada ensenyament, dels serveis que la Facultat posa a disposició de l'alumnat, així com de la importància de l'aprenentatge d'una tercera llengua i les pràctiques en les empreses.

Aprofitant aquestes jornades, en el curs acadèmic 2004-2005, es va realitzar la prova de nivell d' anglès (voluntària) als alumnes de nova incorporació.

En relació amb l'objectiu 3. Facilitar l'accés a la informació necessària per desenvolupar els seus estudis de manera eficaç:

L'FCEE disposa d'un becari BACU,⁵ però indica que desconeix sobre quines qüestions pot informar.

En relació amb l'objectiu 4. Orientar acadèmicament en la matrícula:

En relació amb aquest objectiu, els responsables d'Ensenyament de l'FCEE, fan xerrades per donar una orientació bàsica als alumnes. Es realitzen:

- Una sessió informativa de l'accés a segon cicle.

5. Els becaris BACU són estudiants que, a través d'una beca, tenen l'objectiu de facilitar informació als estudiants de la seva Facultat. Faciliten informació acadèmica (cursos i seminaris, beques, tràmits, etc.); informació relacionada amb l'habitatge, inserció laboral i esport.

- Diverses sessions informatives per als alumnes interessats a estudiar una part de la carrera en una universitat estrangera.
- Diverses sessions informatives relacionades on es presenta l'assignatura de Pràctiques Empresarials i la Borsa de Treball.

En relació amb l'objectiu 5. Realitzar un seguiment del procés d'aprenentatge de l'alumne i orientar per a la seva millora:

Es realitza tutoria personalitzada i/o en grup en cada assignatura, però no es realitza un seguiment transversal com el que es planteja al model d'e-tutoria. Per tant, s'estableix que el tutor/a acadèmic haurà de donar resposta a aquest objectiu.

En relació amb l'objectiu 6. Facilitar la consciència del rol professional i el coneixement de les pròpies potencialitats:

S'estableix que el tutor/a acadèmic haurà de donar resposta a aquest objectiu.

En relació amb l'objectiu 7. Afavorir la incorporació de l'alumne al món laboral:

A través de la borsa de treball i les pràctiques d'empresa es realitzen: pràctiques curriculars d'empresarials de 6 crèdits (optatius) que representen entre 60 hores com a mínim i 180- 200 hores com a màxim. Les pràctiques s'activen a partir de 3r curs de totes les titulacions ofertades en el centre. A través d'un programa informàtic s'encaixa l'oferta i la demanda. Es disposa de la figura de tutors/es en pràctiques (4 professors).

La informació (quantitat de pràctiques, funcionament, calendari, etc.) és present a la pàgina web i a les Jornades d'Acollida. També es realitza una sessió informativa (setembre), orientació i acollida (lliurament de contractes, presentació de tutors, etc.).

Pràctiques extracurriculars: es realitza un conveni de cooperació educativa amb empreses. Duració: màxim 6 mesos. Amb retribució econòmica.

De manera general gairebé tots els alumnes que participen en aquestes pràctiques aconsegueixen un contracte laboral.

En relació amb l'objectiu 8. Detectar els problemes que es presenten a l'alumnat durant els seus estudis i orientar vers la seva solució i la presa de decisions:

S'estableix que el tutor/a acadèmic haurà de donar resposta a aquest objectiu.

En relació amb l'objectiu 9. Facilitar el coneixement de les possibilitats de formació continuada:

Hi ha informació a la pàgina web, però s'estableix que el tutor/a acadèmic ha de saber que hi ha la pàgina web i els ha de poder dirigir a consultar-la. Els responsables donen la informació concreta.

En cinquè lloc, la investigadora planteja possibles funcions del tutor/a (establertes al model d'e-tutoria) i pregunta a la responsable sobre l'adequació al plantejament realitzat fins al moment. El resultat és:

- Suport en la incorporació al món universitari.
- Orientar per a l'elecció de les assignatures optatives i de lliure elecció.
- Seguir i orientar el procés d'aprenentatge dels alumnes.
- Suport en el desenvolupament i participació de la vida universitària.
- Orientar l'alumnat en la presa de decisions de caràcter acadèmic.
- Facilitar la consciència del rol professional i el coneixement de les pròpies potencialitats.

Seguidament, la investigadora pregunta a la responsable la possibilitat de treballar amb els estudiants de primer curs amb la finalitat de fer una implantació progressiva. La responsable manifesta estar-hi d'acord.

A continuació es pregunta per la seqüència de tutories a realitzar. El resultat és:

En el moment d'aplicació de l'estudi de cas, els alumnes es troben al segon quadrimestre i ja han realitzat l'avaluació del primer quadrimestre. De manera que es realitzaran dues tutories presencials. A continuació es mostra la programació d'aquestes:

Temporalització (quan)	Continguts (què)	Metodologia (com)
Mitjans de curs (març)	<p>Presentació:</p> <p>S'explica què són les tutories acadèmiques, la importància d'aquestes i com es desenvoluparan.</p> <p>Seguiment:</p> <p>S'analitzen els resultats obtinguts en l'avaluació del primer quadrimestre i es valora si és necessari replantejar el mètode de treball de l'alumne.</p> <p>S'analitza l'organització de l'estudi personal de l'alumne i la seva planificació.</p>	<p>Correu electrònic.</p> <p>Tutoria presencial en grup/individual.</p>
Abans d'acabar curs (maig)	<p>Avaluació:</p> <p>Juntament amb l'alumne, es realitza un seguiment de com porten les matèries del segon quadrimestre, s'analitza com ha anat el curs en general i es realitzen propostes de millora.</p>	<p>Tutoria presencial en grup/individual.</p>

Taula 6.8: Tutories.

Seguidament, la investigadora pregunta a la responsable d'Ensenyament qui podrien ser tutors/es, aquesta respon que serà professorat que imparteix docència als alumnes de primer curs de la Llicenciatura d'Economia i que vulguin participar voluntàriament a l'experiència. Els criteris d'assignació seran per ordre alfabètic i es preveu la seva revisió en cas necessari.

Finalment, la investigadora proposa les accions que caldria dur a terme a partir d'ara i sol·licita la col·laboració de la responsable. El resultat és:

- NIF alumnes i tutors: 28 de febrer a 3 de març de 2005.
- Formació tutors: setmana del 7 al 10 de març de 2005.
- Difusió a estudiants: 16 de març de 2005.
- Primera tutoria: setmana del 14 al 18 de març de 2005.
- Segona tutoria: setmana del 16 al 20 de maig de 2005.

Eina d'e-tutoria:

En relació amb l'eina d'e-tutoria, la coordinadora del PAT valora la facilitat d'ús positivament i considera que pot ser útil per a la gestió de la tutoria.

Acció 4. Generació dels espais de l'e-tutoria

Dades d'identificació:

Per poder utilitzar l'eina és necessari que un expert en TIC generi els espais manualment. En aquest cas observem el factor *d'eina d'e-tutoria*.

Eina d'e-tutoria:

Els espais s'han generat manualment sense cap problema amb l'ajuda d'un expert en TIC.

Acció 5. Taller amb tutors/es

Dades d'identificació:

La formació dels tutors/es es realitza mitjançant un taller perquè ens interessa establir una dinàmica pràctica i participativa.

Els objectius d'aquest taller són presentar i contrastar el PAT de l'FCEE amb els tutors/es, familiaritzar els tutors/es amb l'eina d'e-tutoria i valorar-la des del seu punt de vista. En aquest sentit, es pretén recollir dades en relació amb els factors *formació de tutors/es*, *marc institucional*, *planificació del PAT* i *eina d'e-tutoria*.

Formació de tutors/es:

El taller s'ha desenvolupat en una aula amb ordinadors i connexió a Internet. Aquesta ha permès a tots els professors entrar al seu espai d'e-tutoria.

Ha tingut una durada d'una hora i mitja i ha seguit l'estructura següent:

- Explicació del plantejament general: (20')
 - o Contextualització de la tutoria a l'EEES.
 - o La tutoria acadèmica a la URV.
 - o El Pla d'acció tutorial a l'FCEE.
- Consens del pla de treball i metodologia de les tutories que realitzaran (20').
- Ús de l'eina virtual de la tutoria (30').
- Discussió (20').

L'assistència ha estat del 100% dels tutors/es.

Marc institucional:

Pel que fa a l'experiència prèvia, els tutors/es indiquen no haver realitzat tutories d'aquest tipus anteriorment.

Quant a l'ús de les TIC indiquen que utilitzen Moodle en les seves assignatures, però poc.

Pel que fa a la sensibilitat vers la tutoria, observem que han mostrant una actitud d'interès. Però manifesten dubtes en relació amb quin ha de ser el seu paper, rol i funcions.

També pregunten quin reconeixement hi ha i exposen que la tasca del tutor/a ha de constar al POA.

Planificació del PAT:

En relació amb la planificació del PAT de l'FCEE s'han mostrat d'acord vers la planificació, plantejament i objectius del procés de tutoria i s'han consensuat les dues tutories a realitzar.

Coordinació i acompanyament de tutors/es:

D'altra banda indiquen la necessitat que es realitzi un acompanyament de la seva tasca i una formació als estudiants. També proposen a la investigadora que els envii un correu electrònic previ a les dates de realització de les tutories per recordar la tutoria que s'ha de fer.

Eina d'e-tutoria:

Els tutors/es han mostrat una actitud positiva vers l'eina. No han mostrat dificultats vers el seu ús i han manifestat que és fàcil d'utilitzar.

Tot i amb això indiquen que fóra més familiar si la interfície s'assemblés a Moodle docència.

Acció 6. Taller amb estudiants

Dades d'identificació:

La difusió a estudiants s'ha realitzat mitjançant un taller perquè no només preteníem explicar el PAT i l'eina, sinó també establir una dinàmica de discussió en relació amb aquest. En aquest sentit, pretenem observar els factors *difusió*, *marc institucional*, *planificació del PAT* i *eina d'e-tutoria*.

Difusió a estudiants:

El taller s'ha desenvolupat en una aula amb ordinadors i connexió a Internet. Aquesta ha permès a tots els estudiants entrar al seu espai d'e-tutoria.

Ha tingut una durada d'una hora i quart i ha seguit l'estructura següent:

- Explicació del plantejament general: (15')
 - o Objectius de la tutoria.
 - o Funcionament de la tutoria.
- Ús de l'eina d'e-tutoria (30').
- Discussió (30').

Quant a l'assistència, han assistit 14 estudiants dels 22 que participen (63%).

Marc institucional:

Pel que fa a l'experiència prèvia en tutoria, alguns estudiants fan referència al tutor/a que van tenir a últim curs de Batxillerat.

Quant a l'ús de les TIC indiquen que utilitzen Moodle en algunes assignatures, però poc.

Pel que fa a la sensibilitat vers la tutoria, observem que han mostrant una actitud d'interès vers el projecte de tutories plantejat.

Planificació del PAT:

En relació amb la planificació del PAT s'han mostrat d'acord a realitzar les dues tutories establertes. Però pregunten quant de temps hi hauran de dedicar.

Eina d'e-tutoria:

Els estudiants han mostrat una actitud positiva vers l'eina i han indicat que és fàcil d'utilitzar.

També han mostrat tenir autonomia vers el seu ús, ja que la investigadora tenia un guió per orientar la navegació, però no ha estat necessari. Els estudiants han utilitzat l'eina sense cap problema. Les úniques indicacions que la investigadora ha hagut de donar han sigut en relació amb les activitats a realitzar dins de l'eina (emplenar la fitxa de diagnòstic; respondre el missatge de benvinguda del seu tutor/a).

En relació amb la funcionalitat de l'eina, els estudiants han manifestat que pot ser útil per comunicar-se amb el seu tutor/a.

Finalment, han realitzat diverses propostes de millora en relació amb l'accés (poder accedir a l'eina des de fora de la Universitat) i la familiaritat (que la interfície s'aproximi a Moodle).

Acció 7. Correus electrònics de coordinació i seguiment de tutors/es durant el desenvolupament de l'acció tutorial

Dades d'identificació:

Mitjançant el taller de formació de tutors/es (acció 3) aquests van sol·licitar l'enviament de correus electrònics per recordar les accions a realitzar. Per aquest motiu, la coordinació de tutors/es durant el desenvolupament de l'acció tutorial es va realitzar mitjançant el correu electrònic. Els factors que observem són *coordinació de tutors/es* i *desenvolupament de l'acció tutorial*.

Coordinació de tutors/es:

Durant el desenvolupament de l'acció tutorial, la investigadora va enviar dos correus electrònics als tutors/es amb la finalitat d'acompanyar i seguir la seva tasca. Però la resposta dels tutors/es va ser gairebé nul·la. Únicament un tutor/a va respondre els correus.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

Mitjançant aquesta acció es preveia obtenir dades sobre el desenvolupament de l'acció tutorial. Però la falta de resposta dels tutors/es en aquests correus no ha permès agafar dades des d'aquest punt de vista.

Acció 8 i 11. Informes automàtics de l'eina

Dades d'identificació:

Mitjançant els informes de l'eina analitzem el factor *eina d'e-tutoria* i *desenvolupament tutorial*. Els informes els generem durant el temps que dura l'acció tutorial i en finalitzar-la.

Eina d'e-tutoria:

Únicament disposem d'informació sobre l'ús que han fet els estudiants de l'eina. No disposem de dades d'accessos de tutors/es, ja que en aquests moments l'espai d'e-tutories únicament donava informes dels estudiants.

Els informes que genera l'eina d'e-tutoria indiquen que els accessos són baixos i van baixant gradualment durant els mesos que dura l'estudi de cas fins a ser inexistents. En total van haver-hi 151 accessos d'estudiants; durant el mes de març els accessos van ser 110; a l'abril en van ser 37; al maig en van ser 4 i al juny 0.

A continuació observem la quantitat d'accessos dels estudiants a l'espai:

	Accessos a e-tutories (ESTUDIANTS)				
	Total	Març	Abril	Maig	Juny
Espai 1	46 (100%)	30 (65,2%)	12 (26%)	4 (8,6%)	-
Espai 2	37 (100%)	26 (70%)	11 (29%)	-	-
Espai 3	42 (100%)	29 (69%)	13 (30%)	-	-
Espai 4	26 (100%)	25 (96,1%)	1 (3,8%)	-	-
Total	151	110	37	-	-
Mitjana accessos per espai	37,75	27,5	37	-	-

Taula 6.9: Accessos d'estudiants a l'eina d'e- tutories (Font: eina d'e-tutories).

Desenvolupament de l'acció tutorial:

La investigació preveia recollir dades mitjançant els informes en relació amb el tipus de tutoria desenvolupada. Però no ha estat possible recollir-les perquè l'eina informa que els tutors/es no han omplert les fitxes de seguiment dels estudiants. És a partir d'aquestes fitxes que es generen els informes qualitius sobre el tipus de tutoria realitzada.

Acció 9. Entrevista final en grup als estudiants

Dades d'identificació:

S'ha realitzat una entrevista en grup a 9 estudiants amb la finalitat d'avaluar els factors relacionats amb la planificació del PAT, el desenvolupament de l'acció tutorial i l'eina d'e-tutoria. Els resultats de l'entrevista són els següents.

Planificació del PAT:

Tots els estudiants valoren negativament la durada de les tutories (4 mesos) i el seu moment d'inici (març). 4 estudiants han trobat a faltar que s'iniciés la tutoria en el moment que van iniciar la carrera. Indiquen que en aquell moment hagués estat necessari.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

Vuit estudiants (88,8%) han realitzat una tutoria. Un estudiant indica que no n'ha realitzat cap a causa de la incompatibilitat horària amb el seu tutor/a.

Les tutories s'han realitzat per sol·licitud del tutor/a. La sol·licitud s'ha realitzat a través del correu electrònic (8 estudiants, 88,8%) i a través de l'eina d'e-tutoria (1 estudiant, 11,1%).

La tutoria s'ha desenvolupat de manera individual amb quatre estudiants (44,4%) i en grup amb quatre estudiants (44,4%).

Els continguts tractats a les tutories han estat de major a menor freqüència:

- Evolució del curs (en 6 estudiants) (66,6%).
- Avaluació i notes (en 4 estudiants) (44,4%).
- Relació amb els professors (en 4 estudiants) (44,4%).
- Dificultats trobades fins al moment (en 4 estudiants) (44,4%).
- Expectatives futures (en 2 estudiants) (22,2%).
- Contingut dels cursos posteriors (en 2 estudiants) (22,2%).
- Objectius de la tutoria i utilitat (en 2 estudiants) (22,2%).

Pel que fa a la percepció d'impacte, quatre estudiants (44,4%) indiquen que no poden valorar si els ha estat útil la tutoria, ja que no l'han utilitzat suficientment. Els altres quatre (44%) indiquen que la tutoria els ha estat útil per consultar dubtes al tutor i rebre orientacions. L'estudiant que no ha realitzat cap tutoria no respon la pregunta.

Set estudiants indiquen que la tutoria els pot ser útil al llarg de la carrera. Els motius que hi associen són:

- Per escollir millor les optatives (2 estudiants).
- Per orientar-los sobre la carrera i les sortides professionals (2 estudiants).

- Com a suport (2 estudiants).
- Un estudiant no indica cap motiu.

Dos estudiants, d'altra banda consideren que no els serà útil.

En finalitzar l'entrevista, tres estudiants han emfatitzat com a punts forts de l'experiència la possibilitat d'establir comunicació i vincle amb un tutor/a i dos estudiants han emfatitzat disposar d'un suport al llarg de la carrera.

D'altra banda, han destacat com aspectes a millorar:

- La poca flexibilitat en l'horari de les tutories (4 estudiants).
- La baixa periodicitat en què s'han realitzat les tutories (2 estudiants).
- La realització de tutories en hores que hi ha classe (2 estudiants).
- La "poca reputació de la tutoria" (1 estudiants).

Finalment, consideren que els elements clau per a una bona tutoria són:

- Establir bona relació i comunicació amb el tutor/a (6 estudiants).
- Realitzar un seguiment personal de l'estudiant (4 estudiants).
- Que els tutors/es facilitin la informació necessària als estudiants (2 estudiants).
- Disposar d'eines de comunicació (1 estudiant).

Eina d'e-tutoria:

L'eina ha estat ben valorada per tots els estudiants, tot i que indiquen que l'han utilitzat poc.

En concret, pel que fa a la facilitat d'ús tots els estudiants (9) consideren que és fàcil d'utilitzar. Quant a la funcionalitat de l'eina, tots consideren que els recursos aportats són útils per desenvolupar la tutoria.

Opinen que l'ús de les TIC aporta noves formes de comunicació (2 estudiants), més facilitat de comunicació (2 estudiants) i la possibilitat de millorar la comunicació (4 estudiants).

Com a aspectes a millorar de l'eina exposen que el fet de no poder accedir des de fora la Universitat limita el seu accés. D'altra banda, indiquen que l'eina seria més familiar si fos similar a l'entorn de Moodle docència.

Acció 10. Entrevista final amb la coordinadora del PAT de l'FCEE

Dades d'identificació:

S'ha realitzat una entrevista en finalitzar l'estudi de cas a la coordinadora del PAT de l'FCEE amb la finalitat d'avaluar la planificació del PAT, formació de tutors/es, difusió a estudiants, el desenvolupament de l'acció tutorial i l'eina d'e-tutoria. Els resultats de l'entrevista són els següents.

Planificació del PAT:

La coordinadora valora negativament la durada de les tutories (4 mesos) i el moment d'inici de les tutories (març): "la durada de l'estudi pilot ha estat massa curta i els estudiants no han pogut valorar-ne la utilitat. A l'inici de la titulació les tutories haguessin estat més necessàries".

Considera que cal reajustar les tutories proposades al Pla d'acció tutorial d'economia (v. 0.1), com per exemple anul·lar la tutoria de prematrícula. El motiu d'aquest reajustament rau en que el nivell de decisió de l'estudiant en relació amb la seva matrícula de primer és molt baix perquè els crèdits als quals s'ha de matricular són tots troncal i obligatoris. Per altra banda, també indica que l'objectiu de "facilitar la integració de l'estudiant a la Universitat" pot desenvolupar-se a través de les Jornades d'Acollida i de les tutories al llarg de primer curs.

Formació de tutors/es:

Finalment, en relació amb la formació de tutors considera com a punt feble la falta d'un guió més detallat de les accions que ha de fer el tutor/a.

Difusió a estudiants:

D'altra banda esmenta com un element clau per a la bona tutoria és que l'alumne tingui clar els moments de tutoria pels quals ha de passar per tal que hi hagi participació per la seva part.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

La coordinadora del PAT comenta que els alumnes no van poder-se adonar de què servien les tutories, ja que l'etapa més difícil l'havien passat tot sols. Indica que va parlar amb els tutors i que aquests compartien la mateixa percepció.

Per altra banda, planteja el dubte de si la tutoria és realment útil als estudiants: "en una universitat virtual, el tutor és imprescindible. En l'ensenyament on s'ha aplicat l'estudi pilot poder no ho és".

Eina d'e-tutoria:

Des del punt de vista de la coordinadora, l'eina ha estat un punt fort del procés perquè considera que facilita la gestió de la tutoria.

Però pel que fa a la comunicació, indica que l'alumne prefereix veure cara a cara el seu tutor/a.

Finalment, proposa que seria interessant disposar d'un accés amb el perfil de coordinadora amb la finalitat de fer un seguiment del PAT.

Marc institucional:

En finalitzar l'entrevista la coordinadora també ha realitzat una aportació en relació amb el marc institucional. En concret indica que la falta de reconeixement de la tasca del tutor/a és un aspecte negatiu del procés d'implantació de la tutoria. Proposa que la tasca del tutor/a aparegui al pacte de dedicació.

6.3.2. Triangulació dels resultats

Mitjançant les dades recollides a través dels diferents participants podem triangular els resultats. Aquesta triangulació la presentem a partir dels factors que estudiem.

Marc institucional:

En relació amb la tradició en tutoria. L'Equip Directiu del Centre (acció 1) i la coordinadora del PAT (acció 3) indiquen que des del punt de vista del centre la tutoria al llarg de la carrera no forma part del procés de seguiment dels estudiants. El Centre no té definit un PAT de centre, no assigna tutors/es a estudiants i no es realitzen tutories per part d'un tutor/a. De manera que tampoc s'han realitzat accions prèvies de difusió de la tutoria acadèmica.

En aquest sentit, els tutors/es, durant el taller (acció 5) indiquen no haver realitzat tutories d'aquest tipus. D'altra banda, l'estudi "*La incorporació a la Universitat. El 1r quadrimestre de 1r curs*" (acció 2) evidencia el desconeixement dels estudiants en relació amb la tutoria universitària.

Pel que fa a l'ús de les TIC, tutors/es (acció 5) i estudiants (acció 6) indiquen que utilitzen Moodle en algunes assignatures, però poc.

En relació amb la cultura vers la tutoria, triangulant la informació obtinguda a través de la reunió mantinguda amb l'Equip Directiu (acció 1), la reunió amb la coordinadora del PAT de l'FCEE (acció 3) i el taller amb els tutors/es (acció 4) observem que hi ha una preocupació general pel que fa a la no-existència d'un reconeixement institucional de la tasca del tutor/a. Aquests manifesten la importància que hi hagi un reconeixement per tal que la tutoria s'implanti de manera efectiva a la Universitat.

D'altra banda tots ells manifesten interès per participar en l'experiència, ja que decideixen participar-hi voluntàriament. Però també plantegen inquietuds en relació amb el paper i rol que ha de jugar el tutor/a.

Els estudiants també manifesten interès per tenir un tutor/a al llarg de la carrera, d'altra banda però, els preocupa el temps que això els ocuparà (acció 6).

Planificació del PAT:

A través de la reunió amb la coordinadora del PAT (acció 3) observem que el PAT general de la URV ha facilitat la concreció del PAT de l'FCEE.

La concreció del PAT a l'FCEE s'ha contrastat amb els tutors/es (acció 5), els quals s'han mostrat d'acord amb la planificació, plantejament i objectius. També s'ha contrastat amb els

estudiants (acció 6) els quals s'han mostrat d'acord vers el procés d'assignació de tutors/es i la tutoria a realitzar.

En finalitzar l'experiència trobem opinions contraposades entre la coordinadora del PAT (acció 10) i els estudiants (acció 9): la coordinadora proposa d'eliminar la tutoria de prematrícula a primer curs, ja que el grau de decisió dels estudiants considera que és baix. D'altra banda, les aportacions dels estudiants indiquen que necessiten orientació en aquell moment.

En relació amb aquest aspecte, la investigadora observa que és complex realitzar tutories prèviament a la matrícula, ja que organitzativament no hi ha els protocols necessaris per assignar tutors abans de la matrícula.

Les opinions de la coordinadora del PAT i dels estudiants si coincideixen pel que fa a la valoració de l'inici i durada de les tutories. Ambdós indiquen que va començar-se massa tard i la durada va ser poca.

Coordinació i acompanyament de tutors/es:

Observem mitjançant el taller de formació (acció 5) la predisposició i sol·licitud dels tutors/es vers un acompanyament de la seva tasca.

D'altra banda, les accions realitzades (enviament de correus electrònics, acció 7) no han tingut els resultats esperats, ja que els tutors/es no han respost i l'activitat de la tutoria tampoc ha augmentat.

Formació de tutors:

Quant a la formació de tutors/es, tot i que en el taller de formació (acció 5) hem observat que els tutors/es mostraven facilitat per l'ús de l'eina, també hem observat que exposaven molts dubtes en relació amb el seu rol i funcions. Aquesta preocupació pren rellevància amb les aportacions de la coordinadora de PAT en finalitzar l'estudi de cas (acció 10) on indica la necessitat d'un guió més detallat sobre les accions que ha de fer un tutor/a.

Difusió a estudiants:

Quant a la difusió als estudiants, observem que és considerat com un element important per a la coordinadora del PAT (acció 10). En aquest sentit, la difusió realitzada ha facilitat la comprensió i coneixement de la tutoria per part dels estudiants (acció 6).

Desenvolupament de l'acció tutorial:

Quant a la realització de les tutories únicament s'ha realitzat una tutoria de les dues planificades, motiu pel qual els estudiants han valorat negativament la freqüència de l'acció

tutorial. D'altra banda l'assistència dels estudiants en aquesta ha estat gairebé d'un 100% i la seva valoració ha estat positiva.

La meitat dels estudiants entrevistats (acció 9) i la coordinadora del PAT (acció 10) coincideixen en la dificultat de valorar la utilitat de la tutoria realitzada, ja que únicament n'han fet una i el moment de realització hagués estat més profitós a l'inici de curs.

D'altra banda, la percepció de la coordinadora i els estudiants vers la utilitat que pot tenir aquesta al llarg de la carrera no coincideix. Mentre que la coordinadora dubta vers la seva utilitat, 7 dels 9 estudiants indiquen que la tutoria pot ser útil al llarg de la carrera, 3 estudiants esmenten com a punt fort de l'experiència aplicada la possibilitat de comunicar-se amb un tutor, 2 estudiants han emfatitzat disposar d'un suport al llarg de la carrera.

Eina d'e-tutoria:

La triangulació dels resultats obtinguts dels informes de l'eina (acció 8 i 11) i l'entrevista a estudiants (acció 10) indica que l'eina s'ha utilitzat poc. Tot i amb això, ha estat ben valorada pel que fa a la facilitat d'ús i utilitat tant per tutors/es (acció 5) com pel coordinador del PAT (acció 3 i 10) i estudiants (acció 6 i 9). Des del perfil de coordinador del PAT s'ha sol·licitat un accés per realitzar el seguiment del PAT en suport tecnològic.

Els tutors/es (acció 5) i estudiants (acció 6 i 9) coincideixen en una millora de l'eina: millorar la familiaritat de l'entorn fent-lo més similar a Moodle docència.

D'altra banda, els estudiants indiquen en diversos moments (acció 6 i 9) que caldria poder accedir a l'eina des de fora de la Universitat.

6.3.3. Anàlisi dels resultats i propostes de millora

Mitjançant una matriu DAFO podem analitzar quines són les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats de la implantació del PAT en suport tecnològic a l'FCEE.

A partir d'aquesta anàlisi podem concretar estratègies que per una banda permetin valorar les fortaleces i aprofitar les oportunitats, i per l'altra que permetin millorar les debilitats i afrontar les amenaces. Ho presentem a continuació a partir dels factors *estudiants*:

Marc institucional:

MARC INSTITUCIONAL	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - La tutoria entesa com el model que es presenta no forma part del procés de seguiment de l'estudiant en l'FCEE. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència d'un document general del PAT per a la URV. - Actitud positiva de l'Equip Directiu del Centre vers la integració del PAT en suport tecnològic. - Interès per part de tutors/es i estudiants. - Assignació d'un responsable de la tutoria del Centre: coordinador del PAT.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Manca de tradició en processos d'orientació i seguiment. - Falta de reconeixement de la tasca del tutor/a. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implantació progressiva d'un model d'orientació i seguiment que millori l'eficàcia i eficiència dels estudis.

Taula 6.10: Marc institucional

Hem observat que la tutoria entesa com el model que es presenta no forma part del procés de seguiment de l'estudiant a l'FCEE. Aquesta debilitat potencia la manca de tradició en processos d'orientació i seguiment, que al mateix temps representa una amenaça de cara a la implantació progressiva del PAT.

D'altra banda, el PAT general de la URV ha actuat com una fortalesa perquè ha servit de model per concretar el PAT de l'FCEE, tot i ser acceptat per la coordinadora del PAT de l'FCEE. També ha actuat com una fortalesa l'assignació d'un coordinador del PAT de Centre, ja que ha facilitat el lideratge de la tutoria al centre i la planificació del PAT en el seu context.

L'actitud positiva de l'Equip Directiu del Centre vers la integració del PAT, i l'interès dels tutors/es i estudiants també actua com a fortalesa, però cal tenir en compte que la falta d'un

reconeixement institucional de la tasca del tutor/a actua com una amenaça, la qual pot neutralitzar l'actitud d'interès i facilitar l'existència de reticències per part del professorat per incorporar la tutoria en les seves tasques.

Per aquest motiu proposem com a millores de caràcter institucional els aspectes següents:

- Definir unes directrius que donin suport a la implantació del PAT en suport tecnològic i que estableixin un reconeixement de la tasca del tutor/a.
- Acompanyar i donar suport a les iniciatives d'implantació del PAT.
- Institucionalitzar la figura del coordinador del PAT de Centre.

Planificació del PAT:

PLANIFICACIÓ DEL PAT	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Organització per assignar tutors/es abans de la matrícula de primer curs. - Inici de les tutories (març). - Durada de les tutories (4 mesos). - Participació dels tutors/es. 	<ul style="list-style-type: none"> - Concreció del PAT general a la realitat del centre. - Assignació d'un coordinador del PAT. - Existència de suport per concretar el PAT a la realitat de cada centre. - Acceptació de la concreció del PAT de l'FCEE per part de tutors/es i estudiants.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Discordança d'opinions pel que fa a la necessitat de la tutoria de matrícula entre estudiants i coordinador del PAT. - Preocupació per part d'estudiants pel temps que s'hi hauran de dedicar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistematització d'un procés de suport que tingui en compte la planificació i disseny del PAT.

Taula 6.11: Planificació del PAT

La concreció del PAT general de la URV a la realitat de l'FCEE ha actuat com una fortalesa del procés perquè ha facilitat la planificació i posada en pràctica del PAT, ja que s'ha adaptat a les característiques específiques del centre. D'altra banda, el suport donat per concretar el PAT ha contrarestat la falta d'experiència en planificació del PAT del centre.

L'acceptació del PAT de l'FCEE per part de tutors/es i estudiants ha actuat com una fortalesa, però la discordança d'opinions pel que fa a la necessitat de la tutoria de matrícula entre estudiants i coordinadora del PAT cal que sigui reduïda per tal que no esdevingui un perill de cara a la planificació de les tutories.

Davant d'aquesta contraposició d'opinions, considerem necessari mantenir l'existència d'una orientació prèvia a la matrícula al PAT general. Però plantequem que aquesta orientació pot ser duta a terme per una figura diferent al tutor/a de carrera.

També cal prendre en consideració que les bases de dades de la Universitat no estan preparades per incorporar l'assignació de tutors/es a estudiants i crear automàticament els espais per a la tutoria. Durant la investigació aquest fet no ha provocat cap problema perquè eren pocs estudiants i tutors/es i s'ha pogut gestionar manualment, però en la mesura que augmenti el nombre d'estudiants i es requereixi d'un reconeixement de la tasca del tutor/a, la dada d'assignació hauria d'estar dins del sistema de la mateixa Universitat.

Per aquests motius, realitzem les propostes de millora següents:

- Sistematitzar un procés de suport que ajudi a concretar el PAT general als centres.
- Implicar els tutors/es en el disseny del seu Pla d'acció tutorial.
- Concretar uns protocols per a l'organització i gestió de l'assignació de tutors/es i estudiants en les bases de dades de la Universitat.

Coordinació i acompanyament de tutors/es:

COORDINACIÓ I ACOMPANYAMENT DE TUTORS/ES	
DEBILITATS	FORTALESES
- Poca resposta dels tutors/es.	- Hi ha per part dels tutors/es una predisposició inicial a un acompanyament de la seva tasca.
AMENACES	OPORTUNITATS
- Ús del correu electrònic com a únic mitjà per un acompanyament i coordinació de tutors/es.	- Sistematització de processos de coordinació docent.

Taula 6.12: Coordinació i acompanyament de tutors/es.

La investigació realitzada ha mostrat que la manca de tradició en tutoria pot ser una amenaça si no es disposa d'un suport i acompanyament inicial força exhaustiu. Acompanyament que els tutors/es es mostren disposats a tenir.

D'altra banda, la baixa resposta dels tutors/es als correus electrònics de seguiment enviats per la investigadora, juntament amb la disminució progressiva de l'ús de l'eina i la realització d'una

tutoria enlloc de les dues que s'havien consensuat amb els tutors/es, ens fa discutir si l'ús de les TIC com a únic mitjà per a l'acompanyament de tutors/es és el més adequat.

Per aquests motius, realitzem la proposta de millora següent:

- Realitzar un acompanyament presencial intens durant el primer any d'implantació del PAT.

Formació de tutors/es:

FORMACIÓ DE TUTORS	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none">- Els tutors/es no tenen formació prèvia en tutoria i orientació.- Falta d'un guió més detallat de les accions que ha de fer el tutor/a.	<ul style="list-style-type: none">- Assistència i participació dels tutors/es al taller realitzat.- Aules amb ordinadors i Internet.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none">- Desconeixement per part dels tutors/es i la responsable de tutories sobre quin ha de ser el rol i funcions del tutor/a.- Temors dels tutors/es en relació amb el seu paper i funcions.	<ul style="list-style-type: none">- Trencar temors i tòpics que actuen com a reticència.- Aclarir dubtes.- Motivar el professorat a participar com a tutors/es.

Taula 6.13: Formació de tutors

L'assistència i participació al taller realitzat en el marc d'aquesta investigació ha estat una fortalesa que ha intentat millorar la falta de formació prèvia dels tutors/es.

L'actitud dels tutors/es al llarg del taller i el fet que les aules comptessin amb ordinadors i Internet ha ajudat a aconseguir els objectius perseguits en aquest taller. Però en finalitzar l'experiència hem observat com una debilitat a millorar la falta d'un guió més detallat de les accions que ha de fer un tutor/a.

Considerem necessària una formació més exhaustiva, ja que els tutors/es presenten interrogants i temors en relació amb el seu paper i funcions que poder en un únic taller no queden del tot resoltes. Per aquest motiu proposem la millora següent:

- Dissenyar un pla de formació institucional per als tutors/es que en un moment inicial d'implantació del PAT prioritzi trencar temors, aclarir quin és el paper del tutor/a i les funcions de la tutoria.

- Detallar un protocol on els tutors/es puguin identificar clarament les accions que han de realitzar.

Difusió a estudiants:

DIFUSIÓ A ESTUDIANTS	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none">- No hi ha accions de difusió de la tutoria prèvia a la investigació.	<ul style="list-style-type: none">- Importància de la difusió per part del coordinador del PAT.- Assistència del 63% dels estudiants convocats al taller.- Actitud participativa dels estudiants durant el taller.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none">- Desconeixement per part dels alumnes de la tutoria universitària.- Poc reconeixement de la tutoria entre els estudiants.	<ul style="list-style-type: none">- Augmentar el coneixement dels estudiants vers la tutoria universitària.- Augmentar la participació a la tutoria.

Taula 6.14: Difusió a estudiants

La falta d'accions de difusió institucionals sobre el PAT potencia el poc coneixement dels estudiants en relació amb la tutoria universitària, el qual pot jugar com una amenaça en el procés d'implantació del PAT.

Però el fet que des de la coordinació del PAT de l'FCEE es doni importància a les accions de difusió ha actuat com a fortalesa, ja que ha facilitat la realització d'una acció de difusió en el marc d'aquesta investigació. Aquesta ha obtingut resultats positius quant a participació dels estudiants en aquesta i comprensió del que significa la tutoria i l'eina.

Per aquest motiu proposem com a millora:

- Sistematitzar accions de difusió dirigides als estudiants.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

DESENVOLUPAMENT DE L'ACCIÓ TUTORIAL	
DEBILITATS	FORTALESES
- Realització d'una tutoria de les dues planificades.	- Actitud i predisposició del tutor/a. - Participació de gairebé tots els estudiants a la tutoria realitzada. - Valoració positiva de la tutoria realitzada per part dels estudiants. - Expectatives positives dels estudiants vers la utilitat de la tutoria en la seva immediata trajectòria acadèmica
AMENACES	OPORTUNITATS
- La poca flexibilitat en l'horari de les tutories. - La realització de tutories en hores que hi ha classe.	- Establir comunicació i vincle amb un tutor/a. - Informació. - Disposar d'un suport al llarg de la carrera.

Taula 6.15: Desenvolupament de l'acció tutorial

L'establiment d'una comunicació i vincle amb un tutor/a, el fet de disposar d'informació necessària i poder disposar d'un suport continuat al llarg de la carrera han estat definits com les oportunitats que ofereix la implantació d'un PAT en suport tecnològic. Tot i que cal millorar el nombre de tutories realitzat.

D'altra banda, aquesta oportunitat pot ser neutralitzada per amenaces com la poca flexibilitat en l'horari de tutories i la realització de tutories en hores que hi ha classe.

Considerem que poden utilitzar-se les fortalezes detectades com l'actitud i predisposició dels tutors/es; la participació de gairebé tots els estudiants a la tutoria realitzada; valoració positiva d'aquesta per part dels estudiants, i expectatives positives dels estudiants vers la utilitat de la tutoria a la seva immediata trajectòria acadèmica, per millorar la freqüència de les tutories i l'organització d'un horari que faciliti la seva realització.

Quant a la realització de les tutories únicament s'ha realitzat una tutoria de les dues planificades, motiu pel qual els estudiants han valorat negativament la freqüència de l'acció tutorial. D'altra banda, l'assistència dels estudiants en aquesta ha estat gairebé d'un 100% i la seva valoració ha estat positiva. Com a fortaleza, també destacar les expectatives positives dels estudiants vers la tutoria en la seva trajectòria acadèmica.

A partir d'aquesta anàlisi proposem:

- Establir un mínim de 3 tutories anuals per millorar la freqüència de les tutories en què es realitzen.
- Establir un horari de tutories de forma coordinada amb l'horari de la resta d'assignatures.
- Un ús més intensiu de les TIC podria aportar la flexibilitat que ara es troba a faltar.

Eina d'e-tutoria:

EINA D'E-TUTORIA	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Accés. - Familiaritat. - Baix ús de l'eina. - Gestió manual de la creació d'espais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitat d'ús. - Facilita la gestió de la tutoria. - Facilita la comunicació amb el tutor/a.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Limitar l'accés únicament des de la Universitat. - Manca de tradició en l'ús de les TIC per la tutoria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Més possibilitats de comunicació entre tutor/a i estudiant. - Evidències per a l'assegurament de la qualitat. - Seguiment del PAT per part del coordinador del PAT del Centre.

Taula 6.16: Eina d'e-tutoria

Observem a través de les aportacions dels participants que l'espai de les e-tutories és valorat com una oportunitat per tenir majors possibilitats de comunicació i seguiment. Tot i amb això l'ús de l'eina per desenvolupar i gestionar la tutoria ha estat gairebé nul.

Les debilitats detectades com l'accés únicament des de la Universitat i la familiaritat de l'eina poden haver influït en el baix ús d'aquesta. Però el fet que els participants indiquin que l'eina és fàcil d'utilitzar, ens fa plantejar que el baix ús també està relacionat amb una manca de tradició en l'ús de les TIC per a la tutoria.

Finalment, les aportacions dels participants també evidencien la necessitat de millorar tres aspectes de l'eina:

- **Accessibilitat.** L'accés a l'espai únicament és possible des de la xarxa de la Universitat com a mesura de seguretat, ja que és un disseny pilot i estableix enllaços amb bases de dades de la Universitat. Cal millorar l'accessibilitat ja que hauria de ser possible accedir a l'espai des de fora de la Universitat.

- Familiaritat. Tot i que tots els participants indiquen que l'espai és fàcil d'utilitzar també manifesten que seria més fàcil d'utilitzar si fos similar a l'entorn virtual de docència. En aquest sentit, es considera necessari millorar la familiaritat i aproximar-la al màxim a la interfície de l'espai de docència.
- Funcionalitat. Es proposa ampliar les funcionalitats de l'eina, en concret es proposa crear un accés per a la figura del coordinador/a del PAT per tal de facilitar el seguiment d'aquest.

6.4. Redisseny (2005-2006)

En el punt anterior hem concretat les propostes de millora que proposem a partir de l'estudi de cas 1. Algunes d'aquestes millores són de caràcter institucional (directrius, reconeixement, pla de formació) i no està a les mans d'aquesta investigació portar-les a terme, tot i que sí que es comuniquen a l'Equip Directiu de la Universitat.

Així doncs, en la fase de redisseny apliquem les millores proposades en relació amb el PAT, l'eina d'e-tutoria i les accions concretes del procés d'implantació que investiguem.

A continuació mostrem el procés de presa de decisions que ha implicat la fase de redisseny i els desenvolupaments realitzats.

6.4.1. Redisseny del PAT

L'avaluació que s'ha realitzat del PAT en l'estudi de cas 1 és positiva. Únicament es porten a terme dos canvis:

- La tutoria de prematrícula es manté en la seqüència de tutories, però s'indica que pot ser realitzada per un agent diferent al tutor/a per qüestions d'organització.
- Es dissenyen protocols més concrets per definir millor l'acció del tutor/a.

6.4.2. Redisseny de l'eina d'e-tutoria

Durant el curs acadèmic 2005-2006 es millora l'espai d'e-tutoria (v. 2). Recordem quines són aquestes millores:

- Accessibilitat: obrir l'accés a la xarxa externa a la Universitat.
- Familiaritat: assimilar el màxim possible l'espai d'e-tutoria a l'espai de docència.
- Ampliació de la funcionalitat de l'eina: dissenyar un nou espai per a la coordinació de la tutoria acadèmica. L'usuari d'aquest espai és el coordinador de Tutoria acadèmica i la finalitat és facilitar el seguiment i l'assegurament de la qualitat de la tutoria acadèmica.

Per desenvolupar les millores esmentades és necessari un treball interdisciplinari entre la investigadora i experts en TIC del Servei de Recursos Educatius. Fruit d'aquest treball es prenen les decisions i desenvolupaments següents (Legarreta; Martí; Montserrat; Monllao, 2008):

- Integrar l'eina d'e-tutoria dins de la mateixa instal·lació de Moodle que dóna suport a la docència i es configura d'aquesta manera un únic entorn virtual d'ensenyament-aprenentatge que permetrà l'accés a cada usuari des de qualsevol lloc que disposi de xarxa. D'altra banda, quan l'usuari accedeixi al campus virtual podrà entrar als seus espais d'assignatura (cursos de Moodle) i al seu espai d'e-tutoria (curs de Moodle modificat).

En la imatge següent es pot observar com s'accedeix a l'eina de l'e-tutoria des del campus virtual (<<http://moodle.urv.net/>>) i no des d'una intranet:



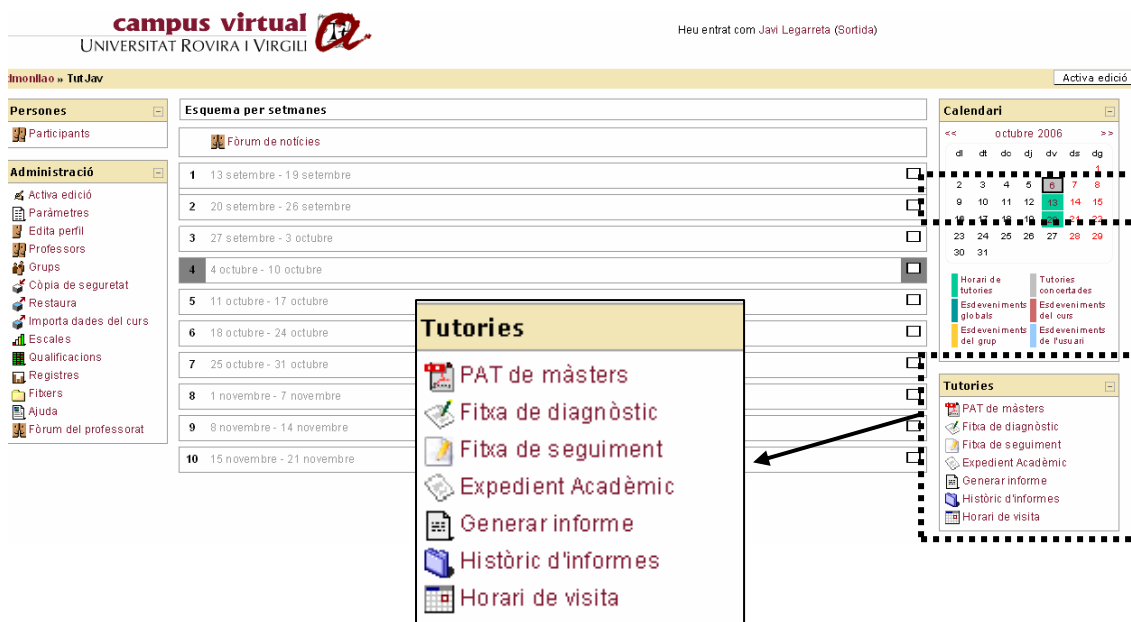
Imatge 6.16: Pàgina d'accés (v. 0.3).

La imatge que hi ha a continuació mostra la integració en la mateixa instal·lació que dóna suport a docència. Si l'usuari és estudiant, veurà tots els espais de les assignatures on està matriculat i el seu espai d'e-tutoria; si l'usuari és un professor/a, veurà tots els espais de les assignatures on imparteix docència i l'espai d'e-tutories; si l'usuari és el coordinador/a, veurà tots els espais de les assignatures on imparteix docència i l'espai de coordinació d'e-tutories:



Imatge 6.17: Campus virtual (v. 0.3).

- Agrupar totes les funcions de l'eina d'e-tutoria en un bloc anomenat Tutories, de manera que la interfície de la pàgina inicial és gairebé idèntica a l'interfície de Moodle. A continuació en mostrem una imatge:



Imatge 6.18: Pàgina inicial - tutor/a (v. 0.3).

- Eliminar el despatx virtual, ja que algunes de les eines de comunicació ja les integra Moodle.
- Mantenir la resta de funcionalitats específiques de l'eina del perfil tutor/a i estudiants.
- Realitzar una sèrie de modificacions al codi de Moodle, donat les diferències que hi ha entre la versió que s'utilitzava fins al moment i la que s'utilitzarà a partir d'ara (1.5.x), com també a causa dels nous filtres del calendari que s'aplicaran a l'eina de reunions amb la finalitat de millorar-la.
- Crear un metacurs per titulació destinat al/la coordinador de la tutoria. El coordinador/a de Tutories és el responsable de dissenyar el Pla d'acció tutorial i realitzar un seguiment, coordinació i avaluació d'aquest per garantir-ne la qualitat. L'eina d'e-tutoria pot facilitar-li la tasca a través de la generació d'informes automàtics, sobre quatre tipus d'informació:
 - o Informe del perfil dels estudiants: permet identificar si tots els estudiants han emplenat la fitxa de diagnòstic (dades qualitatives quant a motivació, expectatives, interessos, etc.). També permet tenir un perfil general de tots els estudiants.
 - o Informe de seguiment de l'acció tutorial: permet observar el nombre de tutories realitzades, el moment en què s'ha realitzat i la tipologia (presencial/virtual; individual/grupal) i indexar la tipologia de contingut/consulta que s'ha treballat.
 - o Informe de planificació: permet identificar l'ús que s'ha realitzat del gestor de reunions i una estadística bàsica dels motius perquè s'han cancel·lat tutories concertades.
 - o Informe d'ús de l'espai: permet observar els accessos dels estudiants tutoritzats a l'espai.
 - o Els informes s'han d'extreure en un primer moment via web. El coordinador/a pot seleccionar quina informació vol incloure a l'informe i posteriorment el pot convertir en un document pdf.

A continuació podem observar una imatge de la funció de generar informes del coordinador/a de tutories:



Temàtica d'informes: Perfil dels alumnes

Alumne/s: Tots els alumnes

Curs: 2007-2008

Enviar

Imatge 6.19: Generar informes.

6.4.3. Redisseny del procés d'implantació

Fruit de l'experiència de l'estudi de cas 1, es canvien dues accions específiques del procés d'implantació:

- El seguiment i acompanyament de tutors/es no serà virtual, serà presencial perquè el contacte virtual a l'estudi de cas 1 no ha obtingut bons resultats i es considera necessari canviar l'estratègia.
- S'incorpora una reunió amb l'equip docent abans de concretar el PAT general a la realitat del context específic on s'aplicarà.

D'altra banda, també és necessari adaptar alguns aspectes del procés d'implantació a les característiques del nou context on s'aplicarà la investigació. El context és un màster interuniversitari i semipresencial, la qual cosa exigeix que la difusió als estudiants sigui virtual enlloc de presencial. També caldrà adaptar el taller dirigit als professors en funció de l'experiència i coneixement previ en tutoria i TIC d'aquests.

També hem de considerar els canvis que ja prevèiem en el disseny de la investigació en relació amb els instruments de recollida de dades, ja que l'estudi de cas 1 havia de servir per dissenyar instruments de caràcter més quantitatiu, en aquest cas el qüestionari, per ser aplicats en l'estudi de cas 2.

A continuació podem observar en forma de taula els aspectes que es mantenen de color negre i quins es canvien en color blau i subratllat:

	Estudi de cas 1	Estudi de cas 2
Implicació institucional	Reunió amb l'Equip Directiu del Centre	Reunió amb la directora i coordinador del Màster
Planificació i disseny del PAT	Reunió amb coordinador del PAT del Centre.	Reunió amb el coordinador del PAT del Màster. Reunió amb l'equip docent.
Creació dels espais per a cada tutor/a a Moodle.	Generació d'espais d'e-tutoria per a tutors/es i estudiants. Amb ajuda informàtica (SRE).	Es manté l'ajuda de l'SRE.
Formació de tutors/es	Taller amb professors.	Taller amb professors. S'adapta el taller al perfil de tutors/es.
Difusió a estudiants	Presencial amb els estudiants que s'aplicarà la tutoria.	Virtual, mitjançant correu electrònic i informació a la pàgina web del màster atès que és un màster semipresencial.
Coordinació i acompanyament de tutors/es durant el desenvolupament de l'acció tutorial.	Virtual.	Presencial.
Desenvolupament de l'acció tutorial.	Amb suport de l'eina d'e-tutoria.	Amb suport de l'eina d'e-tutoria.

Taula 6.17: Redisseny del procés d'implantació

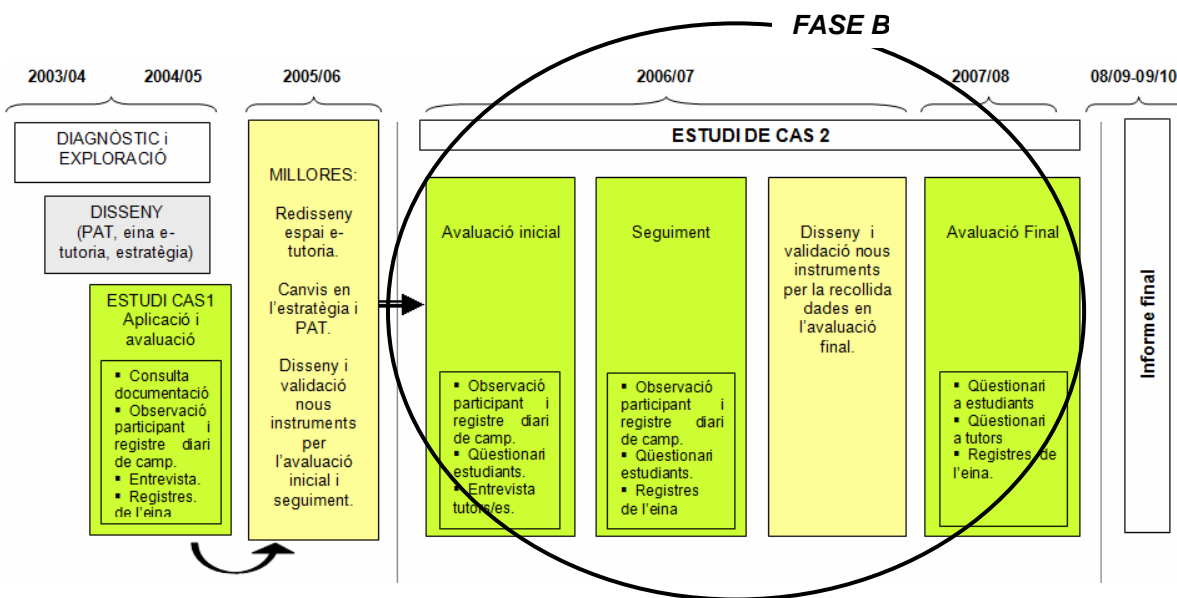
Avaluació	
Estudi de cas 1	Estudi de cas 2
<p>Inicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Observació participant, registre al diari de camp de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunió amb degà i responsables d'Ensenyament. ▪ Reunió amb coordinador del PAT. ▪ Generació dels espais d'e-tutoria. ▪ Taller amb tutors/es. ▪ Taller amb estudiants. ○ Anàlisi documentació: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudi 1c1q. <p>Seguiment:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Anàlisi dels correus electrònics de coordinació i seguiment de tutors. ○ Anàlisi dels informes de l'eina. <p>Final:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Entrevista al coordinador del PAT. ○ Entrevista en grup a estudiants. ○ Anàlisi dels informes de l'eina. 	<p>Inicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Observació participant i registre al diari de camp de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunió amb la directora i coordinador del Màster (en dues ocasions). ▪ Reunió amb l'equip docent. ▪ Generació dels espais d'e-tutoria. ▪ Taller amb tutors. ○ Registre al diari de camp dels correus de difusió als estudiants. ○ Qüestionari a estudiants. ○ Entrevista estructurada a tutors/es. <p>Seguiment:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Observació participant i registre al diari de camp de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunions amb tutors/es. ○ Qüestionari a estudiants. ○ Anàlisi dels informes de l'eina. <p>Final:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Qüestionari a estudiants. ○ Qüestionari a tutors/es. ○ Anàlisi dels informes de l'eina.

Taula 6.18: Avaluació.

CAPÍTOL 7. RESULTATS DE LA FASE B

7. Resultats de la Fase B

En aquest capítol presentem els resultats de la segona fase del procés d'investigació. Tal com assenyallem en la imatge següent, en aquesta s'ha aplicat i avaluat el PAT en suport tecnològic en un estudi de cas 2 tenint en compte les millores detectades i desenvolupades a la fase A.



Imatge 7.1: Fase B.

7.1. Estudi de cas 2 (2006-2007 i 2007-2008)

Mitjançant l'estudi de cas 2 s'ha aplicat i avaluat el procés d'implantació del PAT en suport tecnològic al Màster en Tecnologia Educativa: e-Learning i Gestió del Coneixement. A continuació mostrem a mode de resum el procés dut a terme:

Moments	Accions	Informant	Instrument de recollida de dades	Factor
Inicial	Acció 1. Reunió amb la directora i coordinador del Màster per aconseguir implicació institucional del Màster.	Directora i coordinador del Màster.	Observació participant i registre en el diari de camp.	Marc institucional.
	Acció 2. Reunió amb l'equip docent del Màster per presentar el projecte.	Equip docent.	Observació participant i registre en el diari de camp.	Marc institucional. Planificació del PAT. Eina d'e-tutoria.
	Acció 3. Qüestionari inicial a estudiants.	Estudiants.	Qüestionari.	Marc institucional.
	Acció 4. Entrevista amb tutors/es.	Tutors.	Entrevista estructurada.	Marc institucional.
	Acció 5. Reunió amb la directora i coordinador del Màster per concretar el PAT general de la URV a la realitat del Màster.	Directora i coordinador del Màster.	Observació participant i registre en el diari de camp.	Planificació del PAT. Eina d'e-tutoria.
	Acció 6. Generació d'espais d'e-tutoria per a tutors/es i estudiants.	Expert en TIC.	Registre al diari de camp	Eina d'e-tutoria.
	Acció 7. Taller amb els tutors/es.	Tutors/es.	Observació participant i registre al diari de camp.	Marc institucional. Planificació del PAT. Formació de tutors/es. Eina d'e-tutoria.

Moments	Accions	Informant	Instrument de recollida de dades	Factor
	Acció 8. Difusió a estudiants: enviament de correus als estudiants i informació a la web del Màster.	Estudiants.	Registre al diari de camp.	Difusió.
Seguiment	Acció 9: Reunions de coordinació amb tutors/es durant el desenvolupament de l'acció tutorial.	Tutors/es	Observació participant i registre al diari de camp.	Coordinació Desenvolupament de l'acció tutorial. Eina d'e-tutoria.
	Acció 10: Qüestionari de seguiment als estudiants.	Estudiants.	Qüestionari.	Planificació PAT. Difusió. Desenvolupament de l'acció tutorial. Eina d'e-tutoria.
	Acció 11. Informes de l'eina durant el desenvolupament de l'acció tutorial.	Eina.	Anàlisi d'informes.	Eina d'e-tutoria. Desenvolupament de l'acció tutorial.
Final	Acció 12. Qüestionari final a estudiants.	Estudiants.	Qüestionari.	Planificació del PAT. Difusió. Desenvolupament de l'acció tutorial. Eina d'e-tutoria.
	Acció 13. Qüestionari final a tutors/es.	Tutors/es.	Qüestionari.	Planificació del PAT. Coordinació. Formació. Desenvolupament de l'acció tutorial. Eina d'e-tutoria.
	Acció 14. Informes de l'eina.	Anàlisi dels informes automàtics de l'eina.	Anàlisi d'informes.	Eina d'e-tutoria. Desenvolupament de l'acció tutorial.

Taula 7.1: Aplicació i avaluació del PAT en suport tecnològic al Màster en Tecnologia Educativa

Seguidament indiquem la quantitat de persones que van participar en la recollida de dades:

		Equip Directiu	Tutors	Estudiants
2006-2007	Participants a l'estudi de cas 2	2	11	28
	Acció 1. Reunió amb directora i coordinador del Màster.	2	-	-
	Acció 2. Reunió amb equip docent.	2	7	-
	Acció 3. Qüestionari inicial a estudiants.	-	-	10
	Acció 4. Entrevista amb tutors/es.	-	6	-
	Acció 5. Reunió amb directora i coordinador del Màster.	2	-	-
	Acció 6. Generació espais d'e-tutoria.	-	-	-
	Acció 7. Taller amb tutors/es.		8	
	Acció 8. Difusió a estudiants.	-	-	-
	Acció 9. Reunions de coordinació amb tutors.	Gener: 2 Maig: 1	Gener: 6 Maig: 4	-
	Acció 10. Qüestionari de seguiment a estudiants.	-	-	6
Acció 11. Informes de l'eina.	-	11	28	
2007-2008	Participants a l'estudi de cas 2	2	10	24
	Acció 12. Qüestionari final a estudiants.	-	-	18
	Acció 13. Qüestionari final a tutors/es.	-	7	-
	Acció 14. Informes de l'eina.	-	10	24

Taula 7.2: Participants en la recollida de dades

A continuació presentem els resultats. Per fer-ho partim de les accions realitzades. Posteriorment triangulem els resultats i finalment els analitzem mitjançant una matriu DAFO.

7.1.1. Resultats

Acció 1. Reunió inicial amb la directora i coordinador del Màster (desembre 2005)

Dades d'identificació:

A la reunió assisteix la directora del Màster i el coordinador d'aquest.

L'objectiu de la reunió és presentar el projecte d'investigació, aconseguir la implicació del Màster i sol·licitar un coordinador del PAT. Al mateix temps també es persegueix observar dades qualitatives en relació amb el factor *marc institucional*.

Marc institucional:

Pel que fa a la tradició en tutoria, ja hi ha un procés de tutoria acadèmica, tot i que no es disposa d'un PAT. També s'assignen tutors/es a estudiants per orientar, seguir i avaluar el projecte final del Màster, de manera que únicament tenen tutors/es els estudiants que estan desenvolupant el projecte. Per tant, es realitzen tutories acadèmiques en relació amb aquest objectiu a partir del segon curs. D'altra banda, en preguntar si realitzen algun tipus de difusió se'ns indica que no han realitzat accions prèvies de difusió.

Hi ha un PAT?	No hi ha un PAT de Màster.
S'assignen tutors/es a estudiants?	S'assignen tutors/es a estudiants per orientar, realitzar el seguiment i avaluar el projecte del Màster.
Es realitzen tutories?	Es realitzen tutories acadèmiques en relació amb aquest objectiu a partir del segon curs (acció 0 i 4).
Es realitzen accions de difusió (informació via web o altres)?	Les accions de difusió corresponen a la difusió general del Màster a través de la web. En relació amb la tutoria no s'han realitzat accions prèvies de difusió.

Taula 7.3: Marc institucional

Observem que l'Equip Directiu considera que la figura de tutor/a acadèmic encaixa amb la figura que ja tenen implantada de tutor/a de projecte, tot i que implicarà ampliar l'àmbit de l'orientació que ofereix en aquests moments.

Pel que fa a la cultura en tutoria observem (acció 0) que la Direcció del Màster manifesta motivació vers la proposta de la investigadora i la valora positivament. S'assigna al coordinador del Màster com a coordinador de tutories i se sol·licita el suport de la investigadora per dissenyar un PAT per al Màster i realitzar el seguiment de la tutoria. També es proposa a la investigadora presentar el projecte a l'equip docent.

Acció 2. Reunió amb l'equip docent del Màster per presentar el projecte (gener 2006)

Dades d'identificació:

Des de la Direcció del Màster es va convocar el professorat a una reunió presencial amb la finalitat de presentar el projecte a l'equip docent, aconseguir la seva implicació i recollir el seu punt de vista en relació als factors *marc institucional*, *planificació del PAT de la URV* i *l'eina d'e-tutoria*.

Van assistir la directora i coordinador del Màster i 7 professors d'11 (63%).

Marc institucional:

La participació del professorat va ser activa, i van mostrar una actitud d'interès vers el projecte.

Planificació del PAT:

El professorat s'ha mostrat d'acord amb el plantejament general del model d'e-tutoria que hi ha al PAT de la URV.

Eina d'e-tutoria:

Les aportacions que van realitzar es van centrar amb l'espai d'e-tutoria. En concret, l'equip docent va emfatitzar la importància d'incorporar un portafoli de l'estudiant com a estratègia per fer el seguiment de les competències. També va aportar una proposta per al gestor de reunions: poder seleccionar la modalitat de tutoria en el moment que se sol·liciti una tutoria.

Acció 3. Qüestionari inicial dirigit als estudiants (octubre 2006)

Dades d'identificació:

Prèviament a l'inici de les tutories s'envia per correu electrònic un qüestionari als estudiants. L'objectiu d'aquest és recollir dades en relació amb el factor *marc institucional*, en concret pel que fa a la tradició: experiència prèvia i ús de les TIC; pel que fa a la cultura: sensibilitat i expectatives.

El qüestionari l'han respost 10 estudiants.

La distribució per edats dels estudiants que han respost es mostra força repartida. El mínim d'edat dels estudiants tutoritzats és de 26 anys i el màxim és de 42.

Quant al sexe, han respost el qüestionari majoritàriament dones (7 dones i 3 homes).

Marc institucional:

Experiència prèvia:

Més de la meitat dels estudiants han tingut anteriorment experiència en tutoria acadèmica (60%).

L'experiència ha estat per consultar dubtes en la matrícula (66,67%), mobilitat (16,67%), beques (33,33%), dubtes administratius (33,33%), qüestions professionals (33,33%) i altres qüestions (33,33%) relacionades amb orientació acadèmica.

Tots els estudiants que han indicat haver tingut experiència prèvia en tutoria acadèmica, excepte un que no realitza cap valoració, valoren positivament aquesta experiència.

La valoració positiva es justifica a partir de 4 referències relacionades amb ajuda/guia (*"Permite conocer opiniones que sirven para nuestro mejor aprendizaje, y si la tutoría es efectiva aporta mucho al proceso de E-A"; "Nos orienta y nos permite manifestar inquietudes"; "Aprendí a trabajar en este entorno, en foros y videoconferencia con toda la clase, alumnos de diferentes países"; "Todos los tutores intentan ayudarte, pero hay muchas veces que no te resuelven verdaderamente tus dudas, sino que te plantean más."*) i 2 relacionades amb la flexibilitat que aporten les TIC (*"Evita los traslados físicos y ahorra tiempo [en algunos casos] aunque a veces jamás se obtienen resultados"; "Te ayuda sin necesidad de presencialidad. Es más rápida"*).

Ús de les TIC:

Pel que fa a l'ús de les TIC, tots els estudiants enquestats utilitzen habitualment Internet, Moodle, fòrums, xats i correu electrònic.

Sensibilitat i expectatives:

En relació amb la sensibilitat i expectatives sobre la tutoria, els estudiants enquestats esperen que la tutoria acadèmica els orienti per a la presa de decisions (90%), els faciliti un seguiment i orientació acadèmica (80%), els faciliti informació (70%) i els ajudi a adquirir noves habilitats (30%).

Acció 4. Entrevista amb tutors/es (novembre 2006)

Dades d'identificació:

Prèviament a l'inici de les tutories s'aplica una entrevista individual als tutors/es. L'objectiu és recollir dades en relació amb el factor marc institucional (tradicció i cultura). Pel que fa a la tradició volem conèixer l'experiència prèvia, la formació prèvia i l'ús habitual de les TIC. Pel que fa a la cultura volem conèixer la sensibilitat i les expectatives.

L'entrevista s'ha aplicat a 6 tutors/es (3 homes i 3 dones), l'edat dels quals oscil·la entre els 30 i 63 anys.

Marc institucional:

Experiència prèvia:

Tots els tutors/es indiquen haver tingut experiència en tutoria acadèmica a la Universitat. Però quan els preguntem quin tipus d'experiència, observem que aquesta és molt diversa: el 50% han sigut tutors/es acadèmics; el 83% indica atenció personalitzada; el 50% han estat tutors/es de tesi; el 17%, tutors/es de projecte i el 50%, tutors/es de pràcticum.

Els tutors/es amb experiència de tutoria acadèmica fan una valoració crítica de la mateixa, indicant aspectes positius com la flexibilitat que els aporta les TIC (2 referències) i negatius com un mal plantejament (1 referència), sobrecàrrega de feina (1 referència) i actitud passiva dels estudiants (1 referència).

Tots els tutors/es indiquen que els alumnes els han demanat consell o orientació sense estar assignats com a tutor. Exposen que el tipus de consulta rebuda per part d'aquests estudiants, són: qüestions professionals (6 referències), mobilitat i qüestions personals (3 referències cada una), matrícula i formació contínua (2 referències cada una) i finalment beques, pràcticum, dubtes administratius. Com a "Altres" fan referència a: planificació (1 referència), conflictes amb professors/es (1 referència), permanència a la Universitat (1 referència) i formació contínua (2 referències).

Formació prèvia:

Quant a la formació prèvia, hi ha un percentatge més elevat de tutors/es amb nivell de formació de Doctorat (67%) que de Llicenciat (33%).

Observem que el 100% de tutors/es té una titulació relacionada en l'àmbit de l'Educació i amb una experiència docent a la Universitat d'entre 7 i 37 anys.

Únicament un tutor/a ha indicat que ha participat en un curs sobre tutoria acadèmica.

Tots els tutors/es consideren que és necessari formació en tutoria acadèmica per al professorat del seu àmbit.

Quant a aquesta formació, els tutors/es han realitzat comentaris qualitius en relació amb com hauria de ser i què hauria de tractar. Hem organitzat aquestes referències amb les categories de: competències específiques (sabers i sabers fer) i competències trasnversals (sabers ser i estar) i hem obtingut els resultats següents:

- Les competències específiques han obtingut major referències (7 referències) que les competències trasversals (3 referències).
- Quant a competències específiques han esmentat aspectes relacionats en saber què són les tutories (dimensió/continguts), conèixer la utilitat, coneixements sobre la pròpia titulació, coneixement del mercat laboral, coneixement d'altres experiències, usar les TIC per a la tutoria.
- Quant a les competències trasversals els tutors/es han esmentat aspectes relacionats en comunicar-se adequadament (formació en tècniques de comunicació); resoldre problemes i capacitat de vincular la tutoria amb la docència.

Ús de les TIC:

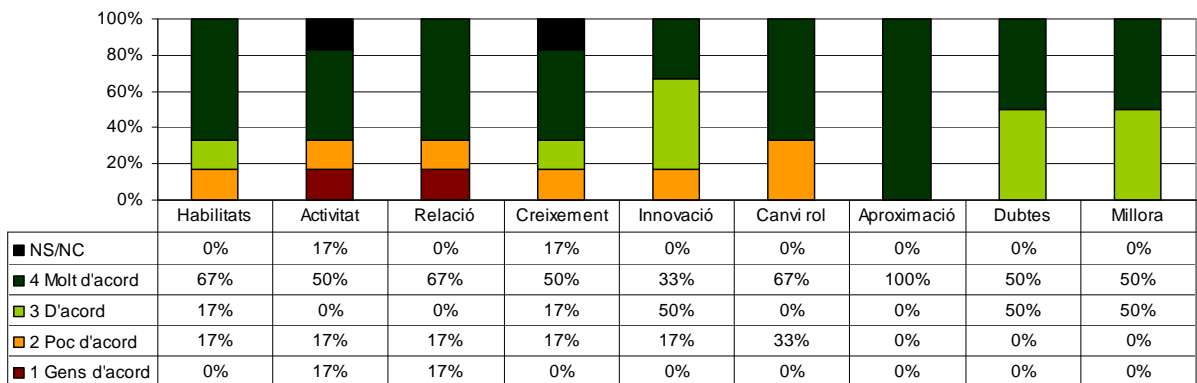
Pel que fa a l'ús de les TIC, els resultats mostren que el 100% dels tutors/es enquestats utilitzen habitualment les TIC. Concretament, utilitzen Internet (100%), el correu electrònic (100%), Moodle (83,3%%) i altres entorns virtuals de formació (83,3%).

Utilitzen el campus virtual de la URV (Moodle) majoritàriament per a la docència semipresencial (80%), però també per a la docència presencial (60%) i virtual (60%). En concret, Moodle s'utilitza per: comunicar-se amb els alumnes (80%); dinamitzar xats o fòrums (80%); facilitar continguts (80%); facilitar la planificació (80%); fer seguiment dels alumnes (80%); realitzar activitats (80%); altres (20%).

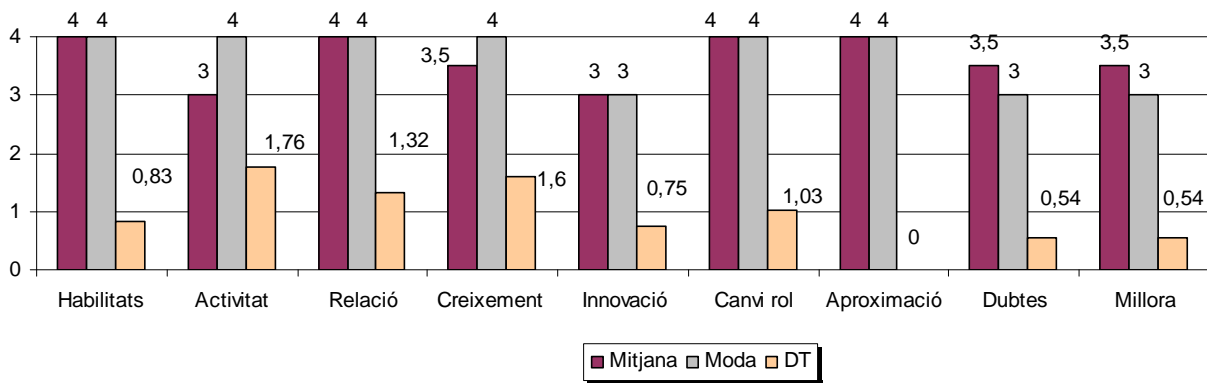
Expectatives en relació amb la tutoria:

Els tutors/es valoren el seu grau d'acord (d'1 molt en desacord a 4 molt d'acord) en relació amb 20 ítems estructurats en tres categories: què aporta la tutoria acadèmica al docent; què aporta la tutoria acadèmica a l'estudiant; què aporta la tutoria acadèmica a la institució. A continuació presentem els resultats:

Què aporta la tutoria acadèmica al docent:



Gràfica 7.1: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica al docent?



Gràfica 7.1.1: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica al docent?

A través de les gràfiques anteriors observem que les expectatives més valorades per part dels tutors/es en relació amb què els pot aportar la tutoria acadèmica a ells/es com a docents fan referència a *aproximar-se a les problemàtiques dels estudiants, plantejar-se noves qüestions com a docent i millora de la pràctica docent*. En aquest sentit observem que són els ítems que majoritàriament concentren les puntuacions més altes i el menor grau de desviació típica:

- **Aproximació:** *Aproximar-se a les problemàtiques dels estudiants* concentra el 100% de valoracions en la puntuació més alta (4), i s'obté en conseqüència una puntuació mitjana de 4 i una desviació típica de 0. La importància d'aquesta expectativa es ratifica amb els comentaris qualitatius realitzats pels mateixos tutors/es, els quals fan 6 referències relacionades amb aquest ítem (visió més àmplia de l'estudiant, amb 3 referències; i entendre la visió de l'estudiant, amb 3 referències).
- **Dubtes:** *Plantejar-se nous dubtes i qüestions com a docent* concentra el 100% de les valoracions en les puntuacions altes i més altes (50% en 3 i 50% en 4) i no obté cap

valoració a les puntuacions baixes. El fet de tenir distribuïdes les valoracions entre 3 i 4 fa que la mitja baixi 0,5 punts en relació amb l'anterior ítem. Tot i amb això, considerem que és una puntuació elevada, ja que el grau de desviació obtingut és molt menor que la resta d'ítems.

- Millora: *Millora de la pràctica docent*, de la mateixa manera que l'ítem "Dubtes" concentra el 100% de les valoracions en les puntuacions altres i més altes (50% en 3 i 50% en 4) i no obté cap valoració a les puntuacions baixes. El fet de tenir distribuïdes les valoracions entre 3 i 4 fa que la mitja baixi 0,5 punts en relació amb l'anterior ítem. Tot i amb això, considerem que és una puntuació elevada, ja que el grau de desviació obtingut és molt menor que la resta d'ítems. La importància d'aquesta expectativa també es reflecteix amb els comentaris qualitius realitzats pels mateixos tutors/es els quals fan una referència a actualitzar mètodes i una a adaptar-se a les necessitats dels estudiants.

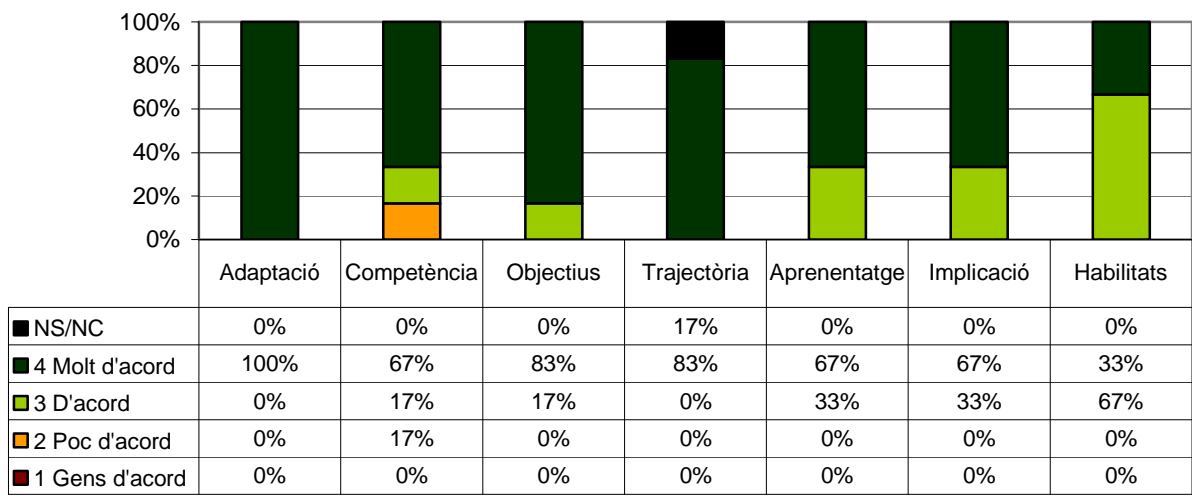
També han obtingut puntuacions mitjanes molt altes (4) expectatives relacionades amb *adquirir noves habilitats, establir una relació més positiva amb l'estudiant, facilitar un canvi de rol al professorat*. Tot i que són ítems en què les opinions dels tutors/es han sigut una mica més diverses que en els ítems anteriors:

- Habilitats: *Adquirir noves habilitats* ha estat valorat majoritàriament amb puntuació molt alta (el 67% amb una puntuació de 4); però el 17% ha puntuat amb 3 i el 17% amb 2.
- Relació: *Establir una relació més positiva amb l'estudiant* ha obtingut també una puntuació majoritàriament molt alta (67%), però alguns tutors/es l'han valorat entre baixa (17% en 2) i molt baixa (17% en 1).
- Canvi de rol: *Facilitar un canvi de rol al professorat* ha estat valorat majoritàriament amb una puntuació molt alta (67% en 4), però el 33% dels estudiants l'han valorat amb una puntuació baixa (2).

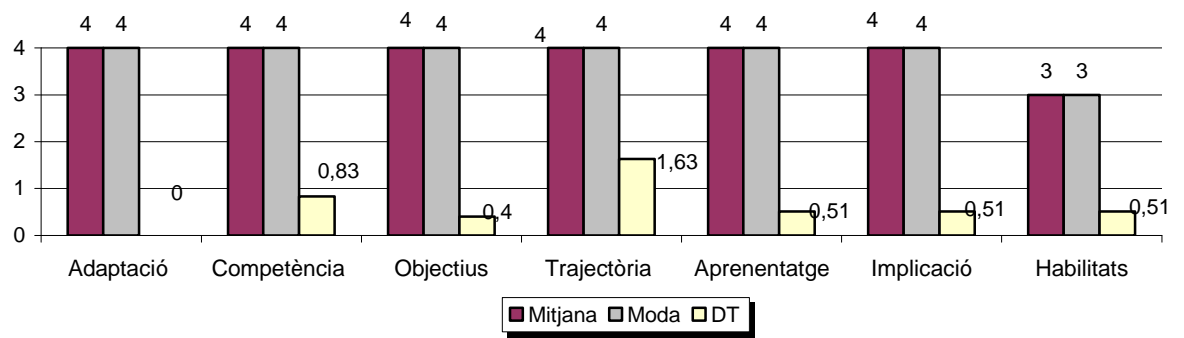
Finalment, expectatives relacionades amb *experimentar una activitat nova, creixement personal i professional, i innovació* han obtingut puntuacions mitjanes sensiblement més baixes. Observem a la gràfica 7.1 que les opinions dels tutors/es en relació amb aquests ítems també han sigut més diverses.

Com a "Altres" els tutors/es han esmentat: *visió àmplia de l'estudiant* (3 referències), *entendre millor la realitat de l'estudiant* (3 referències), *retroalimentació, actualitzar mètodes i adaptar la docència a les necessitats dels estudiants* (1 referència).

Què aporta la tutoria acadèmica a l'estudiant:



Gràfica 7.2: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a l'estudiant?



Gràfica 7.2.1: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a l'estudiant?

A través de les gràfiques 7.2 i 7.2.1 observem que les expectatives més valorades per part dels tutors/es en relació amb què pot aportar la tutoria acadèmica als estudiants fan referència a *facilitar l'adaptació de l'estudiant a la Universitat i orientar la trajectòria acadèmica dels estudiants*. En aquest sentit observem que són els ítems que majoritàriament concentren les puntuacions més altes i el menor grau de desviació típica:

- *Adaptació: Facilitar l'adaptació de l'estudiant a la Universitat* ha estat valorat pel 100% dels tutors/es amb una puntuació de 4, i s'ha obtingut així com a puntuació mitjana 4 i desviació típica 0.

- Trajectòria: *Orientar la trajectòria acadèmica dels estudiants* ha estat valorat pel 83% dels tutors/es amb una puntuació de 4. L'elevat grau en la desviació típica es justifica perquè cinc tutors/es han respost "No ho sap/No contesta".

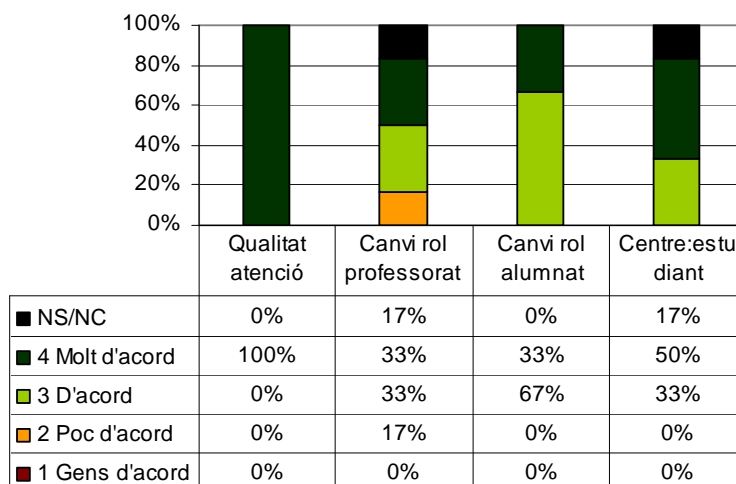
També han obtingut puntuacions mitjanes molt altes (4) expectatives relacionades amb *facilitar la claredat en els seus objectius com a estudiant i les opcions que se li presenten com a tal; millorar el seu procés d'aprenentatge; augmentar la seva implicació en els estudis; millorar les habilitats de comunicació amb professorat i companys*.

- Objectius: *Facilitar la claredat en els seus objectius com a estudiant i les opcions que se li presenten com a tal* ha estat valorada pel 83% dels tutors/es amb una puntuació de 4 i pel 17% amb una puntuació de 3.
- Aprenentatge: *Millorar el seu procés d'aprenentatge* ha estat valorada pel 67% dels tutors/es amb una puntuació de 4 i pel 33% amb una puntuació de 3.
- Implicació: *Augmentar la seva implicació en els estudis* ha obtingut una puntuació de 4 en el 67% dels tutors/es i de 3 en el 33%.
- Habilitats: *Millorar les habilitats de comunicació amb professorat i companys* ha obtingut una puntuació de 4 en el 33% dels tutors/es i de 3 en el 67%.

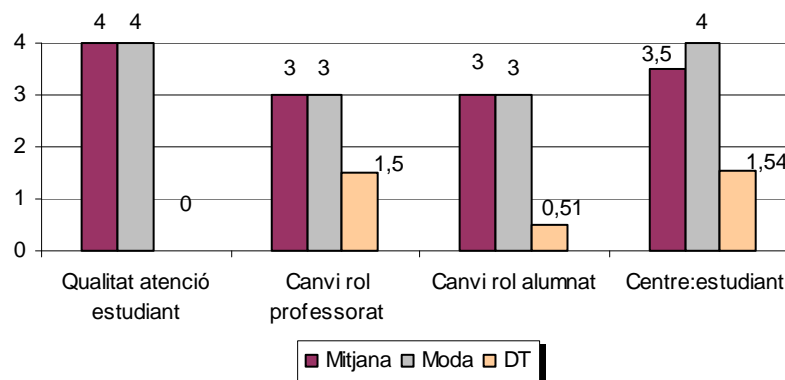
Per acabar, també ha estat valorat amb puntuació molt alta l'ítem relacionat amb *Potenciar un major sentit de competència per buscar solucions*, però l'opinió dels tutors/es ha estat una mica més diversa que en els ítems anteriors (el 67% ha puntuat 4, el 17% ha puntuat 3 i el 17% ha puntuat 2).

A més a més d'aquestes expectatives, els tutors/es també han manifestat altres aportacions de la tutoria acadèmica als estudiants. Les hem categoritzat en 7 subcategories. Les categories que més referències han obtingut són: *facilitar la comunicació, seguiment acurat i disposar d'un referent amb 3 referències cada una*.

Què aporta la tutoria acadèmica a la institució:



Gràfica 7.3: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a la institució?



Gràfica 7.3.1: Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a la institució?

Les gràfiques anteriors mostren que l'expectativa més valorada per part dels tutors/es en relació amb què pot aportar la tutoria acadèmica a la institució fa referència a *millorar la qualitat en l'atenció a l'alumnat* que ha obtingut una puntuació mitjana de 4 i una desviació típica de 0 (el 100% dels tutors/es han valorat en 4 aquest ítem).

En segon lloc, l'expectativa més ben valorada ha estat *facilitar el desenvolupament d'un model docent centrat en l'alumne* que ha obtingut una puntuació mitjana de 3,5 (el 50% dels tutors/es han puntuat en 4 i el 33% en 3).

A continuació, l'expectativa referent a *promoure el canvi de rol de l'alumnat* que ha obtingut una puntuació mitjana de 3 (el 67% dels tutors/es han puntuat en 3 i el 33% en 4).

I *promoure el canvi de rol del professorat* que ha obtingut una puntuació mitjana de 3 (el 33% dels tutors/es han puntuat en 4, el 33% en 3 i el 17% en 2).

Els comentaris qualitius realitzats pels tutors/es remarquen *l'aportació de qualitat i prestigi a la institució* (2 referències).

Acció 5. Reunió amb la directora i el coordinador del Màster per concretar el PAT de la URV a la realitat del Màster (desembre 2006)

Dades d'identificació:

L'objectiu d'aquesta reunió és contrastar el model general del PAT de la URV i concretar-lo a la realitat del Màster. D'altra banda, també es pretén recollir dades en relació amb el factor *planificació del PAT i eina d'e-tutoria*.

Els participants són: la directora i coordinador del Màster i la investigadora.

Planificació del PAT:

A través d'aquesta reunió observem que el PAT general de la URV ha servit de guió per facilitar la concreció del PAT del Màster. Per concretar el PAT al Màster també s'han utilitzat els resultats del qüestionari inicial dels estudiants (acció 3) i l'entrevista inicial amb els tutors/es (acció 5).

A continuació mostrem el procediment i resultats que s'han seguit per concretar el PAT del Màster:

En primer lloc es pregunta si s'ha realitzat algun estudi sobre les necessitats dels estudiants del Màster, la directora i coordinador informen que no s'ha realitzat. A continuació es comenten els resultats de l'entrevista realitzada als estudiants en el marc d'aquesta investigació. També es comenten els resultats d'un estudi europeu (*International Mirror for Postgraduate Students*) que ha tingut com a objectiu investigar les condicions dels estudiants de postgrau (concretament, de doctorat) a quatre països, entre aquests Espanya. Tot i ser un estudi en el marc del Doctorat, els seus resultats poden ser un punt de referència pel que fa a veure les necessitats dels alumnes de postgrau, és a dir, els alumnes de Màster. Aquest estudi remarca tres aspectes als quals caldria dedicar atenció: introducció als estudis, supervisió i integració al món laboral.

Partint d'aquests estudis i dels objectius plantejats en el model general del PAT, la investigadora proposa els objectius següents:

- Orientar acadèmicament en el projecte de Màster.
- Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic.

- Orientar els alumnes en la resolució d'aquells problemes relacionats amb la seva trajectòria acadèmica i professional relacionada amb el Màster.
- Facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'alumne.

Es discuteix sobre l'adequació de cada un d'aquests a la realitat dels estudiants del Màster i s'arriben a concretar els objectius següents:

- Conèixer el perfil professional i formatiu de l'alumne, com també els seus interessos, motivacions i expectatives.
- Orientar vers l'especialització i l'itinerari formatiu.
- Orientar en el disseny, desenvolupament i presentació/defensa del projecte.
- Detectar possibles problemes acadèmics i orientar per a la seva solució.
- Replantejar, si és necessari, el mètode de treball de l'alumne.
- Orientar vers les possibilitats de formació continuada.
- Facilitar el coneixement dels punts forts i febles de l'alumne situant-lo en un context professional determinat.
- Facilitar l'anàlisi del nivell d'adquisició i desenvolupament de les competències que pretén desenvolupar el Màster.
- Orientar en l'anàlisi i definició del projecte personal i professional de l'alumne.

A continuació es concreta la seqüència de les tutories tenint en compte la seqüència d'aprenentatge de l'estudiant al Màster. S'identifiquen els moments clau següents:

- Matrícula/itinerari formatiu: un cop realitzada la prescripció, per tal d'orientar acadèmicament l'alumne des d'un primer moment en funció dels seus interessos i perfil acadèmic i/o professional.
- Inici/desenvolupament/finalització de projecte d'investigació: selecció, disseny, recollida, anàlisi i presentació de resultats. Competències transversals, aprofundiment, optimització de l'aprenentatge i transferència a la vida professional.
- Desenvolupament de les matèries del Màster: El tutor/a realitza un seguiment virtual de l'alumne. Aquest consistirà en l'establiment de comunicació via fòrum i correu electrònic.
- Mobilitat: per tal d'informar l'alumne del servei/coordinador a qui es pot dirigir per conèixer possibilitats i seleccionar destinació.

Seguidament, la investigadora pregunta sobre quina consideren que pot ser la modalitat de comunicació entre tutor/a i estudiant. Des de la Direcció del Màster es proposen tutories virtuals, ja que el Màster és virtual.

Acte seguit la investigadora pregunta amb quins estudiants consideren adequat començar la tutoria i si es pot començar a aplicar la tutoria acadèmica a estudiants de primer curs. La directora respon que hi ha un sistema de convalidació de crèdits que fa que hi hagi estudiants de nou accés tant a primer com a segon curs. Així que s'acorda que aquest any participaran els estudiants que es matriculin de nou tant a primer com a segon curs, i el curs vinent es continuaran realitzant les tutories a aquests estudiants (a excepció dels que hagin acabat) i altra vegada als estudiants de nova matrícula. D'aquesta manera s'aconseguirà una implantació progressiva.

A continuació la investigadora pregunta qui podrien ser tutors/es, es respon que ho poden ser tots els professors/es del Màster. Els criteris d'assignació seran per proximitat geogràfica i proximitat d'interessos academicoprofessionals.

Finalment la investigadora proposa les accions que caldria dur a terme a partir d'ara i sol·licita la col·laboració del coordinador de tutories. Les accions a portar a terme pròximament són:

- Disposar dels NIF d'alumnes i tutors/es que se'ls assignin.
- Formació dels tutors/es.
- Difusió a estudiants.
- Realitzar un mínim de tres tutories.
- Seguiment presencial de tutors/es.

Quant a la formació de tutors/es, s'indica que el perfil de professorat és de la branca de pedagogia i que utilitzin Moodle, la qual cosa pot facilitar el procés. També indiquen que per aquest motiu també caldrà enfocar la formació partint del perfil del professorat que tenen.

Per concretar el tipus de formació a realitzar utilitzem els resultats obtinguts de les entrevistes a tutors/es. Donada la formació prèvia dels tutors/es en l'àmbit de l'educació, l'existència d'experiència prèvia en tutoria acadèmica i les expectatives positives vers la tutoria, es decideix de realitzar una reunió de treball inicial amb tutors/es per compartir el concepte *d'e-tutoria* i el procés a aplicar.

Davant l'experiència prèvia en l'ús de les TIC (i en concret de Moodle) tant per part dels tutors/es com estudiants no s'ha considerat necessari realitzar un taller sobre l'ús de l'espai.

Tot i que es considera necessari presentar una demostració de l'espai i lliurar un manual d'ús del bloc d'e-tutories a la sessió de treball amb tutors/es.

Pel que fa a la difusió a estudiants, atès que el Màster és virtual es decideix enviar un correu electrònic des de la Coordinació del Màster als estudiants per informar-los del procés d'orientació que se'ls durà a terme. També s'ha decidit enviar per correu electrònic una explicació de les funcions pròpies d'e-tutoria, tot i que els estudiants estan familiaritzats amb Moodle.

Eina d'e-tutoria:

L'eina és valorada positivament. Des de la Direcció del Màster s'indica el valor que té aquesta pel que fa als processos d'assegurament de la qualitat.

Acció 6. Generació dels espais d'e-tutories per a tutors/es i estudiants (desembre 2006)

Dades d'identificació:

Per poder utilitzar l'eina és necessari que un expert en TIC generi els espais manualment.

Eina d'e-tutoria:

Els espais s'han generat manualment sense cap problema amb l'ajuda d'un expert en TIC.

Acció 7. Taller amb tutors/es (desembre 2006)

Dades d'identificació:

La formació del tutors/es es realitza mitjançant un taller perquè ens interessa establir una dinàmica pràctica i participativa.

Els objectius són:

- Familiaritzar els tutors/es amb l'espai d'e-tutories.
- Explicar els protocols d'e-tutoria.
- Posar en marxa l'e-tutoria.

A través del taller pretenem observar els factors de *formació de tutors/es, planificació del PAT i l'eina d'e-tutoria.*

Formació de tutors/es:

El taller s'ha desenvolupat en una sala de reunions. Aquesta ha permès mostrar el PAT del Màster i l'eina, com també facilitar la participació dels tutors/es.

La durada ha estat d'una hora i ha seguit l'estructura següent:

- Presentació del per què de la tutoria al Màster.
- Explicació de què s'entén per e-tutoria acadèmica, quines funcions té el tutor/a del Màster i els protocols generals que cal seguir.
- Explicació de la guia que cal facilitar a l'estudiant per a l'elaboració del projecte de Màster (ho explica el coordinador del Màster).
- Presentació (a través del canó projector) d'una demostració de l'eina d'e-tutoria.
- Discussió.

Hi han assistit 8 tutors/es d'11 (72%).

Han exposat la necessitat de preparar una guia acadèmica per a la tutoria de matrícula. L'objectiu d'aquesta és ordenar la informació.

També han exposat la necessitat de preparar una guia amb requisits de nivells per orientar en la matrícula dels tallers.

Planificació del PAT:

Els tutors/es no han presentat dubtes en relació amb el procés d'orientació i seguiment plantejat. Únicament han preguntat pel moment d'inici de l'e-tutoria proposada.

Han realitzat propostes organitzatives per facilitar la integració de la tutoria al Màster com, per exemple, la possibilitat de marcar l'e-tutoria com a assignatura 0.

Eina d'e-tutoria:

En relació amb l'espai d'e-tutories han indicat que coneixien Moodle i han manifestat que l'eina els semblava fàcil d'utilitzar.

Sol·liciten que l'espai d'e-tutories també pugui utilitzar-se en castellà i que el manual per a estudiants també estigui escrit en castellà.

Acció 8. Difusió a estudiants (desembre 2006)

Dades d'identificació:

Atès que és un Màster semipresencial es considera que el millor mitjà per difondre la tutoria és el correu electrònic i la publicació d'informació en relació amb el PAT a la pàgina web del Màster. A través d'aquesta acció s'observa el factor de *difusió*.

Difusió:

La difusió ha estat realitzada pel coordinador del Màster. No hi ha hagut cap incidència en relació amb aquesta.

Acció 9. Reunions de coordinació amb tutors/es durant el desenvolupament de l'acció tutorial (gener i maig de 2007)

Dades d'identificació:

Durant el desenvolupament del Màster, des de la Direcció s'han organitzat diverses reunions de coordinació amb el professorat. Dues d'aquestes s'han dedicat al seguiment de la tutoria. Es realitzen una al gener de 2007 i una al maig de 2007.

A través d'aquestes reunions es pretén observar el factor referent a la *coordinació de tutors/es, desenvolupament de l'acció tutorial i eina d'e-tutoria*.

En la primera hi participen 6 tutors/es (57%), la directora del Màster i el coordinador. En la segona hi participen 4 tutors/es (36%) i la directora del Màster.

Coordinació i acompanyament de tutors/es:

Mitjançant aquestes reunions els tutors/es proposen millores de cara al seguiment i orientació dels estudiants. Aquestes són:

- Més claredat sobre els criteris i pes de l'avaluació.
- A través de la tutoria demanar als estudiants com han contribuït les diferents assignatures en el seu procés d'aprenentatge.
- Crear la figura d'un coordinador de mòdul per facilitar l'avaluació dels mòduls.
- Realitzar una avaluació de l'estudiant global per curs i titulació i que el tutor/a hi participi.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

En la primera reunió els tutors/es exposen que:

- S'han comunicat entre una i dues vegades amb els estudiants. Un tutor/a comenta que s'han anul·lat dues convocatòries de tutories per imprevistos i que un estudiant encara no s'havia posat en contacte amb ell/a.
- La modalitat de comunicació sol ser per correu electrònic (6 tutors/es); dos d'aquests també indiquen que es comuniquen presencialment si és possible (2 tutors/es) i un també indica que també s'ha comunicat des de l'espai d'e-tutories (1 tutor/a).

En la segona reunió, els tutors/es participants indiquen comunicar-se amb els estudiants. La investigadora proposa uns protocols d'activació de la comunicació amb l'estudiant, en cas que aquesta estigui sent molt baixa. S'acorda que des de la Coordinació s'informarà a la resta de tutors/es dels protocols.

Eina d'e-tutoria:

Prèviament a realitzar la primera reunió s'observa que hi ha una baixa activitat a l'eina d'e-tutoria, ja que els informes d'ús de Moodle indiquen que els estudiants no han accedit a l'espai i els informes de seguiment indiquen que s'ha realitzat una fitxa de seguiment per part dels tutors/es.

Durant la primera reunió la directora del Màster comenta que a l'espai d'e-tutories s'ha enregistrat una fitxa de seguiment i es demana sistematitzar la informació sobre el seguiment dels estudiants dins de l'espai per assegurar els processos d'acreditació.

Un/a tutor/a comenta una incidència tècnica amb la fitxa de diagnòstic: aquesta no ha enregistrat la informació d'una estudiant. Es decideix que des de l'SRE es revisarà l'aplicatiu i es resoldrà el problema.

Prèviament a realitzar la segona reunió, els informes de seguiment indiquen que els tutors/es han realitzat 8 fitxes de seguiment. Aquestes evidencien que s'han realitzat 8 tutories (6 al gener, 1 al febrer i 1 al març); 7 tutories han estat individuals i 1 en grup; 4 tutories han estat presencials i 3 a través del correu electrònic.

Durant la segona reunió dos tutors/es indiquen que no utilitzen l'espai d'e-tutories per registrar el seguiment dels estudiants, però sí per a realitzar e-tutories.

Des de la direcció del Màster es demana que l'espai d'e-tutories s'utilitzi per registrar informació, ja que els facilitarà en posterioritat els processos d'assegurament de la qualitat.

Acció 10. Qüestionari de seguiment dirigit als estudiants (setembre 2007)

Dades d'identificació:

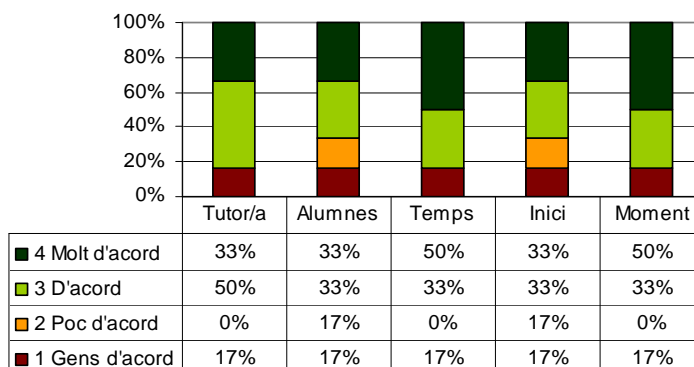
S'envia per correu electrònic un qüestionari als estudiants amb la finalitat de realitzar un seguiment de la implantació del PAT. S'observen els factors referents a *planificació del PAT, difusió, desenvolupament de l'acció tutorial i eina d'e-tutoria*.

Sis estudiants responen el qüestionari.

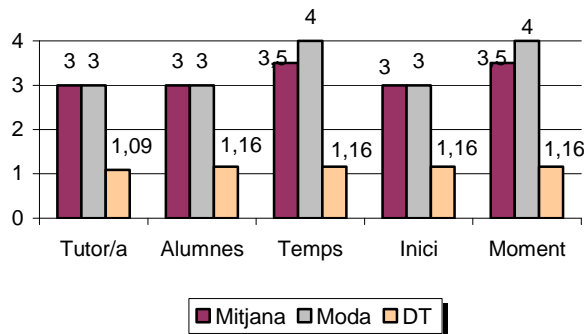
Planificació del PAT:

Els estudiants manifesten el seu grau d'acord en relació amb cinc afirmacions referents a la planificació de l'e-tutoria (assignació de tutor/a; nombre d'estudiants per grup; temps dedicat; moment d'inici; moment de realització de la tutoria) a partir d'una escala d'1 (gens d'acord) a 4 (molt d'acord).

A continuació mostrem els resultats:



Gràfica 7.4: Valoració de la planificació per part dels estudiants.



Gràfica 7.4.1: Valoració de la planificació per part dels estudiants.

A nivell general, la planificació ha obtingut una puntuació mitjana positiva, tot i que un estudiant ha valorat tots els ítems negativament. Els aspectes que millor s'han valorat han estat *el temps dedicat a la tutoria i el moment en què s'han realitzat les tutories*:

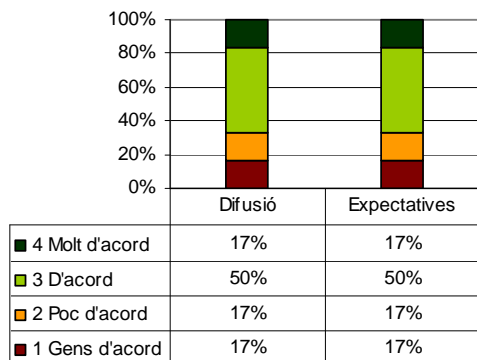
- Temps: *El temps que he dedicat a la tutoria ha estat adequat* ha obtingut una puntuació mitjana de 3,5, però observem que la moda és superior (4). La gràfica 17.4 explica aquestes puntuacions ja que el 50% dels estudiants han puntuat 4 i el 33% 3.
- Moment: *El moment en què s'han realitzat les tutories presencials ha estat adequat* també ha obtingut una puntuació mitjana de 3,5 i una moda superior (4). En aquest sentit, la gràfica 17.4 mostra que el 50% dels estudiants han puntuat 4 i el 33% 3.

La resta d'ítems han estat valorats amb una puntuació mitjana de 3. Però la gràfica 17.4 permet veure petites diferències en la valoració de cada un:

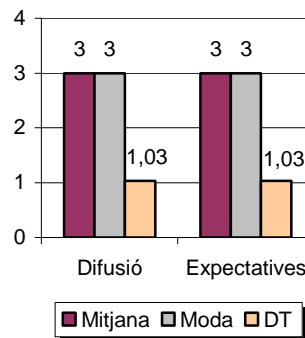
- Tutor/a: les valoracions dels estudiants en relació amb *Que el tutor/a sigui un professor del mateix Màster que els estudiants ho considero adequat* estan repartides entre els valors més alts (33% en 4 i 50% en 3), excepte una valoració molt baixa (17% en 1).
- Alumnes: *El nombre d'alumnes del grup de tutoria ha facilitat que hi hagués comunicació i confiança amb el tutor/a* ha obtingut una valoració força repartida (33% en 4, 33% en 3, 17% en 2 i 17% en 1),
- Inici: *El moment d'inici de les tutories ha estat adequat* també ha obtingut una valoració força repartida (33% en 4, 33% en 3, 17% en 2 i 17% en 1). En relació amb l'inici de les tutories, la investigadora observa que organitzativament i administrativament és complex realitzar tutories prèviament a la matrícula, les bases de dades no estan automatitzades per assignar tutors abans de la matrícula.

Difusió de la tutoria:

Els estudiants manifesten el seu grau d'acord en relació amb dues afirmacions referents a la difusió a partir d'una escala d'1 (gens d'acord) a 4 (molt d'acord). A continuació mostrem els resultats:



Gràfica 7.5: Valoració de la difusió per part dels estudiants.



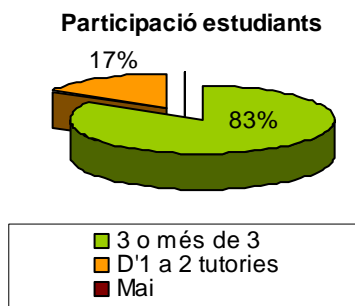
Gràfica 7.5.1: Valoració de la difusió per part dels estudiants.

- **Difusió:** La difusió de la tutoria (saber què és, en què consisteix i qui és el meu tutor/a) ha estat la correcta ha obtingut una valoració variada per part dels estudiants (17% en 4, 50% en 3, 17% en 2 i 17% en 1). En aquest cas, observem que la puntuació mitjana (3) coincideix amb el valor més repetit.
- **Expectatives:** Les expectatives que tenia amb la tutoria eren coherents amb els objectius del programa també ha obtingut una valoració variada per part dels estudiants (17% en 4, 50% en 3, 17% en 2 i 17% en 1). Observem que la puntuació mitjana coincideix amb el valor més repetit.

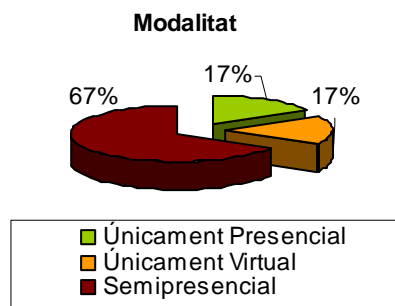
Desenvolupament de l'acció tutorial:

Realització de tutories i tipus de tutoria:

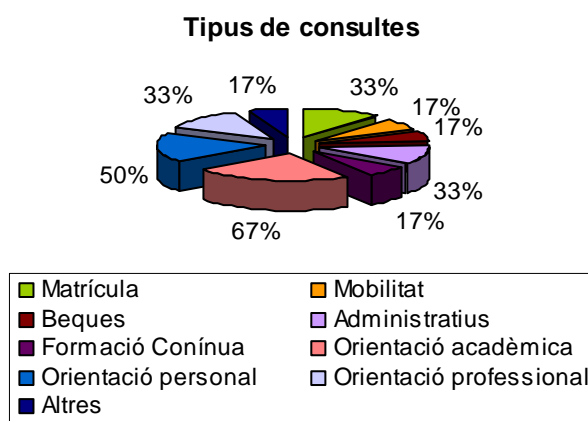
A través del qüestionari de seguiment es pregunta als estudiants en quina mesura han participat a la tutoria acadèmica, en quina modalitat i quin tipus de consulta han realitzat. També se'ls demana que en cas que no hagin participat a la tutoria acadèmica, indiquin els motius. A continuació presentem els resultats:



Gràfica 7.6: Participació a la tutoria acadèmica per part dels estudiants.



Gràfica 7.7: Distribució de la participació a la tutoria acadèmica segons modalitat de comunicació.



Gràfica 7.8: Tipus de consultes realitzades al tutor/a

Tal com mostra la gràfica 7.6, durant el curs 2006-2007, la participació dels estudiants enquestats a la tutoria acadèmica ha estat adequada ja que tots els estudiants enquestats indiquen que han participat a les tutories acadèmiques (100%) i la majoria indiquen que han participat en 3 o més tutories (83%).

Quant a la modalitat de comunicació, els estudiants enquestats indiquen que la modalitat semipresència és la més utilitzada (67%), i continua en segon lloc amb la modalitat presencial i virtual (17% cada una).

Pel que fa al tipus de consulta, la gràfica 7.8 mostra que la major part de les consultes són per rebre orientació acadèmica (67%). El tipus de consulta que ocupa el segon lloc és per rebre orientació personal (50%). En tercer lloc, trobem consultes de tipus administratiu, de matrícula i d'orientació professional (33%). Per acabar han realitzat consultes en relació amb mobilitat, beques, formació contínua i altres (17% cada una).

Motius pels quals els estudiants no han participat a la tutoria:

Quant als motius de no-participació a la tutoria únicament els estudiants han assenyalat dues referències: "*Poco interés por parte del tutor/a*" i "*No tenia confianza per anar a veure el meu tutor/a*".

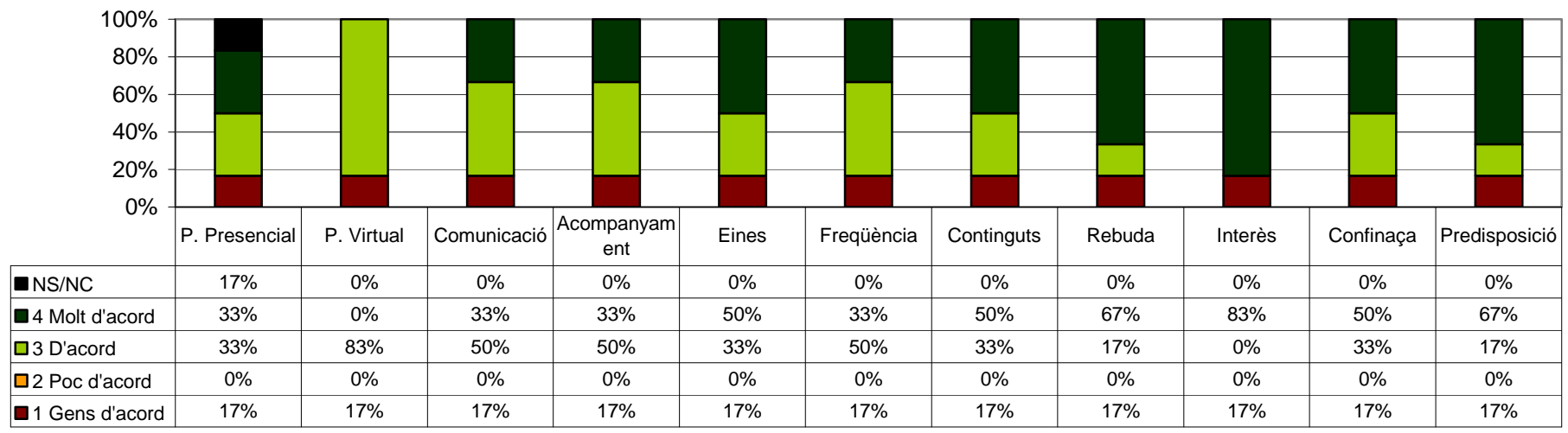
Elements estructurals:

Els estudiants manifesten el seu grau d'acord en relació amb onze afirmacions relacionades amb els elements estructurals del PAT. Aquestes són:

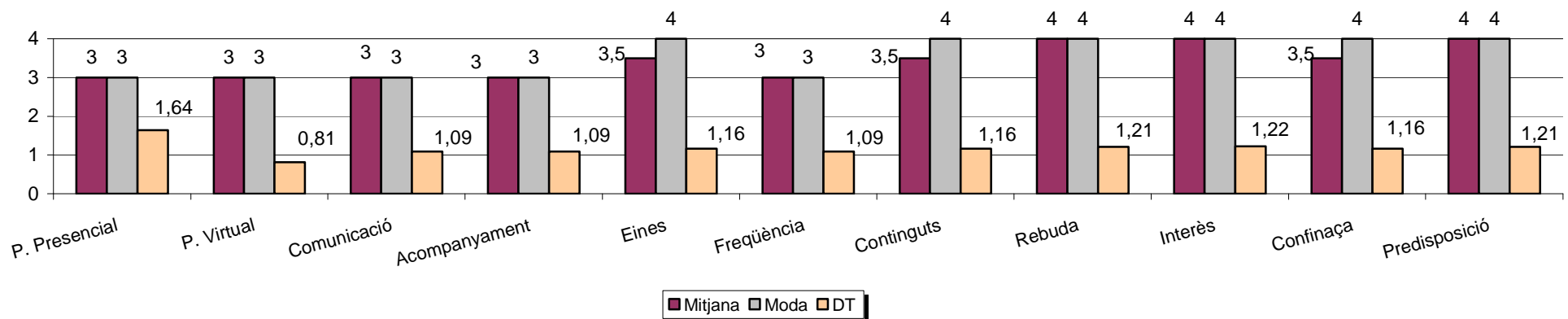
- La periodicitat de les reunions presencials ha estat adequada (p. presencial).
- La periodicitat de la comunicació virtual ha estat adequada (p. virtual).

- La comunicació amb el meu tutor/a ha estat tan freqüent com he necessitat (comunicació).
- La combinació de la comunicació virtual i presencial m'ha fet sentir més acompanyat (acompanyament).
- La combinació de la comunicació virtual i presencial ha facilitat eines de comunicació entre tutor/a i estudiant (eines).
- La combinació de la comunicació virtual i presencial ha facilitat la freqüència de la comunicació amb el tutor/a (freqüència).
- Els temes tractats a les tutories han estat interessants (continguts).
- El tutor/a m'ha fet sentir ben rebut (rebuda).
- El tutor/a ha mostrat interès per nosaltres (interès).
- He tingut confiança en el moment de parlar amb el meu tutor/a (confiança).
- He tingut predisposició per parlar amb el tutor/a (predisposició).

A continuació mostrem els resultats:



Gràfica 7.9: Valoració dels elements estructurals del PAT per part dels estudiants.



Gràfica 7.9.1. Valoració dels elements estructurals del PAT per part dels estudiants.

A nivell general, les gràfiques anteriors mostren que la valoració dels estudiants pel que fa als elements estructurals del PAT és entre positiva i molt positiva. Cal remarcar, però, que un estudiant ha valorat molt negativament tots els ítems. El mateix estudiant ha valorat molt negativament la resta d'ítems del qüestionari.

Observem que els aspectes més ben valorats són els referents a *la figura del tutor/a* i *com aquest ha fet sentir a l'estudiant al llarg de la tutoria*:

- Interès: *El tutor/a ha mostrat interès per nosaltres* és l'ítem més ben valorat i concentra el 83% de les valoracions en la puntuació 4.
- Rebuda: *El tutor/a m'ha fet sentir ben rebut* és el segon ítem més ben valorat i obté el 67% de les valoracions en una puntuació de 4; el 17% en 3.
- Predisposició: *He tingut predisposició per parlar amb el tutor/a* és el tercer ítem més ben valorat i obté el 67% de les valoracions en una puntuació de 4; el 17% en 3.

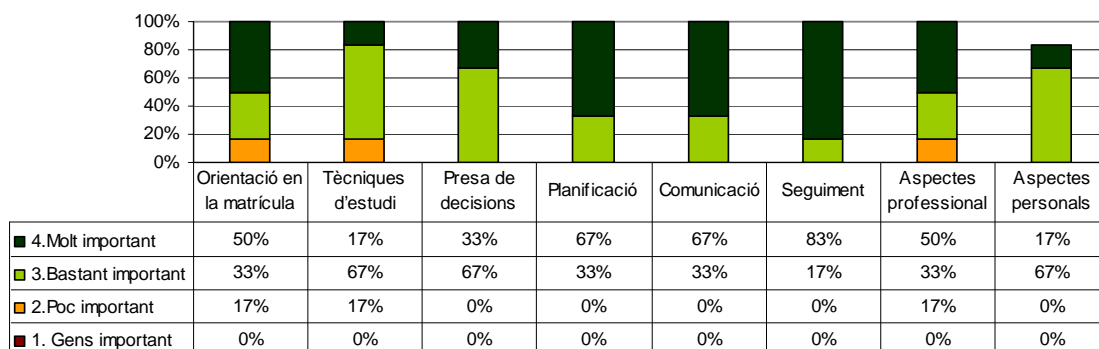
Cal destacar una sèrie d'ítems que han rebut una puntuació mitjana sensiblement més baixa als ítems anteriors (-0,5 punts) i que el valor de la moda ha estat superior a la mitjana obtinguda (+1 punt). Aquests resultats mostren que, tot i tenir una puntuació menor continuen sent valors molt positius:

- Continguts: *Els temes tractats a les tutories han estat interessants.*
- Confiança: *He tingut confiança en el moment de parlar amb el meu tutor/a.*
- Eines: *La combinació de la comunicació virtual i presencial ha facilitat eines de comunicació entre tutor/a i estudiant.*

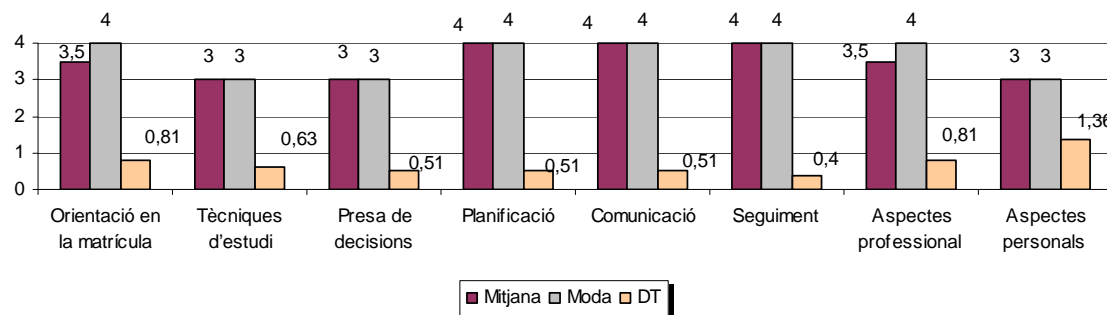
Finalment, observem els ítems menys valorats. Aquests han obtingut una puntuació mitjana alta (3):

- P. presencial: *La periodicitat de les reunions presencials ha estat adequada.*
- P. virtual: *La periodicitat de la comunicació virtual ha estat adequada.*
- Comunicació: *La comunicació amb el meu tutor/a ha estat tan freqüent com he necessitat.*
- Acompanyament: *La combinació de la comunicació virtual i presencial m'ha fet sentir més acompanyat.*
- Freqüència: *La combinació de la comunicació virtual i presencial ha facilitat la freqüència de la comunicació amb el tutor/a.*

Els estudiants enquestats també valoren en una escala d'1 a 4 (de menys a més important) la importància d'una sèrie de continguts per a la tutoria:



Gràfica 7.10: Valoració del grau d'importància dels continguts de l'e-tutoria.



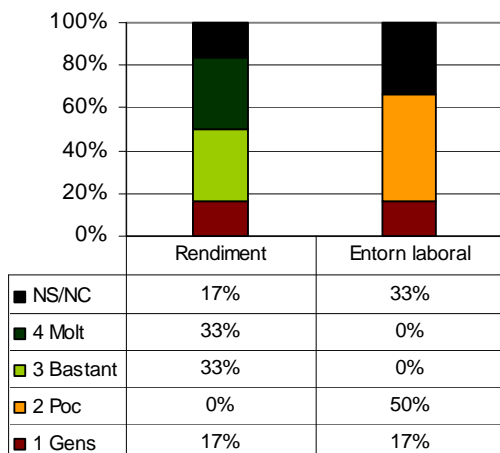
Gràfica 7.10.1: Valoració del grau d'importància dels continguts de l'e-tutoria.

Com mostren les gràfiques 7.10 i 7.10.1 els continguts de tutoria valorats amb més importància han estat els relacionats amb *la planificació, comunicació i seguiment* (amb una puntuació mitjana de 4, una moda de 4 i amb el valor més baix de la desviació típica). En segon lloc, i amb una puntuació mitjana de 3,5 i una moda de 4 es valora *l'orientació per la matriculació i aspectes professionals*. Per acabar, i amb una puntuació mitjana també considerada alta (3) trobem *presa de decisions, tècniques d'estudi i aspectes personals*.

Percepció d'impacte:

Els estudiants han valorat el grau d'acord d'1 a 4 en relació amb una sèrie d'ítems que hem agrupat en 4 categories (competències tècniques, competències metodològiques, competències participatives, competències personals).

Pel que fa a les competències tècniques, podem observar a través de la gràfica 7.11.1, els estudiants consideren que *"la tutoria acadèmica els ha estat útil per a la millora del rendiment"* (puntuació mitjana de 3), però no els ha ajudat a *conèixer l'entorn laboral*:

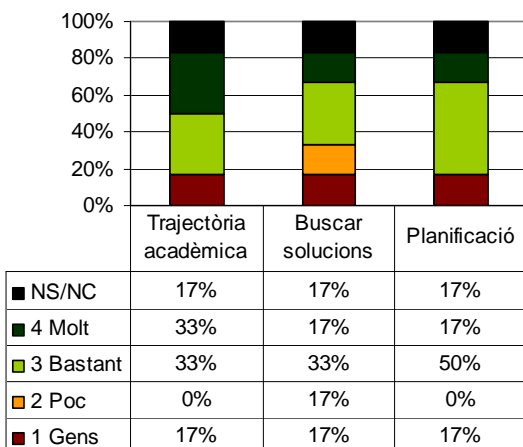


Gràfica 7.11: Competències tècniques.

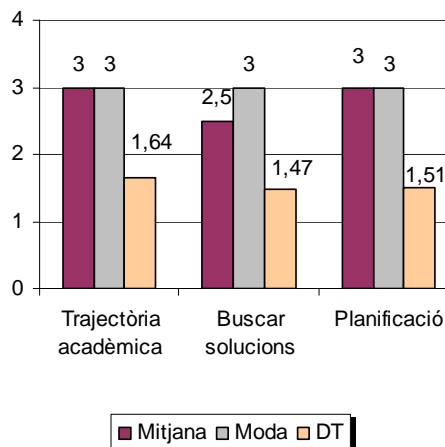


Gràfica 7.11.1: Competències tècniques.

Quant a les competències metodològiques, les gràfiques 7.12 i 7.12.1 indiquen que la tutoria acadèmica “ha estat útil pel que fa a orientar en la trajectòria acadèmica i la planificació del temps d’estudi”. Però pel que fa a tenir un major sentit de competència per buscar solucions hi ha diferents punts de vista (el 17% ha considerat que l’ha ajudat molt [4]; el 33% bastant [3]; el 17% poc [2] i el 17% gens [1]. El valor més repetit, però, ha estat 3.



Gràfica 7.12: Competències metodològiques.

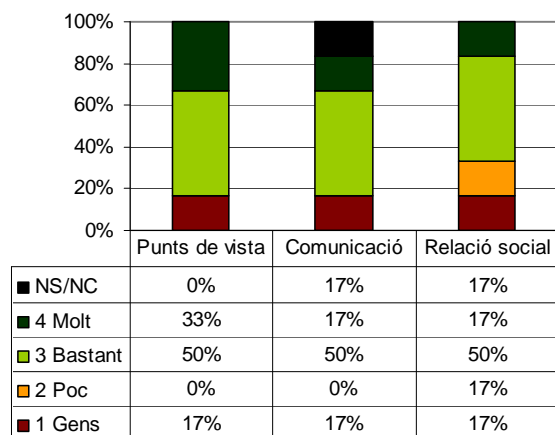


Gràfica 7.12.1: Competències metodològiques.

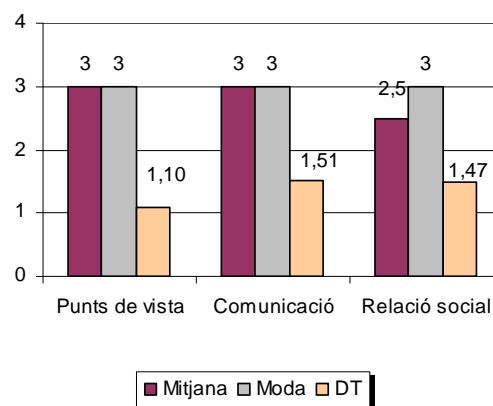
En relació amb les competències participatives, en la gràfica 7.13 i 7.13.1 podem observar que:

- Els estudiants han valorat que la tutoria els ha ajudat bastant (puntuació mitjana de 3) a “Disposar diferents punts de vista”.
- Els estudiants consideren que la tutoria els ha ajudat bastant (puntuació mitjana de 3) amb “Habilitats de comunicació amb professors i companys”.

- La gràfica 7.13 ens mostra que hi ha diverses opinions en relació amb si la tutoria els ha ajudat pel que fa a la "Relació amb altres persones" (17% consideren que els ha ajudat molt; 50% consideren que els ha ajudat bastant i 17% consideren que els ha ajudat poc i el 17% gens). La puntuació mitjana obtinguda ha estat baixa (2,5).



Gràfica 7.13: Competències participatives.



Gràfica 7.13.1: Competències participatives.

Pel que fa a les competències personals, la valoració per part dels estudiants ha estat molt diversa. Cal destacar que un estudiant ha valorat molt negativament tots els ítems, la qual cosa pot haver fet disminuir la mitjana.

Observem a través de les gràfiques 7.14 i 7.14.1 que hi ha ítems on la major part de les valoracions es concentren en puntuacions altes (3 i 4). En concret, el 66% dels estudiants consideren que la tutoria els ha ajudat entre bastant i molt en:

- Objectius: "Claredat en els meus objectius com a estudiant i les opcions que es presenten". En aquest sentit, la puntuació mitjana i la moda obtinguda tenen un valor alt (3).
- Decisions Pr.: "Presa de decisions professionals". En aquest sentit, la puntuació mitjana i la moda obtinguda tenen un valor alt (3).
- Implicació F.: "Implicació amb la meva formació". En aquest sentit, la puntuació mitjana i la moda obtinguda tenen un valor alt (3).
- Implicació U.: "Implicació amb la Universitat". Amb un valor de 3 tant la puntuació mitjana com la moda.
- Responsabilitat: "Assumir més responsabilitat amb els estudis". Amb un valor de 3 tant la puntuació mitjana com la moda.

En canvi, en altres ítems on hi ha una valoració més diversificada i per tant la puntuació mitjana disminueix (2,5) observem que el valor més repetit (moda) és 4:

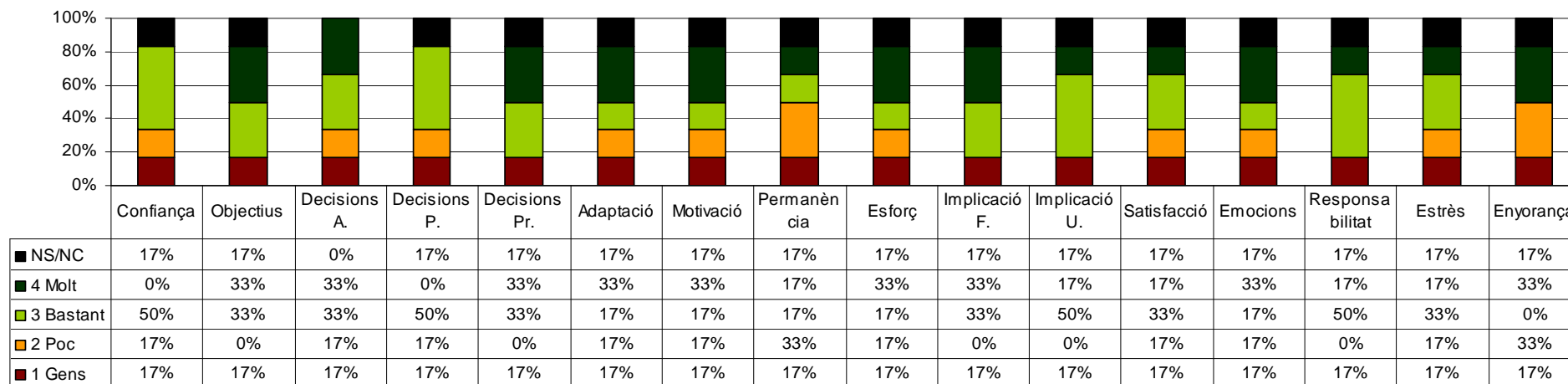
- Adaptació: "*Millor adaptació a la Universitat*".
- Motivació: "*Motivació que he tingut per estudiar*".
- Esforç: "*Esforç que he dedicat als estudis*" .
- Estrès: "*Afrontar millor l'estrès*".

També observem ítems que han obtingut una mitjana inferior a 3, però una moda igual a 3.

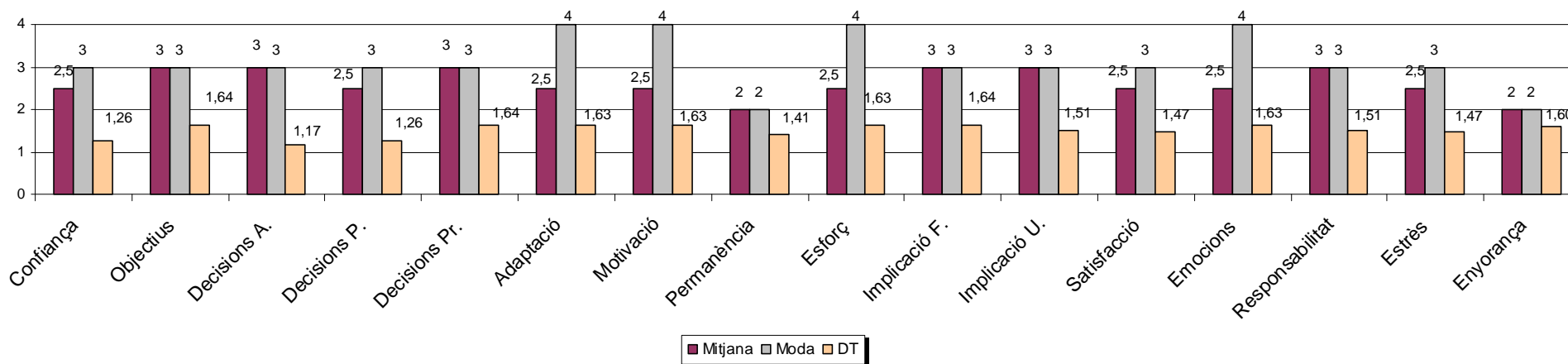
- Confiança: "*Tenir més confiança amb mi mateix*".
- Decisions P: "*Presa de decisions personals*".
- Emocions: "*Sentir-me millor amb les pròpies emocions*".
- Satisfacció: "*Satisfacció personal*".
- Enyorança: "*Afrontar millor l'enyorança amb la família*".

I, finalment, l'ítem que ha obtingut la puntuació més baixa ha estat: "*Permanència en els estudis*" amb una puntuació mitjana i moda de 2.

A continuació podem observar els resultats descrits en forma de gràfica:



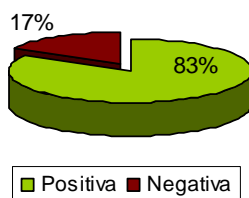
Gràfica 7.14: Competències personals.



Gràfica 7.14.1: Competències personals.

Satisfacció:

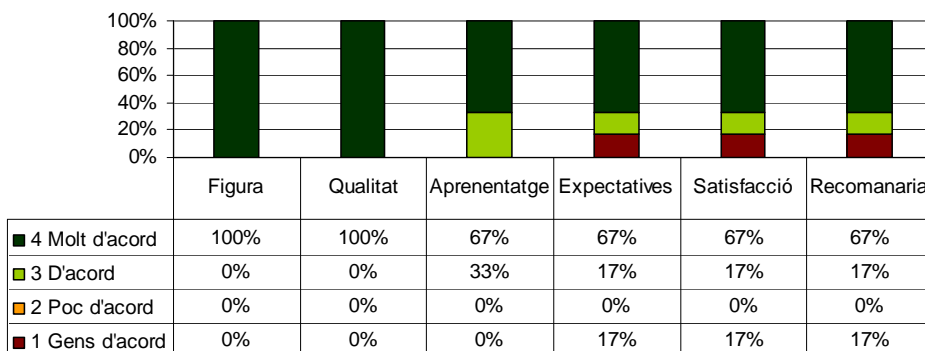
S'ha demanat als estudiants que valorin positivament o negativament la tutoria acadèmica i que justifiquin la seva valoració. Els resultats obtinguts han estat els següents:



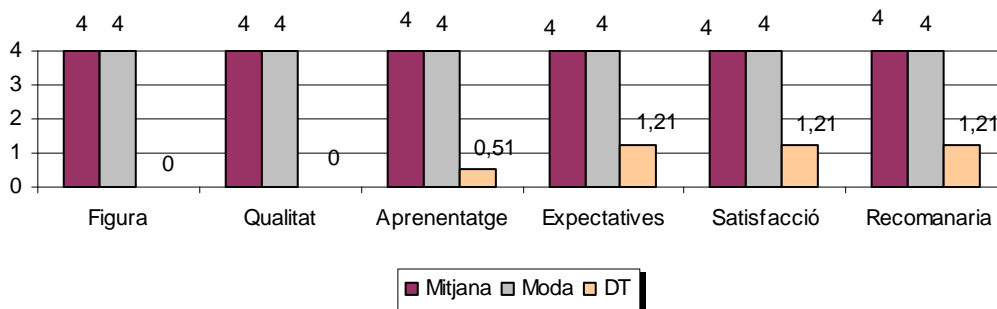
Gràfica 7.15: Distribució dels estudiants en funció de la valoració realitzada de l'e-tutoria.

Tots els estudiants enquestats, excepte un, han valorat positivament la tutoria acadèmica. Quatre estudiants han indicat que és positiu tenir algú que et guiï, tres estudiants han indicat que ajuda en els processos d'orientació i un estudiant ha indicat que ajuda a resoldre problemes. L'estudiant que ha valorat negativament la tutoria ha indicat que no li ha estat útil.

Els estudiants també ha valorat en una escala d'1 a 4 la figura del tutor/a, la qualitat, l'aprenentatge, les expectatives, la satisfacció i si ho recomanaria. Els resultats obtinguts són:



Gràfica 7.16: Satisfacció dels estudiants.



Gràfica 7.16.1: Satisfacció dels estudiants.

Tal com ens mostra la gràfica 7.16.1, tots els ítems han estat puntuats amb una mitjana i una moda molt alta (4). Tot i amb això, els percentatges (gràfica 7.16) permeten observar petites diferències entre els diferents ítems puntuats:

La necessitat de la figura d'un tutor/a i la millora de la qualitat en l'atenció en l'estudiant són els ítems més ben valorats per tots els estudiants:

- *Figura*: el 100% dels estudiants estan molt d'acord que "*La figura del tutor/a és necessària*". En concret aquest ítem és valorat amb una mitjana molt alta (4) i coincideix amb la moda. No hi ha dispersió en les valoracions.
- *Qualitat*: el 100% dels estudiants estan molt d'acord que "*Considero que amb la tutoria es millora la qualitat en l'atenció a l'estudiant*". En concret aquest ítem és valorat amb una mitjana molt alta (4) i coincideix amb la moda. No hi ha dispersió en les valoracions.

En segon lloc, l'ítem amb més valoració fa referència a *l'aprenentatge que s'aconsegueix amb l'ajuda de la tutoria*:

- *Aprenentatge*: "*Considero que a través de la tutoria pots aprendre coses que considero valuoses*". Amb una puntuació mitjana i moda de 4, el 67% dels estudiants han valorat en 4 i el 33% amb una puntuació de 3.

Quant a les expectatives, gairebé tots els estudiants consideren que "*Les expectatives que tenia en relació amb la tutoria s'han complert*" (67% valoren en 4; 17% en 3 i 17% en 1). Observem que a un estudiant no se li han complert les expectatives. Es tracta del mateix estudiant que ha valorat molt negativament l'ajuda que li ha proporcionat la tutoria. Tot i amb això, la puntuació mitjana d'aquest ítem ha estat 4, i coincideix amb la moda.

Quant als ítems "*En general estic satisfet d'haver participat al programa de tutories*" (satisfacció) i "*Recomanaria a un amic a parlar amb el seu tutor/a en cas que tingués algun dubte o problema relacionat amb la titulació*" (recomanaria) obtenen els mateixos valors que l'ítem "*Expectatives*" i continua sent el mateix estudiant el que els valora molt negativament.

Per què una satisfacció negativa?

S'ha aprofundit amb l'estudiant que ha valorat negativament la tutoria acadèmica perquè un dels objectius específics de la tesi és *estudiar la satisfacció dels estudiants vers l'e-tutoria*.

Els resultats obtinguts han estat:

El mateix estudiant que ha valorat negativament la tutoria, ha indicat que aquesta no li ha estat útil i no l'ha ajudat en cap dels aspectes plantejats al qüestionari.

Quant a la valoració de la planificació i estructura també ha realitzat una valoració negativa.

Aquest estudiant ha indicat haver participat entre 1 i 2 tutories, aquestes han estat únicament virtuals i per consultar dubtes administratius. També indica que ha dedicat únicament 50 minuts en la comunicació amb el seu tutor/a.

Per altra banda, també ha indicat com a motius de no-participació a la tutoria: no tenir confiança amb el tutor/a per parlar amb ell.

Ha valorat molt negativament la planificació i l'estructura de l'e-tutoria, però considera que amb la tutoria es millora la qualitat de l'atenció a l'estudiant i que a través de la tutoria es poden aprendre coses valuoses.

Quant a l'ús de l'espai d'e-tutories ha indicat haver-lo utilitzat, però també ha manifestat que hi ha hagut poc interès per part del tutor/a.

La utilitat de l'espai d'e-tutories en relació amb l'orientació l'ha valorat molt positivament (4), tot i que posteriorment es contradiu en valorar les diverses eines que disposa l'espai.

Ha valorat molt positivament les possibilitats que pot donar de la tutoria virtual. Però considera com a reptes: l'establiment de confiança amb el tutor/a, l'establiment d'una comunicació freqüent i la iniciativa en la comunicació.

L'estudiant ha manifestat estar molt d'acord en la necessitat de la figura del tutor/a, en la millora de la qualitat en l'atenció de l'estudiant a través de la tutoria, però considera que no s'han complert les seves expectatives i que en general no està satisfet, i manifesta que tampoc recomanaria a un amic a parlar amb el seu tutor/a.

El tipus de resposta que ha donat a la pregunta de què considera important en un procés d'e-tutoria, fa plantejar que les expectatives d'aquest estudiant podrien estar desajustades vers els objectius que persegueix la tutoria. En concret, podria *tenir unes expectatives superiors als objectius que persegueix la tutoria*. Aquest és un perill que podem trobar en el procés d'implantació de la tutoria acadèmica i que pot afectar en l'avaluació del programa. Caldria fer-hi front amb bones accions de difusió i amb una intervenció adequada del tutor/a per aclarir les funcions de la tutoria.

Aquests resultats manifesten que *l'estudiant no ha contestat aleatòriament el qüestionari, si no que l'ha respost a partir d'uniques expectatives i experiència obtinguda*.

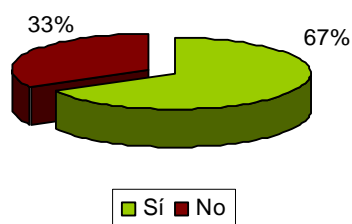
L'estudiant considera i valora positivament el fet de disposar d'un tutor/a i també dóna importància a les funcions que pot tenir la tutoria. Però, no està d'acord en la manera com s'ha desenvolupat, considera que la tutoria no l'ha ajudat i que el tutor/a no ha mostrat interès. Per tant no està satisfet. Comparant aquesta valoració amb el temps dedicat per l'estudiant a la tutoria, observem que aquest estudiant podria necessitar més temps de comunicació i

dedicació per part del seu tutor/a. La qual cosa, *ens confirmaria la necessitat de plantejar un pla personal de tutoria per estudiant.*

Eina d'e-tutoria:

Ús de l'eina:

S'ha preguntat als estudiants si han utilitzat l'espai d'e-tutoria, i en cas de no haver-lo utilitzat hem demanat que indiquessin els motius. Els resultats obtinguts són els següents:



Gràfica 7.17: Distribució dels estudiants segons si han utilitzat l'espai de e-tutories o no.

Motius de no ús	Referències
No sabia utilitzar Moodle.	0
No sabia que existia.	0
No ha estat necessari.	1
La meva titulació no utilitza aquest espai.	1
Altres.	"Hem concertat cites amb correu electrònic". "Poc interès per part del tutor/a".
Total	4

Taula 7.4: Motius pels quals no s'ha utilitzat l'espai d'e-tutoria.

Observem que el 67% dels estudiants indiquen haver utilitzat l'espai d'e-tutories. Però dos estudiants (33%) indiquen no haver-lo utilitzat; els motius que han indicat en relació amb el no ús són diferents per a cada una d'aquestes dues persones:

- Un estudiant fa referència a no haver-ho necessitat, ja que s'ha utilitzat el correu electrònic com a mitjà de comunicació.
- El segon estudiant fa referència a que la "meva titulació no utilitza aquest espai". Aquesta indicació fa plantejar l'existència d'algun problema en la difusió en l'ús de l'espai o bé en l'ús de l'espai per part del seu tutor/a.

Per finalitzar, un estudiant indica que: tot hi haver utilitzat l'espai, el seu tutor/a ha tingut poc interès a usar-lo (*"Poc interès per part del tutor/a"*).

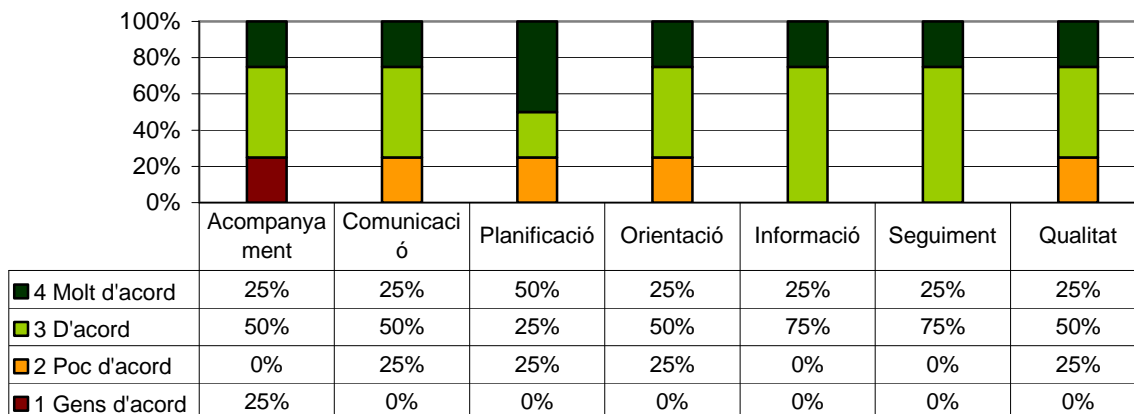
Facilitat d'ús:

Els estudiants que han utilitzat Moodle tutories (67%) valoren en una escala d'1 a 4 (de menys a més d'acord) la facilitat d'ús. El 50% dels estudiants han indicat estar d'acord que l'eina és fàcil d'utilitzar, el 25% hi estan molt d'acord, però el 25% hi està poc d'acord. En aquest sentit, la puntuació mitjana i la moda és 3.

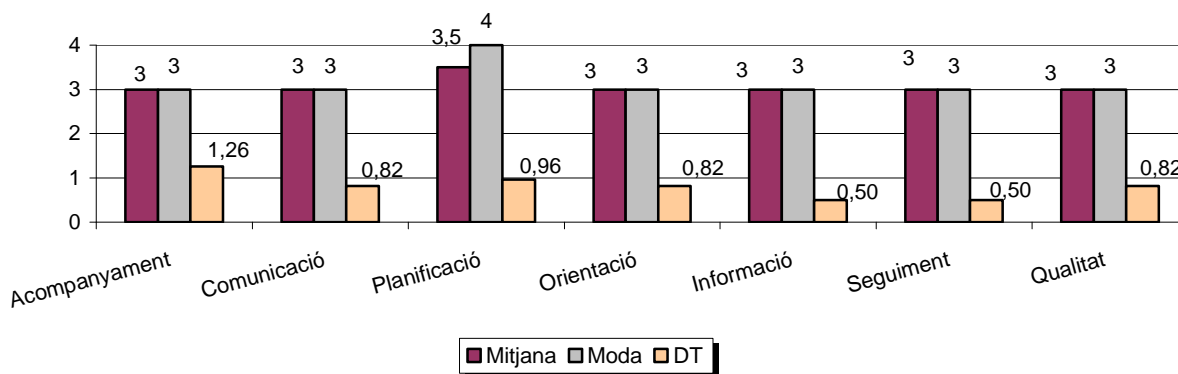
Funcionalitat de l'eina:

Per valorar la funcionalitat de l'eina, l'estudiant ha manifestat el seu grau d'acord vers diferents ítems relacionats amb: acompanyament, comunicació, planificació, orientació, informació, seguiment i qualitat.

Han manifestat la seva opinió únicament els estudiants que anteriorment han indicat que l'han utilitzat (67%). Per aquest motiu el 100% de les freqüències equivalen a 4 estudiants.



Gràfica 7.18: Funcionalitat de l'eina.



Gràfica 7.18.1: Funcionalitat de l'eina.

A nivell general, les gràfiques 7.18 i 7.18.1 ens mostren que *els estudiants valoren positivament la utilitat de l'espai d'e-tutories en relació amb el procés d'orientació*. Tot i amb això, observem ítems en què el grau de dispersió dels resultats és menor que en altres, com és el cas d'informació i seguiment:

- Informació: El 100% dels estudiants indiquen estar entre molt d'acord (4) i d'acord (3) que l'espai d'e-tutories “*És útil per compartir informació entre tutor/a i estudiant*”. Aquesta

valoració confirma que l'espai compleix amb un dels aspectes bàsics de l'orientació: facilitar informació per a la presa de decisions.

- Seguiment: El 100% dels estudiants indiquen estar entre molt d'acord (4) i d'acord (3) que l'espai d'e-tutories "*Facilita que el tutor/a pugui fer un seguiment de la meva evolució acadèmica*". Aquesta valoració confirma que *l'espai compleix amb un dels aspectes bàsics de l'orientació: facilitar la realització d'un seguiment de l'estudiant*.

Quant a la resta d'ítems, tot i haver més diversitat en l'opinió dels estudiants, observem que la puntuació mitjana continua sent alta (entre 3 i 3,5) i la moda també (entre 3 i 4):

- Acompanyament: El 75% dels estudiants valoren en una puntuació alta (50% en 3) i molt alta (25% en 4) que l'espai d'e-tutoria "*Augmenta la sensació d'acompanyament per part d'un tutor/a*". Un estudiant valora molt negativament aquest ítem. Aquest resultat ens mostra que *el fet de disposar d'un espai virtual per a l'orientació pot augmentar la sensació d'acompanyament, però aquest ha d'anar acompanyat d'un ús eficient d'aquest*.
- Comunicació: El 75% dels estudiants valoren en una puntuació alta (50% en 3) i molt alta (25% en 4) que l'espai d'e-tutoria "*Aporta canals de comunicació entre tutor/a i estudiant*". Un estudiant valora negativament aquest ítem, és el mateix estudiant que ha valorat molt negativament l'ítem anterior.
- Planificació: El 75% dels estudiants valoren en una puntuació molt alta (50% en 4) i alta (25% en 3) que l'espai d'e-tutoria "*És útil per a planificar trobades amb el tutor*". La moda indica que el valor més repetit és el més alt (4). Tot i amb això, un estudiant realitza una valoració baixa (2), és el mateix estudiant que ha realitzat una valoració baixa en els ítems anteriors. Aquests resultats ens manifesten que *l'espai facilita la planificació de trobades. Però desconexem per què un estudiant ho ha valorat negativament*.
- Orientació: El 75% dels estudiants valoren en una puntuació alta (50% en 3) i molt alta (25% en 4) que l'espai d'e-tutoria "*Facilita l'orientació per part d'un tutor*". Un estudiant continua valorant negativament aquest ítem. Aquests resultats ens indiquen que *l'espai facilita l'orientació. Tot i que desconexem per què un estudiant ho ha valorat negativament*.
- Qualitat: El 75% dels estudiants valoren en una puntuació alta (50% en 3) i molt alta (25% en 4) que l'espai d'e-tutoria "*És un bon recurs per a la millora de l'atenció a l'estudiant*". El mateix estudiant continua valorant negativament aquest ítem. Aquests resultats ens indiquen que *l'espai facilita la qualitat en l'atenció a l'estudiant. Però desconexem per què un estudiant ho ha valorat negativament*.

Per què una valoració negativa de l'eina?

En l'anàlisi dels resultats sobre la funcionalitat de l'espai d'e-tutories, s'ha observat que un estudiant ha valorat negativament l'espai. Amb la intenció de conèixer el perquè d'aquesta valoració hem aprofundit en les respostes que ha manifestat l'estudiant a la resta del qüestionari, en concret a les preguntes referents a:

- Aspectes que considera importants perquè la tutoria acadèmica tingui èxit:

Observem que l'estudiant considera que és poc important disposar d'un espai per a la tutoria acadèmica.

- Ús de l'espai:

L'estudiant indica haver utilitzat l'espai d'e-tutoria.

- Comentaris qualitius referents a la figura del tutor/a:

No realitza cap comentari negatiu relacionat amb l'interès del tutor/a o iniciativa del tutor/a en comunicar-se amb l'estudiant.

- Valoració de l'espai d'e-tutories en relació amb el procés d'orientació:

L'estudiant valora negativament tots els ítems excepte la utilitat relacionada amb compartir informació "*És útil per compartir informació entre tutor/a i estudiant*" i la utilitat relacionada amb facilitar el seguiment "*Facilita que el tutor/a pugui per un seguiment de la meva evolució acadèmica*".

- Valoració de la utilitat de les eines de l'espai d'e-tutoria:

L'estudiant ha valorat molt negativament la utilitat de les eines de l'espai (calendari/gestor de reunions; fitxa de diagnòstic; consulta de l'expedient acadèmic). Però no ha indicat cap motiu sobre això.

- Aportacions i reptes de l'e-tutoria:

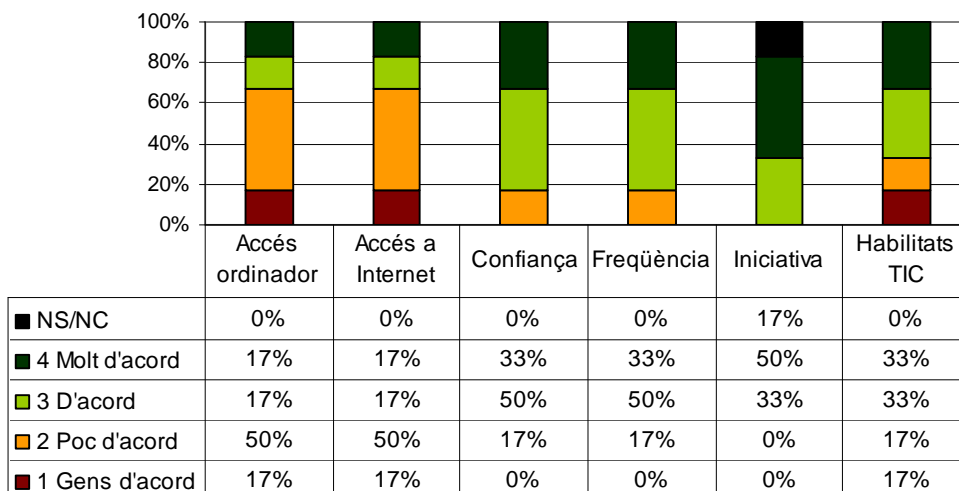
L'estudiant ha manifestat estar gens d'acord i en desacord amb les aportacions de l'e-tutoria indicades al qüestionari. En canvi ha manifestat estar entre d'acord i molt d'acord en la majoria de reptes de l'e-tutoria indicats al qüestionari.

- Satisfacció de l'estudiant vers l'e-tutoria que ha rebut:

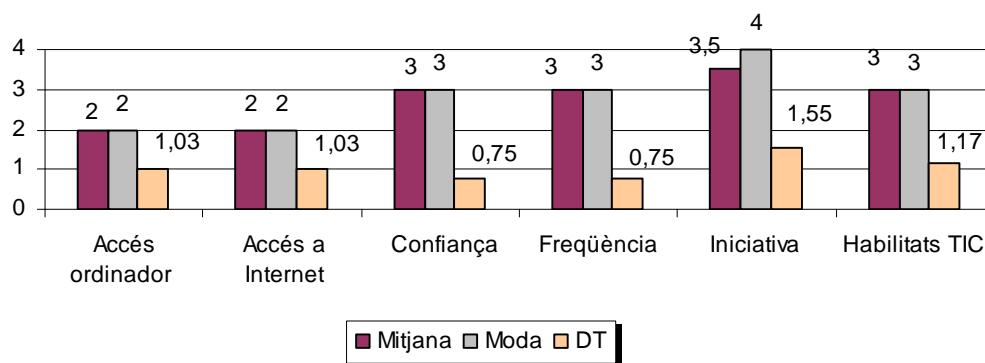
L'estudiant ha valorat negativament la difusió i la coherència entre les seves expectatives i els objectius de la tutoria, però ha valorat entre molt positiu i positiu la resta d'ítems relacionats amb la planificació, estructura i satisfacció en general.

Reptes en l'ús de les TIC per a la tutoria:

Els estudiants han manifestat el seu grau d'acord (en un interval d'1, gens d'acord, a 4 molt d'acord) en relació amb sis ítems relacionats amb els reptes que s'han de fer front en l'ús de les TIC a la tutoria (accés a un ordinador, accés a Internet; establir confiança amb el tutor/a; establir comunicació freqüent; tenir habilitats en l'ús de les TIC). A continuació en mostrem els resultats:



Gràfica 7.19: Reptes de l'e-tutoria.



Gràfica 7.19.1: Reptes de l'e-tutoria.

A nivell general no es considera com un repte de l'e-tutoria *tenir accés a un ordinador i a Internet*:

- *Tenir accés a un ordinador* no és considerat com un repte o dificultat per a l'e-tutoria. Ens ho corrobora la puntuació mitjana obtinguda (2) i la moda (2). Cal tenir en compte, però, que per a dos d'estudiants l'accés a un ordinador és considerat com un repte.

- *Tenir accés a Internet* tampoc és considerat com un repte o dificultat per a l'e-tutoria. La puntuació mitjana obtinguda (2) i la moda (2) així ho mostra. Tot i amb això per a dos estudiants encara és un repte.

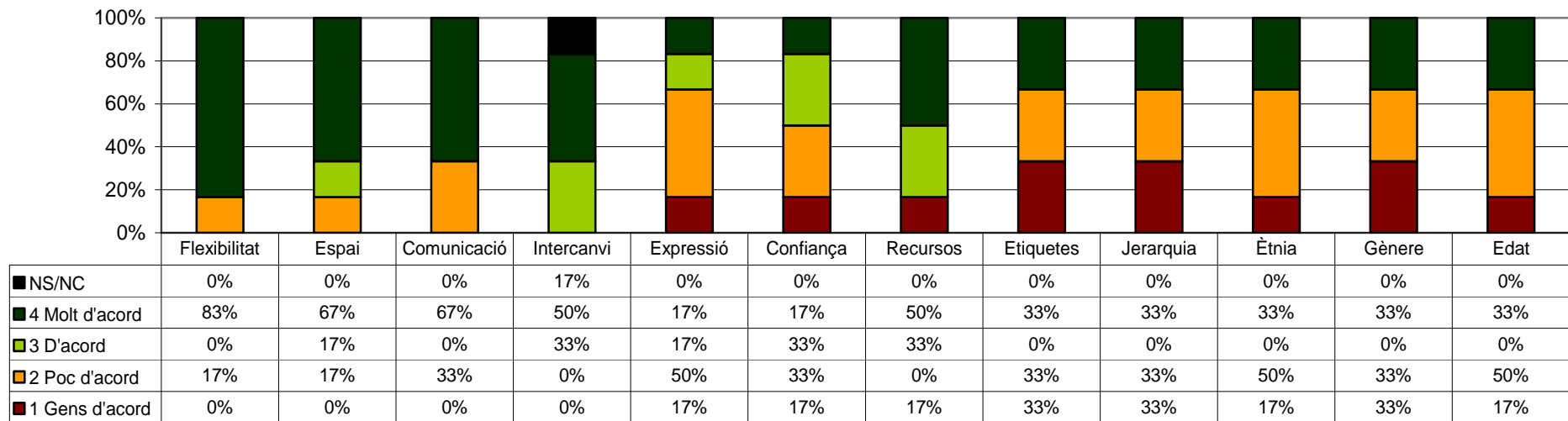
En canvi, *tenir iniciativa en la comunicació* és el repte més valorat pels estudiants i obté una puntuació mitjana de 3,5 i una moda de 4 (el 50% el valoren en 4 i el 33% el valoren en 3; la resta no ha respost aquest ítem).

Per finalitzar, també es considera com a repte de l'e-tutoria:

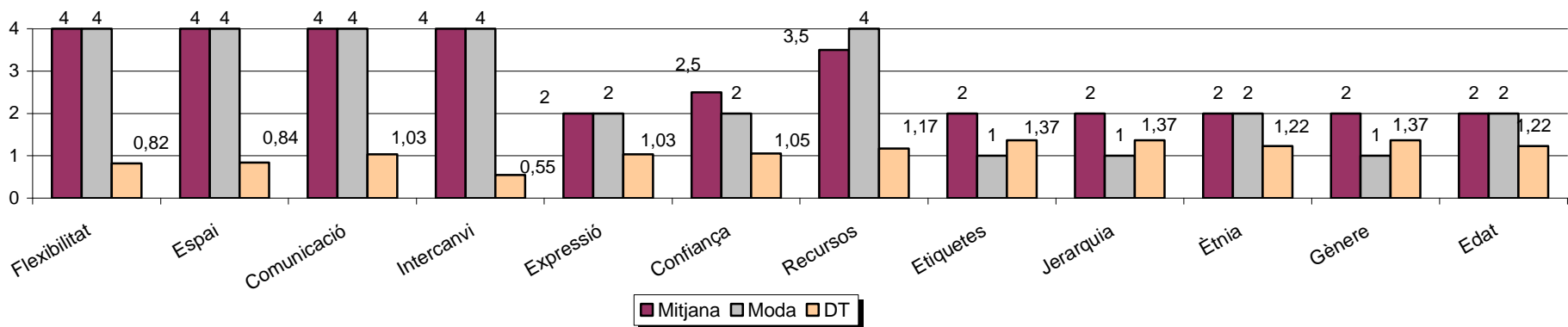
- **Confiança:** el 33% dels estudiants indiquen estar molt d'acord (4) i el 50% d'acord (3) que "*Establir confiança amb el tutor/a sense conèixer-lo presencialment*" és un repte que s'ha d'afrontar. Únicament un estudiant no hi està d'acord.
- **Freqüència:** el 33% dels estudiants indiquen estar molt d'acord (4) i el 50% d'acord (3) que "*Establir comunicació freqüent*" és un repte que s'ha d'afrontar. Únicament un estudiant no hi està d'acord.
- **Habilitats TIC:** tot i obtenir una puntuació mitjana i moda de 3, hi ha una valoració més diversificada en relació amb aquest ítem. El 33% dels estudiants indiquen estar molt d'acord (4) i el 33% d'acord (3) que "*Tenir habilitats per a l'ús de les TIC*" és un repte que cal afrontar. Però el 17% i el 17% indiquen estar-hi en desacord i molt desacord respectivament.

Aportacions de les TIC a la tutoria:

Els estudiants han manifestat el seu grau d'acord (a través d'una escala d'1 a 4) en relació amb dotze ítems sobre les aportacions de les TIC a la tutoria (flexibilitat, espai, comunicació, intercanvi, expressió, confiança, recursos, etiquetes, jerarquia, ètnia, gènere i edat). A continuació en mostrem els resultats:



Gràfica 7.20: Aportacions de l'e-tutoria.



Gràfica 7.20.1: Aportacions de l'e-tutoria.

Les gràfiques 7.20 i 7.20.1 ens mostren que els estudiants consideren que l'ús de les TIC a la tutoria aporta:

- Flexibilitat: el 83% dels estudiants està molt d'acord (4) que l'ús de les TIC “*Aporta més flexibilitat horària per fer tutories*”. En aquest sentit, *la flexibilitat* és una de les dues aportacions més ben valorada de tots els ítems.
- Intercanvi: el 83% dels estudiants han valorat amb les puntuacions més altes (50% en 3 i 33% en 4) que l'ús de les TIC “*dóna més oportunitats d'intercanvi d'informació*”. Per aquest motiu, *l'intercanvi* també és una de les dues aportacions més ben valorades.
- Espai: “*Trenca barreres d'espai*” és la tercera aportació més ben valorada centrant el 83% en les puntuacions altes (67% en 4 i 17% en 3).
- Comunicació: “*Dóna més oportunitats de comunicació*” ha estat valorada pel 67% dels estudiants amb una puntuació molt alta (4). Però, per al 33% ha estat valorada amb una puntuació baixa (2). Atès que la mitjana i la moda superen 3 la podem considerar com una de les aportacions de les TIC a la tutoria.
- Recursos: “*Facilita recursos que presencialment no tindria*” ha obtingut una mitjana de 3,5 i una moda de 4 (50% han valorat en 4; 33% en 3 i el 17% en 1). Tot i que un estudiant consideri que no ho aporta, a nivell general és valorat com una aportació.

En canvi, no es considera que l'ús de les TIC aportï les oportunitats següents (tot i que hi ha un interval aproximat del 33% dels estudiants que consideren que sí que ho aporta):

- Expressió: “Permet expressar amb més facilitat els meus sentiments i preocupacions”.
- Confiança: “Dóna més confiança en el moment de comunicar-me amb el meu tutor/a”.
- Etiquetes: “Dóna menys visibilitat a etiquetes d'estatus social”.
- Jerarquia: “Trenca amb barreres de jerarquia”.
- Ètnia: “Trenca amb barreres d'ètnia”.
- Gènere: “Trenca amb barreres de gènere”.
- Edat: “Trenca amb barreres d'edat”.

Com ens mostra la gràfica 7.20.1 aquests ítems han obtingut una puntuació mitjana baixa (2 i 2,5).

Punts forts i febles

En finalitzar el qüestionari, els estudiants han indicat en un camp obert quins són els punts forts i febles de l'experiència duta a terme.

Quant als punts forts els estudiants indiquen:

- Disposar de l'espai (1 referència: "*Al menos el espacio está abierto*").
- Concertar trobades amb el tutor/a (1 referència: "*Concertar citas con el tutor.*").
- La comunicació i orientació amb el tutor/a (2 referències: "*La comunicación, la flexibilidad, la orientación y la interacción con el tutor/a*", "*La orientación, la motivación, la programación*").

Quant als punts febles indiquen:

- L'establiment de fòrums (1 referència: "*No se han establecido foros*").
- Un major ús de l'espai d'e-tutoria (1 referència: "*Utilizar la herramienta de tutoría del Moodle*").
- Major disposició i motivació per part del tutor/a (1 referència: "*Poca disposición y motivación por parte del tutor/a*").

Acció 12. Qüestionari final dirigit a estudiants

Dades d'identificació:

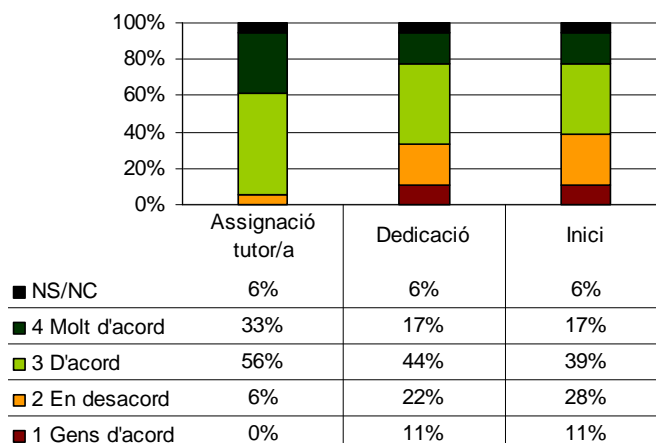
En finalitzar el curs 2007-2008 s'implementa els qüestionaris d'avaluació final als estudiants. Durant el curs 2007-2008 el Màster té 24 estudiants tutoritzats. Responen el qüestionari 18 estudiants.

La distribució per edats es mostra força repartida. El mínim d'edat dels estudiants tutoritzats és de 24 anys i el màxim és de 48. Davant d'aquesta diversitat, hem agrupat les edats en intervals de 5 anys. D'aquesta manera observem que l'interval amb major nombre d'estudiants és el de 46 a 50 anys, seguit pel de 31 a 35 i 36 a 40.

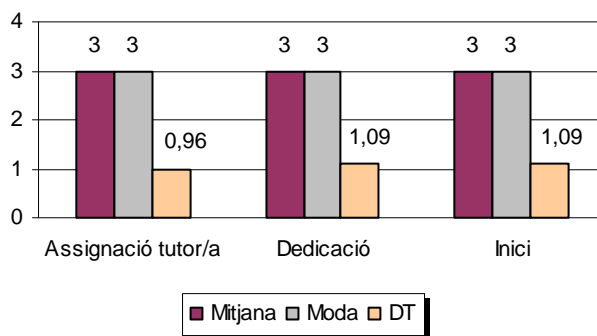
Quant al sexe, observem que els estudiants del Màster que han respost el qüestionari són majoritàriament dones (14 dones i 4 homes).

Planificació del PAT:

Els estudiants valoren el seu grau d'acord en relació amb diferents ítems referents a la planificació del PAT: l'assignació de tutors/es, el temps dedicat a la tutoria acadèmica, el moment d'inici de la tutoria. Els resultats són:



Gràfica 7.21: Valoració de la planificació del PAT per part dels estudiants.



Gràfica 7.21.1: Valoració de la planificació del PAT per part dels estudiants.

A partir de les gràfiques 7.21 i 7.21.1 podem observar els resultats obtinguts:

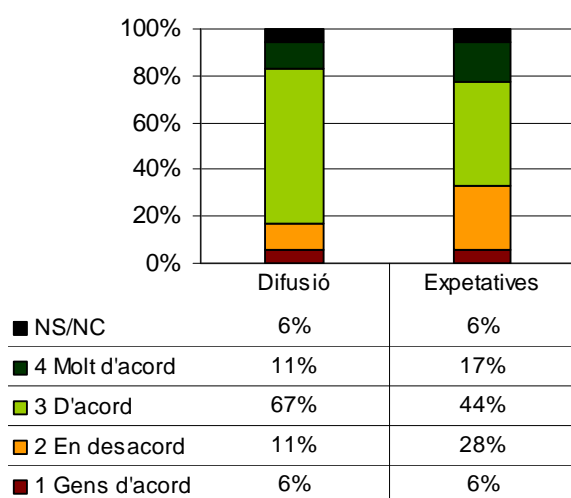
- Assignació tutor/a: El fet que el tutor/a assignat sigui un/a professor/a de l'estudiant és valorat amb una puntuació mitjana alta (3). En aquesta línia, el 56% dels estudiants han valorat positivament aquest fet i el 33% l'ha valorat molt positivament.
- Dedicació: El temps que han dedicat *els estudiants* a la tutoria acadèmica ha obtingut una puntuació mitjana alta (3). El percentatge més elevat d'estudiants (44%) ha valorat

positivament el temps dedicat. El 17% ho ha valorat molt positivament. Però el 22% i l'11% l'han valorat negativament i molt negativament.

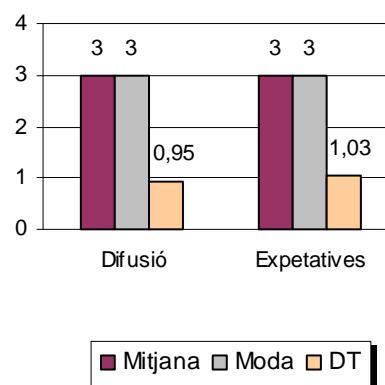
- Inici: El moment d'inici de la tutoria ha estat valorat amb una puntuació mitjana alta (3). A diferència del curs passat, aquest any la valoració ha millorat. Aquesta millora pot ser deguda a que l'inici de la tutoria ha coincidit amb l'inici de curs.

Difusió:

Els estudiants valoren el seu grau d'acord (d'1 a 4) en relació amb dos ítems referents a la difusió del PAT. Els resultats són:



Gràfica 7.22: Valoració de la difusió



Gràfica 7.22.1: Valoració de la difusió

Les gràfiques 7.22 i 7.22.1 mostren que:

- Difusió: El 67% dels estudiants considera que la *difusió* de la tutoria acadèmica (saber què és, en què consisteix i qui és el meu tutor/a) ha estat adequada. En aquest sentit ha estat valorada amb una puntuació mitjana alta (3).
- Expectatives: La coherència entre les expectatives dels estudiants i els objectius de la tutoria acadèmica també ha estat valorada amb una puntuació mitjana alta (3). La gràfica 7.22 ens mostra que el 44% i el 17% dels estudiants estan entre d'acord i molt d'acord respectivament amb aquest ítem.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

Realització de tutories i tipus de tutoria:

Es demana als estudiants en quina mesura van participar a la tutoria, en quina modalitat i quin tipus de consulta han realitzat. A continuació presentem els resultats:

La major part dels estudiants (14 estudiants, el 74%) han participat en un interval d'una a dues tutories. Únicament un estudiant indica no haver participat a les tutories acadèmiques. La resta indica haver participat a 3 o més de 3 tutories (4 estudiants, el 22%).

La modalitat de tutoria més utilitzada ha estat la virtual (amb el 41% dels estudiants). El 35% dels estudiants indiquen haver participat a tutories semipresencials i el 24% a tutories únicament presencials.

Quant al tipus de consultes que planteja l'estudiant a la tutoria, la major part de les consultes són per rebre *orientació acadèmica* (67%). La importància de l'orientació acadèmica es corrobora amb els comentaris qualitatius que realitzen els estudiants a "altres", en aquesta set estudiants indiquen consultes relacionades amb el Projecte del Màster.

El tipus de consultes que ocupen el segon lloc són les de tipus administratiu (33%). seguides per matrícula (17%), orientació personal (11%), orientació professional (6%) i mobilitat (6%).

Motius pels quals els estudiants no han participat a la tutoria:

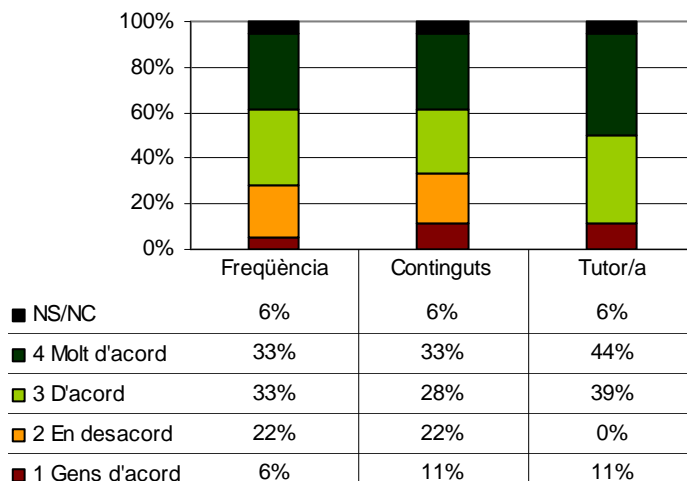
Es demana als estudiants que en cas de no participar a les tutories indiquessin els motius. Els resultats són:

Responen la pregunta tres estudiants. Dos estudiants fan referència a motius extrínsecs relacionats amb l'atenció rebuda per part del tutor/a i l'ús de l'espai de l'eina per part del tutor/a ("*Debido a razones laborales no he podido contactar con el tutor/a*"; "*El espacio de tutoría se ha mostrado todo el curso vacío, hecho que implica dudas desde el principio. Me ha resultado más productivo hablar directamente con el coordinador del máster, que ha mostrado interés en mi evolución*"; "*No me prestaba atención ni me ofrecía información*").

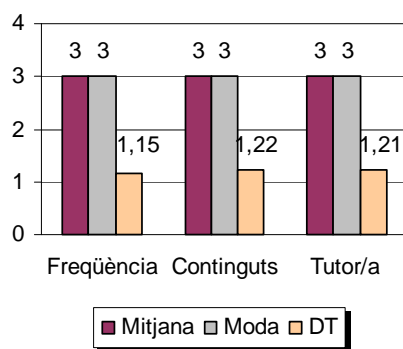
Un estudiant indica un motiu intrínsec relacionat amb raons professionals ("*Debido a razones laborales no he podido contactar con el tutor/a*").

Elements estructurals:

Els estudiants indiquen el seu grau d'acord en relació amb la freqüència en la comunicació, els continguts de la tutoria i l'interès mostrat pel tutor/a. Els resultats són:



Gràfic 7.23: Valoració dels elements estructurals del PAT per part dels estudiants.

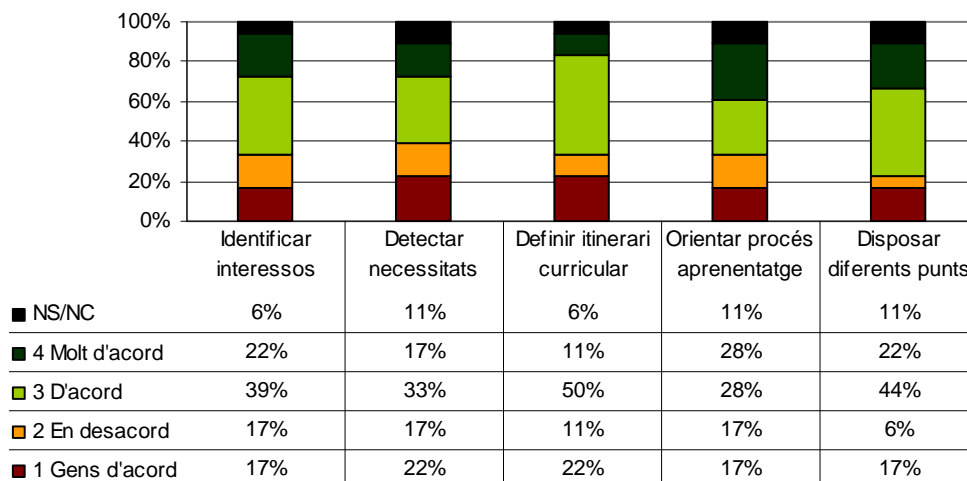


Gràfic 7.23.1: Valoració dels elements estructurals del PAT per part dels estudiants.

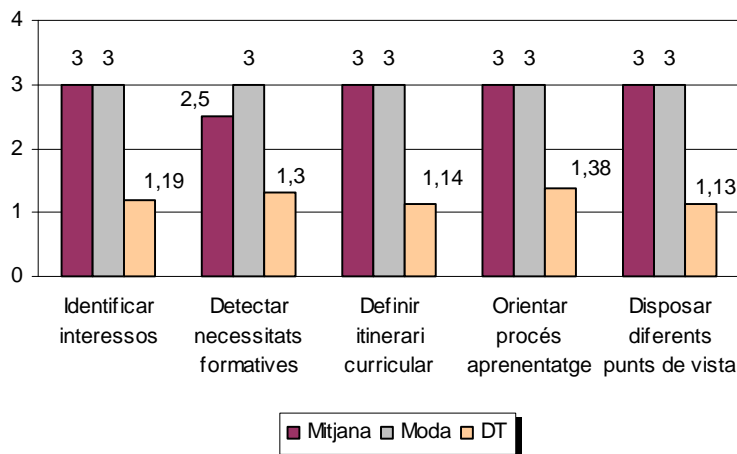
- **Freqüència:** Tal com podem observar a la gràfica 7.23 la major part dels estudiants consideren que *la freqüència en la comunicació ha estat tant com han necessitat* (el 33% dels estudiants hi estan d'acord, el 33% hi estat molt d'acord). La gràfica 7.23.1 ens mostra a través de la mitjana i la moda que la freqüència ha estat ben puntuada.
- **Continguts:** La major part dels estudiants consideren que *els temes treballats a la tutoria han respost a les seves necessitats*. En aquest sentit el 61% dels estudiants valora en aquest ítem amb puntuacions altes (28% amb un 3 i 33% amb un 4).
- **Tutor/a:** Els estudiants valoren positivament *l'interès que ha mostrat el tutor/a vers ells*. En concret, la puntuació mitjana ha estat 3. Com podem observar en la gràfica 7.23, el 83% valora aquest ítem entre 3 i 4 (39% en 3 i 44% en 4).

Percepció d'impacte:

Per conèixer la percepció d'impacte, els estudiants indiquen el seu grau d'acord en relació amb si la tutoria els ha estat útil per: identificar els propis interessos academicoprofessionals, detectar necessitats formatives, definir l'itinerari curricular en funció dels interessos i necessitats; orientació en el procés d'aprenentatge; disposar de punts de vista diferents. Els resultats obtinguts són:



Gràfica 7.24: Percepció d'impacte de la tutoria



Gràfica 7.24.1: Percepció d'impacte de la tutoria.

Tenint en compte les puntuacions extrems a partir del qüestionari dels estudiants i representades en les gràfiques 7.24 i 7.24.1, podem mencionar els resultats següents:

- Identificar interessos: A nivell general el 61% dels estudiants consideren que la tutoria acadèmica els ha estat útil per identificar els propis interessos academicoprofessionals. En aquest sentit la gràfica 7.24 ens indica que la majoria d'estudiants realitzen una valoració alta d'aquest ítem (el 22% puntuen 4 i el 39% puntuen 3). Tot i que cal considerar que també hi ha un percentatge considerable d'estudiants que opinen que no els ha estat útil (17% puntuen 2 i 17% puntuen 1).
- Detectar necessitats formatives: El 50% dels estudiants considera que la tutoria els ha ajudat a detectar necessitats formatives (17% molt d'acord i 33% d'acord). Tot i amb això, és l'ítem menys ben valorat quant a la utilitat de la tutoria acadèmica. En aquest sentit la puntuació mitjana obtinguda ha estat 2,5.
- Definir itinerari curricular: El 61% dels estudiants considera que *la tutoria acadèmica els ha ajudat a definir l'itinerari curricular* (el 50% hi estan d'acord i l'11% hi estan molt d'acord). Aquest ítem ha obtingut una puntuació mitjana alta (3). Tot i amb això, cal tenir en compte que alguns estudiants han valorat negativament aquest ítem (entre 11% i 22%). Per altra banda, un estudiant ha realitzat un comentari qualitatiu sobre això, indicant que caldria assignar el tutor/a un cop s'han preinscrit per tal de facilitar l'orientació en l'itinerari.
- Orientar procés d'aprenentatge: El 56% dels estudiants consideren que *la tutoria acadèmica els ha estat útil per orientar-los en el seu procés d'aprenentatge* (el 28% hi estan molt d'acord i el 28% hi estan d'acord). En aquest sentit, la gràfica 7.24.1 ens indica una puntuació mitjana alta (3). Per altra banda, el 34% puntuen negativament (entre poc d'acord i gens d'acord).
- Disposar dirents punts: I, finalment, el 66% dels estudiants consideren que *la tutoria els ha ajudat a disposar punts de vista diferents* (el 22% han valorat en 3 i 44% han valorat en 4). Aquest ítem ha obtingut una puntuació mitjana alta (3).

A mode de resum, la percepció d'impacte de la tutoria acadèmica pel que fa als resultats d'aprenentatge esperats ha obtingut una puntuació mitjana alta (3) excepte a l'ítem que fa referència a "detectar necessitats formatives". Però hem de considerar que tots els ítems valorats han obtingut un interval entre 17% i 22% de puntuacions negatives.

En aquesta línia, tres estudiants també han realitzat comentaris qualitius que ajuden a entendre el perquè han indicat estar gens d'acord en cada un dels ítems valorats. Aquests comentaris estan relacionats amb la falta d'interès per part del tutor/a (*"A penas me han hecho caso"*), la necessitat d'assignar un tutor/a prèviament a la matrícula (*"El tutor se asignó posteriormente a la matrícula por lo que no pudo recomendarme en mi itinerario curricular, creo que se debería asignar una vez pasada la preinscripción y antes de la matrícula"*) i la

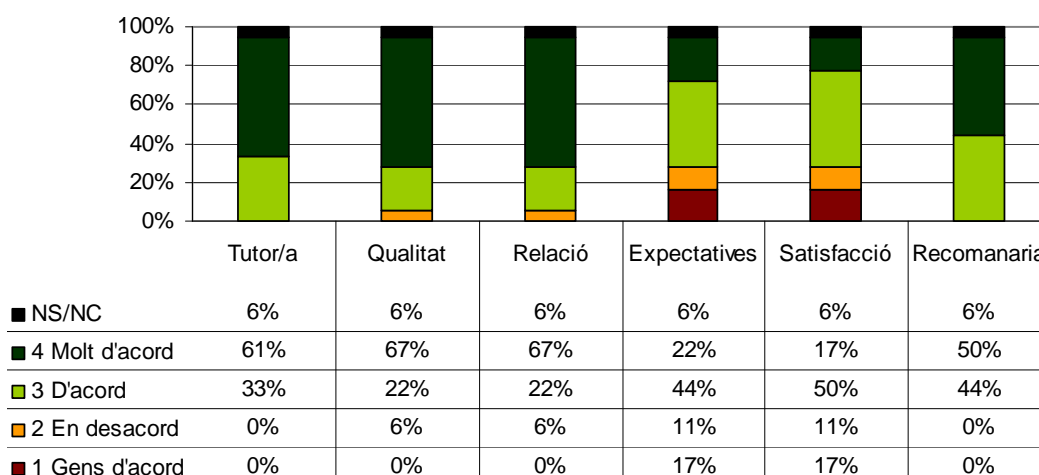
impossibilitat de comunicar-se amb el tutor/a (*"No pude comunicarme con el tutor, por lo cual no puedo opinar"*).

Satisfacció:

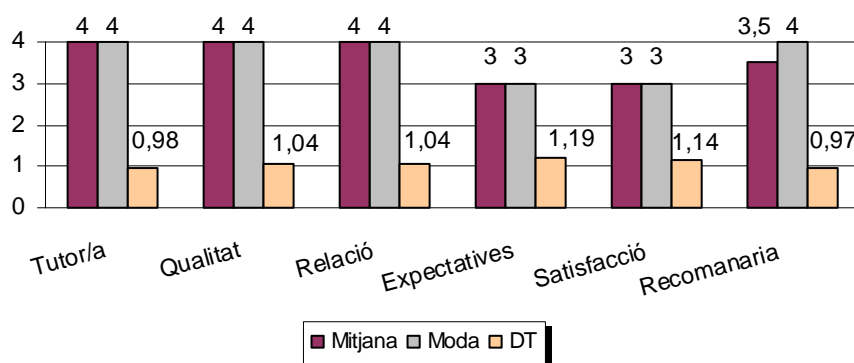
Per conèixer la satisfacció dels estudiants quant a l'e-tutoria, es demana als estudiants que valorin positivament o negativament la tutoria acadèmica. Dotze estudiants (75%) responen una valoració positiva. Quatre estudiants (25%) responen una valoració negativa. Dos estudiants (11%) no responen aquesta pregunta.

Per altra banda, els estudiants també valoren el seu grau d'acord en relació amb 6 ítems relacionats amb la satisfacció general: necessitat de la figura d'un tutor/a; millora de la qualitat en l'atenció a l'estudiant; millora de la relació amb el professorat; compliment d'expectatives; satisfacció en general; recomanació de la tutoria acadèmica a un company.

Els resultats són els següents:



Gràfica 7.25: Satisfacció dels estudiants.



Gràfica 7.25.1: Satisfacció dels estudiants.

- Tutor/a: La major part dels estudiants manifesten estar molt d'acord (61%) i d'acord (33%) que *"la necessitat de la figura del tutor/a és necessària"*. Tant la puntuació mitjana com la moda coincideixen en una puntuació de 4.
- Qualitat: Els estudiants indiquen estar entre molt d'acord (67%) i d'acord (22%) en relació amb *"la tutoria acadèmica millora la qualitat de l'atenció vers l'estudiant"*. La puntuació mitjana i la moda corroboren el valor d'aquest ítem, i obté una puntuació mitjana de 4 i una moda en 4. Tot i amb això, cal observar que un estudiant està en desacord (6%).
- Relació: Els estudiants estan entre molt d'acord (67%) i d'acord (22%) que *la "tutoria millora la relació professor-estudiant"*. Corrobora la satisfacció dels estudiants la mitjana i la moda, que obtenen una puntuació de 4 ambdues. Tot i amb això, cal observar que un estudiant està en desacord (6%).
- Expectatives: Tot i que la major part dels estudiants es mostra estar entre d'acord (44%) i molt d'acord (22%) que *"les expectatives que tenia vers la tutoria acadèmica s'han complert"*, la puntuació mitjana obtinguda és inferior a la resta. Pel que sembla hi ha un 28% dels estudiants que considera que no s'han complert les seves expectatives.
- Satisfacció: El 50% dels estudiants ha manifestat estar d'acord amb *"en general estic satisfet de les tutories acadèmiques"* i el 17% ha indicat molt d'acord. Hi ha entre un 28% dels estudiants que estan en desacord i gens d'acord amb aquest ítem. La puntuació mitjana és correcta (3).
- Recomanaria: *"Recomanaria a un company parlar amb el seu tutor/a en cas que tingués algun dubte o problema relacionat amb la titulació"* és valorat força positivament, i obté una puntuació mitjana de 3,3. Observem a la gràfica 7.25 que la major part dels estudiants es manifesten estar molt d'acord (50%) i d'acord (44%) amb aquest ítem. En aquest sentit, cap estudiant es manifesta estar en desacord o gens d'acord en recomanar parlar amb un tutor/a en cas de tenir problemes.

A nivell general, els estudiants consideren necessària la figura d'un tutor/a; consideren que la tutoria millora la qualitat de l'atenció a l'estudiant i millora la relació amb el professorat. Estan satisfets amb la tutoria acadèmica que han rebut. Cal destacar, però, dos ítems que, tot i ser valorats a nivell general positivament, hi ha cinc estudiants que es manifesten entre poc satisfets i gens satisfets. En concret són els ítems referents a compliment d'expectatives i satisfacció en general.

Observem que els mateixos estudiants que valoren negativament la tutoria també valoren negativament aquests ítems. Per aquest motiu considerem interessant aprofundir en els motius de la valoració negativa. En el punt següent realitzem aquesta descripció.

Per què una satisfacció negativa?

Atès que quatre estudiants manifesten una valoració negativa de l'e-tutoria, considerem oportú analitzar els motius de cada un d'ells.

- Estudiant 2:

No podem relacionar la valoració negativa que realitza aquest estudiant amb la percepció d'impacte ni amb la valoració de la planificació ni estructura del PAT, ja que no ha respost les preguntes relacionades amb aquests temes.

Aquest estudiant ha indicat haver participat entre 1 i 2 tutories, aquestes han estat únicament virtuals i per consultar dubtes de matrícula.

Quant als motius de no-participació a la tutoria no ha respost a la pregunta relacionada. Per tant tampoc podem relacionar-hi possibles motius.

Quant a l'ús de l'espai d'e-tutories ha indicat no haver-lo utilitzat tot i que manifesta que hagués estat necessari, que sabia utilitzar-ho i sabia que coneixia la seva existència.

La utilitat de l'espai d'e-tutories en relació amb l'orientació valora positivament la utilitat de planificar trobades amb el tutor/a, facilitar l'orientació per part d'un tutor/a i millorar la qualitat en l'atenció a l'estudiant. Valora negativament la utilitat de compartir informació entre tutor/a i estudiant, i augmentar la sensació de suport per part d'un tutor/a. No realitza cap valoració en relació amb aportar canals de comunicació entre tutor/a i estudiant.

Ha valorat negativament i molt negativament les possibilitats que pot donar la tutoria virtual, sense realitzar cap comentari qualitatiu. I estableix com a reptes de l'e-tutoria establir confiança amb el tutor/a, establir comunicació freqüent i tenir habilitats en l'ús de les TIC.

No podem relacionar la valoració negativa de l'e-tutoria amb la percepció de necessitat de la figura d'un tutor/a, ja que no ha respost la pregunta corresponent a aquest tema. Pel mateix motiu tampoc podem relacionar-hi la seva opinió vers si la tutoria millora la qualitat en l'atenció a l'estudiant; el compliment de les seves expectatives, la satisfacció en general i la recomanació a un amic de parlar amb el seu tutor/a.

- Estudiant 4:

El mateix estudiant que ha valorat negativament la tutoria, ha indicat que aquesta no li ha estat gens útil i no l'ha ajudat en cap dels aspectes plantejats al qüestionari.

Quant a la planificació del PAT ha realitzat una valoració general negativa, excepte en l'ítem referent a *que el tutor/a sigui un professor de la mateixa titulació*, el qual ha estat valorat molt positivament per l'estudiant.

Quant a l'estructura ha valorat negativament la freqüència en la comunicació i l'interès dels temes tractats, però ha valorat positivament l'interès mostrat pel tutor/a i ha manifestat estar molt d'acord que la figura del tutor/a és necessària i que a través de la tutoria acadèmica es millora la qualitat en l'atenció a l'estudiant i la relació establerta amb el professorat.

Tot i que l'estudiant considera que no s'han complert les seves expectatives i que no està satisfet, recomanaria a un amic parlar amb el seu tutor/a en cas de tenir algun dubte o problema relacionat amb la titulació. En aquest sentit l'estudiant considera que el procés de tutoria acadèmica hauria de ser entès tant per tutors/es com estudiants.

Quant a l'ús de l'espai d'e-tutoria ha indicat que no ha utilitzat l'espai. Tot i que no ha respost la pregunta referent a aquest tema, en els aspectes a millorar del programa ha realitzat un comentari negatiu relacionat amb la falta d'informació clara i precisa sobre el procés de tutories a l'espai de Moodle.

La utilitat de l'espai d'e-tutories en relació amb l'orientació l'ha valorat entre positivament i molt positivament. Els comentaris qualitius que realitza a l'última pregunta suporta aquesta valoració, ja que esmenta com a punt fort del procés l'espai d'e-tutories.

Ha valorat molt positivament les possibilitats que pot donar de la tutoria virtual, tot i que considera com a reptes l'establiment de confiança amb el tutor/a, l'establiment d'una comunicació freqüent. A diferència de la resta dels estudiants que han valorat negativament l'e-tutoria no considera com a repte tenir iniciativa en la comunicació.

- Estudiant 16

El mateix estudiant que ha valorat negativament la tutoria, ha indicat que aquesta no l'ha ajudat en cap dels aspectes plantejats al qüestionari.

Quant a la planificació del PAT ha realitzat una valoració negativa de la coherència entre les seves expectatives i els objectius de la tutoria, el temps que ha dedicat a la tutoria i el moment d'inici de la tutoria. Ha valorat positivament la difusió i el fet que el tutor/a sigui un professor de la mateixa titulació.

Quant a l'estructura ha realitzat una valoració general molt negativa. L'estudiant va considerar que la freqüència en la comunicació no va ser tan freqüent com va necessitar, els temes no van ser interessants i el tutor/a no va mostrar interès.

Tot i amb això, considera que la figura del tutor/a és necessària i que a través de la tutoria acadèmica es pot millorar la qualitat en l'atenció a l'estudiant i la relació establerta amb el professorat, i recomanaria a un amic parlar amb el seu tutor/a en cas de tenir algun dubte o problema.

Finalment, l'estudiant indica que no s'han complert les seves expectatives amb la qual cosa no es manifesta satisfet amb les tutories acadèmiques.

Aquest estudiant ha indicat no haver participat a les tutories, però indica haver realitzat consultes sobre orientació acadèmica referent al projecte del Màster.

Ha indicat com a motius de no-participació a la tutoria la falta d'interès per part del seu tutor/a i la falta d'oferiment d'informació per part del seu tutor/a. Dels motius esmentats al qüestionari hi ha indicat no estar-hi gens d'acord.

Quant a l'ús de l'espai d'e-tutories ha indicat haver-lo utilitzat, però poc, i ha indicat com a motiu el poc ús que n'ha fet el seu tutor/a.

Quant a la utilitat de l'espai d'e-tutories en relació amb l'orientació, l'estudiant no ha respost la pregunta relacionada a causa del poc ús que ha fet de l'espai.

No ha respost la pregunta relacionada a les aportacions de l'e-tutoria a causa del poc ús d'aquesta. I com a reptes ha mencionat la disponibilitat horària ("disponibilidad de horario por temas laborales. Muchas veces no coincidimos").

Esmenta com a aspectes a millorar la comunicació, la informació, el consell i guia. Per altra banda no esmenta cap aspecte que hagi funcionat bé.

- Estudiant 17:

Aquest estudiant ha realitzat una valoració negativa de la tutoria, però ha indicat que la tutoria l'ha ajudat en els diferents aspectes mencionats al qüestionari (identificar els propis interessos academicoprofessionals, detectar necessitats formatives, definir l'itinerari curricular, orientar-los en el seu procés d'aprenentatge, disposar de punts de vista diferents).

Quant a la planificació i estructura del PAT ha realitzat una valoració positiva.

Aquest estudiant ha indicat haver participat entre 3 i més tutories, aquestes han estat únicament presencials i relacionades amb el Projecte d'investigació.

Quant a l'ús de l'espai d'e-tutories ha indicat no haver-lo utilitzat i no ha indicat cap motiu referent al poc ús.

Per altra banda, la utilitat de l'espai d'e-tutories en relació amb l'orientació l'ha valorat positivament.

Ha valorat molt positivament les possibilitats que pot donar de la tutoria virtual i considera que els reptes mencionats al qüestionari no són reptes.

L'estudiant ha manifestat estar d'acord en la necessitat de la figura del tutor/a, en la millora de la qualitat en l'atenció de l'estudiant a través de la tutoria, en el compliment de les expectatives que tenia, indica estar satisfet en general i que recomanaria a un amic parlar amb el seu tutor/a⁶.

Eina d'e-tutoria:

Ús de l'eina:

El 56% dels estudiants indiquen haver utilitzat l'espai d'e-tutories. El 44% indica no haver-lo utilitzat.

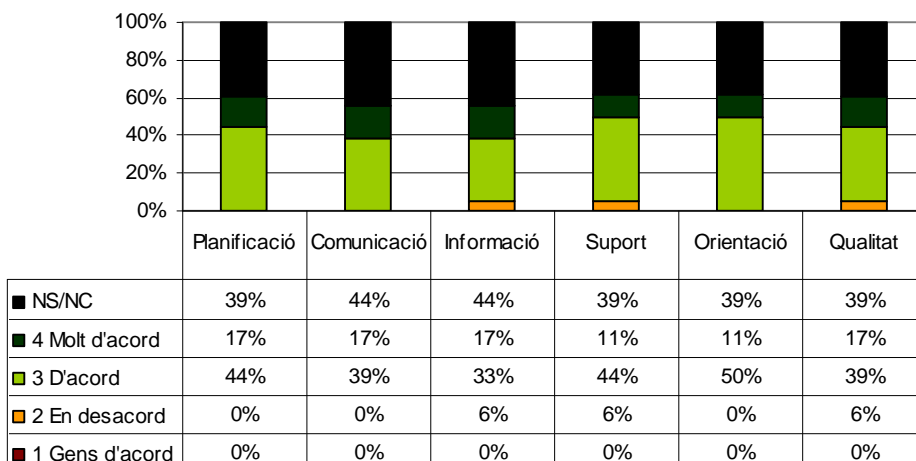
Facilitat d'ús:

La facilitat d'ús de l'espai d'e-tutories ha estat en general ben valorada pels estudiants, amb una mitjana de 3. En aquest sentit, el 44% dels estudiants estan d'acord que l'eina és fàcil d'utilitzar, l'11% estan molt d'acord, el 6 % estan en desacord i el 39% no han respost.

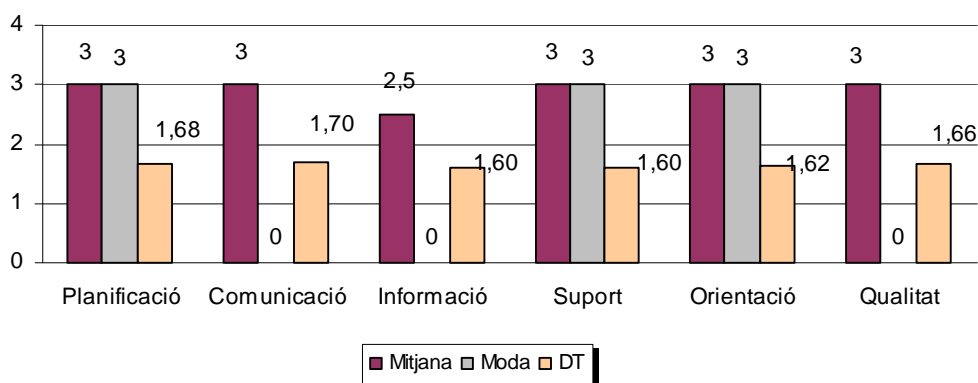
Funcionalitat de l'eina:

Interessa conèixer la valoració que realitza l'estudiant com a receptor de l'e-tutoria. Per aquest motiu indica el seu grau d'acord en relació amb 6 ítems (planificació, comunicació, informació, suport, orientació i qualitat). Els resultats són:

⁶ En analitzar el qüestionari respost per aquest estudiant, observem que en la pregunta 9, selecciona una valoració negativa. Però en la resta de preguntes relacionades amb la satisfacció ha realitzat una valoració positiva de la tutoria. No ha estat possible contrastar els resultats amb l'estudiant enquestat per a realitzar una interpretació d'aquest fet.



Gràfica 7.26: Valoració de la funcionalitat de l'eina



Gràfica 7.26.1: Valoració de la funcionalitat de l'eina.

Tal com es pot veure tot i haver-hi un nombre considerable d'estudiants que no han respost la pregunta, els que sí que l'han respost *valoren positivament l'espai d'e-tutories*. En concret opinen:

- Planificació: *"L'espai d'e-tutories és útil per planificar tutories amb el tutor/a"*, aquest ítem ha estat valorat amb una puntuació mitjana de 3. Els percentatges indiquen que les opinions dels estudiants se centren en les puntuacions més altes (44% en 3 i 17% en 4).
- Comunicació: *"L'espai d'e-tutories aporta canals de comunicació"*, aquest ítem també centra les valoracions dels estudiants en les puntuacions més altes (39% en 3 i 17% en 4), tot i que un 44% dels estudiants no han donat la seva opinió vers aquest ítem.
- Informació: *"L'espai d'e-tutories és útil per compartir informació entre tutor/a i estudiant"*, la valoració d'aquest ítem per part dels estudiants disminueix sensiblement. La puntuació

mitjana obtinguda ha estat 2,5 i com podem observar en la gràfica 7.26 hi ha un estudiant que no està d'acord. La resta d'estudiants estan entre d'acord (39%) i molt d'acord (17%).

- Suport: "*L'espai d'e-tutories augmenta la sensació de suport per part d'un tutor/a*", els estudiants manifesten majoritàriament estar d'acord (44%) i molt d'acord amb aquest ítem (11%). Per aquest motiu la puntuació mitjana obtinguda és alta (3). Únicament un estudiant ha manifestat no estar-hi d'acord.
- Orientació: "*L'espai d'e-tutories facilita l'orientació per part d'un tutor/a*", la puntuació mitjana obtinguda d'aquest ítem ha estat alta (3). En aquesta línia cal destacar que les valoracions dels estudiants s'han centrat en puntuacions altes (50% en 3 i 11% en 4). Cap estudiant ha manifestat estar en desacord a aquest ítem.
- Qualitat: "*L'espai d'e-tutories és un bon recurs per millorar l'atenció vers l'estudiant*", a nivell general els estudiants han manifestat estar d'acord (39%) i molt d'acord (17%) amb aquest ítem. Tot i que un estudiant ha indicat no estar-hi d'acord.

Motius pels quals no s'ha utilitzat l'eina:

Es demana als estudiants que, en cas de no haver utilitzat l'espai d'e-tutories indiquin el seu grau d'acord amb una sèrie de motius. Al mateix temps els estudiants poden realitzar altres comentaris en un camp obert. Els resultats obtinguts són:

El nombre d'estudiants que han respost a les afirmacions que ofería el qüestionari ha estat molt baix i molt dispers: Dos han indicat que no han necessitat utilitzar l'eina, tot i que tres han indicat sí haver-la necessitat; dos han indicat no saber-la utilitzar, tot i que dos han indicat sí saber-la utilitzar; un ha indicat no saber que existia, tot i que dos han indicat que sí ho sabien.

Per altra banda, cinc estudiants realitzen comentaris qualitatius que aporten major informació. Hem categoritzat les respostes dels estudiants en categories i subcategories:

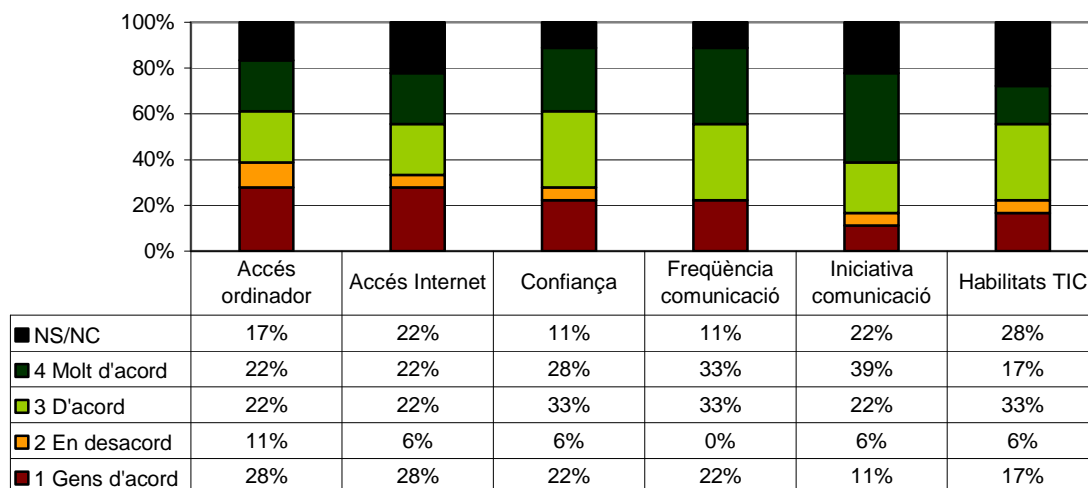
Categories	Subcategories	Nombre de referències	Referències
1. Motius intrínsecs (motius referents a la pròpia persona com a estudiant).	1.1. Habilitats en l'ús de l'espai.	1	<i>"Puede que yo no haya sabido utilizar el espacio, aunque[...] he ido entrando durante el curso por ver si el tutor se ponía en contacto con nosotros".</i>
	1.2. Preferència en l'ús d'altres eines.	2	<i>"...Mi contacto con el fue un correo electrónico..."</i> <i>"Lo probé una vez, pero no es nada útil, es mejor quedar con el tutor por correo electrónico..."</i>
	1.3. Raons laborals.	1	<i>"Razones laborales".</i>
2. Motius extrínsecs (motius referents a elements externs a la l'estudiant).	2.1. Activació de l'espai d'e-tutories.	1	<i>"Al principio lo intenté pero no tenía activado el aplicativo..."</i>
	2.2. Retroalimentació i iniciativa del tutor/a dins l'espai.	3	<i>"...aunque he ido entrando durante el curso por ver si el tutor se ponía en contacto con nosotros".</i> <i>"No hay retroalimentación en este espacio".</i> <i>"No nos ha convocado".</i>

Taula 7.5: Motius pels quals no s'ha utilitzat l'espai d'e-tutories.

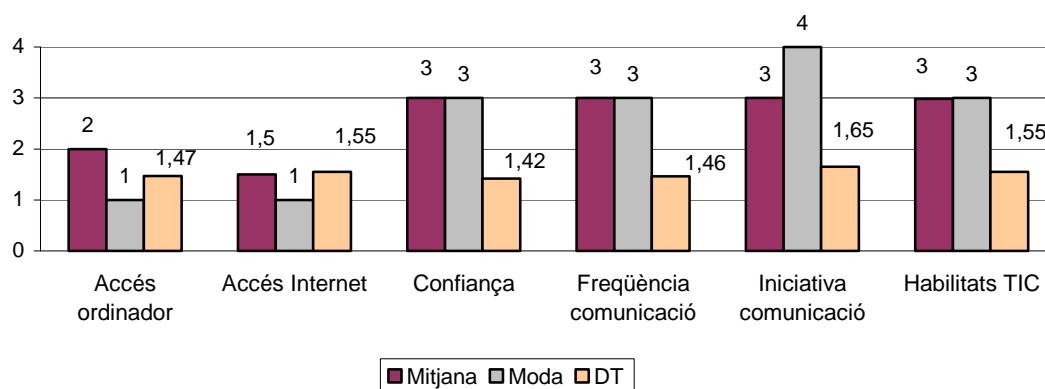
Els resultats obtinguts mostren que quatre estudiants han fet referència a motius intrínsecs com habilitats en l'ús de l'espai (1 estudiant), preferència en l'ús d'altres eines (2 estudiants); raons laborals (1 estudiant). Per altra banda, quatre estudiants han fet referència a motius extrínsecs [activació de l'espai (1), retroalimentació/iniciativa del tutor/a (3)].

Reptes en l'ús de les TIC per a la tutoria:

Els/les estudiants manifesten el seu grau d'acord (en un interval d'1 gens d'acord a 4 molt d'acord) en relació amb quins consideren que són els reptes de l'e-tutoria. A continuació en mostrem els resultats:



Gràfica 7.27: Reptes de l'e-tutoria segons estudiants.



Gràfica 7.27.1: Reptes de l'e-tutoria segons estudiants.

També han realitzat altres comentaris:

Altres comentaris (estudiants)	Nre. estudiants
"Disponibilidad de horario por tema laborales. Muchas veces no coincidimos".	1
"No hay ningún problema, al contrario creo que es la mejor opción para no tener que desplazarnos ni uno ni el otro".	1
"No he tenido ninguna dificultad en comunicarme con mi tutor".	1

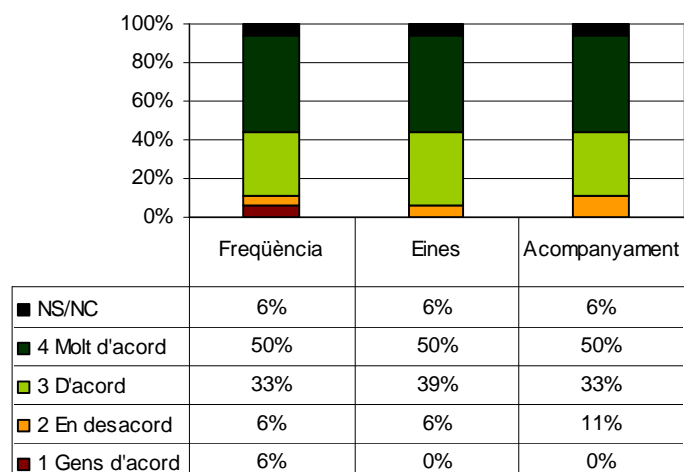
Taula 7.6: "Altres comentaris" dels estudiants a la pregunta: "Quins reptes o dificultats ha d'afrontar quan la comunicació amb el seu tutor/a és virtual?".

Les gràfiques 7.27 i 7.27.1 ens indiquen:

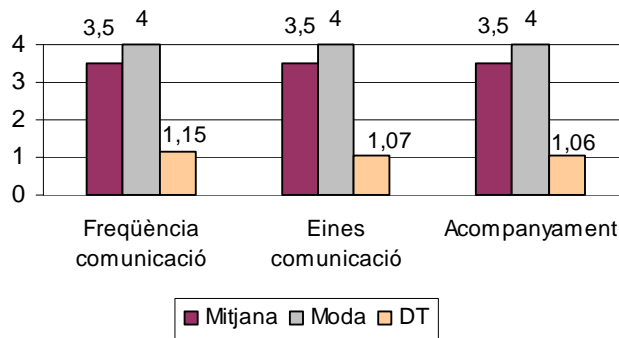
- Accés ordinador: *Tenir accés a un ordinador* és considerat com un repte o dificultat per a l'e-tutoria per a un 44% dels estudiants. En canvi no ho és pel 39% dels estudiants.
- Accés Internet: *Tenir accés a Internet* és considerat com un repte o dificultat per a l'e-tutoria per a un 44% dels estudiants. En canvi no ho és per al 34% dels estudiants.
- Confiança: *Establir confiança* és considerat com un repte per al 61% dels estudiants. La puntuació mitjana també és alta (3).
- Freqüència comunicació: *Establir comunicació freqüent* és considerat com un repte per al 66% dels estudiants. La puntuació mitjana també és alta (3).
- Iniciativa comunicació: *Tenir iniciativa en la comunicació* és considerat el repte més important dels que s'han valorat. Així ens ho indica la moda (4).
- Habilitats TIC: També es considera com a repte *tenir habilitats per utilitzar les tecnologies de la informació i de la comunicació (ordinador, correu electrònic, Moodle, Internet...)* per al 50% dels estudiants.

Aportacions de les TIC a la tutoria:

Els/les estudiants manifesten el seu grau d'acord en relació amb quines consideren que són les aportacions de l'e-tutoria. A continuació en mostrem els resultats:



Gràfica 7.28: Opinió dels estudiants sobre què aporta l'e-tutoria.



Gràfica 7.28.1: Opinió dels estudiants sobre què aporta l'e-tutoria.

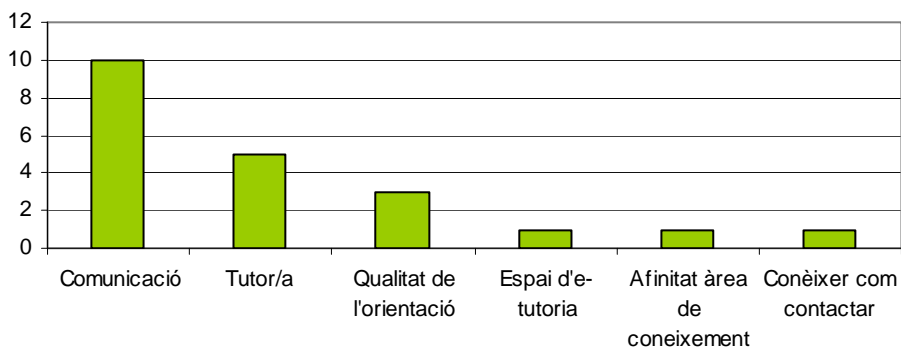
Les gràfiques anteriors ens indiquen:

- Els/les estudiants consideren que l'e-tutoria facilita la freqüència de la comunicació.
- Els/les estudiants opinen que l'e-tutoria facilita eines de comunicació.
- Finalment, els/les estudiants consideren que l'e-tutoria facilita sentir-se més acompanyat. A través de les freqüències corroborem que la major part de les valoracions se centren en puntuacions altes i molt altes (3 i 4).

Punts forts i febles:

En l'última part del qüestionari es demana als estudiants que indiquin tres aspectes que han funcionat correctament i tres que cal millorar. Els resultats són:

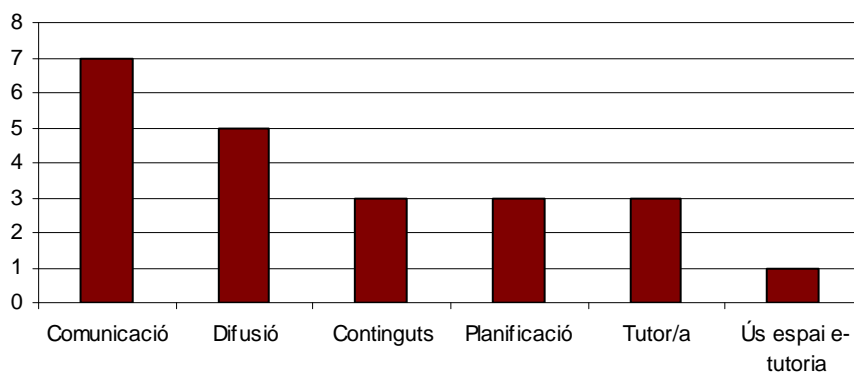
Pel que fa als aspectes que han funcionat correctament, s'han recollit 21 aportacions.



Gràfica 7.29: Punts forts.

- Comunicació: La comunicació és la categoria que recull més referències amb un total de 10, de les quals, 7 fan referència a l'existència d'una bona fluïdesa en la comunicació amb el tutor/a (*"La rapidez en la comunicació"*, *"Buena comunicació pregunta respuesta"*, *"Respuestas rápidas"*, *"Mi tutor atiende oportunamente mis comentarios por correo electrónico"*, *"Fluidez en la comunicació"*, *"Mi tutor responde relativamente rápido a mis dudas"*, *"No existencia de problemas de comunicació"*). Una es refereix a la productivitat de la comunicació (*"El apoyo a las propuestas realizadas y el diálogo constructor de conocimiento"*). Una es refereix a la retroacció (*"Nos entendemos bien"*) i a la comunicació en general. Contrastant aquests resultats amb els resultats del punt anterior (punts febles) interpretem que hi ha 7 estudiants que no estan satisfets amb la comunicació establerta amb el seu tutor/a, en canvi hi ha 10 estudiants que sí que ho estan.
- Tutor/a: En segon lloc, l'aspecte positiu que recull més referències és l'interès mostrat pel tutor/a que en recollim 5 aportacions (*"La intencion"*, *"La gran disponibilidad del tutor"*, *"Mi tutor siempre ha estado bien dispuesto a ayudarme y orientarme"*, *"El interés del tutor/a"*, *"El interés mostrado por ambas partes, tutor y tutorando"*).
- Qualitat de l'orientació: La qualitat de l'orientació rebuda és la tercera categoria que recull més referències, 3 en total (*"Apoyo académico por parte del tutor/a"*, *"Orientación adecuada"*, *"Motivación y revisión oportuna de los documentos enviados"*).
- Finalment, un estudiant ha considerat com a punt fort l'espai de e-tutories (1 referència); que l'àrea de coneixement del tutor/a fos afí a l'estudiant (1 referència); i conèixer com contactar amb el tutor/a (1 referència).

Pel que fa als aspectes que cal millorar, s'han recollit 22 aportacions, de les quals extraïem els resultats següents:



Gràfica 7.30: Punt febles.

- Comunicació: La comunicació és la categoria que recull més referències amb un total de 7, de les quals es troben inserides en les aportacions referents a la necessitat d'ús de mitjans de comunicació audiovisuals síncrons (que en aquests moments l'espai d'e-tutories no incorpora), a la millora de la freqüència en la comunicació amb el tutor/a (*"Debería haber obligatoriedad en su uso, por lo menos una vez al mes"*, *"Establecer comunicación de manera frecuente"*) i a la fluïdesa en la resposta a consultes.
- Difusió: La següent categoria més present en les aportacions dels estudiants és la difusió. Hi trobem una incidència de 5 referències de les quals 2 fan referència a garantir la comprensió del procés de tutoria acadèmica per part dels estudiants i tutors/es (*"Este proceso de las asesorías académicas, debe ser comprendido tanto por los alumnos como por los profesores"*, *"Conocer las funciones y actividades del tutor y tutorado"*), 1 a millorar la difusió de la utilitat de les tutories (*"Hay poca promoción de las utilidades de la tutoría académica"*), 1 a millorar la informació disponible a l'espai d'e-tutories en relació amb el procés de tutoria acadèmica (*"En la plataforma Moodle no hay información clara y precisa del proceso de asesorías"*) i 1 a informació.
- Continguts: La categoria referent als continguts de l'orientació recull un total de 3 referències. Dues d'aquestes es basen en la necessitat que els continguts s'ajustin més a les necessitats pròpies de cada estudiant (*"Incitar que se ajuste más a las preferencias del alumno, que a las del profesor"*, *"Que no se centre tanto en trabajo de tesis, sino en orientación general"*) i una a la coherència (*"La coherencia entre las recomendaciones y los contenidos del Máster"*).
- Planificació: També recull un total de 3 referències la categoria planificació, fent referència a la planificació de trobades amb el tutor/a (2: *"Planificar de manera precisa los encuentros de información"*, *"Fijar un cronograma de trabajo con el tutor y tutorado"*) i compliment de terminis de lliurament (*"Tratar de cumplir los plazos de entrega de las actividades en el tiempo acordado"*).
- Tutor/a: En relació amb la categoria de tutor/a, aquesta obté també 3 referències, de les quals dues que fan incidència a l'interès i disponibilitat del tutor/a (*"Interés del profesor por los alumnos de su tutoría"*, *"Mayor disponibilidad del tutor con los alumnos"*) i una a la formació prèvia dels tutors/es (*"Creo que los tutores deberían tener una experiencia previa para poder solucionar al 100% las dudas. Como mínimo tener ya el doctorado"*).
- Ús espai e-tutoria: Finalment, la categoria d'espai d'e-tutories obté 1 referència relacionada amb la dinamització de l'espai (*"Dinamización del espacio de tutoría del Moodle"*)

Acció 13. Qüestionari final a tutors/es

Dades d'identificació:

En finalitzar el curs 2007-2008 s'implemen els qüestionaris d'avaluació final als tutors/es. Durant el curs 2007-2008 el Màster te 10 tutors/es (un tutor/a menys que el curs anterior). Responen el qüestionari 7 tutors/es.

La distribució per edats dels tutors/es oscil·la entre 38 i 57 anys. I és la mitjana 46 i la moda 47.

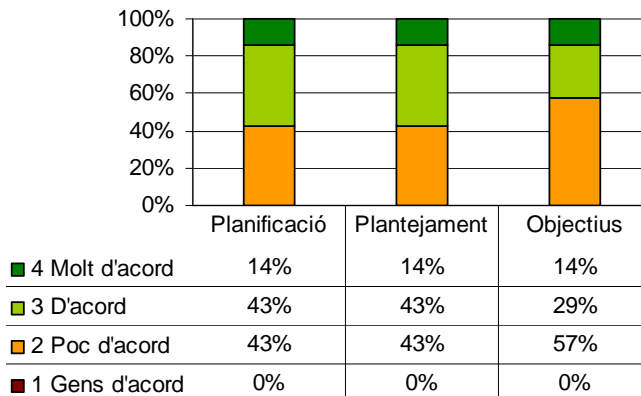
Quant al sexe, responen el qüestionari 6 homes (86%) i una dona (14%).

Quant a la formació acadèmica, observem que la major part dels tutors/es són doctors (71%) i, en el 100% dels tutors/es tenen una titulació relacionada amb l'àmbit educatiu.

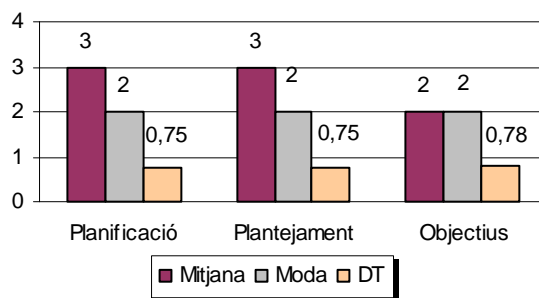
En referència a la categoria professional, més de la meitat dels tutors/es són col·laboradors (4 de 7 tutors/es).

Planificació del PAT:

Per valorar la planificació del PAT, els tutors/es han indicat el seu grau d'acord en una escala d'1 a 4 en relació amb tres ítems: planificació, plantejament i objectius. Els resultats són:



Gràfica 7.31: Valoració de la planificació del PAT per part dels tutors



Gràfica 7.31.1: Valoració de la planificació del PAT per part dels tutors/es.

Tenint en compte les puntuacions extretes a partir del qüestionari de tutors/es i representades en les gràfiques 7.31 i 7.31.1, podem mencionar els resultats següents:

- **Planificació:** La planificació de la tutoria acadèmica ha obtingut una puntuació mitjana alta (3). El 14% i el 43% del tutors/es la valora molt positivament i positivament respectivament. Tot i amb això, observem que el 43% valora negativament (amb un 2) la planificació.
- **Plantejament:** El plantejament de la tutoria acadèmica obté la mateixa puntuació mitjana (3). El 14% i el 43% del tutors/es la valora molt positivament i positivament respectivament. Tot i amb això, observem que el 43% valora negativament (amb un 2) la planificació.
- **Objectius:** El compliment dels objectius de la tutoria acadèmica ha estat valorat amb una puntuació mitjana baixa (2). En aquest sentit, el 57% dels tutors/es no estaria d'acord que s'hagin complert els objectius del PAT.

Formació de tutors/es:

Pel que fa a la formació de tutors/es, es demana als tutors/es que valorin d'1 a 4 dos ítems. El resultat és:

- La necessitat de rebre formació en tutoria acadèmica ha estat valorada amb una puntuació alta (3). El 29% dels tutors/es indica estar molt d'acord amb la necessitat de rebre formació; el 43% indica estar-hi d'acord; el 14% indica estar-hi poc d'acord i el 14% restant indica estar-hi gens d'acord.
- Quant a la necessitat de rebre formació sobre l'espai d'e-tutoria la puntuació mitjana ha estat baixa (2). El 43% dels tutors/es indica que no és necessària, i el 29% indica gens necessària;

Coordinació i acompanyament:

S'ha demanat als tutors/es que valoressin d'1 a 4 la necessitat de rebre un acompanyament de la tasca del tutor/a. Els resultats són:

- La puntuació mitjana ha estat alta (3). En aquest sentit, pel 57% dels tutors/es l'acompanyament és un aspecte important a tenir en compte en un procés d'implantació de tutoria acadèmica. El 29% indiquen estar poc d'acord que l'acompanyament sigui necessari. I el 14% ho considera gens necessari.

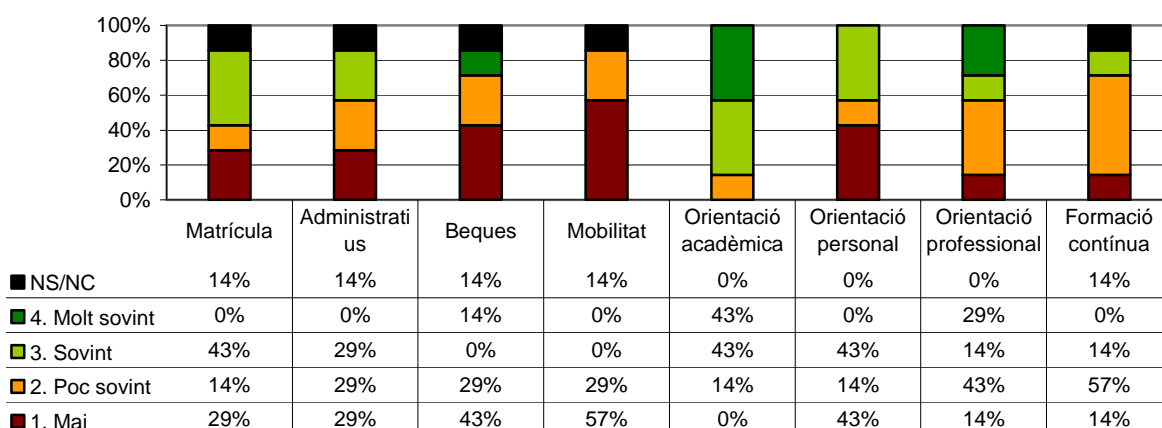
Desenvolupament de l'acció tutorial:

Realització de tutories i tipus de tutoria:

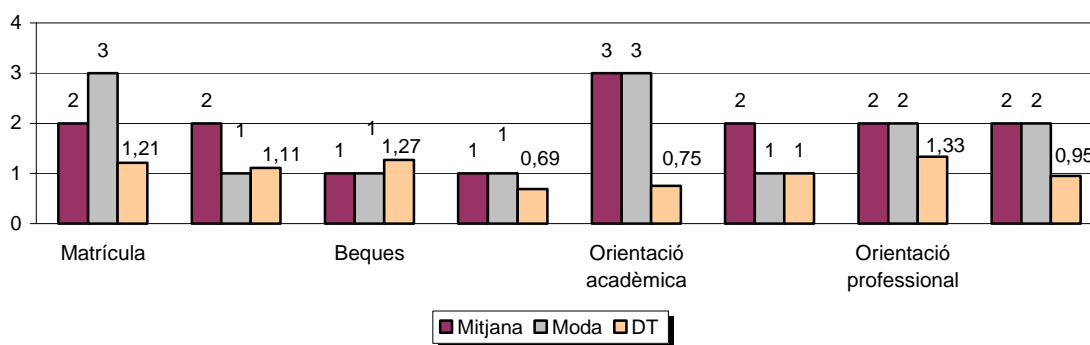
La major part dels tutors/es (86%) han realitzat tres o més tutories per estudiant. El 14% indiquen haver-ne realitzat entre una i dues per estudiant.

Tot i que s'han combinat diferents modalitats de comunicació, predomina la comunicació semipresencial (57%). A continuació ve la comunicació únicament presencial (29%) i finalment l'únicament virtual (14%).

Quant al tipus de consultes que es realitzen més sovint, els tutors/es opinen:



Gràfica 7.32: Tipus de consultes realitzades al tutor/a segons tutors/es enquestats.



Gràfica 7.32.1: Tipus de consultes realitzades al tutor/a segons tutors/es enquestats.

- Matrícula: El 43% dels tutors/es han indicat que les consultes relacionades amb dubtes de matrícula és un tipus de consulta que es realitza sovint. Per aquest motiu els resultats

de la moda és 3, tot i que obté una puntuació mitjana baixa (2). El fet que la mitjana tingui un valor menor pot ser degut a que el grau de dispersió en les puntuacions és elevat.

- Administratiu: Els dubtes administratius també tenen una puntuació mitjana baixa (2). En aquest cas el 29% dels tutors/es han indicat que és una consulta que es realitza sovint, però el 58% dels tutors/es no hi estan d'acord (el 29% indica que es realitza poc sovint i el 29% gens sovint).
- Beques: Les consultes quant a beques tenen una puntuació mitjana molt baixa (1). Observem que el 43% dels tutors/es han indicat que mai s'ha realitzat aquest tipus de consulta, el 29% indiquen que s'ha realitzat poc sovint i únicament el 14% indica que s'ha realitzat molt sovint.
- Mobilitat: Les consultes relacionades amb la mobilitat també obtenen una puntuació mitjana molt baixa (1). Aquesta està d'acord amb la puntuació més valorada: el 57% dels tutors/es indiquen que mai s'ha realitzat aquesta consulta. Per altra banda, observem que el grau de dispersió en les puntuacions d'aquest ítem és el més baix.
- Orientació acadèmica: L'orientació acadèmica és el tipus de consulta amb la puntuació mitjana més elevada (3). Les freqüències ens mostren que les consultes per rebre orientació acadèmica es realitzen majoritàriament sovint (43%) i molt sovint (43%).
- Orientació personal: L'orientació personal obté una puntuació mitjana baixa (2). La dispersió en les puntuacions explica aquest valor (el 43% indica mai, el 43% indica sovint, el 14% indica poc sovint).
- Orientació professional: L'orientació professional també ha estat valorada amb una puntuació mitjana baixa (2), El 29% ha estat un tipus de consulta realitzada molt sovint i el 14% sovint. Per altra banda, el 43% dels tutors/es indica que ha estat un tipus de consulta realitzada poc sovint i el 14% indica mai.
- Formació continua: Les consultes relacionades amb la formació contínua tenen una puntuació mitjana baixa (2). El 57% dels tutors/es indica que és un tipus de consulta que es realitza poc sovint i el 14% indica mai.

Tot i que el grau de dispersió en les valoracions és en general elevat, intentem organitzar jeràrquicament el tipus de consultes que, segons els tutors/es, l'estudiant sol·licita més freqüentment.

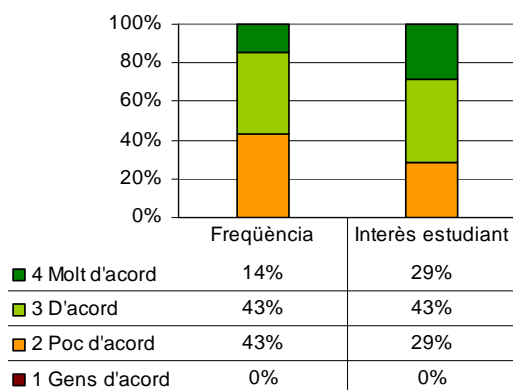
La posició en la jerarquia que presentem es defineix a partir de la puntuació mitjana i en segon lloc per la moda. En cas que dos o més ítems obtinguin la mateixa puntuació, s'observarà la desviació típica. Aleshores, ocuparà un primer lloc l'ítem que tingui el grau de desviació més baix.

		Mitjana	Moda	DT
<i>Més sol·licitud d'orientació</i>	Orientació acadèmica	3	3	
	Consultes de matrícula	2	3	
	Formació contínua	2	2	0,95
	Orientació professional	2	2	1,33
	Orientació personal	2	1	1
	Dubtes administratius	2	1	1,11
	Mobilitat	1	1	0,69
<i>Menys sol·licitud d'orientació</i>	Beques	1	1	1,27

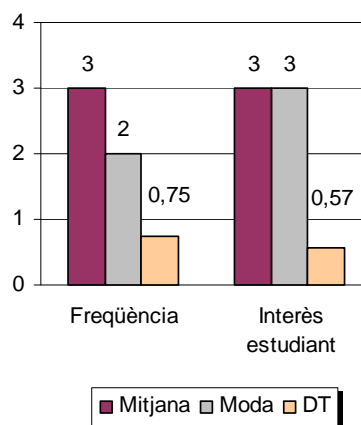
Taula 7.7: Tipus de consultes que l'estudiant sol·licita més freqüentment.

Elements estructurals

En referència amb els elements estructurals, els tutors/es han valorat d'1 a 4 dos ítems relacionats amb la freqüència de la comunicació i l'interès mostrat per l'estudiant. Els resultats obtinguts són:



Gràfica 7.33: Valoració dels elements estructurals per part dels tutors/es.



Gràfica 7.33.1: Valoració dels elements estructurals per part dels tutors/es.

- Freqüència: La freqüència en la comunicació amb l'estudiant ha obtingut una puntuació mitjana alta (3). Les gràfiques 7.33 i 7.33.1 ens mostra que la major part dels tutors/es puntuen entre 3 i 4 aquest ítem (14% puntuen 4 i 43% puntua 3). Però també hi ha un

nombre elevat de tutors/es que valora amb una puntuació baixa (43% puntuen 2). Dos tutors/es realitzen comentaris qualitatius que fan referència a la dificultat de valorar en general aquest ítem, ja que indiquen que amb alguns estudiants la comunicació ha estat freqüent i amb altres poc freqüent (*“Una altra vegada el mateix: amb alguns alumnes molt fàcil. Amb altres molt més difícil”*; *“És difícil respondre aquestes qüestions si s'han tutoritzat diferents estudiants. Amb alguns el contacte ha estat continu i sovint, amb altres ha estat molt discontinu. És difícil fer la mitjana”*).

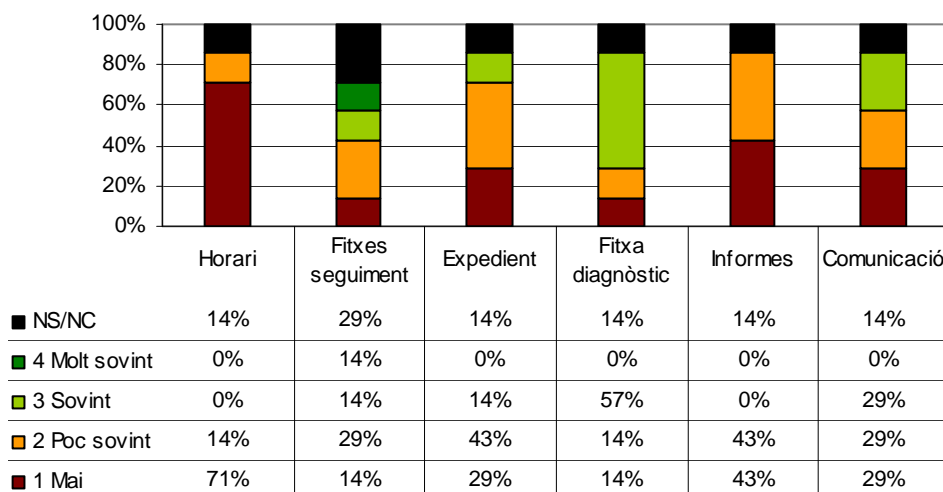
- Interès estudiant: La predisposició de l'estudiant per comunicar-se amb el seu tutor/a ha estat valorada positivament (3). Observem en la gràfica 7.33.1 que el grau de dispersió en les puntuacions és més baixa que en la freqüència de la comunicació. En aquest sentit la major part de les puntuacions es concentren entre els valors més alts (29% en 4 i 43% en 3).

Eina d'e-tutoria:

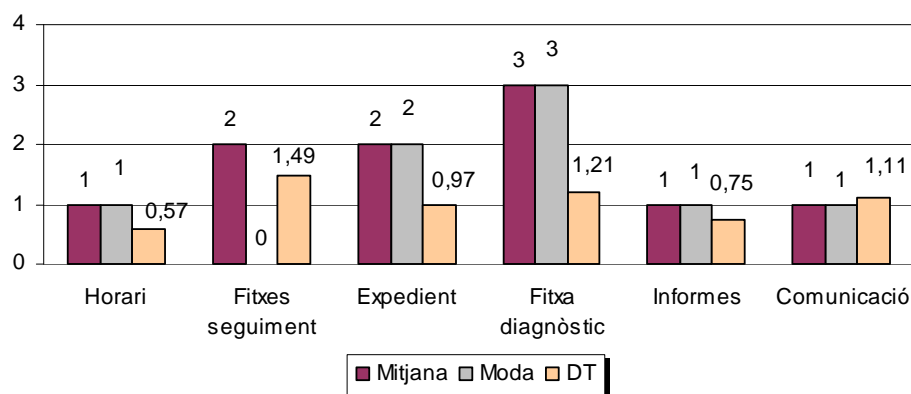
Ús de l'eina:

A nivell global, la meitat dels tutors/es (57%) indiquen no haver utilitzat l'espai d'e-tutories. El 29% indica haver-lo utilitzat i el 14% no respon.

Els tutors/es també realitzen una valoració de la freqüència d'ús de cada una de les eines. I com ens indica la gràfica 7.34 i 7.34.1 l'eina menys utilitzada és l'horari de reunions i l'eina més utilitzada és la fitxa de diagnòstic. En concret podem observar:



Gràfica 7.34: Ús de les eines de l'espai d'e-tutories.



Gràfica 7.34.1: Ús de les eines de l'espai d'e-tutories.

- Horari: L'horari de reunions (gestor de reunions) ha estat l'eina menys utilitzada de l'espai d'e-tutories. En aquest sentit el 71% dels tutors/es han indicat no haver utilitzat mai aquesta eina i el 14% haver-la utilitzat poc sovint. Cap tutor/a ha indicat haver-la utilitzat sovint o molt sovint.
- Fitxes de seguiment: La fitxa de seguiment ha estat utilitzada poc sovint i així ho mostra la puntuació mitjana obtinguda (2). De totes maneres, la gràfica 7.34 ens mostra que hi ha un percentatge de tutors/es, tot i que baix, que han utilitzat les fitxes de seguiment entre molt sovint (14%) i sovint (14%) per enregistrar el seguiment de l'estudiant. Aquests resultats ens indiquen que no tots els tutors/es han integrat dins del procés de tutoria l'acció d'enregistrar el seguiment de l'estudiant.
- Expedient: La consulta de l'expedient acadèmic dels estudiants tutoritzats ha estat una eina utilitzada poc sovint, així ens ho ratifica la puntuació mitjana i la moda (i s'obté per igual una valoració de 2). En aquest sentit la major part dels tutors/es indiquen haver consultat poc sovint l'expedient acadèmic de l'estudiant (43%) seguit dels que indiquen no haver-lo consultat mai (29%). Cal considerar però que hi ha un 14% de tutors/es que indiquen haver-lo consultat sovint. El baix ús d'aquesta eina pot estar justificat pels següents motius: l'eina està programada per consultar l'expedient acadèmic que hi ha a les bases de dades de la Universitat Rovira i Virgili; en tractar-se d'un màster, molts estudiants no han cursat estudis previs a la URV, per tant l'eina no pot realitzar cap consulta de dades prèvies al Màster. D'altra banda, si el professorat no ha signat les actes de cada assignatura que cursa l'estudiant, el tutor/a no pot observar l'expedient acadèmic resultant (les bases de dades no tenen les dades necessàries —notes de l'estudiant— per ser mostrades des de l'espai d'e-tutories).
- Fitxa diagnòstic: La consulta de les fitxes de diagnòstic dels estudiants és l'eina més utilitzada pels tutors/es. Així ho confirma el fet que la mitjana i la moda adquireixen el

mateix valor (3). Complementàriament, la gràfica ens mostra que la major part dels tutors/es (57%) han indicat haver consultat sovint la fitxa de diagnòstic dels estudiants.

- Informes: La generació d'informes ha estat la segona eina de l'espai de e-tutories menys utilitzada pels tutors/es. En aquest sentit el 43% dels tutors/es han indicat no haver-la utilitzat mai i 43% han indicat haver-la utilitzat poc sovint. Cap tutor/a ha indicat haver-la utilitzat sovint o molt sovint.

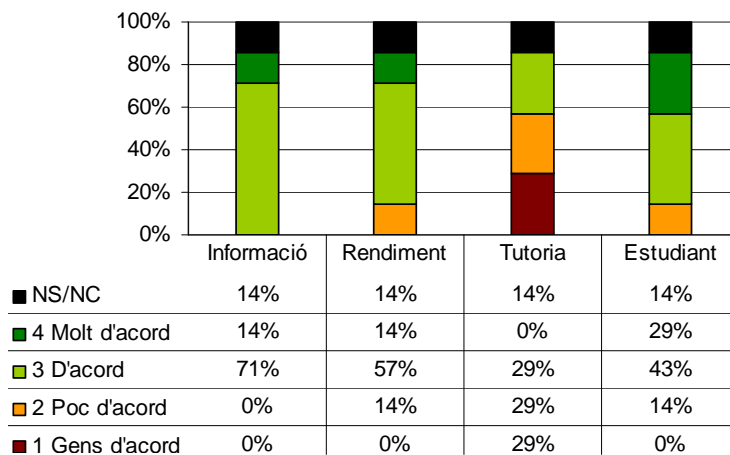
Facilitat d'ús:

La facilitat d'ús de l'espai d'e-tutories ha estat majoritàriament ben valorada pels tutors/es, i s'obté una mitjana de 3 sobre 4. En aquest sentit, el 43% indiquen estar molt d'acord que l'eina és fàcil d'utilitzar; el 29% indiquen estar-hi d'acord; el 14% indiquen estar poc d'acord; un 14% dels tutors/es no respon.

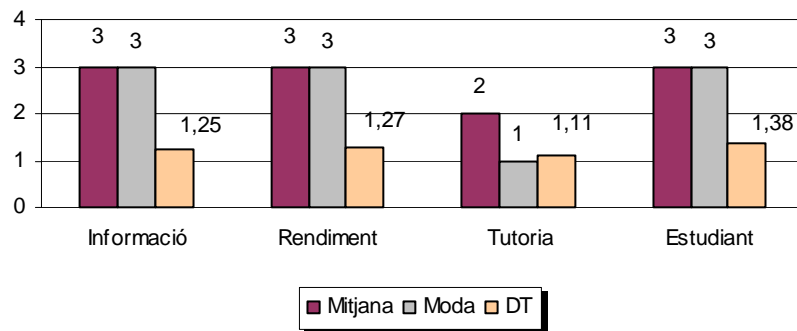
Funcionalitat de l'eina:

Per valorar el compliment de les funcionalitats de l'eina, els tutors/es han manifestat el seu grau d'acord en relació amb 13 ítems estructurats en cinc categories: informació, planificació, comunicació, seguiment, qualitat. A continuació mostrem els resultats.

Pel que fa a la informació:



Gràfica 7.35: Funcionalitat relacionada amb la informació.

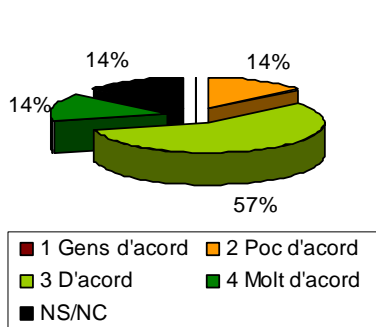


Gràfica 7.35.1: Funcionalitat relacionada amb la informació.

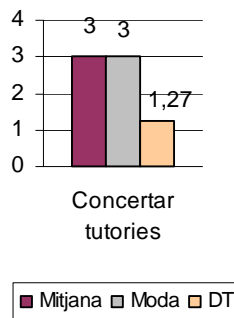
La funcionalitat relacionada amb la consulta d'informació de l'estudiant obté en general una valoració positiva, destaca però la valoració negativa d'un ítem (*CEA-utilitat a tutoria: La consulta de l'expedient acadèmic ha estat útil en alguna tutoria*):

- Informació: *"Moodle tutories és útil per compartir informació entre tutor/a i estudiant"*, la valoració d'aquest ítem és força positiva, ja que el 71% i el 14% dels tutors/es indiquen estar d'acord i molt d'acord respectivament.
- Rendiment: *"La consulta de l'expedient acadèmic ajuda a detectar algun problema de rendiment"*, aquest ítem obté una puntuació mitjana alta (3), la qual és corroborada per la moda. En aquest sentit, la major part dels tutors/es indiquen estar d'acord (57%) amb aquesta afirmació i molt d'acord (14%). Per altra banda, cal destacar que un tutor/a (14%) ha indicat estar poc d'acord.
- Tutoria: *"La consulta de l'expedient acadèmic ha estat útil en alguna tutoria"*, l'opinió dels tutors/es en relació amb aquest ítem ha estat més variada. Les opinions dels tutors/es s'han centrat de manera equitativa entre les valoracions baixes (29% en 1, 29% en 2) i mitjana alta (29% en 3). Per aquest motiu la puntuació mitjana obtinguda és baixa (2).
- Estudiant: *"La informació de la fitxa de diagnòstic facilita conèixer aspectes bàsics de l'estudiant (motivació, estudis previs, dedicació als estudis, etc.)"*, observem que la major part dels tutors/es estan entre d'acord (43%) i molt d'acord (29%) en aquest ítem. En concret, obté una puntuació mitjana i una moda alta (3).

Pel que fa a la planificació:



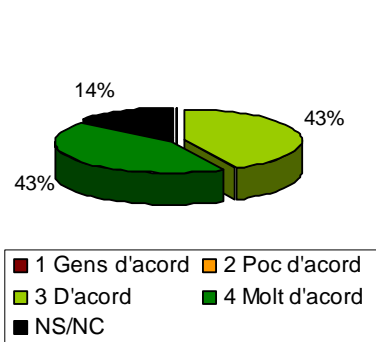
Gràfica 7.36: Gestor/horari de reunions



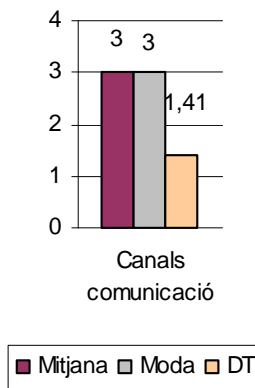
Gràfica 7.36.1: Gestor/horari de reunions

La major part dels tutors/es han manifestat estar entre molt d'acord i d'acord que "L'horari de reunions facilita concertar tutories amb els estudiants" (el 14% i el 57% respectivament). La mitjana i la moda ens indica que els tutors/es han valorat positivament els objectius relacionats amb la planificació de l'e-tutoria.

Pel que fa a la comunicació:



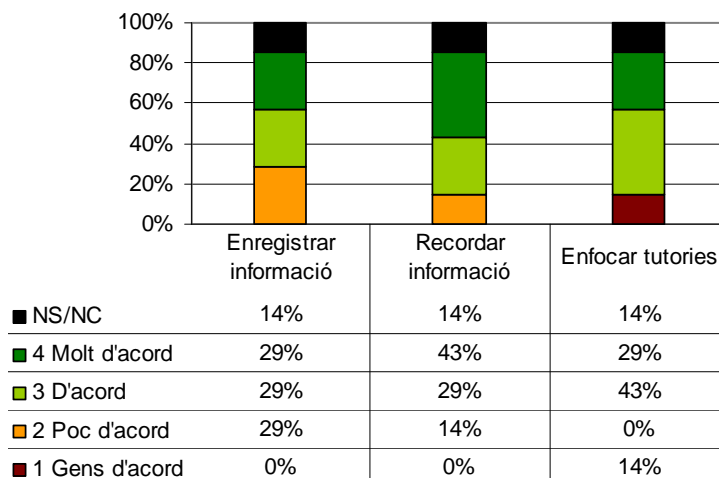
Gràfica 7.37: Canals de comunicació.



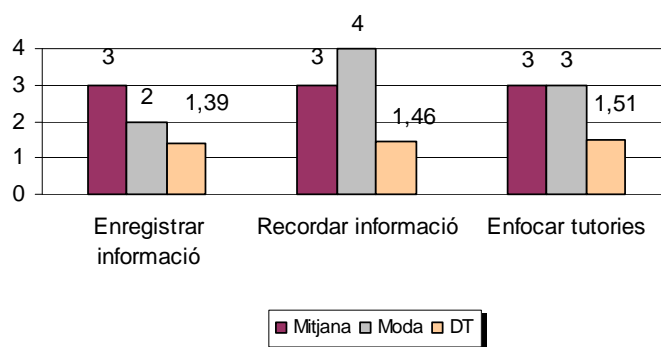
Gràfica 7.37.1: Canals de comunicació.

La funcionalitat relacionada amb la comunicació és valorada entre positivament i molt positivament. En concret, els tutors/es estan entre molt d'acord (43%) i d'acord (43%) que "Moodle tutories aporta canals de comunicació entre tutor/a i estudiants".

Pel que fa al seguiment:



Gràfica 7.38: Seguiment.



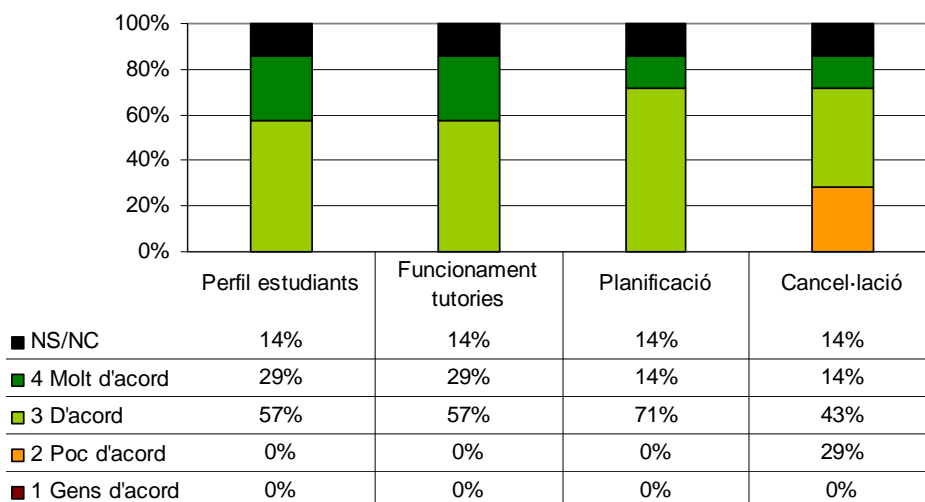
Gràfica 7.38.1: Seguiment.

La funcionalitat relacionada amb el seguiment ha estat ben valorada:

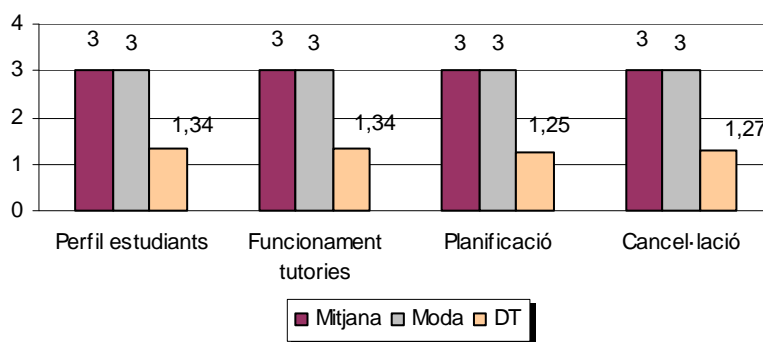
- Enregistrar informació: L'ítem "*Les fitxes de seguiment permeten enregistrar informació de manera àgil*" obté una puntuació mitjana alta (3). De fet, el 58% dels tutors/es manifesten estar entre d'acord (29%) i molt d'acord (29%) amb aquest ítem. Cal considerar però, que un 28% dels tutors/es manifesten estar poc d'acord.
- Recordar informació: "*La informació de les fitxes de seguiment ajuden a recordar què s'havia parlat anteriorment*", aquest ítem és el més ben valorat pels tutors/es, ja que el 43% dels tutors/es han indicat estar molt d'acord (4) i el 29% han indicat estar d'acord (3). Corrobora aquesta valoració la puntuació mitjana i la moda (que en aquest cas supera la mitjana).

- Enfocar tutories: “La informació de les fitxes de seguiment ajuda a enfocar pròximes tutories”, aquest ítem obté una puntuació mitjana alta (3). De fet, la major part dels tutors/es estan d'acord (43%) i molt d'acord (29%) en aquesta afirmació. Cal considerar però que un tutor/a (14,29%) ha indicat estar gens d'acord.

Pel que fa a la qualitat:



Gràfica 7.39: Qualitat.



Gràfica 7.39.1: Qualitat.

La funcionalitat relacionada amb la garantia de la qualitat han estat ben valorada. Els resultats segons aquesta valoració són:

- “Perfil estudiants”: “L’informe sobre el perfil dels estudiants ajuda a tenir una idea global de les característiques del grup d’estudiants que tutoritzo”, aquest ítem és el més ben valorat, i obté una puntuació mitjana alta (3), la qual es corrobora per la moda. En aquest

sentit, la major part dels tutors/es indiquen estar d'acord (57%) amb aquesta afirmació i molt d'acord (29%).

- **Funcionament tutories:** *“L’informe sobre el seguiment de les tutories permet conèixer com han anat les tutories al llarg del curs”*, aquest ítem també obté una puntuació mitjana alta (3) corroborada per la moda (3). La gràfica 7.39 ens permet observar que la major part dels tutors/es indiquen estar d'acord (57%) amb aquesta afirmació i molt d'acord (29%).
- **Planificació:** *“L’informe sobre planificació/cancel·lació de les tutories permet conèixer com han anat les tutories al llarg del curs”*, la puntuació mitjana d'aquest ítem continua sent alta (3). Tot i que la major part dels tutors/es (71%) es mostren d'acord amb aquesta afirmació i una petita part es mostra molt d'acord (14%).
- **Cancel·lació:** *“L’informe sobre planificació/cancel·lació permet conèixer els motius de cancel·lació de tutories”*, aquest ítem també obté una puntuació mitjana alta (3), però la gràfica 7.39 ens mostra que existeix algun tutor/a (29%) que està en desacord amb aquesta afirmació.

Motius pels quals no s'ha utilitzat l'eina:

A través del qüestionari es demana als tutors/es que valorin el grau d'acord amb una sèrie d'ítems relacionats amb els motius pels quals no s'ha utilitzat l'espai d'e-tutories. Els tutors/es no han seleccionat cap dels ítems que s'ofereix. Però dos tutors han realitzat comentaris qualitatius a “Altres comentaris”:

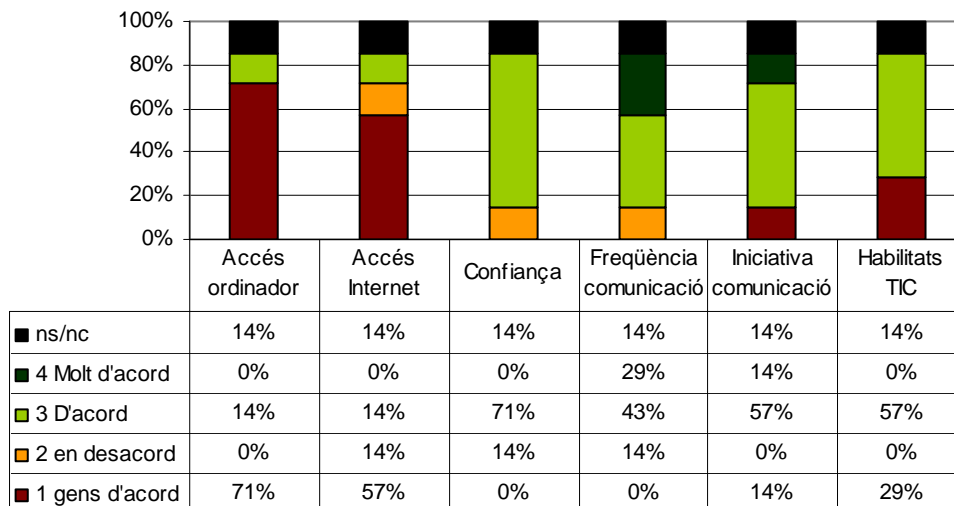
En concret, els motius que indiquen són el fet d'estar presencialment en el mateix espai que l'estudiant (1 tutor/a) i l'ús d'altres eines (eines de veu síncrones) que no disposa Moodle (1 tutor/a). Un tutor/a indica conèixer les eines però no haver-les utilitzat.

Categories	Subcategories	Nombre de referències	Referències
4.1. Intrínsecs.	4.1.1. Preferència en ús altres eines.	1	<i>“També he utilitzat eines de veu, síncrones, sempre que he pogut. La comunicació síncrona és molt útil i més ràpida per aclarir dubtes. Això ha fet que hagi utilitzat menys les eines de comunicació de la tutoria”.</i>
4.2. Extrínsecs.	4.2.1. Possibilitat ús comunicació presencial.	1	<i>“Les alumnes que he tutoritzat treballen al mateix espai que jo, per la qual cosa no ha estat necessari utilitzar l'entorn de tutories en la seva totalitat”.</i>

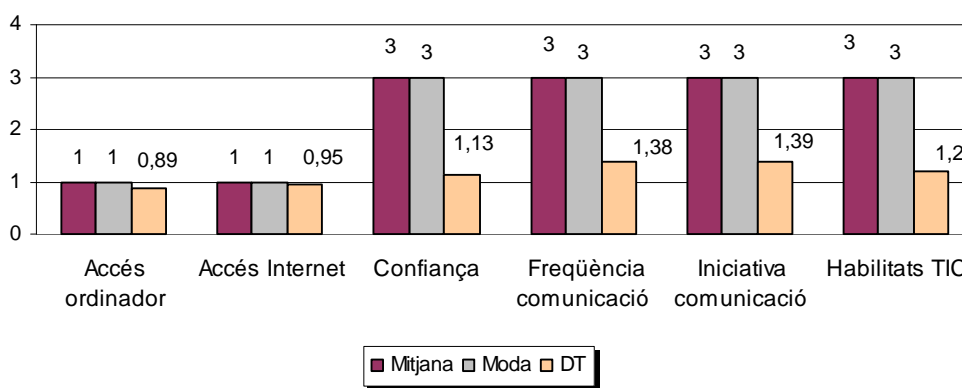
Taula 7.8: Referències dels tutors/es en relació amb “Altres comentaris” de la pregunta: En cas que no hagi utilitzat Moodle tutories, pot indicar els motius?

Reptes en l'ús de les TIC per a la tutoria:

Els/les tutors/es han manifestat el seu grau d'acord (en un interval d'1 gens d'acord a 4 molt d'acord) en relació amb quins consideren que són els reptes de l'e-tutoria. A continuació en mostrem els resultats:



Gràfica 7.40: Reptes en l'ús de les TIC per a la tutoria, segons tutors/es.



Gràfica 7.40.1: Reptes en l'ús de les TIC per a la tutoria, segons tutors/es.

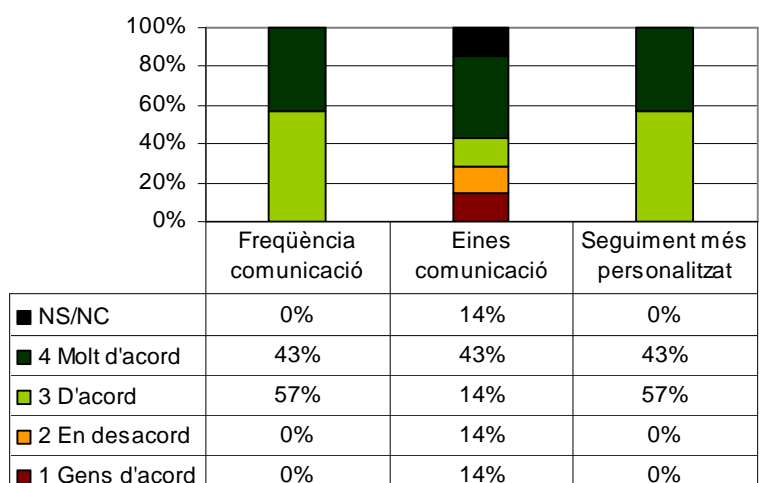
Les gràfiques anteriors ens indiquen:

- Accés ordinador: *Tenir accés a un ordinador* no és considerat com un repte o dificultat per a l'e-tutoria. Ens ho corrobora la puntuació mitjana obtinguda (1).
- Accés Internet: *Tenir accés a Internet* tampoc és considerat com un repte o dificultat per a l'e-tutoria. La puntuació mitjana obtinguda així ho mostra (1).

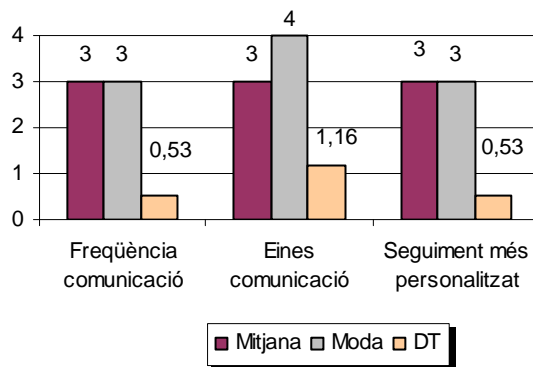
- **Confiança:** *Establir confiança* és considerat com un repte, ja que la puntuació mitjana obtinguda és alta (3) i la major part de les valoracions es concentren en les puntuacions 3 (71%).
- **Freqüència comunicació:** *Establir comunicació freqüent* també és considerat com un repte per tutors/es.
- **Iniciativa comunicació:** *Tenir iniciativa en la comunicació* és considerat el repte més important dels que s'han valorat.
- **Habilitats TIC:** També es considera com a repte *Tenir habilitats per utilitzar les tecnologies de la informació i de la comunicació (ordinador, correu electrònic, Moodle, Internet)*. En aquest sentit, la puntuació mitjana obtinguda és 3 i com podem observar en la gràfica 7.40 la major part de les opinions dels tutors/es se centren en les puntuacions altes.

Aportacions de les TIC a la tutoria:

Els/les tutors/es han manifestat el seu grau d'acord en relació amb quines consideren que són les aportacions de l'e-tutoria. A continuació en mostrem els resultats:



Gràfica 7.41: Aportacions de les TIC a la tutoria, segons tutors/es.



Gràfica 7.41.1: Aportacions de les TIC a la tutoria, segons tutors/es.

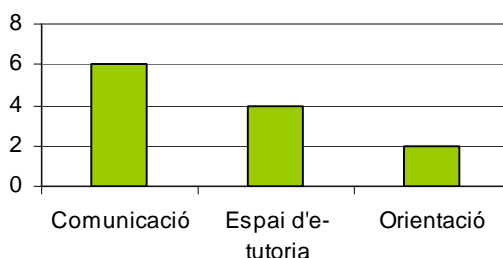
Les gràfiques anteriors ens indiquen:

- Freqüència comunicació: Els tutors/es consideren que l'e-tutoria facilita la freqüència de la comunicació.
- Eines comunicació: Els tutors/es opinen que l'e-tutoria facilita eines de comunicació.
- Seguiment més personalitzat: Finalment, els tutors/es consideren que l'e-tutoria facilita realitzar un seguiment més personalitzat de l'estudiant (puntuació mitjana 3). A través de les freqüències corroborem que la major part de les valoracions se centren en puntuacions altes i molt altes (3 i 4).

Punts forts i febles:

En l'última part del qüestionari es demana als tutors/es que indiquin tres aspectes que han funcionat correctament i tres aspectes que cal millorar.

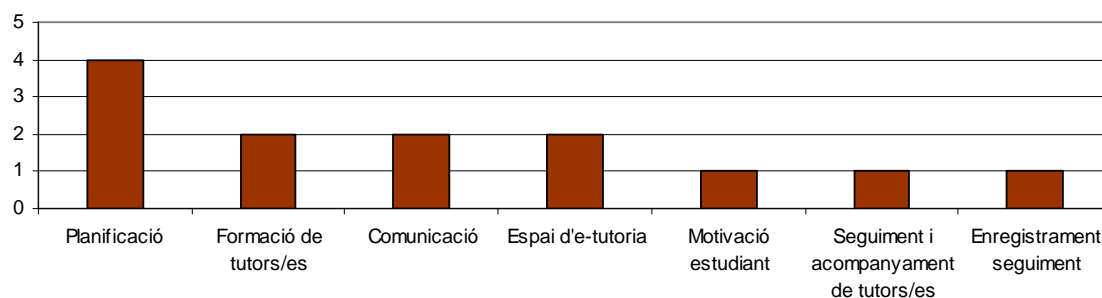
Pel que fa als aspectes que han funcionat correctament s'han recollit 12 aportacions:



Gràfica 7.42: Punts forts.

- Comunicació: Des del punt de vista dels tutors/es *la comunicació* també és el punt fort més valorat i hem recollit un total de 6 referències, de les quals tres es basen en la bona retroacció (“*El compartir información con el alumno sobre el curso y sobre aspectos relacionados con la motivación personal*”, “*La comunicació interpersonal establerta*”, “*Comunicación con los alumnos tutorizados*”). Dues incideixen en la bona fluïdesa (“*La comunicació amb alguns dels alumnes ha estat fluïda i productiva*”, “*El temps a donar resposta a les consultes plantejades*”). I, finalment, una a la productivitat (“*La comunicació amb alguns dels alumnes ha estat fluïda i productiva*”).
- Espai d'e-tutoria: En segon lloc, la categoria que ha obtingut més referències ha estat *l'espai d'e-tutoria* (4 referències). Aquestes s'han basat en el registre del seguiment (3 referències: “*És interessant el registre permanent de la interacció amb l'estudiant*”, “*La possibilitat de tenir enregistrat i emmagatzemat tot el procés de seguiment de l'estudiant*”, “*Tener disponible información sobre las diversas tutorías y los acuerdos o acciones realizadas*”) i a la generació d'informes (1 referència: “*La possibilitat de generar informes de manera automàtica*”).
- Orientació: Finalment, *la utilitat de l'orientació* és la tercera categoria que recull més referències, 2 en total (“*La resolució i orientació en relació als dubtes, consultes, problemes... plantejats per l'alumnat*”, “*Ayuda a planificar el trabajo del alumno*”).

Pel que fa als aspectes que cal millorar s'han recollit 13 aportacions, de les quals extraïem els resultats següents:



Gràfica 7.43: Punts febles.

- Planificació: Des del punt de vista dels tutors/es caldria millorar la *planificació del PAT*. En concret caldria millorar la concreció de les accions que ha de portar a terme el tutor/a i la freqüència d'aquestes (“*...Programa personalitzat de tutories per a cadascun dels alumnes*”, “*Definir el proceso que ha de seguirse para tutores y alumnos no sólo con distribuir un documento*”, “*Definir un plan de acción claro*”). També es fa referència

a la dedicació del tutor/a (“La inclusió d'hores de tutories estables al llarg de tot el curs” (per part del professorat tutor). Aquest resultat ens planteja la necessitat de concretar encara més els protocols dels tutors/es, com també la necessitat que els tutors/es s'impliquin a la formació i reunions de coordinació on possiblement es podrien aclarir dubtes sorgits durant el procés.

- Formació de tutors/es: En segon lloc, dos tutors/es indiquen que caldria millorar la *formació inicial de tutors/es* amb (“Dar formación inicial a los tutores”, “Formación en el uso del entorno virtual”). Aquest resultat ens pot fer interpretar que caldria millorar el plantejament de la formació.
- Comunicació: Tres tutors/es consideren que caldria millorar la *freqüència i fluïdesa de la comunicació* (“De manera personal (meva com a professor) sistematitzar setmanalment o quinzenal les e-trobades”, “Establir més freqüència de comunicació”, “La fluïdesa en la comunicació amb els alumnes assignats que no són de la mateixa Universitat que el professor tutor”).
- Espai d'e-tutoria: La categoria *d'espai d'e-tutoria* obté 2 referències, de les quals una es tracta d'un millor aprofitament de l'eina i l'altra d'introduir eines de veu síncrones (“La rendibilitat dels informes que genera el mòdul de tutoria”, “Introduir eines de veu (veu per IP)”).
- Per acabar, els tutors/es mencionen com aspectes a millorar la *motivació de l'estudiant* vers l'ús de l'eina (1 referència), el *seguiment i acompanyament* del tutor/a (1 referència: “Hacer un seguimiento y un acompañamiento del tutor/a”); la *coordinació docent* (“Relación con los profesores de las asignaturas”) i l'*enregistrament del seguiment* de l'estudiant (“L'articulació de mecanismes i protocols àgils que permetin documentar la realització de les tutories quan no es fa ús de l'eina Moodle”).

Acció 11 i 14. Informes de l'eina

Dades d'identificació:

Durant el curs 2006-2007 i 2007-2008 es van extreure dos tipus d'informes de l'eina per analitzar el tipus d'ús que s'havia realitzat per part de tutors/es i estudiants:

- a) Informes extrets des de l'administració de l'espai: proporcionen dades en relació amb el tipus d'ús que s'ha fet per part de tutors/es i estudiants de l'eina.
- b) Informes extrets des del perfil del coordinador del PAT: proporciona dades sobre el seguiment que han realitzat els tutors/es.

Ús de l'eina:

Durant el curs 2006-2007 els estudiants en primer lloc han consultat la pàgina inicial del curs 955 vegades. En segon lloc, han utilitzat el fòrum amb 352 accions, de les quals 332 estan relacionades amb l'observació i lectura, i 20 estan relacionades amb intervencions. En tercer lloc, han consultat la llista de participants al curs 115 vegades. En quart lloc, han consultat el seu expedient acadèmic 95 vegades. En cinquè lloc, han utilitzat el gestor de reunions 22 vegades. Finalment, han actualitzat el seu perfil d'usuari dues vegades i han buscat textos dins del curs 1 vegada.

En quan als tutors/es, en primer lloc han consultat la pàgina inicial del curs 397 vegades. En segon lloc han consultat els participants unes 115 vegades i han realitzat informes d'usuari 114 vegades. En tercer lloc han utilitzat el fòrum 109 vegades, de les quals 94 estan relacionades amb la observació i lectura, i 15 estan relacionades amb intervencions. En quart lloc s'ha utilitzat missatgeria 3 vegades. Finalment, s'ha actualitzat un mòdul d'activitat i s'han editat els paràmetres del curs 2 vegades.

A través d'aquests informes la investigadora observa un error en la programació informàtica de l'eina: no es disposa d'informació en relació amb les fitxes de diagnòstic. Aquesta incidència és resolta pel programador informàtic, però no permet disposar d'informació sobre l'ús d'aquesta eina durant el curs 2006-2007.

A continuació presentem en forma de taula l'ús dels estudiants i tutors/es de l'eina durant el curs 2006-2007:

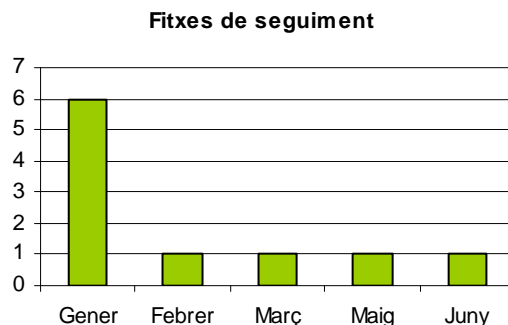
ESTUDIANTS 2006-2007			
Eina	Acció	Descripció acció	Nombre d'accions
Fitxa diagnòstic	diagnostic	Emplenar fitxes de diagnòstic.	-
	mod diagnostic	Modificar fitxa de diagnòstic.	-
Expedient acadèmic	academic file	Consulta de l'expedient acadèmic.	95
Calendari	new visit	Reunió concertada.	11
	write	Missatge automàtic de les reunions concertades.	11
Perfil usuari Moodle	update	Actualitzar perfil d'usuari de Moodle.	2
Fòrum Moodle	delete post	Eliminar entrada del fòrum.	-
	mark read	Observar una qualificació d'un fòrum.	-
	view forum	Observar la llista de discussions a un fòrum.	214
	upload	Penjar un arxiu al fòrum.	2
	view forums	Observar una pàgina on hi ha tota la llista de fòrums que té un curs.	3
	update post	Actualitzar una entrada als fòrums.	1
	add post	Afegir entrada al fòrum.	17
	view discussion	Observar una discussió concreta d'un fòrum.	90
	user report	Observar les aportacions d'un alumne en concret al fòrum.	25
Participants Moodle	view all	Veure llista de participants d'un curs.	115
Pàgina inicial Moodle	view	Veure pàgina principal del curs.	955
Altres	search	Cerca de textos dins el curs.	1
Total accions			1582

Taula 7.9: Dades d'ús de l'espai d'e-tutories per part dels estudiants participants. Font: Administració de l'espai. SRE.

TUTORS 2006- 2007			
Eina	Acció	Descripció acció	Nombre d'accions
Fitxa diagnòstic	view diagnostic	Veure fitxa diagnòstic.	-
Expedient acadèmic	academic file	Consultar expedient acadèmic.	19
Fitxa de seguiment	groupfollowup_a	Fer fitxa de seguiment de grup.	1
	studentfollowup	Fer fitxa de seguiment individual.	9
Informe de tutories	reports	Fer informe de tutories.	2
Calendari	accept request	Acceptar sol·licitud de reunió.	3
Informe activitat	user report	Informe d'usuari (no informe de tutories, informe d'activitat de Moodle).	114
	upload	Pujar un arxiu al curs.	-
Fòrum	add discussion	Afegir una discussió a un fòrum.	8
	update post	Actualitza entrada del fòrum.	-
	view discussion	Veure una discussió d'un fòrum.	20
	add post	Afegir entrada al fòrum.	7
	View forum	Observar la llista de discussions a un fòrum.	69
	view forums	Observar la llista de discussions a un fòrum.	5
Xat	report	Fer un informe d'un xat.	-
	talk	Fer un xat.	-
Recursos	update mod	Actualitzar un mòdul d'activitat (tasques, scorm...).	2
	add mod	Afegir un mòdul d'activitat (tasques, scorm...).	-
	delete mod	Eliminar un mòdul d'activitat (tasques, scorm, xat...).	-
	editsection	Editar el contingut d'una secció del curs (per exemple, escriure "tutoria acadèmica" al tema 1 del curs).	-
Participants	view all	Veure tots els participants d'un curs.	115
Paràmetres del curs	update	Editar els paràmetres del curs.	2
Scorm	pre-view	Previsualitzar un scorm.	-
	add	Afegir un scorm .	-
Pàgina inicial	view	Veure la pàgina principal d'un curs.	397
Missatgeria	write	Escriure missatge per a la missatgeria.	3
Total accions			799

Taula 7.10: Dades d'ús de l'espai d'e-tutories per part dels tutors participants. Font: Administració de l'espai. SRE.

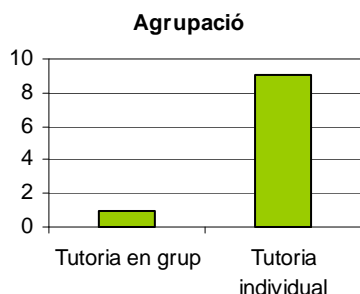
Quant al desenvolupament de les tutories els informes de l'eina ens indiquen que després de realitzar la primera reunió de seguiment amb els/les tutors/es, augmenta el nombre de fitxes de seguiment a l'espai d'e-tutories:



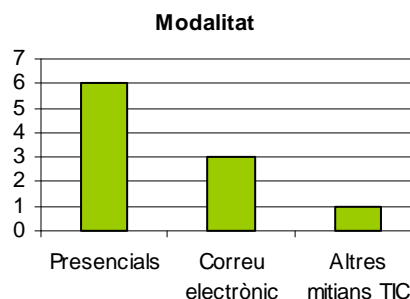
Gràfica 7.44: Nombre de fitxes de seguiment realitzades (Font: espai de coordinació: informes de seguiment)

Els informes en relació amb les fitxes de seguiment indiquen que:

- Els tutors/es han realitzat 10 fitxes de seguiment.
- Aquestes indiquen que s'han realitzat 10 tutories com a mínim: 6 tutories al gener, 1 al febrer, 1 al març, 1 al maig i 1 al juny.
- 9 han estat individuals i 1 en grup.
- 6 han estat presencials, 3 a través de correu electrònic i 1 amb un altre mitjà.
- El contingut de les consultes i entrevistes ha estat sobre, de major a menor freqüència: tutoria (6 referències); planificació (4 referències); altres motius (9 referències) i informació general, interessos, reducció ansietat, habilitats comunicatives i perfil professional (1 referència cada una).



Gràfica 7.45: Tipologia de les tutories realitzades segons agrupació (Font: espai de coordinació: informes de seguiment).



Gràfica 7.46: Modalitat de les tutories realitzades (Font: espai de coordinació: informes de seguiment).

Durant el curs 2007-2008 observem que els estudiants en primer lloc han consultat la pàgina inicial del curs 2.214 vegades. En segon lloc, han utilitzat el fòrum amb 1.834 accions, de les quals 1.685 accions estan relacionades amb l'observació i lectura, i 139 accions estan relacionades amb intervencions. En tercer lloc han consultat la llista de participants al curs 319 vegades. En quart lloc han consultat el seu expedient acadèmic 198 vegades. En cinquè lloc, han buscat textos dins del curs 12 vegades, han actualitzat el perfil d'usuari de Moodle 15 vegades, han emplenat 14 fitxes de diagnòstic i n'han actualitzat una.

Quant als tutors/es, en primer lloc han consultat la pàgina inicial del curs 634 vegades. En segon lloc han consultat els participants unes 161 vegades. En tercer lloc han utilitzat el fòrum 170 vegades, de les quals 135 estan relacionades amb l'observació i lectura, i 35 estan relacionades amb intervencions. En quart lloc, s'ha realitzat informes d'usuari 69 vegades. En cinquè lloc, han utilitzat els recursos de Moodle 44 vegades. En sisè lloc, s'ha consultat la fitxa de diagnòstic 23 vegades i s'ha utilitzat el xat 22 vegades (14 per parlar i 8 per fer informes). S'han editat els paràmetres del curs 14 vegades, s'ha consultat l'expedient acadèmic de l'estudiant 11 vegades i s'han realitzat 12 fitxes de seguiment.

A continuació presentem en forma de taula l'ús dels estudiants i tutors/es de l'eina durant el curs 2007-2008:

ESTUDIANTS 2007-2008			
Eina	Acció	Descripció acció	Nombre d'accions
Fitxa diagnòstic	diagnostic	Emplenar fitxes de diagnòstic.	14
	mod diagnostic	Modificar fitxa de diagnòstic.	1
Expedient acadèmic	academic file	Consulta de l'expedient acadèmic.	198
Calendari	new visit	Reunió concertada.	
	write	Missatge automàtic de les reunions concertades.	
Perfil Moodle usuari	update	Actualitzar perfil d'usuari de Moodle.	15
Fòrum	delete post	Eliminar entrada del fòrum.	1
	mark read	Observar una qualificació d'un fòrum.	16
	view forum	Observar la llista de discussions a un fòrum.	851
	upload	Penjar un arxiu al fòrum.	27
	view forums	Observar una pàgina on hi ha tota la llista de fòrums que té un curs.	89
	update post	Actualitzar una entrada al fòrum.	13
	add post	Afegir entrada al fòrum.	96
	view discussion	Observar una discussió concreta d'un fòrum.	641
	user report	Observar les aportacions d'un alumne en concret al fòrum.	88
	subscribe	Subscripció a un fòrum.	1
	unsubscribeall	Treure la subscripció a un fòrum.	1
	Add discussion	Afegir discussió.	10
Participants Moodle	view all	Veure llista de participants d'un curs.	319
Pàgina inicial	view	Veure pàgina principal del curs.	2214
	search	Cerca de textos dins el curs.	12
Total accions			4607

Taula 7.11: Dades d'ús de l'espai d'e-tutories per part dels estudiants participants. Font: Administració de l'espai. SRE.

TUTORS 2007- 2008			
Eina	Acció	Descripció acció	Nombre d'accions
Fitxa diagnòstic	view diagnostic	Veure fitxa de diagnòstic.	23
Expedient acadèmic	academic file	Consulta expedient acadèmic.	11
Fitxa de seguiment	groupfollowup_a	Fer fitxa de seguiment de grup.	1
	studentfollowup	Fer fitxa de seguiment individual.	11
Informe de tutories	reports	Fer informe de tutories.	5
Informe activitat	user report	Informe d'usuari (no informe de tutories, informe d'activitat de Moodle).	69
Fòrum	add discussion	Afegir una discussió a un fòrum.	9
	update post	Actualitza entrada del fòrum.	3
	View forum	Observar la llista de discussions a un fòrum.	68
	view discussion	Veure una discussió d'un fòrum.	63
	add post	Afegir entrada al fòrum.	23
	view forums	Observar la llista de discussions a un fòrum.	4
Xat	report	Fer un informe d'un xat.	8
	talk	Fer un xat.	14
Recursos	update mod	Actualitzar un mòdul d'activitat (tasques, scorm...).	10
	add mod	Afegir un mòdul d'activitat (tasques, scorm...).	15
	delete mod	Eliminar un mòdul d'activitat (tasques, scorm, xat...).	1
	editsection	Editar el contingut d'una secció del curs (per exemple, escriure "tutoria acadèmica" al tema 1 del curs).	1
	upload	Pujar un arxiu al curs.	17
Participants	view all	Veure tots els participants d'un curs.	161
Paràmetres del curs	update	Editar els paràmetres del curs.	14
Pàgina inicial	view	Veure la pàgina principal d'un curs.	634
Total accions			1165

Taula 7.12: Dades d'ús de l'espai d'e-tutories per part dels tutors participants. Font: Administració de l'espai. SRE.

Els informes de les fitxes de seguiment indiquen que:

- Els tutors/es han realitzat 12 fitxes de seguiment.
- Aquestes indiquen que s'han realitzat 12 tutories com a mínim: 1 tutoria a l'octubre, 2 al novembre, 4 al gener, 4 al febrer, 1 a l'abril.
- 11 han estat individuals i 1 en grup.
- 8 han estat presencials, 1 a través de correu electrònic i 3 amb un altre mitjà.
- El contingut de les consultes i entrevistes ha estat sobre, de major a menor freqüència: tutoria (10 referències); avaluació (1 referència) i planificació (1 referència).

7.1.2. Triangulació dels resultats

Mitjançant les dades recollides a través dels diferents participants podem triangular els resultats obtinguts. Aquesta triangulació la presentem a partir dels factors que estudiem.

Marc institucional:

En relació amb la *tradició en tutoria* observem que el Màster, tot i no tenir definit un PAT, fa temps que els estudiants disposen de tutors/es per al desenvolupament del projecte del Màster (acció 1).

Triangulant la informació amb tutors/es (acció 4) i estudiants (acció 3), ambdós indiquen haver tingut experiència prèviament en tutoria acadèmica i ús habitual de les TIC. És interessant observar que l'experiència en tutoria acadèmica ha estat tant formal (amb assignació de tutor/a) com informal (sense assignació de tutor/a) i en relació amb qüestions no únicament acadèmiques, sinó també transversals (personals, professionals i administratives). Aquests resultats manifesten la necessitat de l'existència d'un procés d'orientació i de la figura d'un tutor/a. Per altra banda, també ajuden a plantejar quines temàtiques fóra bo que es treballessin des de l'e-tutoria, ja que mostren quines necessitats d'orientació pot tenir l'estudiant.

Esmentar també que pel que fa a la valoració d'aquesta experiència prèvia, els tutors/es s'han mostrat més crítics que els estudiants, i han fet referència a aspectes a millorar com el plantejament de la tutoria, sobrecàrrega de feina i actitud dels estudiants.

En relació amb la *cultura vers la tutoria*, la directora i coordinador del Màster disposen d'una sensibilitat positiva vers l'e-tutoria (acció 1, 5 i 9). Triangulant aquesta informació amb tutors/es (acció 4) i estudiants (acció 3), observem que ambdós disposen d'unes expectatives positives vers l'e-tutoria.

Observem també que els tutors/es realitzen aportacions per facilitar la implantació de l'e-tutoria (acció 2 i 9), la qual cosa evidencia que la implantació de l'e-tutoria, en aquest cas, no necessita un canvi cultural, sinó canvis de tipus organitzatius.

També considerem important destacar que el 20/12/2007 el Consell de Govern de la URV aprova les directrius per a la implantació del PAT. En aquestes directrius es proposa un reconeixement de la tasca del tutor/a i coordinador que es preveu poder dur a terme el curs 2009-2010. Així doncs, una debilitat que s'havia marcat en l'anàlisi de resultats de l'estudi de cas 1 ha estat resolta institucionalment.

Planificació del PAT:

A través de la reunió amb la directora i coordinador del Màster (acció 5) observem que el PAT general de la URV ha facilitat la concreció del PAT del Màster.

També ho ha facilitat la implicació de la direcció del Màster i l'assignació d'un coordinador del PAT del Màster.

Triangulant els resultats obtinguts per part de tutors/es (acció 13) i estudiants (acció 10 i 12) referents a la planificació, observem que els tutors/es es mostren més crítics que els estudiants (quasi la meitat dels tutors/es valoren negativament la planificació de les tutories, el plantejament i la consecució d'objectius).

En aquest sentit, en finalitzar el curs 2007-2008 (acció 13) 2 tutors/es indiquen com a punts febles del procés d'implantació del PAT concretar millor les accions a realitzar. Un tutor/a indica la necessitat d'establir plans personalitzats per a estudiants. Un tutor/a indica la inclusió d'hores de tutores establertes al llarg de tot el curs.

Pel que fa als estudiants, aquests han valorat en general de manera positiva tots els aspectes referents a la planificació (assignació de tutor/a, dedicació i inici). De fet, el curs 2007-2008, un estudiant indica com a punt fort del procés d'implantació del PAT el fet que l'àrea de coneixement del tutor/a fos afí a la de l'estudiant.

Quant a l'inici de l'e-tutoria, s'observa que és complex realitzar tutories per part del tutor prèviament a la matrícula o just començar el Màster per motius organitzatius i administratius, ja que no hi ha protocols institucionals que tinguin en compte aquests processos i les bases de dades de la Universitat no estan automatitzades per assignar tutors/es abans de la matrícula. Aquest fet influeix en el moment de començar la tutoria, ja que provoca que aquesta comenci més tard del que estava planificat.

Coordinació i acompanyament de tutors/es:

A través de les reunions de coordinació docent (acció 9) s'ha aconseguit implicar el professorat en la tutoria; detectar millores i realitzar un acompanyament de la seva tasca.

Tot i amb això, la participació dels tutors/es a aquestes reunions ha estat baixa, i s'ha observat que els assistents a la segona reunió de coordinació (acció 9) eren una part dels que havien assistit a la primera (acció 9).

D'altra banda, hem observat que la coordinació i l'acompanyament de tutors és percebuda com un aspecte important per l'equip docent (acció 13) i també per la direcció del Màster (acció 9).

Formació de tutors/es:

En l'avaluació inicial (acció 4) vam estudiar la formació i experiència prèvia dels tutors/es, per decidir el tipus de formació que els realitzaríem. Els resultats van indicar que els tutors/es disposaven d'una formació avançada i experiència en l'àmbit de l'educació i TIC. Tot i amb això, es va considerar necessari realitzar almenys una reunió per tal de compartir el concepte i el procés d'e-tutoria que es pretenia aplicar.

Les aportacions realitzades pels tutors/es en finalitzar l'estudi de cas 2 (acció 13) fan plantejar que la formació inicial i contínua és un element essencial del procés d'implantació. Aquest fet fa plantejar la necessitat d'un pla de formació tant inicial com continu.

Difusió a estudiants:

La difusió de la tutoria en el Màster ha estat virtual mitjançant l'enviament d'un correu electrònic als estudiants i la publicació d'informació en la pàgina web del Màster (acció 8).

El contrast de la valoració realitzada pels estudiants en el 2006-2007 (acció 10) i en el 2007-2008 (acció 12) ens indica que la difusió ha estat adequada, però no molt alta.

Observem també que en el 2007-2008 la valoració ha millorat (78% entre d'acord i molt d'acord, en front al 67% del curs 2006-2007). Aquesta millora pot ser deguda a que el curs 2007-2008 la informació a la web del Màster, sobre el procés de tutoria, ja estava present en el moment previ a la matrícula. Recordem que el curs 2006-2007 la figura del tutor/a va implantar-se havent començat el Màster (per qüestions organitzatives) i les accions de difusió es van realitzar després de la matrícula. D'altra banda, s'ha mantingut l'acció d'informar a través del correu electrònic els estudiants un cop s'han matriculat.

No obstant això, algunes aportacions qualitatives de cinc estudiants i un tutor/a en finalitzar el curs 2007-2008 indiquen que cal estar atén en aquest aspecte mirant de millorar la comprensió tant de tutors/es com d'estudiants del procés de tutoria. També es proposa de concretar informació sobre el procés de tutoria a Moodle.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

Quant a la *realització de tutories*, els estudiants, en finalitzar el curs 2007-2008, indiquen haver realitzat menys tutories que el curs 2006-2007.

En aquest sentit, durant el curs 2006-2007 observem que la participació dels estudiants i tutors/es a l'e-tutoria assoleix els mínims establerts. Triangulant la informació obtinguda per part d'estudiants (acció 10) i tutors/es (acció 9) observem que el 83% dels estudiants indiquen haver participat en 3 o més tutories i els tutors/es indiquen haver-se comunicat amb l'estudiant.

Durant el curs 2007-2008, el 72% dels estudiants (acció 12) indiquen haver participat entre 1 i 2 tutories. D'altra banda el 86% dels tutors/es indiquen que haver realitzat 3 o més tutories per estudiant.

Pel que fa a la *modalitat de tutoria*, en ambdós cursos s'ha combinat la presencialitat i la virtualitat.

Pel que fa al *contingut de la tutoria*, en ambdós cursos es fa referència a l'orientació acadèmica. La freqüència d'aquest tipus de consulta consolida la importància dels objectius del PAT del Màster referents a "*orientar acadèmicament en el projecte de màster*" i "*acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic*".

Pel que fa als *motius de no-participació a la tutoria*, únicament han respost dos estudiant en el curs 2006-2007 i tres en el curs 2007-2008. Tots excepte un coincideixen en esmentar motius relacionats amb la figura del tutor/a (l'atenció, ús de l'eina i confiança).

Pel que fa als *elements estructurals del PAT* (freqüència de la comunicació, continguts, actitud del tutor/a i actitud de l'estudiant) la valoració general dels estudiants i tutors/es ha estat positiva tant en el 2006-2007 (acció 10) com en el 2007-2008 (acció 12 i 13). Tot i amb això, cal remarcar la dificultat de valorar la freqüència de la comunicació per part dels tutors/es, ja que aquesta pot variar en funció de l'estudiant que es tutoritza.

Destacar que tant el curs 2006-2007 (acció 10) com el 2007-2008 (acció 12), els aspectes més ben valorats pels estudiants han estat els referents a la figura del tutor/a i com aquest l'ha fet sentir al llarg de la tutoria. De fet, en finalitzar el curs 2007-2008, l'interès del tutor/a també ha estat marcat com un punt fort del procés d'implantació del PAT per part de cinc estudiants (acció 12).

En aquest sentit en finalitzar el curs 2007-2008, deu estudiants i sis tutors/es estan d'acord en que un punt fort del procés d'implantació del PAT en suport tecnològic ha estat la comunicació. També ha estat un punt fort per a tres estudiants i dos tutors/es la qualitat de l'orientació que s'ha realitzat.

D'altra banda, sis estudiants i tres tutors/es consideren que s'ha de millorar la freqüència en la comunicació. Per a dos estudiants un punt feble també ha estat l'interès i la disponibilitat del tutor/a.

Quant a la *percepció d'impacte*, els resultats obtinguts durant el curs 2006-2007 manifesten que s'està complint amb els objectius del PAT relacionats amb "*Orientar acadèmicament en el projecte de màster*", "*Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic*" i "*Orientar els alumnes en la resolució d'aquells problemes relacionats amb la seva trajectòria acadèmica i professional relacionada amb el Màster*".

Resulta difícil valorar si l'objectiu del PAT en relació amb "Facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'estudiant" s'han complert amb els resultats obtinguts. Aquests són massa dispersos. Però sí que podem observar en què ha ajudat i en què no.

Els resultats obtinguts també ens indiquen que la tutoria pot ajudar en aspectes diferents a diferents estudiants. Aquest fet, pot ser degut a les necessitats i característiques dels estudiants, els objectius plantejats al PAT i/o també a la manera com el tutor/a planifica i desenvolupa la tutoria.

Finalment, la tutoria és percebuda com una guia i orientació necessària.

En finalitzar el curs 2008-2009, els estudiants van valorar el nivell d'utilitat de la tutoria acadèmica segons els resultats d'aprenentatge que aquesta perseguia: identificar els propis interessos academicoprofessionals, detectar necessitats formatives, definir l'itinerari curricular en funció dels interessos i necessitats; orientació en el procés d'aprenentatge; disposar de punts de vista diferents.

A nivell general, la percepció d'impacte de la tutoria acadèmica segons els resultats d'aprenentatge esperats ha obtingut una valoració positiva excepte a l'ítem que fa referència a "Detectar necessitats formatives".

Per altra banda, hem de considerar que tots els ítems valorats han obtingut un interval entre 16% i 22% de puntuacions negatives. En aquesta línia, també hem observat que tres estudiants (16%) realitzen comentaris qualitius referents a les puntuacions negatives. Aquests comentaris associen la puntuació negativa amb la baixa comunicació amb el tutor/a (2 estudiants) i l'assignació de tutor/a en un moment posterior a la matrícula (1 estudiant).

Pel que fa a la *satisfacció de l'estudiant*, observem que el curs 2006-2007 el 83% dels estudiants realitzava una valoració positiva de l'e-tutoria i únicament un estudiant va realitzar una valoració negativa.

En finalitzar el curs 2007-2008 el 67% dels estudiants va realitzar una valoració positiva, quatre estudiants (22%) va realitzar una valoració negativa i dos (l'11%) no va respondre aquesta pregunta.

Triangulant els resultats obtinguts entre el 2006-2007 i el 2007-2008 podem concloure que:

Les valoracions positives es justifiquen amb una valoració positiva de la utilitat/impacte de l'e-tutoria en el seu procés d'aprenentatge, l'actitud de predisposició del tutor/a i amb la guia i ajuda que els ha proporcionat el tutor/a. Els motius d'una valoració positiva també es relacionen amb la freqüència amb què s'han comunicat amb el seu tutor/a i el compliment d'expectatives.

Les valoracions negatives poden estar associades amb els paràmetres següents:

- La tutoria no ha tingut l'impacte previst en l'estudiant i no s'han complert les seves expectatives.
- La participació i realització de tutories ha estat baixa (entre 1 i 2) i la modalitat utilitzada ha estat únicament virtual. Sobretot quan els estudiants consideren com a reptes l'ús de les TIC per establir confiança amb el tutor/a, establir comunicació freqüent i disposar d'iniciativa en la comunicació.
- La difusió no ha estat la correcta i les expectatives dels estudiants no eren coherents amb els objectius de les tutories.
- L'inici de la tutoria no ha estat en el moment adequat.
- La freqüència en la comunicació ha estat menor de la que l'estudiant ha necessitat.
- Els continguts han estat poc interessants.
- El tutor/a ha mostrat poc interès vers l'estudiant i vers l'ús de l'espai virtual destinat a les e-tutories.

No podem concloure en relacionar el disseny de l'espai d'e-tutoria i la valoració de la seva utilitat com a motius d'una valoració negativa, ja que aquests han estat valorats positivament i molt positivament entre els estudiants que han valorat negativament la tutoria (excepte un estudiant que no ho ha valorat).

Finalment, esmentar que tant els estudiants que han realitzat una valoració positiva com negativa de l'e-tutoria perceben que la figura del tutor/a és necessària i que a través de la tutoria es pot millorar la qualitat en l'atenció a l'estudiant.

Eina d'e-tutoria:

Pel que fa *l'ús de l'eina*, mitjançant la triangulació de resultats a través dels informes de l'eina i el qüestionari observem que:

Durant el 2006-2007 van utilitzar l'eina més estudiants (67% dels estudiants enquestats indiquen haver utilitzat l'espai d'e-tutories) que durant el 2007-2008 (56% dels estudiants enquestats indiquen haver utilitzat l'espai d'e-tutories).

Però, els estudiants que van utilitzar l'eina durant el 2007-2008 la van utilitzar més (un total de 4.607 accions en comparació a les 1.589 accions durant el 2006-2007).

L'ús de l'espai d'e-tutories per part dels tutors/es durant el curs 2006-2007 va ser molt variat en funció del tutor/a i l'estudiant tutoritzat, tot i que la major part dels tutors/es indicaven no utilitzar-lo (acció 9). En finalitzar el curs 2007-2008, únicament el 29% dels tutors/es indiquen haver utilitzat l'eina d'e-tutoria. El 57% indiquen no haver-la utilitzat i el 14% no respon.

D'altra banda, durant el 2007-2008 l'eina va ser més utilitzada pels tutors/es que l'any 2006-2007 (1.165 accions per part dels tutors/es durant el 2007-2008 i 799 durant el curs 2006-2007).

L'eina menys utilitzada pels tutors/es és l'horari de reunions i la generació d'informes. En canvi, l'eina més utilitzada és la consulta de la fitxa de diagnòstic de l'estudiant. L'expedient acadèmic, la fitxa de seguiment i les eines de comunicació en general han estat utilitzades poc sovint, tot i que algun tutor/a indica utilitzar-se sovint i altres mai.

Triangulant aquestes dades amb les dades extretes de les reunions de coordinació docent, observem que els tutors/es es comuniquen amb els estudiants però no utilitzen l'eina per enregistrar aquest seguiment. Aquest fet pot ser degut a una falta de costum en portar a terme processos d'assegurament de la qualitat mitjançant les TIC.

Quant al *tipus d'ús*, els informes extrets de l'eina indiquen que tant tutors com estudiants majoritàriament tenen una actitud de consulta i lectura, i té un percentatge baix l'actitud d'intervenció i comunicació. Els informes també indiquen que tot i que l'ús de l'eina augmenta considerablement durant el curs 2007-2008 tant a tutors/es com estudiants, els patrons d'ús no varien.

En aquest sentit, un estudiant i un tutor/a indiquen com a punt feble del procés d'implantació del PAT en suport tecnològic la millora de la dinamització de l'eina d'e-tutories. Un tutor/a també indica la necessitat de millorar la motivació dels estudiants vers l'ús de l'eina.

Quant als *motius de no ús de l'espai de e-tutories*, durant el curs 2006-2007 els tutors/es esmenten tenir més tendència en utilitzar el correu electrònic per a la comunicació amb l'estudiant i la falta d'hàbit en realitzar les fitxes de seguiment. Pel que fa als motius de no ús de l'eina per part dels estudiants, un estudiant indica haver utilitzat el correu electrònic; també s'indica poc interès per part del seu tutor/a (1 estudiant) i no ús de l'espai per part de la seva titulació (1 estudiant).

En finalitzar el curs 2007-2008 un tutor/a i dos estudiants coincideixen en indicar la preferència en l'ús d'altres eines de comunicació que no disposa l'espai. Un tutor/a fa referència a la possibilitat de realitzar la tutoria de manera presencial. Els estudiants han fet referència a motius intrínsecs com l'habilitat en l'ús de l'espai (1 estudiant), motius professionals (1 estudiant) i motius extrínsecs com l'activació de l'espai en un moment inicial (1 estudiant) i la falta de retroalimentació/iniciativa del tutor/a (4 estudiants).

La *facilitat d'ús* de l'espai ha estat ben valorada tant per tutors/es com estudiants. Observem, però, que els tutors/es l'han valorat més positivament.

Pel que fa a la *funcionalitat* de l'eina observem que la informació proporcionada pels informes de l'eina d'e-tutoria des del perfil coordinador de PAT han estat molt útils per detectar moments de baixa comunicació entre tutors/es i estudiants, i realitzar les accions de seguiment i acompanyament de tutors/es necessàries. També a través dels informes de seguiment hem observat que les reunions de coordinació seguiment amb tutors tenien un impacte vers l'enregistrament del seguiment a través de l'eina, ja que coincideix el moment de realització de reunions de seguiment amb la realització posterior de fitxes de seguiment a l'espai d'e-tutories per part dels tutors/es. Aquests resultat ens indica que l'eina amb perfil coordinador del PAT (desenvolupada fruit de les millores detectades a l'estudi de cas 1) compleix amb el seu objectiu.

Pel que fa a l'eina pel perfil tutor/a, els tutors/es han realitzat una valoració general positiva de totes les funcions de l'eina (informació, planificació, comunicació, seguiment i qualitat), un tutor/a, però, no ha respost la pregunta.

Per part dels estudiants també s'ha realitzat una valoració general positiva, tot i que en el curs 2007-2008 en referència a l'objectiu de compartir informació la valoració baixa sensiblement. Cal esmentar també que en alguns ítems no han respost la pregunta el 39% dels estudiants i en altres no l'han respost el 44% dels estudiants.

En relació amb les *funcionalitats de l'eina*, finalment un estudiant i un tutor/a han indicat la necessitat d'incorporar eines de comunicació síncrona. Un tutor/a també ha esmentat la necessitat d'articular mecanismes i protocols àgils que permetin documentar la realització de les tutories quan no es fa ús de l'eina.

Quant als *reptes* que s'han de superar quan s'utilitzen les TIC per a la tutoria, tutors/es i estudiants coincideixen a considerar com a repte: tenir iniciativa en la comunicació (el repte més valorat pels estudiants); establir confiança; establir comunicació freqüent i tenir habilitats en l'ús de les TIC.

Tenir accés a un ordinador i a Internet no és considerat com un repte per als tutors/es. Pel que fa als estudiants, la mitjana indica que tampoc és considerat com un repte. Però observant els percentatges veiem que encara és un repte per a algun estudiant.

En referència a les *oportunitats* que aporta l'ús de les TIC per a la tutoria, els estudiants consideren que l'e-tutoria facilita major flexibilitat, més oportunitats d'intercanvi d'informació i comunicació, més recursos i major sentiment d'acompanyament.

Els tutors/es consideren, a més de més oportunitats de comunicació, que també permet realitzar un seguiment més personalitzat de l'estudiant.

Per finalitzar, l'eina també ha estat valorada com un punt fort del procés d'implantació del PAT per part d'un estudiant i quatre tutors/es.

7.1.3. Anàlisi dels resultats i propostes de millora

Mitjançant una matriu DAFO analitzem quines són les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats de la implantació del PAT en suport tecnològic al Màster en Tecnologia Educativa.

A partir d'aquesta anàlisi podem concretar estratègies que per una banda permetin valorar les fortaleces i aprofitar les oportunitats, i per altra que permetin millorar les debilitats i afrontar les amenaces. Ho presentem a continuació a partir dels factors estudiats:

Marc institucional:

MARC INSTITUCIONAL	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - No es disposa d'un PAT de Màster previ a l'estudi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència de la figura del tutor/a al Màster. - Experiència prèvia en tutoria per part dels tutors/es i estudiants. - Experiència prèvia dels estudiants sobre ús d'Internet, Moodle, fòrums, xat i correu electrònic. - Experiència prèvia dels professors sobre ús de Moodle per a la docència semipresencial. Ús habitual d'Internet, correu electrònic i altres entorns virtuals de formació. - Actitud positiva de la Direcció del Màster vers la integració del PAT en suport tecnològic. - Actitud positiva dels estudiants i tutors/es del Màster vers la integració del PAT en suport tecnològic. - Aprovació d'unes directrius per a la implantació del PAT. - Existència d'una proposta de reconeixement de la tasca dels tutors/es i coordinador del PAT.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Manca de tradició en processos de garantia de la qualitat: documentació de processos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar les accions realitzades de cara als processos de garantia de qualitat.

Taula 7.13: Marc institucional

La matriu DAFO ens mostra que el *marc institucional* és una fortaleza del procés d'integració del PAT en suport tecnològic.

De fet, cal destacar que una amenaça que s'havia indicat a l'estudi de cas 1 ha estat resolta mitjançant una estratègia de defensa: a nivell institucional s'han aprovat unes directrius per a la integració del PAT que incorporen una proposta de reconeixement de la tasca del tutor/a i coordinador de PAT.

Tot i amb això, cal prendre en consideració una amenaça observada al llarg de l'estudi: hi ha una manca de tradició vers els processos d'assegurament de la qualitat. Aquesta no ha facilitat una oportunitat que es deriva del procés d'integració del PAT en suport tecnològic, que és la documentació del procés de seguiment dels estudiants mitjançant l'eina d'e-tutoria.

Considerem que aquesta amenaça pot ser afrontada mitjançant una estratègia de reorientació. En aquest sentit proposem:

- Incorporar en el model d'assegurament de la qualitat de la URV uns factors formals relacionats amb la tutoria i seguiment dels estudiants.
- El model d'assegurament de la qualitat ha de facilitar els protocols per portar a terme un seguiment i avaluació formal del PAT.

Planificació del PAT:

PLANIFICACIÓ DEL PAT	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Major implicació dels tutors/es en el disseny i planificació del PAT. - Organització per assignar tutors/es abans de la matrícula. 	<ul style="list-style-type: none"> - Concreció del PAT general de la URV a la realitat del Màster. - Existència de suport per concretar el PAT a la realitat del Màster. - Assignació d'un responsable de la tutoria del Màster: Coordinador del PAT.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - La meitat dels tutors/es consideren que no s'han complert els objectius del PAT i cal millorar el plantejament. 	<ul style="list-style-type: none"> - Concreció d'un PAT per a màsters. - Sistematització d'un procés de suport que prevegi la planificació i disseny del PAT.

Taula 7.14: Planificació del PAT

La concreció del PAT general de la URV a la realitat del Màster ha actuat com una fortaleza del procés d'integració del PAT en suport tecnològic, perquè ha permès adaptar-lo a les característiques del Màster i ha facilitat la planificació i posada en marxa del PAT.

D'altra banda, en finalitzar l'estudi observem que estudiants i tutors/es valoren diferent aquesta planificació. Els estudiants la valoren positivament, però els tutors/es es manifesten més crítics.

Aquest fet destaca la importància de la participació dels tutors/es tant en el disseny del PAT com en el seguiment i avaluació.

En relació amb la planificació del PAT també hem observat que és necessari millorar l'organització pel que fa a l'assignació de tutors/es a estudiants, ja que aquesta fa que la tutoria comenci més tard del que estava planificat.

Coordinació i acompanyament de tutors/es:

COORDINACIÓ I ACOMPANYAMENT DE TUTORS/ES	
DEBILITATS	FORTALESES
- Assistència dels tutors/es a les reunions de coordinació.	- Valoració de la coordinació i acompanyament de tutors/es per part de l'equip docent i Direcció del Màster. - Impacte de les accions de coordinació: implicació del professorat; detecció de millores i acompanyament.
AMENACES	OPORTUNITATS
	- Sistematització de processos de coordinació docent.

Taula 7.15: Coordinació i acompanyament de tutors/es.

Les accions de coordinació docent i acompanyament que s'han realitzat han actuat com una fortalesa del procés, ja que han aconseguit una major implicació dels tutors/es, detectar millores organitzatives i metodològiques i realitzar un acompanyament.

Però per tal de poder aprofitar adequadament aquesta fortalesa cal millorar l'assistència dels tutors/es. Per aprofitar-ho comptem amb l'oportunitat que tant els tutors/es com l'Equip Directiu valoraren la importància de la coordinació i acompanyament.

Formació de tutors/es:

FORMACIÓ DE TUTORS/ES	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Necessitat de formació contínua adaptada a les característiques dels tutors/es. - Millor concreció de les accions a realitzar com a tutors/es. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formació prèvia dels tutors/es. - Guia per orientar en el projecte de Màster. - Assistència i participació dels tutors/es al taller realitzat.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Baix ús de l'eina 	<ul style="list-style-type: none"> - Pla de formació.

Taula 7.16: Formació de tutors

Pel que fa a la formació de tutors/es, diversos aspectes han actuat com una fortalesa. En concret són: la formació prèvia dels tutors/es, l'existència d'un guia per orientar en el projecte de Màster, i l'assistència i participació dels tutors/es al taller.

D'altra banda observem que cal millorar certs aspectes relacionats amb una millor concreció de les accions que ha de realitzar el tutor/a i la necessitat de plantejar una formació contínua adaptada a les característiques dels tutors/es.

Difusió a estudiants:

DIFUSIÓ A ESTUDIANTS	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Concretar la informació sobre el procés de tutoria a Moodle (cronograma). 	<ul style="list-style-type: none"> - Informació a la web del Màster previ a la matrícula. - Enviament d'un correu electrònic als estudiants.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Expectatives dels estudiants no coherents amb els objectius del PAT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistematització d'accions de difusió a estudiants.

Taula 7.17: Difusió a estudiants.

La difusió d'informació del PAT a través de la web del Màster previ a la matrícula i l'enviament de correus electrònics han estat una fortalesa del procés, ja que permet informar no tan sols els que cursen el Màster, sinó també a aquelles persones que s'interessen.

Però a més d'aquesta difusió considerem necessari que el tutor/a dins de l'eina d'e-tutoria concreti quina serà la dinàmica i temporalització de la tutoria. Aquesta concreció pot ajudar a evitar que els estudiants tinguin expectatives poc coherents amb els objectius de la tutoria.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

DESENVOLUPAMENT DE L'ACCIÓ TUTORIAL	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Participació a menys tutories durant el curs 2007-2008. - Quatre motius de no-participació dels estudiants relacionats amb atenció del tutor/a. - Motius d'una valoració negativa de la percepció d'impacte relacionada amb la baixa comunicació amb el tutor/a i assignació després de la matrícula. - Motius d'una valoració negativa de la tutoria: <ul style="list-style-type: none"> - Percepció d'impacte negativa - Participació i realització de tutories baixa - Expectatives no coherents amb els objectius de la tutoria. - Percepció de les TIC com a dificultat - Freqüència de la comunicació menor de la necessària. - Continguts poc interessants - Interès del tutor/a. 	<ul style="list-style-type: none"> - Percepció d'impacte positiva per part dels estudiants en relació amb els objectius del PAT: Orientar acadèmicament en el projecte de Màster", "Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic" i "Orientar els alumnes en la resolució d'aquells problemes relacionats amb la seva trajectòria acadèmica i professional relacionada amb el Màster". - Participació a les tutories durant el curs 2006-2007. - Es combina la modalitat presencial i virtual. - Orientació acadèmica. - Figura del tutor/a. - Comunicació. - Qualitat. - Motius d'una valoració positiva: <ul style="list-style-type: none"> - Percepció d'impacte en els estudiants - Actitud de predisposició del tutor/a - Guia i ajuda del tutor/a - Freqüència de la comunicació - Continguts de la tutoria - Compliment d'expectatives.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de dinàmica de comunicació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Guia i orientació per part d'un tutor/a. - Comunicació amb l'estudiant.

Taula 7.18: Desenvolupament de l'acció tutorial.

L'establiment d'una comunicació entre estudiant i tutor/a, i la guia i orientació que es dona per part del tutor/a han estat definits com a oportunitats del desenvolupament de l'acció tutorial.

Com a fortalesa esmentar la percepció d'impacte dels estudiants en relació amb els objectius del PAT, la combinació de la comunicació virtual i presencial, l'orientació acadèmica que s'ha donat, la figura del tutor/a, la comunicació establerta i la qualitat en l'orientació rebuda.

Tot i amb això, en alguns casos des del punt de vista de l'estudiant, la baixa freqüència en la comunicació i l'interès del tutor/a ha estat el motiu d'una valoració negativa.

Per aquest motiu, proposem d'establir uns protocols de comunicació que indiquin els mínims de comunicació que cal establir durant el temps que duri la tutoria.

Eina d'e-tutoria:

EINA D'E-TUTORIA	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Percentatge d'estudiants i tutors/es que utilitzen l'eina. - Inclusió d'eines síncrones. - Poc ús de l'eina per gestionar el seguiment. - Dinamització de l'eina 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitat d'ús. - Funcionalitat de l'eina per al coordinador del PAT. - Funcionalitat de l'eina per als tutors/es. - Funcionalitat de l'eina per als estudiants.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Reptes en l'ús de les TIC per a la tutoria: tenir iniciativa en la comunicació; establir confiança; establir comunicació freqüent i tenir habilitats en l'ús de les TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunitats de l'e-tutoria per part dels estudiants: major flexibilitat, més oportunitats d'intercanvi d'informació i comunicació, més recursos. - Oportunitats de l'e-tutoria per part dels tutors/es: més oportunitats de comunicació, realitzar un seguiment més personalitzat de l'estudiant.

Taula 7.19: Eina d'e-tutoria.

A través de la matriu DAFO observem que la facilitat d'ús i la funcionalitat de l'eina han estat definides com a fortaleses. No obstant això, cal millorar el percentatge d'estudiants i tutors/es que utilitzen l'eina, la dinamització d'aquesta per part dels tutors/es i l'hàbit de gestionar el seguiment de l'estudiant a través d'aquesta.

També destacar la proposta d'incloure eines de comunicació síncrona. Tot i que el Màster ja utilitza l'Adobe-Connect.

D'altra banda, s'estableixen els reptes següents en l'ús de les TIC per a la tutoria: tenir iniciativa en la comunicació, establir confiança, comunicació freqüent i habilitats en l'ús de les TIC.

Tot i amb això, s'estableix per part dels estudiants com una oportunitat l'ús de les TIC pel que fa a major flexibilitat, més oportunitats d'intercanvi d'informació, comunicació i més recursos.

Pel que fa als tutors/es, l'ús de les TIC és una oportunitat per tenir majors oportunitats de comunicació i realitzar un seguiment més personalitzat de l'estudiant.

CAPÍTOL 8. CONCLUSIONS

8.1. Conclusions

Arribem a les conclusions a partir de l'anàlisi transversal realitzada sobre els resultats obtinguts en aquesta investigació. Per presentar-les partim de les preguntes que han guiat la nostra investigació i les estructurarem a partir dels factors analitzats (*marc institucional, planificació del PAT, coordinació i acompanyament de tutors/es, formació de tutors/es, difusió a estudiants, desenvolupament de l'acció tutorial i eina d'e-tutoria*).

Recordem les preguntes de recerca:

- *Quins són els factors i instruments necessaris per a la implantació del PAT a la URV?*
- *Quines estratègies s'han de portar a terme per facilitar la integració del PAT en suport tecnològic a la URV?*

Les conclusions a les quals arribem són:

Marc institucional:

MARC INSTITUCIONAL	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Manca de planificació i disseny de plans d'acció tutorial als centres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Política institucional afavoridora d'un procés de canvi i millora de la docència. - Aprovació de directrius i reconeixement del tutor. - Campus virtual de la URV. - PAT general. - Actitud d'interès tant d'equips directius, tutors/es i estudiants de l'estudi de cas 2 i l'estudi de cas 2. - Lideratge per part de la figura del coordinador del PAT del Centre i del Màster.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Manca de tradició en processos d'orientació i seguiment de l'estudiant. - Manca de tradició en processos de garantia de la qualitat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implantació progressiva d'un model d'orientació i seguiment que millori l'eficiència i eficàcia de l'estudiant. - Integració a l'EEES. - L'orientació com a marca de qualitat institucional.

Taula 8.1: Marc institucional.

Formar part de la societat de la informació i coneixement, i integrar-se a l'EEES és voluntat institucional de la URV. En aquest sentit, es porta a terme una política institucional afavoridora d'un procés de canvi i millora de la docència. Aquest marc presenta l'oportunitat d'implantar un model d'orientació i seguiment de l'estudiant que millori l'eficàcia i eficiència dels titulats. Al mateix temps, presenta l'oportunitat d'observar el model d'orientació com una marca de qualitat institucional de cara a la projecció de la URV al món.

Cal fer front a les reticències i dificultats que poden esdevenir de la manca de tradició en processos d'orientació i seguiment de l'estudiant, com també de la manca de tradició en processos de garantia de la qualitat.

Aprofitar la disponibilitat del campus virtual de la URV, del model del PAT definit per la URV i l'actitud d'interès per part dels equips directius del centre, tutors/es i estudiants participants a la investigació pot esdevenir un element clau de l'estratègia d'implantació. També ha actuat com una fortalesa l'assignació d'un coordinador del PAT del Centre i del Màster, ja que ha facilitat el lideratge de la tutoria en el context on s'ha aplicat.

Cal tenir present, però, que l'interès per la integració del PAT en suport tecnològic pot ser fruit de motivacions externes, com la necessitat d'integrar-se a l'EEES i complir amb els paràmetres de qualitat europeus; i de motivacions internes, com l'interès per la millora de la formació de l'estudiant. Trobar un equilibri entre ambdues motivacions és clau per produir els canvis instrumentals i culturals necessaris per a la integració del PAT a la Universitat.

Aquest equilibri pot veure's reforçat mitjançant el reconeixement de la tasca del tutor/a i coordinador del PAT, com també l'organització i optimització dels recursos necessaris.

Planificació del PAT:

PLANIFICACIÓ DEL PAT	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none">- Manca d'organització per assignar tutors/es abans de la matrícula de 1r curs.- Manca d'organització per tal que la tutoria comenci coincidint amb l'inici de curs.	<ul style="list-style-type: none">- Concreció del PAT general a la realitat concreta on s'aplica.- Suport per concretar el PAT general.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none">- Visió burocràtica del procés.	<ul style="list-style-type: none">- Estratègia d'organització i integració de l'e-tutoria.- Sistematització d'un procés de suport que permeti la concreció del PAT general a la realitat de cada centre.

Taula 8.2: Planificació del PAT.

L'organització de la Universitat es manifesta com un element bàsic per a la integració del PAT en suport tecnològic. En aquest sentit observem que és necessari millorar certs aspectes relacionats amb l'organització, com el procés d'assignació de tutors/es a estudiants i l'inici de la tutoria, per tal que aquesta comenci coincidint amb l'inici de curs.

En aquesta línia, l'anàlisi DAFO suggereix aprofitar la concreció del PAT general a la realitat concreta del centre per tal de donar resposta a les necessitats i problemàtiques específiques del centre. En aquest sentit, el PAT del centre ha d'esdevenir l'estratègia d'implantació i organització de l'e-tutoria i no únicament un document més dins de les evidències que es requereixen en el procés de garantia de la qualitat.

El suport que s'ha donat per concretar el PAT general a la realitat del context on es volia aplicar ha actuat com una fortalesa, ja que ha neutralitzat la manca de planificació i disseny de PAT a l'FCEE i al Màster en Tecnologia Educativa. Aquest fet esdevé una oportunitat per sistematitzar processos de suport destinats als equips directius dels centres de cara a la planificació del PAT.

Coordinació docent i acompanyament de tutors/es:

COORDINACIÓ DOCENT I ACOMPANYAMENT	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Poca resposta i assistència dels tutors/es. - Poca implicació del professorat en la coordinació docent. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valoració i predisposició inicial. - Impacte quan es porta a terme.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Manca de visió conjunta del projecte. - Falta de cultura de treball en xarxa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eficàcia i coherència de l'acció tutorial. - Sistematització de processos de coordinació docent.

Taula 8.3: Coordinació i acompanyament de tutors/es.

La sistematització d'accions de coordinació i acompanyament de tutors/es forma part de l'estratègia d'integració del PAT i esdevé una oportunitat per garantir una millor eficàcia i coherència de l'acció tutorial.

Aquesta eficàcia i coherència pot veure's amenaçada per una falta de visió conjunta del PAT produïda, en part, per la poca assistència dels tutors/es en les reunions de coordinació. També pot ser amenaçada per una manca de cultura de treball en xarxa.

El treball en xarxa entre els tutors/es implica pensar, comunicar i actuar conjuntament, compartint objectius i recursos, unificant capacitats i esforços i relacionant les accions que es porten a terme. El treball en xarxa requereix implicació i sensibilitat vers la coordinació i la cooperació.

Pel que fa a la sensibilitat observem que tant els tutors/es com l'Equip Directiu valoren la importància de la coordinació i acompanyament. Però pel que fa a la implicació observem una dificultat en la baixa participació que caldria millorar.

Formació de tutors/es:

FORMACIÓ DE TUTORS	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Necessitat d'una millor concreció de les accions a realitzar per part dels tutors/es. - Manca de formació inicial i contínua adaptada al perfil dels tutors/es. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistència dels tutors/es als tallers realitzats en el marc de la investigació. - Aules amb recursos TIC.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Desconeixement i poca formació quant als processos d'orientació i tutoria per part del professorat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitació del professorat. - Pla de formació obert a les demandes dels centres.

Taula 8.4: Formació de tutors.

La formació de tutors/es esdevé un element clau per fer front als problemes de caràcter cultural que esdevenen davant els canvis que cal afrontar per a la integració del PAT en suport tecnològic i, en definitiva, per al desenvolupament d'una bona e-tutoria.

A través de l'estudi pilot i l'estudi de cas 1 hem observat la importància que aquesta s'adapti al perfil de tutors/es que desenvoluparan la tutoria. En aquest sentit, en l'estudi de cas 1 el perfil de tutors/es no disposava d'experiència ni formació en tutoria, motiu pel qual els tutors/es presentaven molts dubtes i temors en relació amb el seu paper i funcions; en l'estudi de cas 2 els tutors/es eren de l'àrea de coneixement del camp de la pedagogia i tots havien tingut experiència en tutoria, però en finalitzar l'experiència es va reclamar un guió o protocol més detallat de les accions dels tutors/es. Aquest guió també va ser reclamant per l'estudi de cas 1.

Considerem que la integració del PAT en suport tecnològic pot ser una oportunitat per dissenyar un pla de formació inicial i contínua per als tutors/es obert a les demandes pròpies dels centres i millorar així la seva capacitació vers el seguiment i orientació de l'estudiant a través de les TIC.

Difusió a estudiants:

DIFUSIÓ A ESTUDIANTS	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Manca d'un procés de difusió a nivell institucional de cara a l'estudiant. - Manca d'ús de l'eina d'e-tutoria per concretar el procés de tutoria des del punt de vista de tutor/a-estudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accions de difusió presencials amb estudiants de primer. - Informació via web. - Correu electrònic a estudiants.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Desconeixement per part dels estudiants. - Expectatives dels estudiants no coherents amb els objectius del PAT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistematitzar accions de difusió presencials i virtuals per als estudiants.

Taula 8.5: Difusió a estudiants.

A partir de la investigació realitzada podem concloure que hi ha la necessitat d'una difusió a nivell institucional, ja que la falta d'accions de difusió sobre el PAT potencia el poc coneixement dels estudiants en relació amb la tutoria universitària, la qual cosa pot jugar com una amenaça en el procés d'implantació del PAT.

L'acció de difusió presencial amb estudiants de primer a l'estudi de cas 1 ha actuat com un "catalitzador", perquè ha obtingut resultats positius quant a participació dels estudiants en aquesta i comprensió de què significa la tutoria i l'eina.

Pel que fa a l'estudi de cas 2, la difusió d'informació del PAT a través de la web del Màster previ a la matrícula i l'enviament de correus electrònics, han estat una fortalesa del procés perquè ha permès informar no tan sols els que cursen el màster, sinó també aquelles persones que s'interessen.

Però a més d'aquesta difusió considerem necessari que el tutor/a dins de l'eina d'e-tutoria concreti quina serà la dinàmica i temporalització de la tutoria. Aquesta concreció pot ajudar a evitar que els estudiants tinguin expectatives poc coherents amb els objectius de la tutoria.

El fet que des de la Coordinació del PAT es doni importància a les accions de difusió i les hagi liderat també ha actuat com una fortalesa.

L'aprofitament d'aquestes fortaleeses i la millora de les debilitats esmentades poden afavorir l'oportunitat de sistematitzar accions de difusió presencials i virtuals de cara als estudiants.

Desenvolupament de l'acció tutorial:

DESENVOLUPAMENT DE L'ACCIÓ TUTORIAL	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Freqüència en la comunicació. - Participació. - Poca assumpció del rol del tutor/a per part del professorat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientació acadèmica. - Actitud i interès del tutor/a. - Percepció d'impacte dels estudiants.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de dinàmica de comunicació en alguns casos. - Poca flexibilitat en l'horari de tutories. - Manca d'una planificació horària. Realització de tutories en hores de classe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Guia i orientació acadèmica per part d'un tutor/a. - Comunicació amb l'estudiant: major coneixement de les seves necessitats, interessos i problemàtiques. - Formació integral de l'estudiant.

Taula 8.6: Desenvolupament de l'acció tutorial.

L'orientació acadèmica, l'actitud i interès del tutor/a i la percepció d'impacte dels estudiants són els punts forts del desenvolupament de l'acció tutorial. Aquests faciliten l'oportunitat per part de l'estudiant d'establir una comunicació i vincle amb un tutor/a, disposar d'informació necessària i poder disposar d'un suport continuat al llarg de la carrera. Pel que fa al tutor/a, la comunicació amb l'estudiant és una oportunitat per conèixer millor les seves necessitats, interessos i problemàtiques, la base per impulsar una formació integral de l'estudiant.

En aquest sentit, l'anàlisi del contingut de les tutories ens evidencia l'ús de la tutoria per satisfer necessitats relacionades amb els objectius del PAT "orientar acadèmicament" i "acompanyar la tasca diària dels estudiants des d'un punt de vista acadèmic". Però també evidencia una baixa implementació de l'objectiu del PAT relacionat amb "facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'alumne". Aquest fet pot ser a causa que hi hagi poca assumpció del rol del tutor/a per part del professorat, motiu pel qual es vetlli pels aspectes acadèmics, però que hi hagi una mancança en els aspectes més personals i professionals.

Pel que fa a la percepció d'impacte, l'estudi realitzat ens fa concloure que la tutoria pot tenir diferents tipus i nivells d'impacte. Els resultats obtinguts en relació amb les referències qualitatives dels estudiants ens evidencien que el tipus i nivell d'impacte pot dependre de les pròpies necessitats dels estudiants i també de la manera com el tutor/a planifica i desenvolupa la tutoria.

A nivell general, però, la tutoria ha aportat aspectes vinculats, en primer lloc, amb el desenvolupament acadèmic i, en segon lloc, en el desenvolupament personal i social de l'estudiant. En aquest sentit, podem concloure que l'estudi de la percepció d'impacte de l'e-

tutoria als estudiants segueix la direcció d'estudis com Carr (1999) on s'estableix com a benefici per a l'estudiant: aprenentatge, guia, planificació i suport psicosocial.

Tot i amb això, en alguns casos des del punt de vista de l'estudiant, la baixa freqüència en la comunicació o el poc interès per part del tutor/a ha estat el motiu d'una valoració negativa de la tutoria. Des del punt de vista del tutor/a, l'actitud de l'estudiant en relació amb la tutoria també és un element clau per al bon desenvolupament d'aquesta.

També s'ha observat que aspectes metodològics, com el baix ús de les TIC, i organitzatius, com l'inici retardat de la tutoria, una baixa flexibilitat en l'horari de tutories i la realització de tutories en hores que hi ha classe, pot neutralitzar les oportunitats que ofereix el desenvolupament de l'acció tutorial.

Eina d'e-tutoria:

EINA D'E-TUTORIA	
DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - Percentatge d'estudiants i tutors/es que utilitzen l'eina. - Poc ús de l'eina per part dels tutors/es per gestionar el seguiment. - Dinamització de l'espai per establir una millor relació tutorial. - Gestió manual de la creació dels espais per a cada tutor/a. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitat d'ús de l'eina. - Funcionalitats de l'eina per al coordinador del PAT. - Funcionalitats de l'eina per als tutors. - Funcionalitats de l'eina per als estudiants.
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Poca tradició en l'ús de les TIC per gestionar el seguiment de l'estudiant. - Tenir iniciativa en la comunicació; establir confiança; establir comunicació freqüent i habilitats en l'ús de les TIC. - Manca de temps per part del professorat. - Poca tradició de documentar processos acadèmics. 	<ul style="list-style-type: none"> - Per a la institució: documentar processos acadèmics de cara al procés de garantia de la qualitat. - Per als estudiants: major flexibilitat, més intercanvi d'informació, comunicació i recursos. - Per als tutors/es: més oportunitats de comunicació i realitzar un seguiment més personalitzat de l'estudiant.

Taula 8.7: Eina d'e-tutoria.

A partir de l'estudi realitzat podem concloure que la facilitat d'ús de l'eina i les seves funcionalitats des del perfil coordinador del PAT, tutors/es i estudiants són una fortalesa per al procés d'implantació.

Aquesta fortalesa, però, és contrarestada amb una sèrie de reptes relacionats amb el desenvolupament de l'acció tutorial a través de les TIC, com ara: tenir iniciativa en la comunicació; establir confiança; establir comunicació freqüent i habilitats en l'ús de les TIC.

D'altra banda, l'ús de les TIC esdevé una oportunitat que pot ser descrita des de tres àmbits: institucionalment, l'ús de les TIC facilita la documentació de les accions realitzades de cara als processos de garantia de la qualitat; des del punt de vista de l'estudiant, aporta major flexibilitat, més intercanvi d'informació, comunicació i recursos; des del punt de vista dels tutors/es aporta més oportunitats de comunicació amb l'estudiant i es pot fer un seguiment més personalitzat.

Però cal tenir en compte que l'oportunitat referent a la comunicació no aporta per sí sola més freqüència en la comunicació. L'anàlisi del tipus d'ús de l'eina així ens ho confirma, ja que durant els dos cursos acadèmics de l'estudi de cas 2 el patró de conducta dels estudiants i tutors/es no ha variat: s'observa molt però s'intervé poc, tot i que l'últim any l'ús de l'eina per part dels estudiants i tutors/es ha augmentat.

En aquest sentit, el percentatge d'estudiants i tutors/es que utilitzen l'eina, el poc ús de l'eina per part dels tutors/es per gestionar el seguiment de l'estudiant i la falta de dinamització dels espais han actuat com una debilitat que, a més, s'agreuja amb un altre tipus de problema: la manca de temps del professorat per poder assumir els canvis que comporta el rol de tutor/a, l'ús de les TIC per a la tutoria i la poca tradició que hi ha de documentar processos acadèmics.

Per finalitzar, la integració d'un PAT en suport tecnològic també requereix la digitalització de processos acadèmics com l'assignació de tutors/es a estudiants i la generació dels espais d'e-tutoria a partir d'aquesta.

CAPÍTOL 9. PROPOSTES I RECOMANACIONS

9.1. Propostes i recomanacions

A partir de la investigació realitzada, organitzem les propostes i recomanacions en funció de quatre àmbits d'intervenció: institucional, centres, tutors/es i estudiants.

Àmbit institucional:

- Potenciar el lideratge dels centres en el procés d'integració del PAT en suport tecnològic mitjançant la institucionalització de la figura d'un coordinador del PAT a cada un dels centres de la URV. A partir de la investigació realitzada, proposem les funcions que ha de tenir el coordinador:
 - a. Planificar i concretar el PAT en el context del Centre.
 - b. Assegurar la difusió del PAT als estudiants i l'assignació de tutors/es a estudiants en el context del Centre.
 - c. Vetllar per la formació i coordinació de tutors/es en el context del Centre.
 - d. Seguir el funcionament i compliment dels objectius del PAT en el context del Centre.
 - e. Vetllar per l'aplicació del procés de garantia de la qualitat en relació amb el PAT de Centre.
- Neutralitzar la falta de tradició en tutoria i experiència en planificació del PAT mitjançant l'organització d'una estructura de suport metodològic i tecnològic. Aquesta estructura ha de donar suport a la planificació del PAT amb suport TIC, al seguiment i avaluació d'aquest. D'altra banda, també ha de proporcionar els recursos metodològics i tecnològics necessaris. Donada la importància d'adaptar el model general i els recursos metodològics a les especificitats de cada centre, proposem que aquesta estructura s'estableixi a dos nivells: nivell general URV, que en aquest cas s'identificaria amb l'SRE, i nivell de centre, que en l'actualitat s'identificaria amb les Tècniques de Suport a la Qualitat Docent.
- Reconèixer la tasca i dedicació de la figura del tutor/a. Per arribar a concretar aquest reconeixement proposem realitzar una previsió del temps que el tutor/a ha de dedicar a la tutoria i una monitorització d'aquest temps. Per realitzar aquesta previsió proposem:
 - a. Concretar quants estudiants com a màxim ha de tutoritzar un tutor/a.
 - b. Establir quines són les accions mínimes en què el tutor/a ha de participar. Proposem d'organitzar aquestes accions en: formació, coordinació, planificació de l'acció tutorial, desenvolupament de l'acció tutorial i registre del seguiment.

- c. Calcular el percentatge de dedicació (%) que ocupa fer de tutor/a sobre el total de dedicació d'un professor a temps complet i l'equivalència en unitats d'activitat acadèmica.
- d. A continuació presentem, a mode d'exemple, una previsió de la dedicació anual d'un tutor/a tenint en compte els paràmetres anteriorment citats. Caldria, però, monitoritzar el nivell d'ajustament amb la realitat:

		Previsió de la dedicació anual d'un tutor/a al PAT
Formació		
Tallers-seminaris		4 h
Total		4 h
Coordinació		
Reunions: 2 reunions x 1 h cada reunió		2 h
Total		2 h
Planificació		
Preparació de les tutories		8 h
Total		8 h
Desenvolupament acció tutorial: màx. 20 estudiants		
2 tutories en grup (1h x sessió)		2 h
2 tutories individuals (30' x sessió)		20 h
Comunicació ad hoc		4 h
Total		26 h
Registre del seguiment		
Seguiment: 15' x sessió		10 h
Total		10 h
Total hores dedicació anual al PAT		50 h

Taula 9.1: Proposta de previsió de la dedicació d'un tutor/a.

- Promoure un pla de formació inicial i contínua per al professorat universitari que tingui en compte la tutoria amb suport TIC i que estigui oberta a les demandes dels centres. Aquest Pla pot dissenyar-se a partir de les competències clau que hem justificat al marc teòric de la nostra investigació i de les conclusions a les quals hem arribat. A continuació realitzem una proposta organitzativa general:

	Competència d'acció tutorial	Resultats d'aprenentatge	Estratègies metodològiques
Bloc 1	Entendre el model d'orientació que es pretén aplicar.	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre els objectius del PAT. - Analitzar les necessitats dels estudiants en relació amb el seguiment i orientació. - Identificar els moments i continguts clau per a la tutoria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Anàlisi de documentació. - Entrevista a un grup d'estudiants. - Debat.
Bloc 2	Conèixer la titulació on s'és tutor/a.	<ul style="list-style-type: none"> - Entendre la configuració del Pla d'estudis partint de les competències. - Localitzar els serveis destinats als estudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Anàlisi de documentació. - Elaboració d'un mapa conceptual.
Bloc 3	Conèixer el mercat laboral relacionat amb la titulació que s'és tutor/a.	<ul style="list-style-type: none"> - Analitzar el tipus de demanda i oportunitats que ofereix l'entorn laboral. - Conèixer els requeriments professionals. - Utilitzar les eines adequades per a l'accés al món laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Anàlisi de documentació. - Implementació de l'Europass. - Simulació d'una entrevista de treball.
Bloc 4	Planificar la tutoria i coordinar-se amb l'equip de tutors/es.	<ul style="list-style-type: none"> - Concretar, de manera coordinada amb l'equip de tutors/es, què es farà, quan, com es farà, qui ho farà i amb quines eines. - Utilitzar les TIC per explicar aquesta planificació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificació d'una intervenció tutorial en equip i amb suport de les TIC. - Intercanvi de bones pràctiques.
Bloc 5	Desenvolupar la tutoria.	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer el perfil acadèmic de l'estudiant. - Establir una dinàmica de comunicació amb l'estudiant amb suport de les TIC. - Mantenir una comunicació empàtica. - Observar el progrés longitudinal de l'estudiant. - Detectar dificultats. - Oferir recursos i informació amb el suport de les TIC. - Utilitzar les TIC per enregistrar el seguiment. 	<ul style="list-style-type: none"> - Simulació a través de les TIC: joc de rol. - Intercanvi de bones pràctiques. - Debat.
Bloc 6	Avaluar la tutoria.	<ul style="list-style-type: none"> - Observar i valorar el nivell de compliment dels objectius de la tutoria. - Implicar els estudiants en l'avaluació de la tutoria. - Identificar millores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disseny, en equip, d'un procés d'avaluació de la tutoria. - Intercanvi de bones pràctiques. - Debat.

Taula 9.2: Proposta organitzativa per a la formació de tutors/es.

- Promoure accions de difusió del PAT per als estudiants amb la finalitat de millorar la seva participació en la tutoria. En aquest sentit proposem:
 - a. Publicar al web institucional informació clau sobre el PAT de la URV.
 - b. Publicar a les guies docents de cada centre com s'ha concretat el PAT de la URV.
 - c. Incloure a la informació que es facilita als centres de secundària i cicles formatius, una explicació que aclareixi les funcions de la tutoria.
 - d. Incloure a les jornades d'acollida un punt on s'informi de què és, què persegueix i com funciona la tutoria. En aquestes jornades pot establir-se també la primera tutoria entre tutor/a i estudiant.

- Formalitzar un procés de seguiment i avaluació del PAT que faciliti la consecució dels processos de garantia de la qualitat. Aquests processos han d'establir la manera en què els centres de la URV revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb el PAT (accions d'acollida, de tutoria, de suport a la formació i d'orientació acadèmica i laboral dels seus estudiants). Proposem que les actuacions d'aquest procés siguin com a mínim:
 - a. Enquesta de satisfacció i percepció d'impacte als estudiants.
 - b. Reunió mínima anual de seguiment i avaluació de la tutoria a nivell de titulació, on participen tutors i responsable d'ensenyament. Realització de l'acta pertinent. Els factors a analitzar en aquesta reunió són: planificació del PAT, difusió, coordinació docent, desenvolupament de l'acció tutorial, eina d'e-tutoria.
 - c. Informe valoratiu anual sobre les tutories acadèmiques i accions derivades del Pla d'acció tutorial en el context del centre. Les evidències que proposem per realitzar aquest informe són: resultats de l'enquesta de satisfacció i percepció d'impacte dels estudiants, acta de la reunió mínima anual de seguiment i avaluació de la tutoria a nivell de titulació.
 - d. Les dues primeres accions permeten al responsable d'ensenyament proposar canvis i millores de les accions d'orientació i emetre-les al coordinador del PAT del Centre. A partir d'aquestes propostes, el coordinador del PAT obté una visió global de la situació del PAT al Centre, això li permet definir propostes de millora. Aquestes propostes han de ser presentades a l'Equip Directiu de Centre el qual té la funció de discutir-les i aprovar-les en cas de considerar-les adequades.

Centre:

- Liderar el procés d'integració del PAT al Centre. Per portar a terme aquest lideratge és necessari una implicació de l'Equip Directiu del Centre. A continuació proposem una sèrie d'estratègies que poden facilitar aquest lideratge:
 - a. Establir una estructura organitzativa en relació amb el PAT, en la qual com a mínim s'estableixi l'assignació d'un coordinador de PAT per part de l'Equip Directiu del Centre. També cal establir la dependència de cada una de les figures que s'estableixi a l'estructura.
 - b. Analitzar les necessitats concretes dels estudiants i concretar el PAT general de la URV al context del Centre.
 - c. Valorar i organitzar de manera eficient els recursos humans disponibles.
 - d. Seleccionar els tutors/es i establir els protocols d'assignació a estudiants.
 - e. Detectar les necessitats de formació de tutors/es i garantir-ne la seva satisfacció a través de l'Institut de Ciències de l'Educació, en el cas de la URV.
 - f. Col·laborar amb el Centre d'Atenció als Estudiants per elaborar material informatiu destinat als centres de secundària. Organitzar a les jornades d'acollida un punt on s'informi sobre: què és, què persegueix i com funciona la tutoria. En aquestes jornades pot establir-se també la primera tutoria entre tutor/a i estudiant. Publicar a la guia docent del centre què és la tutoria, quins objectius persegueix, com saber qui és el meu tutor/a i el funcionament de la tutoria.
 - g. Coordinar els tutors/es mitjançant dues reunions anuals mínimes. Potenciar el treball en xarxa d'aquests mitjançant un espai a Moodle que faciliti la comunicació entre tutors/es i coordinador del PAT i l'intercanvi de recursos per al desenvolupament de l'acció tutorial.
 - h. Promoure la participació dels estudiants en el procés de seguiment de la tutoria mitjançant la planificació de la tutoria al Pla de treball de l'estudiant; l'organització d'activitats específiques relacionades, per exemple, amb la millora de tècniques d'estudi per a universitaris i orientació professional; i la implementació de qüestionaris per a l'avaluació del PAT.

Tutors/es:

Des del punt de vista dels tutors/es les recomanacions i propostes que realitzem són:

- Establir una dinàmica de comunicació amb els estudiants. En aquesta dinàmica proposem combinar la comunicació presencial amb l'ús d'eines tecnològiques tant asíncrones (fòrum, correu electrònic) com síncrones (webcam, xat, etc.).
- Planificar el seguiment que es portarà a terme tenint en compte el perfil acadèmic dels estudiants. Proposem que aquesta planificació sigui visible per l'estudiant a través de l'espai d'e-tutoria.
- Desenvolupar un major ús i més eficient de les TIC per al seguiment i orientació de l'estudiant. Proposem utilitzar els recursos de què es disposen a l'eina com a suport per intercanviar informació, realitzar activitats i gestionar el seguiment i retroacció de l'estudiant.
- Implicar-se en els processos de formació, coordinació docent i assegurament de la qualitat mitjançant l'assistència a tallers formatius i a les reunions de coordinació i seguiment del PAT.
- Promoure la participació dels estudiants en l'avaluació de la tutoria, i incorporar la revisió del procés dins de la mateixa dinàmica de la tutoria.

Estudiants:

Des del punt de vista dels estudiants les recomanacions i propostes que realitzem són:

- Desenvolupar un major compromís amb el seu procés d'ensenyament-aprenentatge.
- Comprendre el nou rol que juga com a estudiant universitari. Aquest implica:
 - a. Major participació en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
 - b. Major organització del seu treball autònom.
 - c. Implicació en els processos d'assegurament de la qualitat.
- Com a estratègia per facilitar aquest compromís i comprensió del nou rol, des de la tutoria proposem la realització per part de l'estudiant d'un pla personal, i el seguiment i orientació per part del seu tutor/a. Aquest Pla li ha de permetre gestionar el projecte acadèmic, personal i professional que es planteja al pas per la Universitat. A continuació mostrem un exemple d'estructura d'aquest Pla:

PLA PERSONAL DE L'ESTUDIANT			
Inici de curs	<p>1. D'on vinc? Què he fet prèviament?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localitat. - Batxillerat, cicles formatius, etc. - Experiència professional. - Què em costava i què m'era fàcil / què m'agradava i què no. <p>2. On sóc ara?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canvi de localitat? - Canvi d'hàbits? - Canvi d'estudis? - Canvi professional? - Què conec de la Universitat? <p>3. Per què estic cursant aquesta carrera?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectius immediats: per què m'interessa, etc. - Objectius a llarg termini: per treballar en... <p>4. Quins objectius em proposo aquest any?</p> <p>5. Què necessito per portar-los a terme?</p> <p>6. Què faré? Pla d'acció.</p>		<p>Inici de carrera (1r curs): context immediat</p> <p>Desenvolupament de la carrera (2n i 3r curs): context de la titulació</p> <p>Final de la carrera (3r i 4t curs): context laboral</p>
Meitat de curs	<p>Debilitats Intern</p> <p>Què vull millorar?</p> <p>Què em costa?</p>	<p>Fortaleses Intern</p> <p>Què tinc de bo?</p> <p>Què m'és fàcil?</p> <p>Què m'agrada?</p>	
	<p>Amenaces extern</p> <p>Quins perills hi ha?</p> <p>Alguna cosa coacciona el que vull fer?</p>	<p>Oportunitats extern</p> <p>Què m'ofereix l'entorn?</p> <p>Quines oportunitats tinc?</p>	
Final de curs	<p>Com ho he afrontat?</p> <p>Quins resultats he obtingut?</p> <p>Algun canvi?</p>		

Taula 9.3: Proposta de Pla personal de l'estudiant.

Partint del model d'orientació que hem presentat en el capítol 3 d'aquesta tesi, podem observar que aquest Pla implica la gestió dels propis determinants personals, com també dels

determinants socials. També exigeix capacitats relacionades amb la gestió de la informació i coneixement segons tres nivells de domini diferent, classificats segons el context (de més a menys pròxim i conegut). Finalment, també implica la resposta a diverses preguntes dirigides a facilitar la presa de decisions en direcció a la maduració del projecte vital i, en definitiva, l'autorealització.

Aquest Pla començaria a definir-se a primer curs de carrera, durant la carrera es gestionaria i tindria la seva culminació en el projecte de fi de carrera, on l'estudiant hauria de plasmar, mitjançant un informe introductori, el resum i anàlisi de la seva trajectòria vital del pas per la Universitat i la relació d'aquesta amb la proposta del projecte fi de carrera que realitza.

Tot i amb això, aquest Pla és una proposta que realitzem a partir de la investigació desenvolupada. A partir d'aquí deixem oberta una línia d'investigació futura amb l'objectiu d'avaluar la seva aplicabilitat, funcionalitat i impacte en la millora del procés d'aprenentatge de l'estudiant.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografia

ACUP (2008): *Llibre Blanc de la Universitat de Catalunya*. (2008). Barcelona: Associació Catalana d'Universitats Públiques.

Álvarez González, M. (1995). *Orientación Profesional*. Barcelona: CEDECS.

Álvarez González, M.; Forner, A. (2008). *La tutoria universitària. Guia pràctica*. Barcelona: ICE-UB.

Lázaro, A. (2002). La acción tutorial en la función docente universitaria. En V. Álvarez y A. Lázaro (Coord.), *Calidad de las universidades y orientación universitaria* (pp. 249-282). Málaga: Aljibe.

Álvarez Perez, P. R. (2002). *La función tutorial en la universidad. Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza*. Madrid: EOS.

Álvarez Pérez, P. R.; Rodríguez Alfonso (2008). Análisis y valoración conceptual sobre las modalidades de tutoría universitaria en el espacio europeo de educación. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 49-70.

Álvarez Rojo, V. et al. (2000). Orientación en los procesos de enseñanza aprendizaje en la universidad. Comunicació presentada a *Symposio de Orientación Universitaria*. Granada.

Álvarez Rojo, V.; Lázaro Martínez, A. (Coord.) (2002). *Calidad de las Universidades y Orientación Universitaria*. Málaga: Aljibe.

ANECA (2006). *Propuesta. Criterios y directrices para la acreditación de enseñanzas universitarias conducentes a títulos oficiales españoles de grado y máster*. Madrid: ANECA. Disponible a: http://www.aneca.es/media/168582/pa_modelo_061213.pdf [Consultat el 14 de juny de 2008]

ANECA (2007). *IX Foro ANECA. La universidad del siglo XXI*. Madrid: ANECA.

ANECA (2007). *El profesional flexible en al Sociedad del Conocimiento. Informe Ejecutivo REFLEX*. Disponible a: http://www.aneca.es/media/158162/informeejecutivoaneca_jornadasreflexv20.pdf [Consultat el 22 de setembre de 2009]

Asensio, I.; Carballo, R.; García, M.; García, N.; Guardia, S.; García, N. (2005). La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europea. *Revista de Educación*, 337, 189-210.

Bates, A. W. (2000). *Managing Technological Change. Strategies for Colleges and University Leaders*. San Francisco: Jossey-Bass.

Barro, S.; Burillo, P; Fernández, A.; Fernández, S.; Rodeiro, D.; Ruzo, E.; et al. (2006). *Catálogo de Objetivos e Indicadores TIC del Sistema Universitario Español*. Madrid: CRUE. Disponible a: <<http://www.crue.org/UNIVERSITIC>> [Consultat el 24/09/09]

Benavent, J. A. (2002). La orientación universitaria en España: evolución histórica y servicios ofertados en la actualidad. En V. Álvarez; A. Lázaro (Coord.), *Calidad de las Universidades y Orientación Universitaria* (pp. 401-432). Málaga: Aljibe.

Bierema, L.; Merriam, S. (2002). E-mentoring. Using Computer Mediated Communication to Enhance the Mentoring Process. *Innovative Higher Education*, 26(3), 211-227.

Bisquerra, R. (Coord.) (2002). *La práctica de la orientación y la tutoría*. Barcelona: CISSPRAXIS, S.A.

Bisquerra, R. (Coord.) (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla S.A.

Boschma, J.; Groen, I. (2006). *Generación Einstein. Comunicarse con los jóvenes del siglo XXI*. Keessie.

Boschma, J. (2008). *Generación Einstein. Más listos, más rápidos y más sociables*. Barcelona: Gestión 2000.

Cabero Almenara J. (2004). La función tutorial en la teleformación. En F. Martínez; P. Prendes (Coord.), *Nuevas tecnologías y educación* (pp. 129-144). Madrid: Pearson.

Cabero Almenara, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 3(1). Disponible a: <<http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>> [Consultat el 10 de juliol de 2006]

Cabero Almenara, J. (coord.) (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: McGrawhill.

Castells, M. (1997). *La era de la comunicación: Economía, sociedad y cultura. La sociedad en red* (Vol. I). Madrid: Alianza

Carr, R. (1999). *Alcanzando el futuro. El papel de la mentoría en el nuevo milenio*. Canadá: Peer Resources. Disponible a: <<http://www.iadb.org/sds/doc/Prolead-ReyCarr-S.pdf>> [Consultat l'1 d'octubre de 2006]

Cebreiro, B.; Fernández, C. (2003). Las tecnologías de la comunicación en el espacio europeo para la educación superior. *Comunicar, Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación*, 21, 57-61.

Cester, J.; Rallo, R. (2004). *Tutories on-line. Una aplicació per a la teletutoria*. Projecte Fi de Carrera d' Enginyeria Informàtica (material policopiat).

Clayton, A.; O'neill, N. (2005). Curricula Designed to Meet 21st-Century Expectations. Educating the Net Generation. En D. Oblinger (Ed.), *Educating the Net generation* (9.1-9.16). EDUCAUSE. Disponible a: <<http://www.educause.edu/educatingthenetgen/>> [Consultat el 24 de maig de 2009].

Cohen, L; Manion, L. (1990). *Métodos de investigación educativa*. Madrid: La Muralla

Colás P.; Buendia, L. (1998). *Investigación educativa*. Sevilla: Alfar.

Colás, P.; De Pablos, J. (2004). La formación del profesorado basada en redes de aprendizaje virtual. Aplicación de la técnica DAFO. *Revista Electrónica de Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 5. Disponible a: <<http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/DEFAULT.htm>> [Consultat el 5 de març de 2010].

Comisión Europea (2004). *Fortalecimiento de las Políticas, Sistemas y Prácticas en Materia de orientación Permanente en Europa*. Bruselas, 18.05.04. Disponible a. <http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/resolution2004_es.pdf> [Consultat el 10 de desembre de 2006].

Comisión Europea (2003). *Informe intermedio conjunto del Consejo y la Comisión sobre la aplicación de la Estrategia de Lisboa, Educación y Formación 2010. Urgen las reformas para coronar con éxito la Estrategia de Lisboa*. Bruselas, 11.11.03. Disponible a. <<http://www.ccoo.es/comunes/temp/recursos/99999/90743.pdf>> [Consultat el 12 de desembre de 2006].

Comisión Europea (2005). *Movilizar el capital intelectual de Europa: crear las condiciones necesarias para que las universidades puedan contribuir plenamente a la estrategia de Lisboa*. Bruselas, 20.04.05. Disponible a: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM.2005.0152.FIN.ES.PDF>> [Consultat el 16 de desembre de 2006].

Conferencia Europea de Ministros de Educación Superior (2005). *Comunicado de Berguen*. Berguen, 19-20.05.05. Disponible a: <http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/050520_Bergen_Communique.pdf> [Consultat el 26 de gener de 2007].

Conferencia Europea de Ministros de Educació Superior (1999). *Declaración de Bolonia*. Bolonia, 19.06.99. Disponible a: <<http://europa.eu.int/comm/education/policies/educ/bologna/bologna.pdf>> [Consultat el 5 de setembre de 2005]

Consejo de la Unión Europea (2006). *Recomendación del Parlamento Europeo y del consejo de 18 de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente*. Diario Oficial de la Unión Europea 30.12.06. Disponible a: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ.L.2006.394.0010.0018.ES.PDF>> [Consultat el 17 de març de 2008]

Crosier, D.; Purser, L.; Smidt, H. (2007). *Trends V. Universities Shaping the European Higher Educations*. Belgium: European Universtity Association. Disponible a: <<http://www.eua.be>>. [Consultat el 9 d'octubre de 2008]

Delors, J., Al Mufti, I; Amagi, I.; Carneiro, R.; Chung, F.; Geremek, B.; et al (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Madrid: Santillana-UNESCO.

Echeverría, B.; Figuera, P.; Gallego, S. (1996). La orientación universitaria. De sueño a realidad. *Revista de orientación y piscopedagogía*, 7(12), 207-220.

Echeverría, B. (1997). Los servicios de orientación universitarios. En P. Apodaca; C. Lobato (Ed.), *Calidad en la Universidad. Orientación y evaluación* (pp.112-136). Barcelona: Laertes.

Echeverría, B. (2004). Caminar en relación. Tutorías personalizadas en la universidad. *Letras de Deusto*, 34(103), 189-206.

Echeverría, B. (2005). *Competencia de acción de los profesionales de la orientación*. Madrid: ESIC.

ENQA (2005). *Estandards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior*. Helsinki: EAQAHE. Disponible a: <<http://www.enqa.eu/files/ESG%20in%20Catalan.pdf> > [Consultat el 23 de juny de 2005]

European Comission (1997). *What the programes have achieved. Towards a Europe of Knoledge*. Brusels. EC.

Ferreiro, R. (2006). El reto profesional de educar la Generación N. Más allá del salón de clases. Los nuevos ambientes de aprendizaje. En *Nova EUC@ 2006*. Disponible a: <http://www.schoolofed.nova.edu/novaeduca/PONENCIAS/pdf/ramon_ferreiro.pdf> [Consultat el 26 de maig de 2009].

Fundación Universidad – Empresa (2009). *Compromiso laboral de los universitarios. Diagnóstico comparativo 2008/2009*. Disponible a: <<http://www.fue.es/HTML/IMAGES/50545212/91151064634.pdf>> [Consultat 30 de juny de 2009]

Gairín, J. (2001). *Contexto institucional, cultura acadèmica y alumnado universitario*. Document de treball.

Gavari, E. (2006). Los principios rectores del espacio europeo de educación superior virtual. En J. GARCÍA (Coord.) Estudio de los comportamientos emocionales en la red. *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 7(2). Disponible a: http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_07_02/n7_02_elisa_gavari.pdf [Consultat el 8 d'abril de 2007]

García Areteo, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel SA.

García Nieto, N. (Dir.) (2005). *Programa de formación del profesorado universitario para la realización de la función tutorial dentro del marco del Espacio Europeo de Educación Superior* (EA 2005-0027). Disponible a: <http://www.mec.es/univ/proyectos2005/EA2005-0027.pdf> [Consultat el 26 de gener de 2008]

Gisbert Cervera, M. (1997). El profesor del siglo XXI. de transmisor de contenidos a guía del ciberespacio. En J. Cabero (Coord.): *Las Nuevas Tecnologías para la mejora educativa* (pp. 315-330). Sevilla: Kronos.

Gisbert Cervera, M. (2002). El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos. *Revista Acción pedagógica*, 11(1), 48-59.

Gisbert Cervera, M. (2004). La formación del profesor para la sociedad del conocimiento. *Revista Bordón*, 56(3-4), 573-585.

Goldman, M. (1997) Perspectives on telementoring and mentor center. *Nacional School Network Telementoring and Mentor Center*. Disponible a: <http://nsn.bbn.com/telementorwrkshp/goldman.html> [Consultat el 15 de setembre de 2006]

Informe Bangeman (1994). *Europa i la societat global de la informació. Recomanacions al Consell Europeu*. Bruselas.

Informe Bricall (2000). *Universidad 2000. Conferencia de Rectores de las Universidades españolas*. Madrid.

Informe Dearing (1997). *Una perspectiva para los próximos 20 años: la sociedad del aprendizaje continuo*. Reino Unido.

URV (2003). Informe sobre l'estat de la docència . Tarragona (material policopiat).

Isus, S. (1995). *Orientación universitaria: De la enseñanza secundaria a la Universidad*. Lleida: Ed. Universitat de Lleida.

Isus, S.; Arnaiz, P. (1998). *La tutoría, organización y tareas*. Barcelona: Ed. Graó.

Kemis, S. (1988). Action Research. En J. P. Keeves (Ed.), *Educational Research, Methodology and Measurement: An International Handbook* (pp. 42-44). Australia: Pergamon Press.

Latorre, A.; Del Rincon, D.; Arnal, J. (1997). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Nuarte.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE núm. 307, 24-12-2001, pp. 49400-49425. Disponible a: http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-2001-24515

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE núm. 89, 13-04-2007, pp. 16241-16260. Disponible a: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/04/13/>

Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya. DOGC núm. 3826. 20-02-2003.
Disponible a: http://www10.gencat.net/dursi/generados/catala/universitats/recurs/doc/llei1_03_dogc_3826.htm

Lleras, J. E.; Vigo, L. (2008). DAFO. Módulo instruccional como parte de la planificación estratégica para unidades de información. Apunt publicat a <http://www.slideshare.net/joseddie/mdulo-instruccional-del-anlisis-dafo> [Consultat el 5 de març de 2010].

Llorente Cejudo, M. C. (2006). El tutor en E-learning. Aspectos a tener en cuenta. *EDUTEC, Revista Electrónica de Tecnología educativa*, 20. Disponible a: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm> [Consultat el 26 d'octubre de 2006]

Legarreta, J.; Martí, A.; Montserrat, S.; Monllao, D. (2008). Espacio Virtual de Tutoría en la Universidad Rovira y Virgili. Desarrollo e integración en Moodle de un espacio para facilitar el apoyo y orientación del estudiante por parte del tutor/a académico. Actes del *Congrés Internacional MOODLEMOOT 08*. Barcelona, del 23 al 25 d'Octubre de 2008.

Macneely, B. (2005). Using Tecnology as a Leraning Tool. Not just the cool New Thing. En D. Oblinger (Ed.), *Educating the Net generation* (4.1-4.10). EDUCAUSE. Disponible a: <http://www.educause.edu/educatingthenetgen/> [Consultat el 25 de maig de 2009].

Marques Graells, P. (2000). Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias, formación. Disponible a: <http://www.pangea.org/peremarques/docentes.htm> [Consultat el 31 de maig de 2009].

Marquès Graells, P. (2000). *Nueva cultura, nuevas competencias para los ciudadanos. La alfabetización digital. Roles de los estudiantes hoy*. Barcelona: Departament de Pedagogia

Aplicada, Facultat de l' Educació, Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible a:
<<http://dewey.uab.es/pmarques/competen.htm#alfa>> [Consultat el 10 d'octubre de 2004]

Michavila, F.; García Delgado, J. (Ed.) (2005). *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad. Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria Universidad Politécnica de Madrid*. Consejería de Educación. Dirección General de Universidades.

Montserrat, S.; Gisbert, M. (2006). E-tutoría. Desarrollo y gestión de la tutoría académica en el marco del EEES. Actes del *IX Congreso Internacional La Educación en Entornos Virtuales: Calidad y Efectividad en el E-learning (EDUTECH)*. Tarragona, del 19 al 22 de Setembre de 2006.

Montserrat, S.; Rísquez, A. (2006). Los procesos de tutoría online. Actes del *IX Congreso Internacional La Educación en Entornos Virtuales. Calidad y efectividad en el E-learning (EDUTECH)*. Tarragona, del 19 al 22 de Setembre de 2006.

Montserrat, S.; Gisbert, M.; Isus, S. (2007). e-Tutoría: uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la tutoría académica universitaria. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8(2), 31-54.

Muñoz, P. C.; González, M. (2009). *Plataformas de teleformación y herramientas telemáticas. Colección Educación y Sociedad Red*. Barcelona: Editorial UOC.

O'Neill, D. K.; Wagner, R.; Gómez, L. M. (1996). Online mentors. Experimenting in science class. *Educational Leadership*, 54, (3), 39-42.

Oblinguer, D.; Oblinguer, J. (2005). *Educating the Net Generation*. EDUCAUSE. Disponible a:
<<http://www.educause.edu/educatingthenetgen/>> [Consultat el 24 de maig de 2009].

Peters, C. (2003). Credit accumulation, competences and the definition of the outcomes. Case study of the Chemical Engineering of University of Delft. Ponència presentada en *El disseny de programes de formació, Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya*. Tarragona.

Prensky, M (2001). *The Digital Game-Based Learning Revolution. A Digital Game Based Learning*. Nova York: McGraw-Hill.

Prensky, M. (2009). H. Sapiens digital. From digital immigrants and digital natives to digital wisdom. *Innovate* 5 (3). Disponible a: <<http://www.marcprensky.com/writing/>> [Consultat el 30 de juny de 2009]

Pulido, A. (2007). Reflexiones sobre la Universidad del futuro. En G. Rauret (Dir.), *IX Foro ANECA: La Universidad del siglo XXI*. Madrid: ANECA.

Rallo, R.; Gisbert, C; Montserrat, S.; Chester, J. (2005). e-Tutor. Towards a tool to facilitate the development of academic support processes at the university level. *Actes del III International Conference on Multimedia and ICTs in Education*. Cáceres, del 8 al 10 de juny de 2005.

Real Decreto 1892/2008, de 14 de novembre de 2008, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. BOE núm. 283. 24-11-2008, p.p. 46932-46946

Repetto, E. (2000). La orientación educativa. Situación actual de la teoría y la práctica en la orientación para el desarrollo de la carrera. Comunicació presentada a *I Jornadas Andaluzas de orientación y Psicopedagogía*. Jaén.

Rísquez, A. (2006). E-mentoría: avanzando la investigación construyendo la disciplina. *Revista Complutense de Educación*, 17 (2),121-35.

Roberts, G. (2005). Technology and Learning Expectations for he Net Generation. En D. Oblinger (Ed.), *Educating the Net generation* (4.1-4.10). EDUCAUSE. Disponible a: <http://www.educause.edu/educatingthenetgen/> [Consultat el 24 de maig de 2009].

Rodríguez Diéguez, A. (2002). La orientación en la universidad: ámbitos de intervención, metas y objetivos, roles y funciones del orientador. Análisis de una estrategia de integración de la orientación en el currículum universitario. En V. Álvarez Rojo; A. Lázaro Martínez (Coord). *Calidad de las universidades y orientación universitaria (pp.171-194)*. Màlaga: Ed. Aljibe.

Rodríguez Espinar, S. (Coord.); Álvarez González, M.; Echeverría, B.; Marín, M. A. (1993). *Teoría y práctica de la orientación educativa*. Barcelona: PPU.

Rodríguez Espinar, S. (Coord.); Álvarez González, M.; Dorio Alcaraz, I.; Figuera Gazo, M. P; Fita Lladó, E.; Forner Martínez, A.; et al. (2005). *Manual de tutoria universitària. Recursos per a l'acció*. Barcelona: Edicions Octaedro/ ICE-UB.

Rodríguez Moreno, M. L. (Coord.); Álvarez González, M.; Figuera Gazo, P.; Rodríguez Espinar, S. (2008). *Dels estudis universitaris al món del treball. La construcció del projecte professional*. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Rodríguez, N. (Coord.); Bárcena, E.; Calderón, I.; Casado, B.; Núñez, M.S.; Diéguez, R.; et al. (2008). *Acción Tutorial. Reflexión y práctica. Una experiencia de interacción docente en la Universidad de Málaga*. Málaga: Servicio de Innovación Educativa.

Romero Rodríguez, S. (1999). *Orientación para la transición de la escuela a la vida activa*. Barcelona: Laertes.

Romero Rodríguez, S.; Sobrado, L. (2002). La orientación para la inserción laboral en la universidad. En V. Álvarez Rojo; A. Lázaro Martínez (Coord.) (2002). *Calidad de las Universidades y Orientación Universitaria* (pp.305-324). Málaga: Aljibe.

Romero Rodríguez, S. (2004). Aprender a construir proyectos profesionales y vitales. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 15(2), 337-354.

Romero Rodríguez, S. (Coord.); Álvarez, M.; Álvarez, P.; Figuera, P.; Gisbert, M.; Montserrat, S.; et al (2009). La acción tutorial en la universidad: un eje en el desarrollo de competencias profesionales en el EEES. Actes del XIV Congeso Internacional de Orientación Universitaria (14). Huelva, del 24 al 26 de juny del 2009.

Romero, R.; Llorente, M. C. (2006). El tutor virtual en los entornos de teleformación. En J. Cabero; P. Román Graván (coord.). *E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet* (pp.305-324). Sevilla: Editorial MAD.

Salinas, J. (Coord.) (2008). *Informe final del proyecto ea2007-0121. Modelos didácticos en los campus virtuales universitarios: patrones metodológicos generados por los profesores en procesos de enseñanza-aprendizaje en entornos virtuales*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. Disponible a: <<http://tecnologiaedu.us.es/nweb/htm/pdf/EA2007-0121-memoria.pdf>> [Consultat el 16 de desembre de 2009]

Sangrà, A. (2008). *La integració de les TIC a la Universitat. Models, problemes i reptes*. Tesi Doctoral. Departament de Pedagogia. Universitat Rovira i Virgili.

Sanz, M (2007). ¿Que piensa la generación Einstein?. *Revista Iff, Revista de Innovación*, 55. Disponible a: <<http://www.infonomia.com/if/index.php?if=55>> [Consultat el 21 de juny de 2009]

Siemens, S. (2004). Connectivism: A Learning Theory fort the Digital Age. *Elearnspace*. Disponible a: <<http://www.elearningspace.org/Aricles/connectivism.htm>> [Consultat el 9 de gener de 2009].

Single P. B.; Muller, C. B. (1999). Electronic Mentoring. Issues to Advance Research and Practice. *The International Mentoring Association Conference*. Atlanta, GA.

Solà, F. (2007). Principales vías de transformación de la Universidad Española. En G. Rauret (Dir.), *IX Foro ANECA: La Universidad del siglo XXI*. Madrid: ANECA.

Smidt (2007). La Universidad Española en el contexto europeo. Algunos resultados del Informe "Trends V". En G. Rauret (Dir.), *IX Foro ANECA: La Universidad del siglo XXI*. Madrid: ANECA.

Sproul, L.; Kiesler, S. (1993). *Connections. New ways of working in networked organizations*. Cambridge: MIT Press.

Suárez, B. (2003). *La Sociedad del Conocimiento: una revolución en marcha*. Ponència presentada a *Seminario REBIUN*. Palma de Mallorca.

Twenge, J.M (2006). *Generation me. Why today's young americans are more confidence, assertive, entitled and more miserable than ever before?*. New York: Simon & Schuster.

Twenge, J.M. & Keith Campbell (2009). *Living in the age of Entitlement. The Narcissism Epidemic*. New York: Simon & Schuster.

Uceda, J.; Barro, S. (dir.) (2009). *Las TIC en el Sistema Universitario Español*. UNIVERSITIC. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, 2009.

UNESCO (2008). *Estándares de competencias TIC para docentes*. UNESCO. Disponible a: <http://cst.unesco-ci.org/sites/projects/cst/The%20Standards%20SP/Forms/AllItems.aspx> [Consultat l'1 de juny de 2009].

URV (2006). *Pla Estratègic de Docència*. Tarragona: Publicacions URV.

Valverde, A. (2004). *Orientación universitaria. evaluación de un sistema de estudiantes mentores*. Tesis Doctoral. Departamento de Métodos de investigación y diagnóstico en educación. Universidad de Sevilla.

Valverde, A.; García, E.; Romero, S. (2005). *La función tutorial en la Universidad de Sevilla. La mentoría como respuesta. Proyecto SIMUS*. Disponible a: <http://www.redeseducacion.net/proyectosimus.htm>. [Consultat 2 de setembre de 2006].

Vásquez Astudillo, M. (2007). Tutor virtual: desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. *Educare* (5). Disponible a: <http://noesis.usal.es/Educare/Mario.pdf> [Consultat l'1 de febrer de 2009]

Vidal, J.; Díez, G.; Vieira, M. J. (2001). *La oferta de los servicios de orientación en las universidades españolas. Innovación y ajuste a las necesidades de la comunidad universitaria*. Madrid: MECED.

Villa, A.; Poblete M. (2007). *Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Bilbao: Ediciones Mensajero

Watts, A. G.; Van Esbroeck, R. (1998). *New Skills for new futures*. Bruselas: VUBPRESS-FEDORA.

Wilkinson, D. (2002). The intersection of learning architecture and instructional design in e-learning. Comunicació presentada a *E-technologies in Engineering Education. Learning Outcomes Providing Future Possibilities, August 11-16, 2002 - Davos, Switzerland*. Disponible a: <http://services.bepress.com/eci/etechnologies/33/> [Consultat l'22 d'octubre de 2009].

Whidham, C. (2005). The Students Perspective. En D. Oblinger (Ed.), *Educating the Net generation* (4.1-4.10). EDUCAUSE. Disponible a:

<http://www.educause.edu/educatingthenetgen/> [Consultat el 25 de maig de 2009].

ANNEX

CONTINGUTS DEL CD

01_annex1_pat	Pla d'Acció Tutorial de la URV
02_annex2_guia_estudiant	Guia per a l'estudiant
03_annex3_guia_tutor	Guia per als tutors/es
04_annex4_guia_ensenyament	Guia per al Coordinador de tutoria
05_annex5_plantilla_PAT	Plantilla per a concretar el PAT de Centre
06_annex6_formacio_tutors_graus	Material formatiu destinat a tutors/es de grau
07_annex7_formacio_tutors_master	Material formatiu destinat a tutors/es de màster
08_annex8_protocols_activacio_comunicacio	Protocols per a l'activació de la comunicació virtual, destinats als tutors/es.
19_annex10_plantilla_testeig_espai	Plantilla que es va utilitzar per a testejar les funcionalitats de l'eina d'e-tutoria.
10_annex10_diaridecamp	Diari de camp de la investigadora
11_annex11_entrevista_equips_directius	Entrevista als Equips Directius de Centre
12_annex12_guiio_reunio_incial_CPAT_ec1	Guió per a la reunió inicial amb el Coordinador de PAT de la titulació d'Economia (Estudi de cas 1)
13_annex13_entrevista_final_estudiants_ec1	Entrevista final en grup als estudiants de la titulació d'Economia (Estudi de cas 1)
14_annex14_entrevistafinal_CPAT_ec1	Entrevista final amb Coordinador de PAT d'Economia (Estudi de cas 1)
15_annex15_q_inicial_estudiants_ec2	Qüestionari inicial per als estudiants del Màster en Tecnologia Educativa (Estudi de cas 2)
16_annex16_entrevistainicial_tutors_ec2	Entrevista inicial als tutors/es del Màster en Tecnologia Educativa (Estudi de cas 2)
17_annex17_entrevistaseguiment_tutors_ec2	Guió per a les reunions de coordinació i acompanyament de tutors/es del Màster en Tecnologia Educativa (Estudi de cas 2)
18_annex18_q_seguiment_estudiants_ec2	Qüestionari de seguiment per als estudiants del Màster en Tecnologia Educativa (Estudi de cas 2)
19_annex19_q_final_tutors_ec2	Qüestionari final per als tutors/es del Màster en Tecnologia Educativa (Estudi de cas 2)
20_annex20_q_final_estudiants_ec2	Qüestionari final per als estudiants del Màster en Tecnologia Educativa (Estudi de cas 2)
21_annex21_analisi_contingut_categories	Estructura per categories de l'anàlisi del contingut qualitatiu
22_annex22_validacio_questionaris	Resultats de la validació dels qüestionaris a través de la prova de jutges.
23_annex23_manual_us_eina_v02	Manual de l'eina quan es va començar el primer estudi de cas: Economia (primer cicle de la d'investigació-acció)
24_annex24_manual_us_eina_v03	Manual de l'eina quan es va començar el segon estudi de cas: Màster en Tecnologia Educativa (segon cicle de la investigació-acció)

ANNEX 1. PROPOSTA DE PLA D'ACCIÓ TUTORIAL



**UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
V.1.1 (2004-05)**

1. Introducció

En el marc general del Pla Estratègic de Docència (PLED a partir d'ara) de la Universitat Rovira i Virgili es presenta el Pla d'Acció Tutorial com un element clau en el disseny i desplegament dels Projectes Formatius.

En aquest sentit, el Pla d'Acció Tutorial es proposa com una acció integrada i transversal als objectius generals que planteja el PLED:

- Implementar un model docent orientat a l'aprenentatge i centrat en l'estudiant
- Augmentar l'eficàcia i l'eficiència de la URV en els processos de formació de titulats per a la societat del coneixement
- Aconseguir una URV incorporada al procés d'harmonització europea.

Previ al disseny del Pla d'Acció Tutorial s'han desenvolupat una sèrie d'accions que col·laboren en el mateix disseny:

- Estudi "La incorporació a la Universitat. El 1r quadrimestre de 1r curs". L'objectiu d'aquest estudi ha estat "Definir els factors que determinen la transició de la secundària, batxillerat i cicles formatius de grau superior, a la universitat per a que aquest procés tingui èxit".
- Informe diagnòstic dels alumnes de 1r Curs (Curs 2003-04). L'objectiu d'aquest document és oferir una descripció genèrica de les característiques dels alumnes de 1r de manera que permeti al professorat executar les accions oportunes en termes de anàlisi, contextualització i adaptació a l'audiència cap a la que es dirigeix l'acció docent.
- Estudi "La inserció laboral dels titulats a la URV". L'objectiu del qual és detectar, d'una banda, les possibles dificultats que tenen els graduats en la inserció laboral i, d'una altra, l'adequació de la formació que es transmet als alumnes respecte als llocs de treball.

Per finalitzar, destacar que, el Pla d'Acció Tutorial presentat en aquest document ha de permetre a cada titulació, disposar d'un model general a partir del qual personalitzar i adaptar a la seva realitat.

Una vegada contextualitzat el PAT d'una manera sintètica, passarem al cos del document el qual inicia amb una introducció dels conceptes claus relacionats amb la tutoria (marc conceptual).

2. Marc conceptual

La tutoria universitària s'entén com un procés de caràcter formatiu, orientador i integral desenvolupat pels docents universitaris amb la finalitat d'orientar a l'alumne en el seu procés formatiu.

Des d'aquesta proposta, la tutoria esdevé una part substancial del procés d'ensenyament -aprenentatge universitari i una estratègia per promoure la seva millora.

La seva presència rau en un intent de donar resposta a les noves necessitats de la institució universitària, dels propis alumnes que hi accedeixen i les noves exigències europees i del món laboral:

Existeix una gran diversitat en quan a la tipologia d'alumnat que accedeix a la Universitat. De manera que caldrà donar resposta a les seves necessitats.

Desconeixement per part de l'alumne de nou ingrés de la institució, la nova metodologia de treball i l'estructura acadèmica, organitzativa i relacional. Desconeixement fruit d'un canvi, en ocasions desconcertant, en relació als esquemes que els marcaven les pautes en altres nivells educatius.

Nous plans d'estudi, en els que hi ha un nombre elevat de matèries optatives i que han de permetre definir un itinerari formatiu i clarificar el projecte professional de l'alumne

Les noves exigències del mercat laboral que fan necessària la formació en competències instrumentals (idiomes, TIC,...), personals (responsabilitat, empatia, presa de decisions, treball autònom...) i socials (treball en equip, habilitats relacionals, etc).

Els canvis ràpids i constants provocats en part per l'ús generalitzat de les TIC. Aquests sovint provoquen ambigüitat i incertesa.

La nova Política Educativa Europea, que sosté la tutoria com un element clau per a la qualitat de les universitats.

Per altra banda, a l'hora de plantejar-nos el Pla d'acció tutorial hem de diferenciar clarament entre les tutories pròpies de cada matèria, que tenen com a objectiu ajudar i assessorar l'alumne en uns continguts concrets i durant el temps en què estigui cursant la matèria, i el Pla d'acció tutorial, que fa referència a la necessitat d'assignar a cada alumne un tutor des de primer de carrera fins que finalitzi els estudis universitaris, amb l'objectiu que l'alumne tingui un suport permanent, fonamentalment, en aquells moments en els quals ha de prendre decisions.

Un pla d'acció tutorial a la universitat s'ha de basar en l'acompanyament dels alumnes des que hi entren fins que estan preparats per incorporar-se al món laboral i professional.

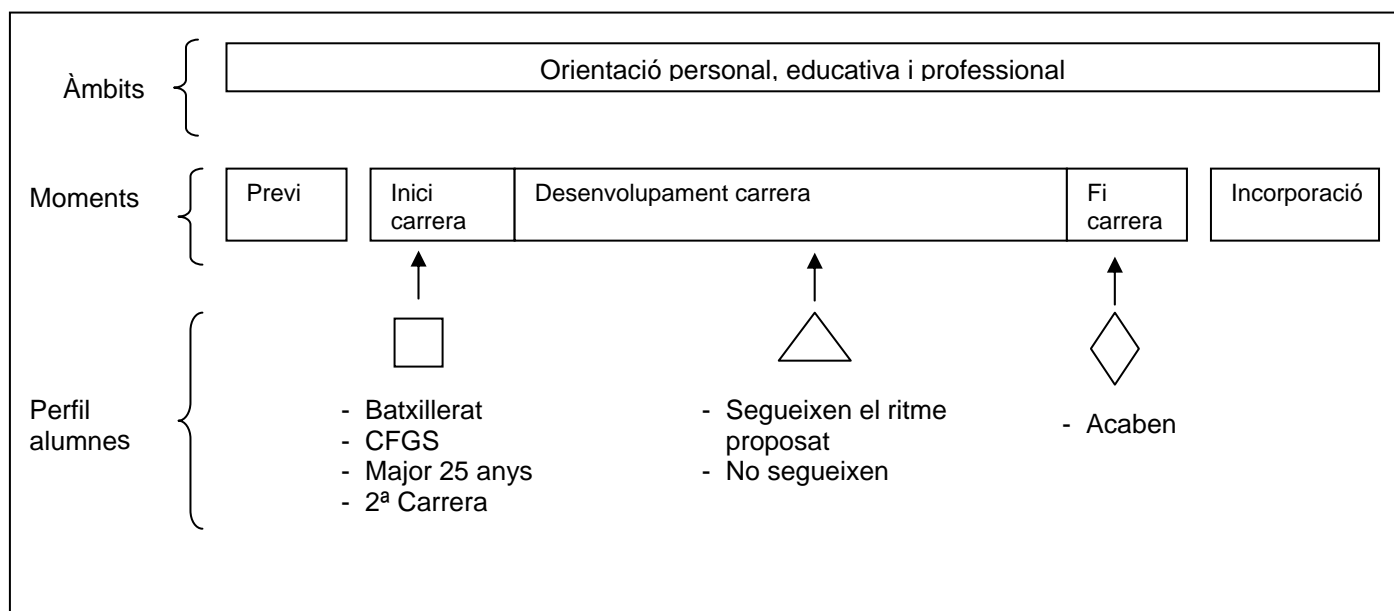
Serà fonamental que la tasca del tutor estigui totalment coordinada amb les persones implicades (professors, departaments) ja que no es tracta d'un plantejament jeràrquic si no d'un treball col·laboratiu i participatiu (Ramírez, 2002).

3. Destinataris

Tradicionalment, la orientació es dibuixa a través de 3 àmbits: el personal, l'educatiu/acadèmic i el professional. Aquests àmbits faciliten la concreció dels objectius i continguts que donen significat a la tutoria. Al mateix temps, els objectius i continguts s'articulen en funció de les característiques dels alumnes i els moments pels que aquest passa durant el curs d'una carrera.

En quan als moments d'una carrera, de manera general definim l'inici, el desenvolupament i la finalització d'aquesta com a moments claus. També considerem el moment previ a l'inici (quan encara no ha decidit cursar una carrera) i posterior a finalitzar-la (quan s'incorpora al món laboral).

En quan a les característiques dels alumnes, tot i que sabem que hi ha multitud de variables que determinen les diferències d'un alumne cap a un altre i que fan cada persona única, és necessari, per tal de posar en pràctica la tutoria, organitzar els alumnes per perfils:



A l'inici de carrera, tot i que hi hauran alumnes que accedeixen des del Batxillerat, Cicles Formatius Superiors, a través de la prova de major de 25 anys o d'una altra carrera, sabem que tots ells comencen una carrera i que tindran una problemàtica comú. Per tant, tot i que hauran de rebre un tracte diferenciat, tots hauran d'adaptar-se al nou entorn universitari.

El mateix succeeix en finalitzar la carrera, en aquest moment els alumnes estan acabant la carrera i han d'estar preparats per incorporar-se al món laboral.

Durant el desenvolupament, podem trobar molts ritmes d'aprenentatge diferents. De manera general, podem diferenciar els alumnes que seguiran el ritme d'aprenentatge assignat pel pla d'estudis i altres que no, els quals tindran problemàtiques específiques.

En qualsevol d'aquests moments també caldrà tenir en compte alumnes que provenen d'un altre país a través dels programes de mobilitat, per tant aquests també necessitaran una

atenció específica i una organització diferent dels continguts de la tutoria. Aquests alumnes dependran del coordinador de mobilitat, el qual disposarà d'una guia per a facilitar el desenvolupament de la tutoria.

També haurem de tenir en compte les necessitats dels alumnes amb algun tipus de discapacitat i analitzar com donar-hi resposta considerant la tutoria com una eina.

És així que, el tutor podrà tenir un grup d'alumnes en el que n'hi haurà que estaran a l'inici de la carrera, altres que estaran desenvolupant-la i altres que l'estaran a punt d'acabar. N'hi haurà que provindran del batxillerat, o bé de cicles formatius de grau superior, o proves per a majors de 25 anys, o per segona carrera, o de programes de mobilitat europea; i, alguns seguiran el ritme marcat pel pla d'estudis i altres no. En funció del perfil dels alumnes, caldrà fer èmfasi en uns objectius o bé en uns altres i els continguts s'hauran d'articular d'una manera o d'una altra.

A continuació esmentem el perfil general dels alumnes de la URV:

PERFIL GENERAL ALUMNES URV

- Un 59% són dones
- Un 39% de 18 anys, 32% d'entre 19-21 anys i un 26% d'entre 22 i 32 anys
- Procedeix majoritàriament de les comarques del Tarragonès (34%) i Baix Camp (22%)
- Un 80% procedent de la província de Tarragona. La resta es reparteixen entre Barcelona (8%), País Valencià (5%), Lleida (4%) i altres províncies
- És la seva primera carrera en un 78%
- Accedeix un 20% des de la FP
- Procedeix d'un centre de 2ària públic en un 74%
- Amb una nota d'accés de 6,3 (Bat) i 7,2 (FP) de promig
- Domina correctament la comprensió i expressió dels idiomes català i castellà
- Té un regular domini de l'anglès. Creu tenir un millor domini de la seva comprensió escrita
- Té un bon domini del processador de textos i regular dels fulls de càlcul i bases de dades
- Ha elegit l'ensenyament per iniciativa pròpia i/o influència de l'entorn familiar i gairebé sempre ha estat assignat en 1a opció (87%)

A continuació fem una proposta dels objectius i continguts que contemplem des del PAT, i posteriorment donem una orientació sobre quins treballar en més profunditat en funció del perfil de l'alumnat.

4. Objectius

La finalitat que es pretén a través del Pla d'Acció Tutorial és la següent:

Facilitar als alumnes totes les eines i ajuda necessària per tal que puguin assolir amb èxit tant les fites acadèmiques com personals i professionals que els planteja la universitat.

Aquesta finalitat es concreta amb els següents objectius:

- Facilitar la integració a la universitat.
- Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic.
- Orientar els alumnes en la resolució de tots aquells problemes relacionats amb la seva trajectòria acadèmica i amb la seva vida universitària.
- Facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'alumne

4.1. OBJECTIUS ESPECÍFICS I CONTINGUTS DEL PAT¹

Orientació educativa:

Objectius des del punt de vista alumne (l'alumne ha de ser capaç de...)	Objectius des del punt de vista del tutor (Funció del tutor)	Continguts relacionats
<ul style="list-style-type: none"> • Prendre de manera autònoma i responsable la decisió de què estudiar i on 	<ul style="list-style-type: none"> • Donar a conèixer les carreres que s'ofereixen* • Donar a conèixer la URV i els serveis existents* • Orientar en la decisió de què estudiar i on* 	<ul style="list-style-type: none"> » Estudis, funcionament, característiques i serveis URV, » Procés de presa de decisions
<ul style="list-style-type: none"> • Participar activament de la tutoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar el procés de tutoria i concretar el seu desenvolupament 	<ul style="list-style-type: none"> » Figura i funcions generals de la tutoria » Concreció dels objectius, funcionament i planificació de la tutoria i explicació de l'espai virtual
<ul style="list-style-type: none"> • Realitzar la matrícula correctament 	<ul style="list-style-type: none"> • Donar la informació necessària • Orientar per a la matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> » Marc Europeu. Sistema de Crèdits Europeus » Pla d'estudis. Tipologia de les assignatures. Anàlisi del contingut » Competències bàsiques URV (idioma i TIC) » Beques » Procés de matrícula i presa de decisions

¹ En color vermell destaquem aquells objectius i continguts que poden estar reforçats per seminaris, tallers, xerrades i que el tutor derivarà a l'alumne quan ho vegi necessari.

* Son funcions que poden ser portades per persones encarregades de la captació en els centres i/o pels propis tutors una vegada els alumnes han ingressat a la universitat

<ul style="list-style-type: none"> • Planificar el seu procés d'aprenentatge 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar en quan a la planificació del procés d'aprenentatge de l'alumne 	<ul style="list-style-type: none"> » Planificació del procés d'aprenentatge » Mètode d'aprenentatge a la universitat
<ul style="list-style-type: none"> • Millorar el propi procés d'aprenentatge: <ul style="list-style-type: none"> - Avaluar el nivell de preparació de les matèries - Utilitzar estratègies orientades a la preparació de les matèries - Analitzar els resultats d'avaluacions anteriors i contrastar-ho amb expectatives - Prendre iniciatives pròpies orientades a la millora del procés d'aprenentatge 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar el procés d'aprenentatge de l'alumne: <ul style="list-style-type: none"> - Conèixer el grau de preparació de les matèries - Orientar sobre com preparar i realitzar les matèries - Analitzar els resultats d'avaluacions anteriors i contrastar-ho amb expectatives - Fomentar un entorn d'aprenentatge que faciliti la iniciativa i autonomia de l'alumne - Proporcionar mecanismes que facilitin l'avaluació i l'autoavaluació de l'alumne - Avaluar el desenvolupament del curs i de la tutoria 	<ul style="list-style-type: none"> » Aprenentatge en base a competències » Estratègies per afrontar els exàmens. Tècniques d'estudi. Tècniques de comunicació. Presa de decisions. Treball de les habilitats comunicatives, treball en equip i resolució de problemes » Necessitats formatives » grau de preparació de cada matèria <ul style="list-style-type: none"> » rendiment acadèmic » Motivació, interessos » Satisfacció amb la tutoria

Orientació personal

Objectius des del punt de vista alumne (l'alumne ha de ser capaç de...)	Objectius des del punt de vista del tutor (Funció del tutor)	Continguts
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar els propis interessos i motivacions 	<ul style="list-style-type: none"> • Conèixer el grup d'alumnes • Explorar els interessos i motivacions dels alumnes 	<ul style="list-style-type: none"> » Característiques principals del grup d'alumnes » Motivació i expectatives
<ul style="list-style-type: none"> • Detectar i solucionar els propis problemes i dificultats • Prendre decisions 	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar els principals problemes que s'està trobant l'alumne • Facilitar situacions d'aprenentatge • Orientar per a la solució de problemes 	<ul style="list-style-type: none"> » Percepcions de l'alumne, detecció i anàlisi de problemes i dubtes » Tècniques de comunicació. Presa de decisions. Treball de les habilitats comunicatives, resolució de problemes
<ul style="list-style-type: none"> • Conèixer les pròpies potencialitats i punts febles 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar l'autoconeixement de les pròpies potencialitats i punts febles de l'alumne 	<ul style="list-style-type: none"> » Coneixement de les pròpies potencialitats i punts febles. (autoestima)
<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar-se a noves situacions 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar l'adaptació a la nova situació 	<ul style="list-style-type: none"> » Mètode d'aprenentatge a la universitat

Orientació professional

Objectius des del punt de vista alumne (l'alumne ha de ser capaç de...)	Objectius des del punt de vista del tutor (Funció del tutor)	Continguts
<ul style="list-style-type: none"> • Analitzar els propis interessos i expectatives professionals • Identificar els propis interessos i perspectives professionals 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar l'anàlisi dels interessos i expectatives professionals de l'alumne • Orientar per la identificació dels interessos i perspectives professionals de l'alumne 	<ul style="list-style-type: none"> » Interessos i expectatives professionals
<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar els coneixements teòrics amb la pràctica professional 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar l'anàlisi el procés de pràctiques 	<ul style="list-style-type: none"> » Procés de pràctiques (Contacte amb el món laboral, expectatives personals, potencialitat professional, dificultats amb què s'ha trobat) » El pas de la Teoria al món professional
<ul style="list-style-type: none"> • Conèixer i analitzar l'entorn laboral específic de la carrera (exigències, sortides professionals, contractes, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Donar a conèixer l'entorn laboral específic de la carrera (exigències, sortides professionals, contractes, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> » Mercat laboral específic de cada titulació » Paper de l'alumne en aquest mercat laboral com possible empleat o empleador » Tipologia de contractes
<ul style="list-style-type: none"> • Definir el projecte professional 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar ver la definició del projecte professional 	<ul style="list-style-type: none"> » Definició del propi perfil professional » Definició de la carrera professional (projecte professional)
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupar eines que li facilitin l'accés al món laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar eines que facilitin l'accés al món laboral 	<ul style="list-style-type: none"> » Tècniques per a la recerca de feina » Mitjans i intermediaris en la recerca de feina
<ul style="list-style-type: none"> • Conèixer la importància de formació continua • Conèixer les possibilitats de formació continua • Decidir quina formació continuada realitzar 	<ul style="list-style-type: none"> • Donar a conèixer la importància i les possibilitats de formació continua • Orientar vers la formació continua 	<ul style="list-style-type: none"> » Formació continua
	<ul style="list-style-type: none"> • Conèixer la situació laboral dels titulats URV* 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Realitzar un seguiment de l'evolució del mercat laboral* • Analitzar l'estat de cada àmbit 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Establir relació entre formació i demanda* 	

4.2. PRIORITZACIÓ D'OBJECTIUS (DES DEL PUNT DE VISTA DEL TUTOR) EN FUNCIÓ DEL PERFIL DELS ALUMNES

Sempre (indiferentment del perfil dels alumnes, el tutor haurà de...)

- Orientar el procés d'aprenentatge de l'alumne:
 - Conèixer el grau de preparació de les matèries
 - **Orientar sobre com preparar i realitzar les matèries**
 - Analitzar els resultats d'avaluacions anteriors i contrastar-ho amb expectatives
 - Fomentar un entorn d'aprenentatge que faciliti la iniciativa i autonomia de l'alumne
- Explorar els interessos i motivacions dels alumnes
- Detectar els principals problemes que s'està trobant l'alumne
- Facilitar situacions d'aprenentatge
- **Orientar per a la solució de problemes**
- Facilitar l'autoconeixement de les potencialitats i punts febles de l'alumne
- Orientar ver la definició del projecte professional

Amb els alumnes que es troben a l'inici de carrera, caldrà enfatitzar objectius com...

- Conèixer el grup d'alumnes
- Facilitar l'adaptació a la nova situació (universitària)
- Donar la informació necessària
- Orientar per a la matrícula
- **Donar a conèixer la URV i els serveis existents***
- Explicar el procés de tutoria i concretar el seu desenvolupament
- Orientar en quan a la planificació del procés d'aprenentatge de l'alumne
- Proporcionar mecanismes que facilitin l'avaluació i l'autoavaluació de l'alumne

Hem de tenir en compte els diferents tipus d'accés a la universitat, ja que aquest pot condicionar la manera de desenvolupar la tutoria:

- Major de 25 anys
- Batxillerat
- Cicles Formatius de grau superior
- Altres carreres

Amb els alumnes que es troben al desenvolupament de la carrera, caldrà enfatitzar objectius com...

- Proporcionar mecanismes que facilitin l'avaluació i l'autoavaluació de l'alumne
- Facilitar l'anàlisi dels interessos i expectatives professionals de l'alumne
- Orientar per la identificació dels interessos i perspectives professionals de l'alumne

- Facilitar l'anàlisi el procés de pràctiques
- Donar a conèixer l'entorn laboral específic de la carrera (exigències, sortides professionals, contractes, etc.)
- Orientar vers la definició del projecte professional
- Proporcionar eines que facilitin l'accés al món laboral
- Donar a conèixer la importància i les possibilitats de formació continua

Amb els alumnes que no estan assolint els objectius acadèmics esperats i **no porten el ritme d'aprenentatge marcat pel pla d'estudis**, serà important enfatitzar objectius referents a:

- Explorar els interessos i motivacions dels alumnes
- Detectar els principals problemes que s'està trobant l'alumne
- Facilitar situacions d'aprenentatge
- Orientar per a la solució de problemes
- Orientar en quan a la planificació del procés d'aprenentatge de l'alumne
- Facilitar l'autoconeixement de les potencialitats i punts febles de l'alumne
- Proporcionar mecanismes que facilitin l'avaluació i l'autoavaluació de l'alumne
- Facilitar l'anàlisi dels interessos i expectatives professionals de l'alumne
- Orientar per la identificació dels interessos i perspectives professionals de l'alumne

Cal tenir en compte que, quan el tutor detecti una problemàtica que requereixi una atenció específica d'un professional, podrà derivar a l'alumne al servei pertinent.

Amb els alumnes que es troben al final de la carrera, caldrà enfatitzar objectius com...

- Orientar per la identificació dels interessos i perspectives professionals de l'alumne
- Facilitar l'anàlisi el procés de pràctiques
- Donar a conèixer l'entorn laboral específic de la carrera (exigències, sortides professionals, contractes, etc.)
- Orientar ver la definició del projecte professional
- Proporcionar eines que facilitin l'accés al món laboral
- Donar a conèixer la importància i les possibilitats de formació continua
- Orientar vers la formació continua
- Facilitar l'adaptació a la nova situació (laboral)

5. Model de tutoria

El model de tutoria que es proposa es basa en tres figures:

- **Professor-tutor**, que tindrà assignat un grup aproximat de 20 alumnes, sobre el que desenvoluparà el procés de tutoria.
- **Alumne-tutor**, En el cas d'aquelles facultats que tenen molts alumnes d'entrada es pot crear un pla de suport a la tutoria dels alumnes de 2n cicle que estiguin motivats i disposats a donar suport als seus companys de primer cicle. Aquests alumnes de 2n cicle sempre treballarien conjuntament amb un professor- tutor.
- **Coordinador**, que coordinarà el pla d'acció tutorial vetllant per la seva coherència i desenvolupament correcte.

La modalitat d'atenció als estudiants pot orientar-se a:

- **Reunions individuals**: quan sigui necessària que l'orientació tingui un caràcter individualitzat i personal.
- **Reunions en grup**: quan el contingut d'aquestes reunions sigui majoritàriament formatiu i les orientacions puguin ser treballades en grup fomentant la discussió i participació dels alumnes. Pot esdevenir un mecanisme per reforçar les competències transversals de la titulació.
- **Seminaris**: Destinats a tots els alumnes que vulguin participar. Caràcter informatiu i/o formatiu.

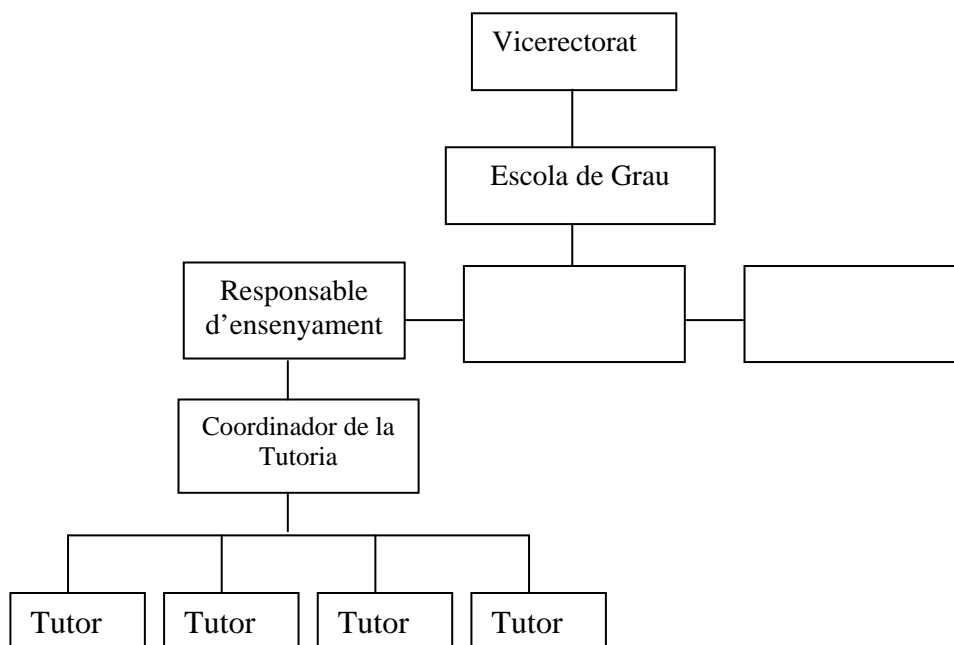
Aquesta tipologia d'atenció pot desenvolupar-se de manera presencial, en un despatx o sala condicionada; o bé de manera virtual a través de l'**Espai Virtual de Tutoria**.

L'Espai Virtual de Tutoria és un espai que pretén facilitar la gestió i el desenvolupament de la tutoria a través de les Tecnologies de la Informació i Comunicació. De manera que, responent a les preguntes "Què espera l'alumne de la tutoria" i " Què necessita el tutor per a desenvolupar-la" s'organitzen una sèrie d'eines per tal de facilitar i donar significat la implementació de l'acció tutorial a través de les TIC.

En l'Annex es pot consultar les funcionalitats específiques d'aquest espai.

5.1. ORGANITZACIÓ

La organització del PAT esdevé de la següent manera:



5.2. COORDINADORS

Tenint en compte que les responsabilitats acadèmiques de cada centre depenen del responsable acadèmic, aquest ha de fer de coordinador del pla d'acció tutorial i orientació acadèmica al seu ensenyament i ha de vetllar per la coherència i pel seu desenvolupament correcte. Per poder facilitar-li la tasca de coordinació, cada ensenyament nomenarà, s'hi s'escau, un coordinador de tutories, que serà l'encarregat, a la vegada, de coordinar tots els tutors de l'ensenyament.

5.3. TUTORS

Qui són els tutors?

Tots els professors de la URV que tenen dedicació completa són susceptibles d'ésser tutors.

Quines són les principals funcions del tutor?

- Suport en la incorporació al món universitari
- Seguiment individualitzat i personalitzat dels alumnes que tingui assignats
- Seguiment grupal
- Suport metodològic
- Assessorament general quant a continguts²
- Suport en el desenvolupament de la vida universitària

² L'assessorament específic sobre continguts concrets de cada matèria els realitzarà el professor de cada assignatura.

Quants alumnes ha de tutorar cada tutor?

Dependrà del nombre d'alumnes de cada facultat i del nombre de professors a dedicació completa, però cada tutor no hauria de tutorar més de 20 alumnes de manera simultània.

Qui assigna alumnes a cada tutor?

L'assignació es fa de manera aleatòria, tot i que si es considera que hi ha greus

incompatibilitats entre tutor i tutorat, es poden fer canvis.

Quines Competències ha de disposar el tutor?

- *Competències transversals:*
 - Capacitat de treball en equip i coordinació
 - Capacitat per establir relacions humanes (empatia, maduresa, sociabilitat, responsabilitat)
 - Habilitats Comunicatives
 - Detecció de problemes i actuació enfront aquests
 - Habilitat en l'ús de les TIC
 - Capacitat per seleccionar i aplicar eficaçment recursos i estratègies d'orientació
- *Competències específiques:*
 - Entendre els coneixements bàsics en orientació i tutoria
 - Conèixer la realitat universitària i la seva problemàtica específica (Ramírez, 2002)
 - Conèixer de manera exhaustiva el Pla d'Estudis
 - Analitzar els models d'aprenentatge dels estudiants universitaris i estratègies d'estudi per a la millora del rendiment
 - Identificar les alternatives que s'ofereixen en relació a la formació continuada
 - Identificar les sortides professionals i conèixer les estratègies d'inserció en el mercat laboral.

b) Fase d'implementació del PAT. En aquesta, es contempla tres moments claus:

Previ Carrera	Carrera			Incorporació laboral
	Inici de curs	Abans d'acabar semestre i curs	Mitjans de curs	



- Abans d'iniciar la carrera (previ - carrera): serien les accions dirigides a alumnes que encara no han accedit a la Universitat i possiblement estiguin decidint quins estudis cursar i a quina Universitat. Ja es realitzen diverses accions adreçades a secundària com ara:
 - » Setmana de la ciència
 - » Presentació de la URV als centres de secundària
 - » Conferències temàtiques
 - » Jornada de portes obertes
 - » Consulta a la Biblioteca de la URV
 - » Presència de la URV a fires i salons
- Durant la carrera (carrera): serien les reunions, seminaris i activitats relacionades amb la tutoria durant el primer curs, desenvolupament de la carrera i finalització de la mateixa.

A continuació presentem una proposta de la periodicitat en que es poden realitzar les reunions de tutoria amb els alumnes durant la carrera, independentment de si es troben a l'inici, en el desenvolupament o en la finalització de la mateixa:

Carrera			
Abans de la matrícula	Inici de curs	Abans d'acabar semestre i curs	Mitjans de curs
Juliol / setembre	Setembre (mitjans)	Desembre i maig	Febrer

Cal destacar un aspecte concret en relació a les tutories per a la matrícula. Amb els alumnes que accedeixen per primera vegada a la universitat, a més de la tutoria també disposarà d'un suport personal per realitzar l'automatrícula des de Internet a dins de la Universitat. En canvi, l'alumne que ja no és novell, després de realitzar la tutoria pertinent per a la matrícula, podrà realitzar autònomament i des del lloc que li interessi l'automatrícula per Internet.

En la taula següent es pot consultar una proposta orientativa de quan es millor treballar els objectius plantejats en el PAT, si a inici de carrera, al desenvolupament o al fi de la mateixa; i, la detecció del moment clau en que es poden treballar, si abans de la matrícula, inici de curs, abans d'acabar semestre i curs, i/o mitjans de curs.

<input type="checkbox"/> Inici de la carrera <input type="checkbox"/> Desenvolupament de la carrera <input type="checkbox"/> Finalització la carrera Sempre	 Moment general en que es pot treballar un objectiu  Priorització del moment concret en que es pot treballar un objectiu
--	---

- Una vegada incorporats al món laboral (incorporació laboral): acabats els estudis universitaris, es realitzaria un seguiment de la situació laboral dels alumnes a través de l'observatori d'ocupació dels titulats URV. Els objectius d'aquest observatori són:
 - » Crear un fons documental especialitzat en la formació permanent:
 - » Conèixer la demanda de formació permanent
 - » Conèixer l'oferta de formació permanent
 - » Resoldre les necessitats d'informació de clients interns i externs de la

d) Fase de seguiment. De manera transversal a les dues fases anteriors, resultarà necessari realitzar un seguiment de la tutoria. Les accions a desenvolupar seran:

- Realitzar Reunions de seguiment amb els grups de treball (tutors): seguiment, avaluació i detecció de necessitats
- Incloure la tutoria com un aspecte més a analitzar en l'estudi de 1C 1Q
- Extreure dades qualitatives i quantitatives de l'Espai Virtual de Tutoria i analitzar-les.

Objectiu	Accions	Calendari											
		jul	Ago	set	oct	nov	des	gen	feb	mar	abr	mai	jun
REALITZAR UN SEGUIMENT DE LA TUTORIA	• Reunió de seguiment amb els grups de treball (tutors): seguiment, avaluació i detecció de necessitats												
	• Incloure la tutoria com un aspecte més a analitzar en l'estudi de 1C 1Q												
	• Extreure dades qualitatives i quantitatives de l'Eina de Tutoria Virtual												

7. Formació de tutors

Els objectius, continguts i activitats de la formació dels tutors cal que estiguin orientats als coneixements i habilitats que haurà de desenvolupar durant el procés de tutoria. Hem classificat aquests coneixements i habilitats en competències transversals i competències específiques:

Competències transversals:

- Capacitat de treball en equip, planificació i coordinació
- Capacitat per establir relacions humanes
- Habilitats Comunicatives
- Detecció de problemes i actuació enfront aquests
- Habilitat en l'ús de les TIC
- Capacitat per seleccionar i aplicar eficaçment recursos i estratègies d'orientació

Competències específiques:

- Conèixer la realitat universitària i la seva problemàtica específica
- Conèixer de manera exhaustiva el Pla d'Estudis
- Analitzar els models d'aprenentatge dels estudiants universitaris i estratègies d'estudi per a la millora del rendiment
- Identificar les alternatives que s'ofereixen en relació a la formació continuada
- Identificar de les sortides professionals i conèixer les estratègies d'inserció en el mercat laboral.

Els continguts que caldrà treballar estan relacionats amb:

Orientació

- Conceptes bàsics en orientació i tutoria

Orientació acadèmica:

- La institució universitària: organigrama, serveis, beques, etc.
- El pla d'estudis.
- L'estudi i aprenentatge eficaç: hàbits i tècniques d'estudi
- Diferents estils d'aprenentatge
- Planificació del procés d'aprenentatge

Orientació personal:

- Reducció de l'ansietat davant situacions d'estrès.
- Les relacions interpersonals.
- La comunicació assertiva.
- Autoconeixement i Autoestima.
- Valors i actituds positives.

Orientació professional:

- La formació contínua: estudis de segon i tercer cicle, estudis a l'estranger, ...
- Anàlisi del mercat laboral.
- Competències professionals.
- Tècniques de recerca de feina.
- El projecte professional.

8. Serveis dels que es disposa

Becaris BACU:

- Facilitar informació específica de l'ensenyament en relació a:

Acadèmica:

- Cursos i seminaris que s'ofereixen dins i fora la universitat com a crèdits lliures
- Tràmits que cal realitzar per convalidar crèdits.
- Relació d'ensenyaments que es pot accedir a través de l'ensenyament que es cursa.

Beques:

- Tipologia de beques (públiques i privades), calendaris i característiques generals d'aquestes
- On cal dirigir-se físicament i per web per formalitzar la demanda de la beca

Habitatge:

- Servei d'habitatge de la URV: on cal dirigir-se físicament i per web per formalitzar la demanda de l'habitatge
- Altres recursos per trobar habitatge

Inserció laboral:

- Cursos i seminaris que s'ofereixen dins i fora la universitat
- On cal dirigir-se físicament i per web per buscar feina
- Models de currículums i cartes de presentació

Esport, relacions interculturals, premis, i altres serveis de la URV.

- Donar suport organitzatiu en els seminaris, jornades i activitats relacionades amb la tutoria.

Fundació URV:

Observatori:

- Conèixer la situació laboral dels titulats URV
- Realitzar un seguiment de l'evolució del mercat laboral
- Analitzar l'estat de cada àmbit Establir relació entre formació i demanda

9. Avaluació

L'avaluació és un element clau per a la millora dels processos i resultats. És per aquest motiu que resulta necessari sistematitzar un procés d'avaluació de manera que puguem extreure la informació necessària per poder-ne fer les valoracions pertinents i introduir els canvis que permetin la millora del procés de tutoria.

El procés d'avaluació del Pla d'Acció Tutorial inclourà tres moments claus: inicial (avaluació inicial), desenvolupament (avaluació del procés) i final (avaluació d'impacte). A continuació detallem en què consisteix cada un d'aquests moments.

9.1. AVALUACIÓ INICIAL

L'avaluació inicial tindrà com a objectiu conèixer les característiques principals dels alumnes que caldrà tutoritzar. De manera que el tutor pugui adaptar el procés de tutoria en funció d'aquestes.

L'instrument amb què s'avaluarà aquests aspectes serà un qüestionari de resposta múltiple (**fitxa de diagnòstic**). Aquest s'implementarà pels alumnes en la primera reunió de tutoria (abans de la matrícula del primer curs) a través de l'Espai Virtual de Tutoria.

9.2. AVALUACIÓ DEL PROCÉS

L'avaluació del procés ens ha de permetre identificar els punts dèbils de la tutoria durant la posada en pràctica de la mateixa. De manera que puguem reorientar el procés quan es cregui oportú.

Per a tal finalitat, els tutors compten amb una **fitxa de seguiment** que els permetrà enregistrar de manera àgil el desenvolupament de la tutoria, tant la individualitzada en un alumne com la col·lectiva en el grup d'alumnes. Aquesta fitxa s'emplenarà a través de l'Espai Virtual de Tutoria i permetrà al tutor generar informes per avaluar com s'està desenvolupant la tutoria.

9.3. AVALUACIÓ D'IMPACTE

A través de l'avaluació del producte caldrà valorar:

- **L'eficàcia:** a través d'un **qüestionari** que haurà de ser omplert per l'alumne i el tutor a través de l'Espai Virtual de Tutoria. S'avaluarà el nivell de compliment d'objectius plantejats, la satisfacció, utilitat i desenvolupament de la tutoria, utilitat de l'Espai Virtual, compliment d'expectatives, punts forts i punts a millorar.
- **L'efectivitat:** tenint en compte el rendiment acadèmic de l'alumne
- **L'eficiència:** valorant les despeses en relació amb els resultats obtinguts
- **L'impacte:** considerant els efectes no esperats.

10. Bibliografia

ADELL, J. (2000). Enseñanza online: elementos para la definición del rol del profesor. A: CABERO, J. (coord) (2000): **Las Nuevas Tecnologías para la mejora educativa**. Sevilla: KRONOS. p.351-371.

ALVAREZ ROJO, V.; LÁZARO, A. (coords.) (2002): Calidad de las Universidades y Orientación Universitaria. Málaga: Ed. ALJIVE

ÁLVAREZ GONZÁLEZ, M. (1999): Orientación Profesional. Barcelona: Ed. CEDECS.

ÁLVAREZ GONZÁLEZ, A.; BISQUERRA, R. (1996): Manual de orientación y tutoría. Vol.I. Barcelona: Ed. Praxis

ARGUÍS, R.; ARNAIZ, P; BÁEZ, C.; et al (2001): La acción tutorial. El alumnado toma la palabra. Barcelona: Ed. Laboratorio Educativo i Ed. GRAÓ.

CORIAT, M (ed.); ROMERO, A.; CHUNG, C.; et al (coords) (2002): Jornadas sobre tutoría y orientación. Granada: Ed. Universidad de Granada

ECHEVERRÍA, B.(2004): "Caminar en relación: Tutorías personalizadas en la universidad". En Letras de Deusto, vol. 34, nº 103. Abril-Junio 2004.

GISBERT, M. (2004): La formación del profesor para la sociedad del conocimiento. Tarragona: Ed. Universitat de Tarragona

GISBERT, M. (2000). El profesor del siglo XXI: de transmisor de contenidos a guía del ciberespacio. A: CABERO, J. (coord.): (2000): **Las Nuevas Tecnologías para la mejora educativa**. Sevilla: Ed. KRONOS. p. 315-330.

GISBERT, M.; LUFÍ, T.; FANDOS, M. (1999). El ciberprofesor: formador en la aldea global. Tarragona: Ed. Universitat Rovira i Virgili. [online]
<http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/3.htm>
Consultat: 21 de maig de 2003

ISUS, S.; ARNAIZ, P. (1998). 4a edició. La tutoría, organización y tareas. Barcelona: Ed. Graó.

ISUS, S. (1995): Orientación universitaria: de la Enseñanza Secundaria a la Universidad. Lleida: Ed. Universitat de Lleida.

JEDESKOG, G. (1999): Teachers and ICT. En ISAT- Conference in Dublin, July 27th – 31st 1999.

RAMÍREZ DIÉGUEZ, A. (2002): La orientación en la universidad: ámbitos de intervención, metas y objetivos, roles y funciones del orientador. Análisis de una estrategia de integración de la orientación en el currículum universitario. En: Álvarez Rojo, V. Y Lázaro Martínez, A (coord): **Calidad de las universidades y orientación universitaria**. Málaga: Ed. ALJIBE

RODRÍGUEZ ESPINAR, S. (Coord.); ÁLVAREZ, M.; ECHEVERRÍA, B.; MARÍN, M. A. (1993): Teoría y práctica de la orientación educativa. PPU. Barcelona.

SANCHO GIL, J.M. (2001): El sentido de las tutorías de asignaturas en la enseñanza universitaria. En: Romero Sarabia, A; Chung Serrano, C; Pérez Sanchez, M; et al (coord): **Jornadas sobre tutorías y orientación**. Granada: Ed. Universidad de Granada.

SALMERON, H.; LOPEZ, V.L. (coords.) (2000): Orientación educativa en las Universidades. Universidad de Granada: Ed. Grupo Editorial de Universidades.

ZABALZA, M.A. (2003). Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid: Ed. Narcea.

ZABALZA, M.A (2002): La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas. Madrid: Ed. Narcea

ANNEX 2. Guia per a l'estudiant: Preguntes Freqüents (Pla d'Acció Tutorial)



1. Què és la Tutoria Acadèmica?

Consisteix en disposar d'un suport continuat que doni resposta als problemes i necessitats relacionades amb la vida universitària de l'alumne.

Per aconseguir aquest suport, cada alumne disposa d'un tutor des de que comença fins que acaba la carrera.

Al llarg de la carrera aniràs tenint molts professors diferents que t'impartiran les assignatures, però un (el tutor) el tindràs durant tota la carrera com a punt de referència.

2. Per a què em pot ser útil la tutoria?

La tutoria em pot ser útil per a:

- Facilitar la vostra integració a la universitat i fomentar la participació en la vida universitària
- Orientar-vos per a l'elecció de les assignatures optatives i de lliure elecció
- Seguir i orientar el vostre procés d'aprenentatge per tal d'obtenir els millors resultats possibles
- Orientar-vos en la presa de decisions de caràcter acadèmic i detectar possibles problemes
- Donar-vos suport en la incorporació al món laboral

3. Com estan organitzades les tutories?

Les tutories que assistiràs estan organitzades amb tres tipus d'activitats:

- Tutories individuals: quan vulguis consultar al tutor temes de caràcter personal i individual. Les heu de sol·licitar vosaltres.
- Tutories en petit grup: per a temes de caràcter formatiu i informatiu on sigui necessari treballar en petit grup fomentant la vostra discussió i participació. Us indicarà el tutor quan és necessari assistir-hi, també podeu demanar-les.
- Seminaris/jornades: de caràcter formatiu i informatiu. El tutor us informará de quins són interessants d'assistir.

4. Qui és el meu tutor?

El tutor és un professor de la teva carrera, un professor amb coneixements en l'ensenyament dels alumnes que tutoritza.

5. Com s'assigna el tutor a cada alumne?

L'assignació és a l'atzar. En cas que hi hagi problemes d'enteniment entre un tutor i alumne existeix la possibilitat de sol·licitar un canvi.

6. Disposo d'alguna eina a través d'Internet que em faciliti el contacte amb el meu tutor?

Si, disposes de l'Espai Virtual de Tutoria. Aquest pretén facilitar-te la comunicació amb el tutor, acordar un dia i hora per a la tutoria i disposar d'informació important.

7. En quins moments és recomanable anar a les tutories?

Per a que la tutoria us ajudi en els punts citats en la pregunta "*En què em pot ser útil la tutoria?*" es recomanable anar a 5 tutories cada curs:

Abans de realitzar la matrícula	El tutor us aconsella sobre les assignatures de les quals es convenient matricular-vos i us informa sobre possible beques. Si ets alumne de primer curs, també t'informa sobre el Pla d'estudis (tipologia d'assignatures, crèdits, competències bàsiques, etc)
Inici de curs	Entre el tutor i l'alumne s'enfoca el nou curs, coneixent com cal preparar les matèries per treure'n el millor resultat. És un bon moment per treballar tècniques de comunicació, d'estudi, de presa de decisions, de treball en equip, etc.
Abans d'acabar semestre	Es realitza un seguiment de com porteu les matèries. És un bon moment per identificar i analitzar els propis punts forts i conèixer també els propis punts febles. Com també identificar possibles problemes o dificultats i solucionar-les.
Mitjans de curs	S'analitza els resultats obtinguts en l'avaluació del primer quadrimestre i es valora si és necessari replantejar el mètode de treball de l'alumne. Un cop superat el primer curs, es pot començar a treballar interessos professionals, mercat laboral, tècniques de recerca de feina, etc.
Abans d'acabar curs	Juntament amb el tutor, realitzeu un seguiment de com porteu les matèries del segon quadrimestre, analitzeu com ha anat el curs en general i realitzeu propostes de millora. Un cop superat el primer curs, podeu continuar treballant amb el tutor aspectes relacionats amb el vostre perfil professional. En cas que us interessi buscar una feina durant l'època d'estiu, el tutor també us pot facilitar els serveis on podeu sol·licitar-la.

A l'inici de cada curs, el tutor t'indicarà quan és bo que assisteixis a les tutories i què es treballarà en aquestes.

Annex 3. Guia del tutor



L'objectiu d'aquest document és facilitar unes pautes i orientacions que ajudin al tutor a desenvolupar la tutoria acadèmica.

1. Què és la Tutoria Acadèmica?

Un procés de suport permanent que dona resposta als problemes i necessitats relacionades amb la vida universitària de l'alumne, sobre tot en aquells moments en els quals ha de prendre decisions.

Per aconseguir aquest suport, cada alumne disposa d'un tutor acadèmic des de que comença fins que acaba la carrera.

Al llarg de la carrera l'alumne anirà tenint molts professors diferents que li impartiran les assignatures, però un, el tutor acadèmic, serà el seu punt de referència.

2. Finalitat del Pla d'Acció Tutorial:

Facilitar als alumnes totes les eines i ajuda necessària per tal que puguin assolir amb èxit tant les fites acadèmiques com personals i professionals que els planteja la universitat.

3. Quines accions ja es realitzen o podem realitzar per donar resposta a les necessitats dels alumnes?

Podem parlar de diferents tipus d'accions:

Tipus d'accions	Seminaris/jornades	Destinats a tots els alumnes que vulguin participar. Caràcter informatiu o formatiu.
	Tutories en grup	Quan sigui necessari transmetre la mateixa informació a tothom i treballar en petit grup fomentant la discussió i participació de l'alumne.
	Tutories personalitzades	Aspectes de caràcter personalitzat. Poden ser sol·licitades pel tutor o per l'alumne
	Altres	

4. Quins són els moments crítics per fer tutories?

Abans de realitzar la matrícula	El tutor aconsella sobre les assignatures de les quals es convenia matricular-se. Si es tracta amb alumnes de primer curs, també es convenia informar sobre el Pla d'estudis (tipologia d'assignatures, crèdits, competències bàsiques, etc.)
Inici de curs	Entre el tutor i l'alumne s'enfoca el nou curs, coneixent com cal preparar les matèries per treure'n el millor resultat. És un bon moment per treballar tècniques de comunicació, d'estudi, de presa de decisions, de treball en equip, etc.
Abans d'acabar semestre	Es realitza un seguiment de com porten les matèries. És un bon moment per identificar i analitzar els punts forts i conèixer també els punts febles de l'alumne. Com també identificar possibles problemes o dificultats i orientar per a solucionar-les.
Mitjans de curs	S'analitza els resultats obtinguts en l'avaluació del primer quadrimestre i es valora si és necessari replantejar el mètode de treball de l'alumne. Un cop superat el primer curs, es pot començar a treballar interessos professionals, mercat laboral, tècniques de recerca de feina, etc.

Abans d'acabar curs	Juntament amb l'alumne, es realitza un seguiment de com porten les matèries del segon quadrimestre, s'analitza com ha anat el curs en general i es realitza propostes de millora. Un cop superat el primer curs, cal començar a treballant aspectes relacionats amb el perfil professional dels alumnes.
----------------------------	---

De manera general, aquests moments solen coincidir amb els mesos:

Abans de matricula	Inici de curs	Abans d'acabar semestre	Mitjans de curs	Abans d'acabar curs
Juliol o setembre	Setembre	Desembre	Febrer	Maig

De totes maneres, algunes titulacions tenen una seqüència diferent a aquesta. Per aquest motiu resulta necessari adaptar la seqüència en funció de cada titulació, quan sigui el cas.

5. Cal considerar algun tema en especial en funció de si tinc alumnes de primer curs, alumnes que estan desenvolupant la carrera o bé alumnes que ja l'estan finalitzant?

Sí, en la següent taula es proposen els aspectes que caldria considerar de manera independent al perfil dels alumnes i també algunes indicacions que caldria emfatitzar en funció del perfil dels alumnes. Com es pot veure també està organitzat en funció dels moments esmentats en el punt anterior.

	Amb tots els alumnes	Què cal considerar a més a més si els alumnes...		
		Són de nou ingrés	Estan en el desenvolupament de la carrera	estan finalitzant la carrera
Abans de realitzar la matrícula	Orientar vers la matrícula Informar sobre possibles beques.	Informar sobre el Pla d'estudis (tipologia d'assignatures, crèdits, competències bàsiques, etc.) La bona realització de la primera tutoria és clau per a que l'alumne adquireixi una bona percepció de la tutoria i tingui interès per continuar assistint-hi.	Davant la varietat d'assignatures optatives, és important tenir en compte els interessos, motivacions i temps d'estudi dels alumnes	Possibilitat de realitzar pràctiques laborals
Inici de curs	Entre el tutor i l'alumne s'enfoca el nou curs, coneixent com cal preparar les matèries per treure'n el millor resultat. Cal deixar clar com es desenvoluparà la tutoria del curs. És un bon moment per treballar tècniques de comunicació, d'estudi, de presa de decisions, de treball en equip, etc.	Introduir la manera d'ensenyar i aprendre a la Universitat. Ajudar a planificar el treball autònom de l'alumne.	Cal començar a fer èmfasi a definir el projecte professional .I treballar competències transversals (habilitats comunicatives, resolució de problemes, treball en equip, etc.) encarades al món laboral.	Orientar sobre la importància i possibilitats de formació continua.
Abans d'acabar semestre	Es realitza un seguiment del nivell de preparació de les matèries. És un bon moment per a que l'alumne identifiqui i analitzi els propis punts forts i conèixer també els propis punts febles. Com també identificar possibles problemes o dificultats i orientar per a solucionar-los.	Detectar els principals problemes que es trobin i orientar-los vers la seva solució.	Començar a treballar interessos professionals, mercat laboral, tècniques de recerca de feina, etc.	Explorar possibilitats de feina i formació continuada.
Mitjans de curs	Analitzar els resultats obtinguts en l'avaluació del primer quadrimestre i valorar si és necessari replantejar el mètode de treball de l'alumne.	Aquesta anàlisi adquireix molta importància a primer curs, donat que pot definir la manera com treballarà durant la carrera.	L'alumne ha de conèixer les exigències del món laboral en quan al seu perfil professional. Analitzar els propis punts forts i febles.	Definició del propi currículum, preparació d'entrevistes i altres eines que facilitin l'accés al món laboral.
Abans d'acabar curs	Realitzar un seguiment del grau de preparació de les matèries del segon quadrimestre. Analitzar com ha anat el curs en general. Motivar per la realització de propostes de millora per part de l'alumne. Facilitar els serveis on es pot sol·licitar feina.	Identificar on han tingut la major part dels problemes. Propostes de millora.	Projecte professional.	Anàlisi de la trajectòria universitària i projeccions professionals.

6. Quins aspectes esdevenen claus des del punt de vista de l'alumne quan assisteix a una tutoria personalitzada?

Partint de l'estudi 1C1Q podem extreure alguns indicadors que ens poden ser d'utilitat per a desenvolupar la tutoria:

- Actitud del tutor:
 - L'alumne de nou ingrés percep positivament que el tutor prengui la iniciativa per a conèixer els alumnes (ja sigui presentant-se a l'aula i indicant quins alumnes tutoritza, o be buscant altres canals de comunicació)
 - L'alumne valora positivament que el tutor sigui una persona que s'interessa pels problemes dels alumne i que ajuda a buscar solucions.
 - L'alumne considera important l'actitud d'escolta del tutor. I valora negativament la possibilitat de percebre que el tutor l'està jutjant.

- Coneixements del tutor
 - L'alumne considera necessari que el tutor sigui professor de la titulació que cursa, de manera que disposi de coneixements de la titulació. Per altra banda, també valoren positivament tenir-lo com a professor donat que d'aquesta manera el coneixen i el tutor els coneix a ells. Consideren que aquest coneixement els pot proporcionar confiança.
 - L'alumne valora positivament que el tutor disposi d'informació i orienti sobre beques relacionades amb estudis a l'estranger, pràctiques a empreses del país i estrangers, etc.
 - L'alumne de nou ingrés valora positivament que el tutor l'ajudi i l'orienti a realitzar la matrícula correctament, com també que l'informi sobre la tipologia d'assignatures, crèdits lliures, etc.

7. Disposo d'alguna eina que em faciliti la gestió de la tutoria?

L'Espai Virtual de Tutoria ha estat dissenyat amb la finalitat de facilitar la comunicació amb l'alumne i la gestió de la tutoria.

En concret, aquest espai et permet:

- Disposar d'una visió longitudinal del rendiment de l'alumne des del moment de transició entre la etapa preuniversitària i l'accés a la universitat, fins el moment d'incorporar-se al món laboral.
- Accedir a una gamma d'informació que permeti desenvolupar una tutoria de qualitat
- Facilitar la gestió i seguiment de l'alumne
- Planificar reunions entre tutor i alumne
- Eines de comunicació
- Espai de treball compartit entre tutor-alumne i alumne-alumne

***ANNEX 4. Material de suport per concretar el PAT als diferents
ensenyaments (2004-05)***



Què és la Tutoria Acadèmica?

Un procés de suport permanent que dona resposta als problemes i necessitats relacionades amb la vida universitària de l'alumne, sobre tot en aquells moments en els quals ha de prendre decisions.

Per aconseguir aquest suport, cada alumne disposa d'un tutor acadèmic des de que comença fins que acaba la carrera.

Al llarg de la carrera l'alumne anirà tenint molts professors diferents que li impartiran les assignatures, però un, el tutor acadèmic, serà el seu punt de referència.

Finalitat del PAT:

Facilitar als alumnes totes les eines i ajuda necessària per tal que puguin assolir amb èxit tant les fites acadèmiques com personals i professionals que els planteja la universitat.

Objectius generals del PAT

- Facilitar la integració a la universitat.
- Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic.
- Orientar els alumnes en la resolució de tots aquells problemes relacionats amb la seva trajectòria acadèmica i amb la seva vida universitària.
- Facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'alumne

Necessitats relacionades amb el Pla d'Acció Tutorial (PAT) de l'alumnat d'XXX

Necessitats alumnes	
ACADÈMIQUES	• Prendre de manera autònoma i responsable la decisió de què estudiar i on
	• Participar activament de la tutoria
	• Realitzar la matrícula tenint en compte optativitat, itineraris, temps d'estudi, etc
	• Planificar el seu procés d'aprenentatge
	• Millorar el propi procés d'aprenentatge: <ul style="list-style-type: none"> - Avaluar el nivell de preparació de les matèries - Utilitzar estratègies orientades a la preparació de les matèries - Analitzar els resultats d'avaluacions anteriors i contrastar-ho amb expectatives - Prendre iniciatives pròpies orientades a la millora del procés d'aprenentatge
PERSONALS	• Adaptar-se a noves situacions
	• Detectar i solucionar els propis problemes i dificultats
	• Prendre decisions
	• Conèixer les pròpies potencialitats i punts febles
	• Identificar els propis interessos i motivacions
PROFESSIONALS	• Analitzar els propis interessos i expectatives professionals
	• Identificar els propis interessos i perspectives professionals
	• Relacionar els coneixements teòrics amb la pràctica professional
	• Conèixer i analitzar l'entorn laboral específic de la carrera (exigències, sortides professionals, contractes, etc.)
	• Definir el projecte professional
	• Desenvolupar eines que li facilitin l'accés al món laboral
	• Conèixer la importància de formació continua
• Conèixer les possibilitats de formació continua	
• Decidir quina formació continuada realitzar	

Quines accions ja es realitzen o podem realitzar per donar resposta a les necessitats dels alumnes?

Tipus d'accions	Seminaris/jornades	Destinats a tots els alumnes que vulguin participar. Caràcter informatiu o formatiu.
	Tutories en grup	Quan sigui necessari transmetre la mateixa informació a tothom i treballar en petit grup fomentant la discussió i participació de l'alumne.
	Tutories personalitzades	Aspectes de caràcter personalitzat. Poden ser sol·licitades pel tutor o per l'alumne
	Altres	

Quins són els moments crítics per fer tutories?

Abans de realitzar la matrícula	El tutor aconsella sobre les assignatures de les quals es convenient matricular-se. Si es tracta amb alumnes de primer curs, també es convenient informar sobre el Pla d'estudis (tipologia d'assignatures, crèdits, competències bàsiques, etc.)
Inici de curs	Entre el tutor i l'alumne s'enfoca el nou curs, coneixent com cal preparar les matèries per treure'n el millor resultat. És un bon moment per treballar tècniques de comunicació, d'estudi, de presa de decisions, de treball en equip, etc.
Abans d'acabar semestre	Es realitza un seguiment de com porten les matèries. És un bon moment per identificar i analitzar els punts forts i conèixer també els punts febles de l'alumne. Com també identificar possibles problemes o dificultats i orientar per a solucionar-les.
Mitjans de curs	S'analitza els resultats obtinguts en l'avaluació del primer quadrimestre i es valora si és necessari replantejar el mètode de treball de l'alumne. Un cop superat el primer curs, es pot començar a treballar interessos professionals, mercat laboral, tècniques de recerca de feina, etc.
Abans d'acabar curs	Juntament amb l'alumne, es realitza un seguiment de com porten les matèries del segon quadrimestre, s'analitza com ha anat el curs en general i es realitza propostes de millora. Un cop superat el primer curs, cal començar a treballant aspectes relacionats amb el perfil professional dels alumnes.

Cal considerar algun tema en especial en funció de si tinc alumnes de primer curs, alumnes que estan desenvolupant la carrera o bé alumnes que ja l'estan finalitzant?

Sí, en la següent taula es proposen els aspectes que caldria considerar de manera independent al perfil dels alumnes i també algunes indicacions que caldria emfatitzar en funció del perfil dels alumnes. Com es pot veure també està organitzat en funció dels moments esmentats en el punt anterior.

	Amb tots els alumnes	Què cal considerar a més a més si els alumnes...		
		Són de nou ingress	Estan en el desenvolupament de la carrera	estan finalitzant la carrera
Abans de realitzar la matrícula	Orientar vers la matrícula Informar sobre possibles beques.	Informar sobre el Pla d'estudis (tipologia d'assignatures, crèdits, competències bàsiques, etc.) La bona realització de la primera tutoria és clau per a que l'alumne adquireixi una bona percepció de la tutoria i tingui interès per continuar assistint-hi.	Davant la varietat d'assignatures optatives, és important tenir en compte els interessos, motivacions i temps d'estudi dels alumnes	Possibilitat de realitzar pràctiques laborals
Inici de curs	Entre el tutor i l'alumne s'enfoca el nou curs, coneixent com cal preparar les matèries per treure'n el millor resultat. Cal deixar clar com es desenvoluparà la tutoria del curs. És un bon moment per treballar tècniques de comunicació, d'estudi, de presa de decisions, de treball en equip, etc.	Introduir la manera d'ensenyar i aprendre a la Universitat. Ajudar a planificar el treball autònom de l'alumne.	Cal començar a fer èmfasi a definir el projecte professional .I treballar competències transversals (habilitats comunicatives, resolució de problemes, treball en equip, etc.) encarades al món laboral.	Orientar sobre la importància i possibilitats de formació continua.
Abans d'acabar semestre	Es realitza un seguiment del nivell de preparació de les matèries. És un bon moment per a que l'alumne identifiqui i analitzi els propis punts forts i conèixer també els propis punts febles. Com també identificar possibles problemes o dificultats i orientar per a solucionar-los.	Detectar els principals problemes que es trobin i orientar-los vers la seva solució.	Començar a treballar interessos professionals, mercat laboral, tècniques de recerca de feina, etc.	Explorar possibilitats de feina i formació continuada.
Mitjans de curs	Analitzar els resultats obtinguts en l'avaluació del primer quadrimestre i valorar si és necessari replantejar el mètode de treball de l'alumne.	Aquesta anàlisi adquireix molta importància a primer curs, donat que pot definir la manera com treballarà durant la carrera.	L'alumne ha de conèixer les exigències del món laboral en quan al seu perfil professional. Analitzar els propis punts forts i febles.	Definició del propi currículum, preparació d'entrevistes i altres eines que facilitin l'accés al món laboral.
Abans d'acabar curs	Realitzar un seguiment del grau de preparació de les matèries del segon quadrimestre. Analitzar com ha anat el curs en general. Motivar per la realització de propostes de millora per part de l'alumne.Facilitar els serveis on es pot sol·licitar feina.	Identificar on han tingut la major part dels problemes. Propostes de millora.	Projecte professional.	Anàlisi de la trajectòria universitària i projeccions professionals.

Com puc plantejar l'avaluació del PAT?

És necessari realitzar un seguiment al llarg de la seva aplicació i fer partícep d'aquesta avaluació a tots els participants (tutors/es i estudiants).

ANNEX 5. PLANTILLA PER CONCRETAR EL PLA D'ACCIÓ TUTORIAL A GRAUS I MÀSTERS



1. Destinataris: Característiques de la Titulació i perfil dels alumnes

--

2. Anàlisi de necessitats/millores

Acadèmiques Personals/socials Professionals

3. Metes i objectius i de la tutoria

--

4. Agents

Coordinador Tutors Alumnes-mentors Alumnes

5. Model organitzatiu

Estructura/dependència

6. Continguts

Acadèmics Personals/socials Professionals (competències)

7. Metodologia

Tipus d'activitat Modalitat

8. Seqüència i planificació

Moments claus Fer referència al quadre de planificació (annex1)
--

Moments de la tutoria	Quins objectius té la tutoria ...		
	<i>Si estic a primer curs?</i>	<i>Si estic a la meitat de la titulació (Cursos intermedis)?</i>	<i>Si estic acabant la titulació (últim curs)?</i>
1. Prematrícula			
2. Inici de curs (setembre)			
3. Mitjans de curs (desembre)			
4. Inici segon semestre (febrer)			
5. Final de curs (abans d'acabar el període lectiu: principis maig)			

9. Recursos

--

10. Seguiment i avaluació del procés de tutoria

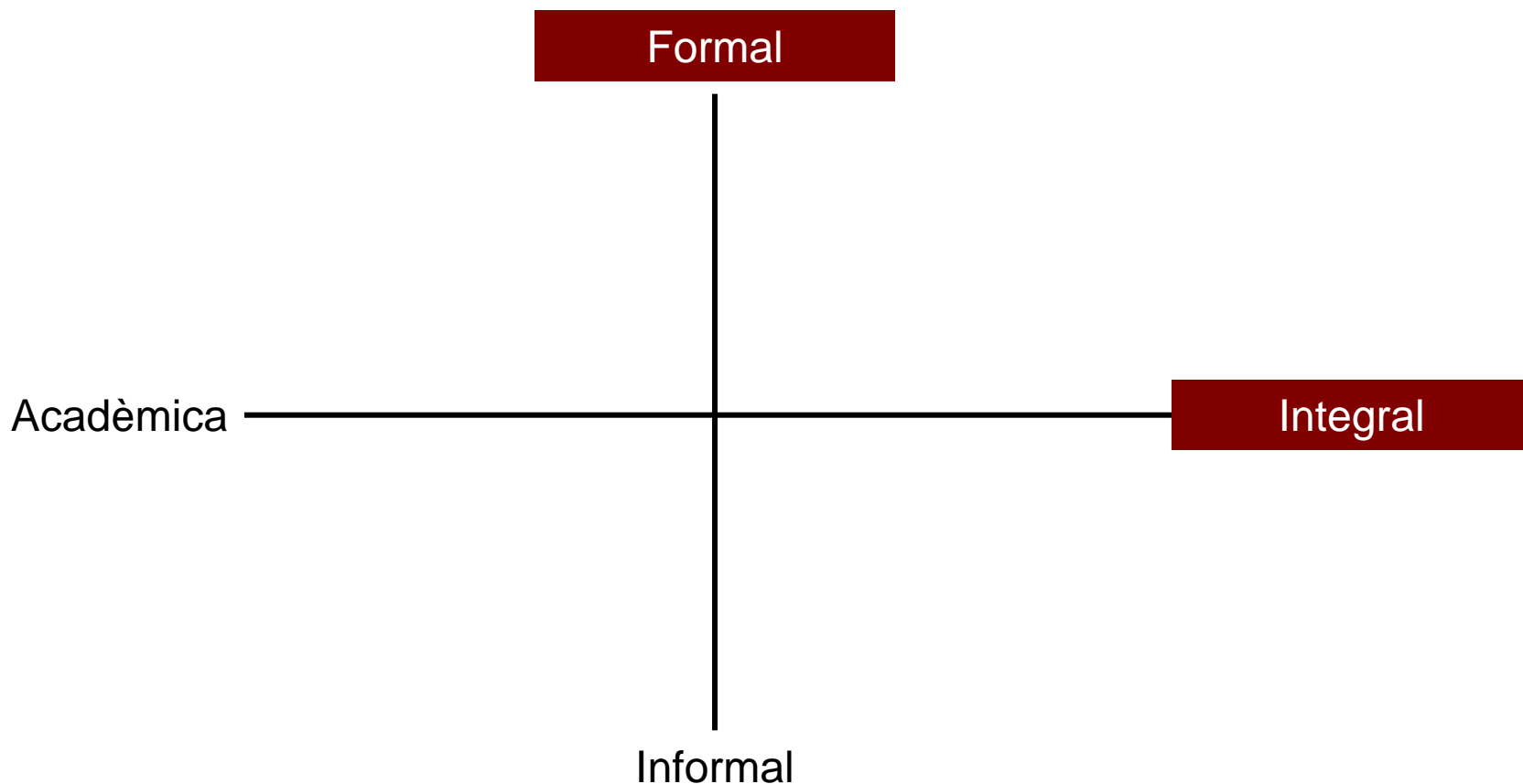
Reunions trimestrals/ anuals Informes Qüestionaris
--

FORMACIÓ DE TUTORS DE GRAU

TUTORIA



CONCEPTE DE TUTORIA / MENTORIA



CONCEPTE DE TUTORIA / MENTORIA

Tutoria/Mentoria

- ✓ “Relació establerta entre un “sènior” (tutor/mentor), i un altre individu amb menys experiència (alumne/mentoritzat), amb l'objectiu de facilitar i desenvolupar les habilitats, coneixements, confiança i socialització del segon, incrementant així les seves possibilitats d'èxit (Single i Muller, 1999)

Comunicació a través de l'ordinador

- ✓ “e-mentoria o e-tutoria”

CONCEPTE DE TUTORIA / MENTORIA

- Procés planificat i formal
- Procés de caràcter formatiu, orientador e integral
- Desenvolupat per docents
- Acompanyament dels alumnes al llarg de la trajectòria universitària, de manera transversal a les matèries i cursos.
- Èmfasis en períodes de transició i presa de decisions
- Ús de les TIC per a la comunicació, gestió i desenvolupament de la tutoria

QUÈ NO ÉS TUTORIA	QUÈ ÉS TUTORIA
Solament informació	Orientació, la informació en forma part.
Protecció de l'alumne	Acompanyament i orientació per aconseguir autonomia de l'alumne
Tenir com a objecte repassar matèries. El professor tutor com a professor particular	A nivell acadèmic, la tutoria pot orientar els processos d'estudi dels estudiants Pot orientar en l'itinerari curricular.
Servei específic de psicologia o psiquiatria	El professor tutor pot orientar en relació al treball de l'estudiant, món laboral i aspectes personals. Cal ser conscient de les pròpies possibilitats com a orientador. Algunes dificultats i problemes són prou complexos per derivar-los serveis específics.
Responsable dels èxits i fracassos dels alumnes	Estratègia per facilitar l'èxit. Els estudiants cal que es responsabilitzin dels seus propis aprenentatges.

EL/LA TUTOR/A

QUÈ NO ÉS?	QUÈ ÉS?
No és Psicòleg	Però sí que pot veure si hi ha algun problema complex i fer la derivació pertinent. No s'ha de subestimar l'habilitat d'ajudar; en molts casos, una escolta atenta és el més útil.
No ha de solucionar tots els problemes de l'alumne	Però sí que coneix millor que l'alumne la institució i probablement podrà informar de quin és el servei al que es pot dirigir o quins són els procediments que es poden seguir.
Tampoc ha de saber quina és la millor decisió	Però sí que pot facilitar l'anàlisi de la situació per part de l'alumne i el procés de presa de decisions.
	Disposarà d'informació interessant aportada pels alumnes. Aquesta informació pot ajudar a millorar aspectes de la pròpia titulació.

— OBJECTIUS DE LA TUTORIA

- Facilitar la integració a la universitat.
- Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic.
- Orientar els alumnes en la resolució de tots aquells problemes relacionats amb la seva trajectòria acadèmica i amb la seva vida universitària.
- Facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'alumne

ESTRATÈGIES PER A LA COMUNICACIÓ VIRTUAL

- Repetir algun aspecte del que ha dit l'alumne
- Les preguntes tancades que requereixen un si/no o una resposta curta s'utilitza normalment per a centrar-se en temes molt específics
- Les preguntes obertes (per ex.: "Què passaria en el cas de...?", "Quin és el teu punt de vista?", etc.) no tenen límit de resposta i encoratgen a les persones a parlar
- Evitar preguntar massa o donar la sensació que estàs realitzant un interrogatori
- Llenguatge precís
- No usar excessivament signes de puntuació (!!!???) o PARAULES AMB MAJÚSCULA
- Ús de smiles/icones gestuals per manifestar ànims, alegria, preocupació, broma, etc.
- Evitar excessius formalismes en les salutacions
- Donar resposta abans de 24h. Caldrà informar a l'alumne en quan de temps pots tardar en respondre, si existeix algun dia en que pot ser més fàcil localitzar-te o altres paràmetres de comunicació

ESTRATÈGIES PER A LA COMUNICACIÓ EN LA E-TUTORIA

- Utilitzar un to **amistós** sense formalisme, sense deixar que l'alumne et transmeti la seva ansietat.
- Evita **jutjar** i realitzar comentaris de valor, tampoc buscar solucions ràpides.
- Treballa des de l'**empatia**, posa exemples de les teves experiències passades però evitant posar missatges del tipus “doncs a mi em va passar una cosa pitjor”
- Estar atent a **actituds negatives**, per exemple: “*si no hagués pres aquesta decisió*”, “*sempre em passa el dolent a mi*”, “*no serveixo per estudiar*”; “*em sento culpable per no estudiar tot el que podria*”. Pots **parafrasejar** l'alumne, demanar-li que et doni un exemple d'un cas e el que es va equivocar pensant així o de com va resoldre un problema al passat, que es plantegi que és el pitjor que li podria passar, etc. En definitiva, **desdramatizar**

ESTRATÈGIES PER A LA COMUNICACIÓN EN LA E-TUTORIA

- Deixar espai per a que l'alumne s'**expressi**.
- **Reformular** els “hauria” i “he de” per “puc o faré”
- Ajudar a identificar **fonts d'estrès**: Per què et sents així? A qui li pot afectar? És justa aquesta expectativa? Com pots afrontar un problema en concret?
- Si sents que com a tutor no pots ajudar, **derivar a** l'alumne a un servei o professional competent explicant perquè li pot ser d'utilitat i oferir contacte futur amb l'alumne.
- No subestimis la teva habilitat per **ajudar**. En molts casos, una oïda atenta és lo més útil.

DADES		TUTORIES	OBJECTIUS
Inici de curs	Fòrum de benvinguda	Presentar-se el tutor i el funcionament de la tutoria. Conèixer l'alumne.	
Mitjans 1er q.	Fòrum de seguiment	Facilitar la comunicació amb el tutor.	
	Fòrum recordatori	Orientar en la planificació i dedicació.	
Finals 1er q.	Tutoria presencial en petit grup	Seguiment Facilitar la comunicació amb el tutor.	
Mitjans 2n q.	Fòrum: recordatori de la següent tutoria presencial		
Finals 2n q.	Tutoria presencial en petit grup	Valorar el nivell d'adquisició de competències durant el primer curs. Reflexionar en relació als propis punts forts i febles que afecten als estudis.	
Previ matrícula	Tutoria presencial en petit grup (de matrícula de 2n)	Orientar acadèmicament vers la matrícula.	

Per a més informació:

sogues.montserrat@urv.cat

Unitat de Suport Metodològic
Servei de Recursos Educatius

FORMACIÓ TUTORS DE MÀSTER

TUTORIA A MASTERS



La Orientació com a tema transversal en la formació universitària oberta a Europa i al món

“Una gama de actividades que capacita a los ciudadanos de cualquier edad y en cualquier momento de sus vidas a determinar sus capacidades e intereses, a adoptar decisiones educativas, de formación y de empleo, y a gestionar su aprendizaje y la trayectoria individual de sus vidas en cuanto al aprendizaje, el trabajo y otras cuestiones en las que se adquieren o se utilizan competencias. (...)

Entre dichas actividades se incluyen la información y el asesoramiento, los consejos, la evaluación de competencia, la tutoría, la recomendación, la enseñanza de la toma de decisiones y las capacidades de gestión de carrera.”

Fortalecimiento de las Políticas, Sistemas y Prácticas en Materia de Orientación Permanente en Europa (Consejo Europeo, 2004)

- Qualificació global molt positiva als estudis de doctorat per part dels estudiants. D'altra banda, remarca dos aspectes força susceptibles de millora com la **introducció als estudis de doctorat i la supervisió**.

Estudi Europeu “International Mirror for Postgraduate Students” (IMPS) (AQU,2005)

- **Oferir coneixements i aptituds sòlids no només perquè els alumnes puguin treballar en el camp de la investigació, sinó per afavorir-ne la integració en el mercat de treball; cal ajudar els estudiants de doctorat a planificar les seves sortides professionals des del primer moment.**

Grup de Treball d'Estudis de Doctorat del Ministeri d'Educació i equip d'avaluació de FINHEEC

Concepte

- Proceso de carácter formativo, orientador e integral.
- Desarrollado por los docentes del master.
- Finalidad de orientar a los alumnos en su proceso formativo.
- Se basa en el acompañamiento de los alumnos por parte de un tutor des del moment prèvi a l'inci del master hasta que el finalitzen
- Son fundamentales aquellos momentos en los que el alumnos ha de tomar decisiones.
- Se diferencia de la atención personalizada de cada materia por su carácter transversal a las diferentes materias y cursos.

Com a estratègia

<i>Necessitats alumnes</i>	
A CADEMIQUES	<ul style="list-style-type: none">• Seleccionar l'itinerari formatiu segons els seus interessos personals i professionals.
	<ul style="list-style-type: none">• Planificar el seu procés formatiu d'acord amb la situació personal, familiar i professional
	<ul style="list-style-type: none">• Desenvolupar un procés d'aprenentatge òptim i eficient
PERSONALS	<ul style="list-style-type: none">• Adaptar-se a noves situacions
	<ul style="list-style-type: none">• Detectar i solucionar els propis problemes i dificultats• Prendre decisions
	<ul style="list-style-type: none">• Conèixer i analitzar les pròpies potencialitats i punts febles
PROFESSIONALS	<ul style="list-style-type: none">• Analitzar els propis interessos i expectatives professionals
	<ul style="list-style-type: none">• Transferir els aprenentatge del Master a la realitat professional
	<ul style="list-style-type: none">• Conèixer i analitzar l'entorn laboral específic que ofereix el Master (exigències, sortides professionals, contractes, etc.)
	<ul style="list-style-type: none">• Definir el projecte professional
	<ul style="list-style-type: none">• Desenvolupar eines que li facilitin l'accés al món laboral
	<ul style="list-style-type: none">• Conèixer les possibilitats de formació continua

Objectius específics

- Conèixer el perfil professional i formatiu de l'alumne, com també els seus interessos, motivacions i expectatives
- Orientar vers l'especialització i l'itinerari formatiu.
- Orientar en el disseny, desenvolupament i presentació/defensa del projecte.
- Detectar possibles problemes acadèmics i orientar per a la seva solució.
- Replantejar, si és necessari, el mètode de treball de l'alumne.
- Orientar vers les possibilitats de formació continuada.
- Facilitar el coneixement dels punts forts i febles de l'alumne situant-lo en un context professional determinat.
- Facilitar l'anàlisi del nivell d'adquisició i desenvolupament de les competències que pretén desenvolupar el Master.
- Orientar en l'anàlisi i definició del projecte personal i professional de l'alumne.

Agents

- Coordinador: responsable del Pla d'Acció Tutorial i orientació acadèmica del master. Ha de vetllar per la coherència i pel desenvolupament correcte de la tutoria. També serà l'encarregat, a la vegada, de coordinar tots els tutors de l'ensenyament
- Tutor: és la persona responsable de realitzar les tutories al grup d'alumnes tutorat. El tutor pot estar relacionat amb la figura de tutor de pràctiques (en masters amb perfil professionalitzador) o amb el tutor de projecte (en els masters amb perfil investigador).
- També es podria comptar amb la figura del tutor de matrícula, el qual tindria la funció específica d'orientar en l'itinerari formatiu i especialització durant la primera matrícula
- Alumnes: alumne del màster i receptor de les tutories. Té la responsabilitat de participar activament a les mateixes

Metodologia

Tipo de actividades

Seminarios	Destinados a todos los alumnos que quieran participar. Carácter informativo o formativo
Tutorías de grupo	Cuando sea necesario transmitir la misma información a todos y trabajar en pequeño grupo fomentando la discusión y participación del alumnado.
Tutorías personalizadas	Aspectos de carácter personal. Pueden ser solicitadas por el tutor o por el alumno

Modalidad

Cara a cara	En un espacio condicionado
Virtual	A través de la Herramienta Virtual de Tutoría: herramientas de comunicación y seguimiento (chat, forum, despacho virtual)

Seqüència i Planificació

- Matrícula/itinerari formatiu: per tal d'orientar acadèmicament a l'alumne des d'un primer moment en funció dels seus interessos i perfil acadèmic i/o professional.
- Inici/desenvolupament/finalització de projecte: selecció, disseny, recollida, anàlisi i presentació de resultats. Competències transversals, aprofundiment, optimització de l'aprenentatge i transferència a la vida professional.
- Pràctiques en el cas dels màsters amb perfil professionalitzador: selecció del lloc de pràctiques i/o línia del projecte d'investigació. Adaptació i aprofitament
- Mobilitat: Selecció de la destinació, adaptació i aprofitament

Tutoria Acadèmica per a Màsters

Seqüència i Planificació

MOMENTS DE LA TUTORIA EN RELACIO AL DESENVOLUPAMENT DEL MASTER				
Inici	Desenvolupament			
Abans de matrícula	Inici de Projectes	Desenvolupament del projecte	Fi del projecte	
OBJECTIUS CONCRETS DE LA TUTORIA	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer el perfil professional i formatiu de l'alumne - Conèixer interessos, motivacions i expectatives en quan al màster - Orientar vers l'especialització i la matrícula - Revisar i orientar vers l'itinerari formatiu 	Orientar en: <ul style="list-style-type: none"> - la selecció del tema d'interès - a planificació del treball de l'alumne 	Orientar en: <ul style="list-style-type: none"> - el disseny del projecte - en la recollida, anàlisi, presentació i defensa de resultats 	Orientar per la defensa i exposició de resultats
		Inici de Pràctiques	Desenvolupament pràctiques	Finalització
		Selecció Adaptació	Aprofitament	Aprofitament
		Mobilitat		
		Orientar en la selecció de la destinació, adaptació i aprofitament		
		<ul style="list-style-type: none"> - Detectar possibles problemes acadèmics i orientar per a la seva solució. - Replantejar, si és necessari, el mètode de treball de l'alumne. - Orientar en l'anàlisi i definició del projecte professional de l'alumne - Orientar vers les possibilitats de formació continuada - Facilitar el coneixement i el valor dels punts forts i febles de l'alumne situant-lo en un context professional determinat - Facilitar l'anàlisi del nivell d'adquisició i desenvolupament de les competències que pretén desenvolupar el màster. 		

Protocols per a la tutoria virtual de masters

Abans de matricula	Enviament de missatge electrònic: <ul style="list-style-type: none">- Presentació- Agraïment per la confiança i interès- Comentar la <u>informació que s'envia</u>, (adjunta o per enllaç web). Informació sobre línies, matèries, pagament, etc.- Expressar la importància de conèixer expectatives i motivacions de l'alumne per la selecció del seu itinerari formatiu i sol·licitar el <u>full d'interessos</u> emplenat, indicant la data de lliurament.- Expressar que s'espera que aquest master compleixi amb les expectatives dipositades.- Oferiment de la disposició del tutor, en cas de tenir qualsevol dubte.
	Rebuda del full d'interessos per part de l'alumne

Tutoria Acadèmica per a Màsters

Protocols per a la tutoria virtual de masters

Matrícula	Enviament de missatge electrònic: <ul style="list-style-type: none">- Confirmació de la rebuda del full d'interessos- <u>Orientació en la matrícula</u> fent referència a les característiques de l'alumne.- Concretar les <u>dates</u> en què ha de realitzar la matrícula i pagament- Oferiment de la disposició del tutor, en cas de tenir qualsevol dubte. Rebuda de la matrícula per part de l'alumne
Després Matrícula	Enviament de missatge electrònic: <ul style="list-style-type: none">- <u>Confirmació</u> de la rebuda de la matrícula i pagament- Informació sobre <u>dates</u> concretes d'inici de les matèries- Informació sobre la realització d'un curs d'ús de l'entorn virtual de formació

Protocols per a la tutoria virtual de masters

Inici de projecte	Enviament de missatge: Facilitar la selecció del tema d'interès i la planificació del treball de l'alumne: <ul style="list-style-type: none">- Presentar els diferents temes i facilitar la informació necessària (enviar <u>guia de projecte</u>)- Indicar quins aspectes tenen d'interessants en relació als interessos dels alumnes- Presentar un cronograma general- Demanar resposta del tema d'interès i dubtes per part dels alumnes.- Oferiment de la disposició del tutor, en cas de tenir qualsevol dubte.
	Interacció amb alumnes: Orientar en la selecció de projecte Resoldre dubtes
	Enviament de missatge: Sol·licitar tema de projecte i cronograma
	Enviament de tema de projecte i cronograma per part dels alumnes

Tutoria Acadèmica per a Màsters

— Protocols per a la tutoria virtual de masters

Desenvolupament de projecte	Interacció amb alumnes: <ul style="list-style-type: none">- Orientar sobre el disseny del projecte- Orientar en la recollida, anàlisi de dades- Seguiment i resoldre dubtes- Projecció professional i transferibilitat
Fi del projecte	Enviament de missatge: <ul style="list-style-type: none">- Orientar en la presentació i defensa de resultats

— Protocols per a la tutoria virtual de masters

Inici de pràctiques	Enviament de missatge: <ul style="list-style-type: none">- Objectiu de les pràctiques- Informació sobre selecció, sol·licitud i desenvolupament (enviament d'una <u>guia de pràctiques</u>)- Indicar quins aspectes tenen d'interessants cada lloc de pràctiques en relació als interessos dels alumnes- Informació de dates clau
	Interacció amb alumnes: <p>Orientar en la selecció de practiques</p> <p>Resoldre dubtes</p>

— Protocols per a la tutoria virtual de masters

Desenvolupament de pràctiques	Interacció amb alumnes (fòrums/ correu e- /altres) Orientar en quan a adaptació i aprofitament de pràctiques Reflexió i debat en torn a l'experiència del pràcticum i desenvolupament de competències Reflexió i debat en front els punts forts i febles de l'alumne situant-lo en un context professional determinat (autoestima i rol professional) Seguiment i avaluació
--------------------------------------	--

Tutoria Acadèmica per a Màsters

— Protocols per a la tutoria virtual de masters

mobilitat

— Protocols per a la tutoria virtual de masters

Transversal

- Detectar possibles problemes acadèmics i orientar per a la seva solució.
- Replantejar, si és necessari, el mètode de treball de l'alumne.
- Orientar en l'anàlisi i definició del projecte professional de l'alumne
- Orientar vers les possibilitats de formació continuada
- Facilitar el coneixement i el valor dels punts forts i febles de l'alumne situant-lo en un context professional determinat
- Facilitar l'anàlisi del nivell d'adquisició i desenvolupament de les competències que pretén desenvolupar el master.

**ANNEX 8. PROTOCOLS PER A L'ACTIVACIÓ DE LA COMUNICACIÓ AMB
L'ESTUDIANT (MÀSTER EN TECNOLOGIA EDUCATIVA)**

Maig 2007

Abans del dia 10 de maig:

- Enviar un missatge al fòrum notícies preguntant com tenen el projecte. Enviar-los la guia d'elaboració de projectes i recordar que també la tenen disponible a l'espai de coordinació del projecte.
- Al mateix missatge demanar que abans del 28 de maig han d'haver enviat una proposta d'objectius i la justificació de per què han escollit aquests objectius. NO fa falta que sigui una justificació teòrica, ha de ser un missatge informal per a que el tutor entengui cap a on es vol dirigir l'alumne.

Exemple:

“Hola a tod@s,

Me dirijo a vosotr@s para saber como lleváis vuestro proyecto y si habéis tenido alguna dificultad hasta el momento.

Algunos de vosotros aún no me habéis enviado los objetivos (en caso que hagáis una investigación cualitativa) o hipótesis (en caso que hagáis una investigación cuantitativa) que os planteáis en el proyecto. Sería bueno que antes del 28 de mayo me enviarais una propuesta de objetivos y una pequeña justificación del porqué habéis escogido los objetivos pertinentes.

Con una página donde me indiquéis los objetivos y el por qué os planteáis estos objetivos por ahora es suficiente. Una vez realizado este paso iréis detallando otros pasos del proyecto.

*Para tener una idea global de cómo tendréis que plantear todo el proyecto podéis leer el documento: **Guía proyecto de master.doc**. Os envío el documento, pero también podéis consultarlo en el espacio de coordinación.”*

Espero recibir vuestros objetivos y justificación pronto. Y si tenéis alguna duda al respeto no dudéis en contactar con migo.

*Saludos,
.....”*

Abans del 18 de maig

- Si no s'ha rebut cap dubte per part dels alumnes o cap d'ells ha fet una intervenció, caldria enviar un missatge per assegurar-nos que tot va bé.

Exemple:

“Hola de nuevo,

Como no he recibido ninguna consulta respecto el proyecto, imagino que estáis trabajando en la definición de objetivos y su justificación.

Estamos en contacto?!

.....”

Abans i després del 28 de maig

- Si l'alumne no sap quins objectius es pot plantejar, se li pot fer algunes preguntes per a que les vagi resolent ell:

Exemple:

*“Hola Josue,
En relación a tus dudas, entiendo que no tienes claro en qué contexto puedes centrarte y qué objetivos plantearte.*

Quizá pueda servirte observar tu entorno laboral, en relación a este podrías presentar alguna propuesta donde las TIC tuvieran un papel importante?

Si tu entorno laboral no te interesa y te gustaría definir un proyecto en un contexto nuevo, este puede ser muy variado, por ejemplo....

Tienes alguna idea? Aunque no sepas como puede llegar a concretarse no pasa nada. El primer ejercicio es explicitar tu idea, luego ya iremos concretando.

Espero noticias tuyas en breve. Ánimos!”

- Si rebem la proposta d'objectius i justificació dels alumnes, respondre abans de 24 hores. Si veiem que no tenim temps en 24h de revisar la proposta els indiquem que ens ho mirarem.

Exemple:

“Hola Yosune,

Muchas gracias por tu propuesta. Me la miraré ~~y antes de 6 días~~ te comentaré qué me parece.

*Saludos,
....”*

- Si al 29 de maig no hem rebut la major part de les propostes, enviar un missatge al fòrum de notícies als alumnes. Si són una minoria els que no han enviat la proposta, enviar-los un missatge personalitzat.

Exemple:

*“Hola a tod@s,
El día 28 os había propuesto la entrega de los objetivos de vuestro proyecto y su justificación. Solamente he recibido x propuestas.*

Es importante trabajar de manera continuada para ir desarrollando el proyecto, por este motivo os pediría que esta semana me enviarais la propuesta para continuar avanzando de manera gradual. Si tenéis alguna duda en relación al planteamiento de los objetivos no dudéis en preguntármela.”

Saludos,

....”

Abans de 6 dies d’haver rebut la proposta de l’alumne

- Abans de 6 dies d’haver rebut la proposta de l’alumne enviar-li la revisió. En fer aquesta revisió podem utilitzar “l’efecte bumerang” si és necessari: comentar un aspecte positiu, comentar un aspecte a millorar, acabar comentant un aspecte positiu i propostes per a continuar treballant.

Exemple:

“*Hola Yosune,*

He leído tu propuesta, en relación a ésta comentarte que me parece una idea muy actual y novedosa. Los objetivos están bien definidos, pero veo que quizá te estés planteando demasiados.

Es mejor que te plantees menos objetivos y que puedas concretar mucho más uno de ellos.

Por otra parte, la justificación que realizas la encuentro muy interesante y no ha sido difícil entender tu propuesta.

A partir de ahora deberás continuar trabando en la siguiente línea:

- 1. Prioriza dos objetivos*
- 2. Detalla sub-objetivos*
- 3. Lee 4 artículos de estudios relacionados con el tema que propones*
- 4. Haz una tabla con: Autor, título del estudio, año de publicación y resultados*

Es importante que realices esta tabla por que te permitirá definir las variables que tendrás que analizar.

Así pues, espero esta tabla antes del 20 de junio.

Saludos y buen trabajo!

....”

Abans del 6 de juny

- Si s’han revisat la major part de les propostes, enviar un missatge general al fòrum de notícies per indicar com han de continuar avançant.

Exemple:

Hola de nuevo,

Estos días he ido revisando vuestras propuestas. A nivel general quería comentaros que habéis hecho un buen trabajo y os quiero animar a continuar!

De manera personalizada os he ido comentando como tenéis que avanzar. Así que espero que cada uno de vosotros vayáis avanzando. Si tenéis dudas sabéis que podéis contactar con migo.

Saludos,

....”

Entre el 10 i el 15 de juny

- Si no s'ha rebut cap dubte per part dels alumnes o cap d'ells ha fet una intervenció, caldria enviar un missatge per assegurar-nos que tot va bé.

Exemple:

*“Hola de nuevo,
Como no he recibido ninguna consulta respecto el proyecto, imagino que estáis trabajando en la definición de objetivos y su justificación.
Estamos en contacto?!
.....”*

Abans del 16 de juny:

- Enviar un missatge al fòrum notícies recordant que la data límit per lliurar la taula resum dels estudis és el 20 de juny.

Exemple:

*“Saludos,
Como lleváis el trabajo? Sólo quería recordaros que el día 20 de junio deberías de enviarme la tabla con los resultados de 4 estudios relacionados con vuestro proyecto.
...”*

Abans i després del 20 de juny:

- Si rebem la l'activitat dels alumnes, respondre abans de 24 hores. Si veiem que no tenim temps en 24h de revisar la proposta els indiquem que ens ho mirarem i els direm quelcom abans de 6 dies.
- Seguir la mateixa dinàmica que en la primera activitat.

Entre el 25 i 30 de juny

- Demanar als alumnes els següents passos per avançar amb el projecte. Ho han de lliurar el 15 de juliol:
 1. Identificar i definir variables
 2. Seleccionar mètodes i tècniques de recollida de dades (Identificació de població i mostra (paradigma quantitatiu); selecció de participants (paradigma qualitatiu)).
 3. Dissenyar el procediment de recollida de dades.

Exemple:

“Hola de nuevo,

La tabla que habéis realizado sobre 4 estudios relacionados con vuestro proyecto os tiene que servir para:

- *Identificar las variables que vais a tener en cuenta en vuestro proyecto*
- *Seleccionar los métodos y técnicas más adecuadas para la recogida de datos (recordad que si os ubicáis en un paradigma cuantitativo tendréis que identificar la población y la muestra. Si os ubicáis en un paradigma cualitativo tendréis que seleccionar los participantes.*
- *Diseñar el procedimiento de recogida de datos, es decir que pasos vais a seguir para recogerlos.*

Así pues, antes del 15 de julio espero que me enviéis estos tres puntos.

Saludos y ánimos!”

Abans i després del 15 de juliol:

- Seguir la mateixa dinàmica de recordatori de lliurament d'activitat i data.
- Seguir la mateixa dinàmica de revisió

20 de juliol:

Enviar un missatge al fòrum de notícies per demanar als alumnes que donin forma de projecte a les diferents activitats que han anat realitzant. Recordar l'índex que ha de tenir un projecte i animar a que acabin.

Saludos!

Habéis hecho un gran trabajo y casi ya tenéis todos los elementos definidos para presentar el proyecto.

A partir de ahora deberías:

- *Definir como analizaréis los datos*
- *Dar orden a todo el trabajo realizado y mejorar la contextualización teórica. Para ello será necesario:*

1. *Definición del problema -por qué he escogido los objetivos/hipótesis- (hecho! pero es necesario actualizarlo): Abrid el archivo donde habías puesto la pequeña justificación de los objetivos planteados. Releéros la y actualizarla con los conocimientos que habéis ido desarrollando al largo de este proceso.*
2. *Contextualización teórica. Mirad de relacionar lo que habéis propuesto con lo que habéis leído de teoría (la tabla de los estudios os servirá para hacer una contextualización teórica)*
3. *Objetivos o hipótesis (hecho!)*
4. *Paradigma*
5. *Variables (hecho!)*
6. *Métodos y Técnicas para recogida de datos (hecho!)*
7. *Procedimiento de recogida de datos (hecho!)*
8. *Diseño del análisis de datos (por hacer!!!)*

Espero que con todo esto podáis entregarme el proyecto el día 5 de septiembre. Así podremos hacer una primera revisión y que nos dé tiempo a mejorarlo en caso que sea necesarios.

Estoy segura que vais a hacer un gran proyecto. Si habéis podido seguir el ritmo que os he propuesto tenéis hecha la mayor parte de la tarea. Si no habéis podido seguir, no os desaniméis tenéis un mes para trabajar intensivamente, aprovechadlo! Estoy segura que podéis entregar un buen proyecto.

*Saludos!
....”*

A partir de 1 de setembre

- Seguir la mateixa dinàmica de recordatori de lliurament d'activitat i data.
- Seguir la mateixa dinàmica de revisió

15 de setembre

- Enviar un missatge per donar algunes indicacions per a fer una bona presentació i calmar possibles nervis.

Exemple:

“Hola a tod@s,

Pronto tendréis que presentar el proyecto, esta presentación será por videoconferencia. Estoy seguro que haréis una buena presentación.

Por si acaso os fuera de utilidad, os doy algunas indicaciones para realizar la presentación:

- *Hablad despacio*
- *Si utilizáis una presentación de powerpoint, intentad que no haya mucho texto ni excesivos efectos de animación en cada diapositiva.*
- *El lenguaje escrito de las diapositivas debe de ser concreto y claro. Evitad ambigüedades.*
- *El uso de esquemas, tablas, mapa conceptuales puede ayudar a vuestro discurso y además es mucho más visual para el oyente.*
- *A nivel de protocolos:*
 - o *No olvidéis presentaros vosotros. Y luego presentar de manera resumida vuestro proyecto. Se trataría de que las personas que escuchan puedan hacerse una pequeña idea de lo que hablaréis a continuación.*
 - o *Posteriormente podéis proseguir indicando la estructura que va a seguir vuestra presentación (índice) y luego podéis pasar a desarrollar la presentación.*
 - o *Finalmente, presentar las conclusiones y terminar la presentación.*
- *Posiblemente os realizarán preguntas, podéis hacer el ejercicio de imaginar qué os pueden preguntar y prepararos las respuestas.*

- *Si podéis hacer una “demo” de presentación a un compañero/familiar/etc. puede ser de mucha utilidad para ordenar vuestro discurso y ver la fluidez que tenéis en el momento de explicar.*

Muchos ánimos y adelante!

...”

**ANNEX 10. PLANTILLA PER AL TESTEIG DE LES FUNCIONALITATS DE
L'EINA D'E-TUTORIA**

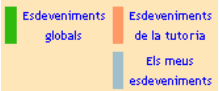
Espais: Indicar els espais als que feu referència:


- Recursos
- Planificació
- Seguiment: alumnes del meu grup, Fitxa de seguiment, General Informe, Històric d'Informe
- Eines de comunicació: Notes, Fòrum, Xat, Despatx Virtual, Correu electrònic
- Altres: indicacions sobre les altres aplicacions que hi ha.
- Interfície: indicacions sobre la interfície en general (si és intuitiu, si us agrada)

Observacions: cal explicar:

- què no funciona,
- què no enteneu,
- què canviariem

Tutor / Alumne: indicar una "X" al perfil que succeeixi el que indiqueu a observacions, pot ser que passi als dos perfils o només a un.

ESPAI	OBSERVACIONS/PROPOSTES (què no funciona, què no enteneu, propostes de canvi)	Tutor	Alumne
Recursos:	Manual d'ús quedaria igual Cada ensenyament hauria de poder introduir els documents específics "guia del tutor" i "seqüència de tutories". Ara són generals per a tothom.	x	
Recursos	Manual d'ús quedaria igual Cada ensenyament hauria de poder introduir els documents específics "guia de l'alumne"		x
Recursos	Posar "Edició de continguts" i que funcioni igual que moodle de docència, no que obri una pagina nova.	x	
Recursos	No puc introduir activitats, com per exemple qüestionaris, enquestes, etc	x	
Calendari	Quan observes els "esdeveniments de tutoria", apareixen els esdeveniments de tots els cursos. Només hauria d'aparèixer els esdeveniments marcats pel tutor del curs on es trobi l'alumne/tutor	x	
Calendari	quan en el calendari sol·licitis una tutoria a un alumne i des d'aquesta pàgina faic clic a alguna de les etiquetes:  dona un error.	x	
Calendari	Dóna error quan vols introduir un esdeveniment de tutoria que dura més d'un dia	x	

ESPAI	OBSERVACIONS/PROPOSTES (què no funciona, què no enteneu, propostes de canvi)	Tutor	Alumne
Calendari	Quant es posen 2 esdeveniments i es solapen en el temps: <ul style="list-style-type: none"> o dóna error o no deixa veure l'horari de reunions 	x	
Calendari	Quan el tutor concreta "un dia de reunió específic" no apareix senyalat al calendari. Sí que apareix quan entres a "Modificar horari de reunions" L'alumne no veu que aquell dia hi ha horari de reunions, tampoc pot sol·licitar una tutoria en aquell dia específic. Com a tutor no puc sol·licitar una tutoria en aquell dia específic.	X	x
Calendari	Quan es sol·licita una tutoria, caldria poder especificar el tipus de tutoria: <ul style="list-style-type: none"> o Presencial o Despatx virtual o Xat o Fòrum Quan el tutor/alumne consulta les tutories que té i amb qui les té, també li hauria de donar aquesta informació	x	x
Calendari	Si l'alumne té una reunió programada amb el tutor, al calendari no apareix cap icona que així li indiqui, ha de fer clic a "Veure Reunions". Caldria un icona que ho indiqués.		x
Calendari	Com alumna he cancel·lat una reunió que m'havia proposat el tutor. EL sistema m'ha fet elegir un altre dia de tutoria, selecciono el dia, però no hem deixa continuar, hauria de seleccionar una franja horària però no em dóna la possibilitat de fer-ho. <i>Si vull anar al mes següent, hem dóna error.</i>		x
Calendari	El format en que es visualitzen els esdeveniments personals és el mateix que els esdeveniments de tutoria (ressaltat de color rossa i amb un candau) caldria que fos diferent color i icona.	x	x
Calendari	Canviar Veure reunions per "veure tutories"		x
Calendari	Hauria d'aparèixer el símbol  per indicar quan el tutor ha sol·licitat una tutoria a un alumne i aques encara no ha confirmat.	x	

ESPAI	OBSERVACIONS/PROPOSTES (què no funciona, què no enteneu, propostes de canvi)	Tutor	Alumne
Calendari	Els missatges de notificació haurien d'arribar també al correu electrònic.	x	x
Calendari	Canviar Modificar horari reunions per "Editar horari de tutories"	x	
Calendari	Canviar Activar/Desactivar horaris per "cancel·lar franja de tutories"	x	
Seguiment	Canviar "Alumnes del meu grup" per: "seguiment personalitzat" Canviar "Fitxa de seguiment" per "seguiment grupal"	x	
Seguiment→ alumnes del meu grup:	<p>Als cursos de Química no es veu fotos dels alumnes. A Econòmiques en alguns tampoc.</p> <p>Canviar etiquetes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Expedient acadèmic Fitxa de diagnòstic Fitxa de seguiment Ferjar ruta → Canviar per: Enviar missatge Especificar reunió → Canviar per: Sol·licitar tutoria Informe d'activitat Perfil complet... → Canviar per: Informes 	x x	x
Seguiment→ alumnes del meu grup→ Fitxa de diagnòstic	caldrà que agafés dades acadèmiques de gestió acadèmica:	x	
Seguiment→ Fitxa de diagnòstic	L'alumne no veu la primera pregunta "Motiu pel qual fa aquesta carrera", veu directament les respostes que ha de seleccionar A la pregunta: "Quant de temps a la setmana pots dedicar a la carrera?" hi ha una resposta que està mal escrita. hauria de ser: Menys de 30h 30-40 Més de 40		
Seguiment→ alumnes del meu grup→ Informe d'activitat (Generar	els informes no agafen les dades que hi ha introduïdes. No fan gràfiques. Als pdf no apareixen les dades reals.	x	

ESPAI	OBSERVACIONS/PROPOSTES (què no funciona, què no enteneu, propostes de canvi)	Tutor	Alumne
informes)			
Seguiment→ fitxa de seguiment (seguiment grupal):	Poder indicar si és una tutoria de: prematrícula/inici de curs/mitjans de curs/inici segon semestre/Final de curs. Eliminar la opció d'indicar propera reunió.	x	
Seguiment→ Generar informes:	No agafen les dades que hi ha introduïdes. No fan gràfiques. Als pdf no apareixen les dades reals.	x	
Generar Informes → Informes de seguiment global dels estudiants → Informe de seguiment d'un estudiant	Canviar la paraula "fitxes" per "tutories" a tot el document. Exemple: Canviar l'enunciat de: "Total de fitxes realitzades" per: "Total de tutories realitzades" Quan fas el pdf no apareixen les imatges	x	
Seguiment→Històric d'informes	Apareix una carpeta d'informes anomenada: Josep Cester Bofarull!!!! No hauria d'aparèixer Sembla que apareixen els informes generats a tots els cursos. Haurien d'aparèixer només els del seu grup.	x	
Eines de comunicació	Canviar l'etiqueta "Notes" per "missatgeria"	x	x
Eines de comunicació	Anular la opció de correu electrònic	x	x
Eines de comunicació	Quan accedeix al despatx virtual se l'hauria d'informar del què necessita tenir instal·lat per a que pugui utilitzar-lo. Per exemple el netmeeting.	x	x
Eines de comunicació	Els missatges de notificació haurien d'arribar també al correu electrònic.	x	x

ANNEX 11 . DIARI DE CAMP DE LA INVESTIGADORA

a) TREBALL AMB L'EQUIP INFORMÀTIC PER AL DISSENY DE L'ESPAI DE E-TUTORIA

Reunió 1:

- *Conèixer la feina feta fins al moment: s'ha desenvolupat un espai però molt enfocat a la tutoria docent.*
- *Explicar el paper de l'orientació a l'EEES*
- *Explicar el model de PAT proposat*
- *Explicar la funció del tutor/a a la URV: han demanat exactament les eines que hauria de disposar i la informació que caldria consultar.*
- *Proposar el model psicopedagògic que ha de contemplar l'espai: l'esquema proposat a set aclaridor.*

Reunió 2, 3 i 4:

- *Conèixer la feina feta fins al moment i revisar si compleix amb el model psicopedagògic: a mesura que es revisa la feina feta s'incorporen millores i es decideixen concrecions a nivell de funcionament de les eines..*

Reunió 5:

- *Conèixer la feina feta fins al moment*
- *Revisar les funcionalitats de l'espai en relació als objectius psicopedagògics: compleix amb les funcionalitats psicopedagògiques.*
- *Preguntar la seva opinió vers la seguretat de l'espai, l'interfície i la programació: valoració de la feina feta en general positiva.*
- *Propostes de millora: es proposa integrar l'espai al campus virtual de la URV amb la finalitat de guanyar seguretat, millora en la programació i majors recursos.*

Reunió 4,5 i 6:

- *Conèixer la feina feta fins al moment*
- *Revisar les funcionalitats desenvolupades en relació als objectius psicopedagògics.*
- *Preguntar la seva opinió vers la seguretat de l'espai, l'interfície i la programació: valoració en general positiva.*
- *Preguntar vers possibles propostes de millora: a mesura que s'avança amb la integració cal anar prenent decisions concretes a nivell de funcionament de cada eina. S'aposta per a que l'espai de e-tutories pugui funcionar seguint la lògica que persegueix moodle docència.*

b) ESTUDI DE CAS 1: ECONOMIA

0	Tasca: Implicació	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Reunió amb Equip Directiu	Reunió	1h	Novembre 2004

Objectiu

- Implicar l'equip directiu en la implantació de la tutoria acadèmica

Assistents:

- membres de l'equip directiu de centre: degà, RE Economia, ADE i Cc Empresariales
- Investigadora

Paper de la investigadora:

- Presentar el projecte

Desenvolupament

Es proposa a la Facultat de participar com a Pilot de tutories donat que l'ensenyament d'Economia forma part del Pilot d'adaptació a Europa de la Generalitat de Catalunya i un dels indicadors que haurà de fer front per garantir l'adaptació a EEES és la orientació als estudiants i la tutoria acadèmica.

La proposta es realitza a través d'una reunió amb el Degà i Responsables d'Ensenyaments. La reunió es convoca per la investigadora.

Es considera oportú reunir a aquestes dues figures donat que han participat a reunions realitzades a cada centre per discutir temes relacionats amb la qualitat de la docència i adaptació a l'EEES (acció que es realitza des del curs 2003-04 formant part del procés d'adaptació de les titulacions a l'EEES).

Finalment, s'acorda que la facultat participarà com a pilot experimentant amb l'ensenyament d'Economia.

La investigadora sol·licita un punt de referència per desenvolupar el procés d'implantació i s'assigna la responsable d'Ensenyament d'Economia com a tal.

La investigadora es compromet a realitzar un acompanyament i suport de tot el procés.

Documentació treballada:

PAT (v.0.1)

Dades qualitatives:

Els components valoren la proposta com a interessant però manifesten la inquietud en vers: dedicació del professorat, recursos i reconeixement.

1	Tasca: Planificació	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Reunió de disseny i planificació del PAT	Reunió	2h 30'	Desembre 2004

Objectiu

- Identificar les accions que s'estan portant a terme a cada titulació relacionades amb la Tutoria Acadèmica.
- Concretar el PAT amb la realitat del centre i ensenyament
- Donar a conèixer Moodle Tutoria
- Planificar la formació de tutors/es
- Planificar la formació amb alumnes

Assistents:

- Responsable d'Ensenyament ECO (coordinadora PAT)
- Investigadora

Paper de la investigadora:

- Dirigeix la reunió
- Orienta en la concreció del PAT.

Desenvolupament

La investigadora explica el plantejament del PAT (v.0.1) i les accions que caldria realitzar previ al inici de la tutoria.

A continuació es treballa conjuntament amb la Responsable d'Ensenyament per concretar els aspectes principals del PAT de la FCEE:

- Perfil d'alumnes i problemàtiques detectades
- Objectius del PAT
- Continguts del PAT
- Moment en que s'ha de treballar cada objectiu
- Accions que ja s'estan portant a terme i que poden estar relacionades amb la tutoria
- Moments claus en que cal fer tutories

- Modalitat de comunicació i agrupació
- Recursos
- Formació de tutors/es
- Difusió a estudiants

S'utilitza una plantilla per facilitar la tasca.

En el punt de concretar les accions que ja s'estan portant a terme, s'incorpora a la reunió el responsable de la Borsa de Treball de la Facultat. Aquest explica les accions que es realitzen en relació a la inserció laboral dels estudiants.

En el punt de concretar els recursos, la investigadora ensenya l'eina de Moodle Tutories a la Responsable. L'eina és valorada positivament i es decideix d'incorporar-la al procés.

La investigadora sol·licita la relació de tutor-estudiant per tal d'incorporar-los a Moodle Tutories.

S'acorda que la Responsable d'Ensenyament enviarà a la investigadora, per correu electrònic, el llistat de NIF de l'assignació tutors-alumnes i dades concretes de l'Ensenyament.

Per finalitzar es concreta la data per la formació de tutors i els punts que es treballaran en aquesta.

S'acaba la reunió amb una proposta de PAT de la FCEE. La investigadora acabarà de redactar i donar forma al document de PAT-FCEE.

Documentació treballada:

PAT (v.0.1)

Guia del tutor (v.0.1)

Plantilla per concretar el PAT (v.0.1)

Dades qualitatives:

Paper del Tutor/a:

Al llarg de la reunió la Responsable d'Ensenyament planteja quin ha de ser el paper del tutor/a, quines funcions ha de tenir i quin rol que ha de posar en joc.

Reconeixement institucional:

Pregunta en relació a quina possibilitat hi ha de contemplar la dedicació dels tutors al POA.

Difusió als estudiants:

La Responsable manifesta la importància que els estudiants coneguin les tutories. Proposa d'explicar ella la finalitat de les tutories i sol·licita que la investigadora expliqui Moodle tutories.

Experiència prèvia:

També manifesta que es va realitzar una experiència prèvia d'assignar tutors/es a estudiants i indica que no va tenir èxit. Associa la falta d'èxit del programa amb la no participació dels estudiants i la falta de reconeixement de la tasca del tutor.

Moodle Tutories:

Valora Moodle Tutories positivament.

Decideix incorporar-la al procés.

2	Tasca: creació espais	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Preparació de Moodle Tutories	Treball intern		Gener 2005

Objectiu

- Creació dels espais de tutories.
- Introducció de la documentació específica del PAT a Moodle Tutories.
- Introducció de l'assignació tutors/es-estudiants a Moodle Tutories.

Assistents:

- No hi ha assistents és una tasca interna desenvolupada pel Tècnic informàtic del SRE

Paper de la investigadora:

La investigadora facilita la relació tutor-estudiant i el fitxer de PAT-FCEE al tècnic informàtic del SRE

Desenvolupament

El tècnic informàtic "obre" un espai de tutoria per a cada tutor/a, introdueix l'assignació de tutors/es - estudiants i la documentació de PAT-FCEE.

Els espais han d'estar creats abans de la formació de tutors i estudiants.

Documentació treballada:

Document de nif tutors-estudiants
PAT-FCEE

Dades qualitatives:

3	Tasca: Formació	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Formació de tutors	Taller	1h	Gener 2005

Objectiu

- Familiaritzar els tutors amb el plantejament de tutoria que es realitza al PAT.
- Concretar i negociar el pla de treball de tutories i la metodologia que s'utilitzarà per desenvolupar les tutories
- Familiaritzar els tutors amb l'eina virtual de tutories
- Conèixer la opinió dels/les tutors/tes en relació al PAT i l'eina virtual de tutories.

Assistents:

- 4 tutors/es (100%)
- Responsable d'Ensenyament
- Investigadora

Paper de la investigadora:

La investigadora és la formadora.

Desenvolupament

La sessió de treball es desenvolupa a una aula d'informàtica, on cada tutor es situa davant d'un ordinador.

Es planteja una formació de caràcter operatiu. El seu desenvolupament consisteix en:

- Explicar el plantejament general en quan a: (20')
 1. Contextualització de la tutoria a EEES
 2. La tutoria acadèmica a la URV
 3. El Pla d'Acció Tutorial a la FCEE.
- Guiar una part pràctica en relació a:
 4. Determinar el pla de treball i metodologia de les tutories que realitzaran. (20')
 5. Ús de l'Espai Virtual de Tutoria. (30')
- Discussió: (20')

Documentació treballada:

Guia del Tutor
PAT Economia
Manual d'ús de Moodle Tutories

Dades qualitatives:

Acords de participació i ús de Moodle:

- Realitzar dos tutories presencials (concretades al pla de treball)
- En quan a l'ús de Moodle Tutories:
 - realització de la fitxa de seguiment de cada tutoria,
 - ús del fòrum per enviar el missatge de presentació i benvinguda
 - concreció del calendari
- Opcional: ús del xat.

Interrogants:

En quan a la tutoria, plantegen:

- Quin ha de ser el paper del tutor i indiquen que no ha de ser una figura paternalista.
- Quin reconeixement hi ha al POA.
- Necessitat de formar als estudiants en relació a l'eina.

Incidències tècniques:

- Una tutora no recorda el password per accedir a Moodle.
- La funció de consulta d'un expedient acadèmic de Moodle Tutories dóna error a una tutora.

Aspectes positius:

Han mostrat interès per la formació rebuda.

No mostren dificultats en moure's per l'eina.

Mostren una actitud d'interès vers l'eina.

Propostes:

Els tutors/es proposen a la investigadora que els envii un correu electrònic previ a les dates de realització de les tutories recordant la tutoria a realitzar.

Els tutors indiquen que l'entorn de Moodle Tutories seria més familiar si fos similar a l'Entorn de Moodle Docència.

4	Tasca: difusió	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Difusió a estudiants	Taller	1h 15'	Gener 2005

Objectiu

- Presentar la Tutoria Acadèmica

- Familiaritzar els alumnes en l'ús de l'Espai Virtual de Tutoria
- Motivar els alumnes a implicar-se en el projecte.
- Conèixer la opinió dels estudiants en quan a l'Espai Virtual de Tutoria i la tutoria acadèmica.

Assistents:

- 14 estudiants (de 22 estudiants que participen al pilot de tutoria)

Paper de la investigadora:

La investigadora és la formadora.

Desenvolupament

La responsable d'ensenyament convoca als alumnes a la formació sobre l'eina de tutories.

La sessió de treball es desenvolupa en una aula d'informàtica, on cada estudiant es situa davant d'un ordinador.

Es planteja una formació de caràcter operatiu. El seu desenvolupament consisteix en:

- Explicar el plantejament general en quan a: (15')
 - Objectius de la tutoria
 - Funcionament de la tutoria.
- Guiar una part pràctica en relació a (30'):
 - Utilitzar Moodle Tutories. Cada estudiant accedeix amb el seu login i password a Moodle Tutories.
- Discussió (30')

La investigadora tenia un guió per guiar la navegació dins de l'eina però no va ser necessari utilitzar-lo. Els estudiants van navegar per l'eina sense cap problema.

Les úniques indicacions que la investigadora va haver de donar van ser en relació a les activitats que havien de realitzar dins de Moodle Tutories:

- Emplenar la fitxa de diagnòstic
- Respondre el missatge de benvinguda del seu tutor

La investigadora arriba als següents acords amb els estudiants:

- Emplenar fitxa de diagnòstic
- Participar en el procés de tutoria.
- Utilitzar l'eina virtual de tutories.

Per començar el grup de discussió la investigadora pregunta als estudiants què pensen sobre l'Eina Virtual de Tutories i el PAT.

Documentació treballada:

-

Dades qualitatives:

Moodle Tutories:

Aspectes negatius:

- Consideren que el fet de no poder accedir des de fora la Universitat pot dificultar-ne l'ús, donat que ja no dóna la flexibilitat que podria aportar.
- Indiquen que l'entorn de Moodle Tutories seria més familiar si fos similar a l'entorn de Moodle Docència.

Aspectes positius:

- Consideren interessant el projecte de tutories plantejat.
- Al llarg de la sessió els estudiants han mostrat interès en les aplicacions de l'eina i una actitud activa.
- Han manifestat que pot ser interessant utilitzar l'eina per a comunicar-se amb el se tutor.
- Han indicat que no és difícil utilitzar l'eina.

5	Tasca. Acompanyament	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Acompanyar els tutors	Correu electrònic		30 de Març de 2005

Objectiu

- Recordar el cronograma establert.

Assistents:

- No hi ha assistents, els receptors del correu són tots els tutors/es.

Paper de la investigadora:

- La investigadora acompanya el procés: intervé.

Desenvolupament

Tot i que l'inici natural de les tutories coincidiria amb l'inici de curs (setembre), per qüestions organitzatives el pilot comença el 17 de Març del 2005.

A data 30 de Març de 2005 la investigadora envia un missatge als tutors/es preguntant com està anant el procés de tutoria i recordant la tutoria que caldria realitzar segons el cronograma que es va establir a la sessió de treball amb ells. També els recorda com accedir a Moodle Tutories i la possibilitat de consultar-hi el PAT de la FCEE i la guia del tutor per a tenir més

informació.

Documentació treballada:

.

Dades qualitatives:

Un tutor respon el correu electrònic. El motiu del seu missatge és l'oblit del seu usuari i contrassenya per accedir a Moodle i sol·licita que li recordem.

No es rep resposta de cap més tutor/a.

	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
6	Acompanyar els tutors/es	Observació i correu electrònic		Maig.

Objectiu

- Realitzar un seguiment de les tutories.

Assistents:

- No hi ha assistents per què l'acció realitzada és un correu electrònic.

Paper de la investigadora:

- La investigadora acompanya el procés: observa i intervé.

Desenvolupament

Al mes de Maig la investigadora accedeix als diferents cursos de Moodle Tutories (a mode d'administrador).

Observa que només s'ha accedit a l'eina el mes de Març-Abril.

La investigadora envia un correu electrònic als tutors, preguntant si hi ha algun problema. No es rep cap resposta.

Al mes de Juny es realitza un informe automàtic d'ús de Moodle per cada espai de tutoria.

La finalitat d'aquest informe és observar la quantitat d'accessos que han realitzat els estudiants a Moodle Tutories i la quantitat d'accessos a les eines que disposa Moodle Tutories un cop han

accedit.

En consultar les dades que presenta cada informe, observem dos incidències tècniques:

- Pel que fa a Accessos a Calendari i Accessos a Recursos observem accessos des del mes d'octubre 2004 (pel calendari) i setembre 2004 (per recursos).

- Pel que fa als Accessos a Moodle Tutories i Eines de Comunicació observem accessos des del mes de març 2005.

Donat que el pilot de tutories s'inicia al Març, tots els accessos haurien de ser a partir del Març.

Aquest fet s'analitza a nivell informàtic i es conclou que les dades d'accessos generals a Moodle Tutories són fiables, però la resta no.

Aquesta incidència només ens permet analitzar les dades generals d'Accés a l'Espai de Moodle Tutories. No ens permet realitzar un anàlisi més profund en quan a l'ús de les eines utilitzades.

Documentació treballada:

Dades quantitatives:

A través dels informes extraïem dades quantitatives.

Tot i que la incidència informàtica no ens permet realitzar un anàlisi en detall, podem observar dades generals d'accés a Moodle Tutories:

La mitjana d'accessos durant el període de tutories ha estat: 37,75 accessos. Durant el mes de Març la mitjana d'accessos ha estat de 27,5 accessos. Durant el mes d'Abril la mitjana d'accessos ha estat 37 accessos. Durant el mes de Maig la mitjana ha estat d'1 accés.

	Accessos a Moodle Tutories (ESTUDIANTS)				
	Total	Març	Abril	Maig	Juny
Espai 1	46 (100%)	30 (65,2%)	12 (26%)	8,6%	-
Espai 2	37 (100%)	26 (70%)	11 (29%)	-	-
Espai 3	42 (100%)	29 (69%)	13 (30%)	-	-
Espai 4	26 (100%)	25 (96,1%)	1 (3,8%)	-	-
Total	151	110	37		
Mitjana accessos per espai	37,75	27,5	37	-	-

7	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Valoració de la tutoria per part dels estudiants	Entrevista en grup	1h	Maig 2005

Objectiu

- Conèixer la opinió dels estudiants en relació al pilotatge
- Identificar possibles millores.

Assistents:

- 9 Estudiants
- Investigadora

Paper de la investigadora:

- Dirigeix l'entrevista

Desenvolupament

Per a la selecció dels participants la investigadora segueix el següent procediment:

- Explica a tots els estudiants de 1er curs l'objectiu de l'entrevista i la durada.
- Sol·licita 9 voluntaris.

Amb els estudiants voluntaris es concreta un dia i hora per realitzar l'entrevista en grup.

L'entrevista es realitza en una aula de la facultat.

El desenvolupament de l'entrevista té tres parts:

- Primera part: d'investigadora explica l'objectiu de l'entrevista.
- Segona part: d'investigadora facilita una enquesta que els estudiants han d'emplenar i explica les diferents preguntes. Els estudiants procedeixen a emplenar l'enquesta.
- Tercera part: la investigadora pregunta als estudiants què opinen en relació a les tutories que han participat. Finalitza l'entrevista.

Documentació treballada:

Enquesta
Plantilla de recollida de dades

Dades qualitatives:

Dels resultats obtinguts, podem destacar diversos aspectes:

Participen 9 estudiants.

Tutories:

- El 88,8% dels estudiants han realitzat una tutoria. El 11,1% no n'ha realitzat cap degut a incompatibilitat horària.
- Els continguts tractats a les tutories han estat: avaluació (44,4%), Professors (44,4%), dificultats (44,4%), objectiu i funcionament de les tutories (22,2%), evolució del curs (22,2%), expectatives futures (22,2%), contingut de cursos posteriors (22,2%).
- La primera tutoria s'ha realitzat per sol·licitud del tutor/a. Aquesta sol·licitud s'ha realitzat a través del correu electrònic (88,8%) i a través de Moodle Tutories (11,1%).
- La tutoria s'ha desenvolupat de manera individual (44,4%), i en grup (44,4%).
- En quan a la utilitat de la tutoria, el 44,4% dels estudiants indiquen que no poden valorar si els ha estat útil, donat que no l'han utilitzat suficientment. Per altra banda, el 44% ha comentat que la tutoria és útil per a consultar dubtes al tutor i aconsellar-te. L'estudiant que no ha realitzat cap tutoria, no realitza cap valoració.
- El 44,4% han trobat a faltar que s'iniciés la tutoria en el moment que van iniciar la carrera. Indiquen que en aquell moment hagués estat necessari.
- El 22,2% manifesten que han trobat a faltar més periodicitat.
- El 77% dels estudiants consideren que al llarg de la carrera els pot ser útil la tutoria per: escollir optatives (22,2%), orientar-los sobre la carrera i les sortides professionals (22,2%), suport tutorial (22,2%).

Moodle Tutories:

- El 44,4% dels estudiants han accedit a l'eina 2 vegades, la resta dels estudiants no fan cap comentari al respecte.
- El 100% consideren que és fàcil d'utilitzar i que els recursos que s'hi ofereixen són útils. Tot i que valoren negativament el fet de no poder-s'hi connectar des de fora la universitat (100%)
- Opinen que l'ús de Moodle Tutories els aporta noves formes de comunicació (22,2%), més facilitat de comunicació (33,3%) i la possibilitat de millorar la comunicació (44,4%).
- Com a canvis, proposen diversos aspectes com:
 - Avís de modificacions al correu o recordatori dels dies (11,1%)
 - Connectar des de casa (100%)
 - Possibilitat de connectar-se tots els alumnes en un sol espai, no només els del grup de tutoria (11,1%)

Com a punts forts del procés de tutoria destaquen:

- Disposar d'un suport al llarg de la carrera (22,2%)
- Comunicació (22,2%)
- Informació (22,2%)
- Vincle entre Tutor-alumne (11,1%)

Com a punts febles, indiquen:

- Flexibilitat de l'horari (44,4%)
- Que es realitzi en hores de classe (22,2%)

- Que no es pugui utilitzar Moodle Tutories des de casa (22,2%)
- Poca reputació (11,1%)

Els alumnes exposen que els aspectes claus per a una bona tutoria són:

- Bona comunicació amb els tutors (66,6%)
- Que els tutors facilitin la informació que es necessiti (22,2%)
- Eines de comunicació (correu electrònic) (11,1%)
- Seguiment personal de l'alumne (44,4%)

8	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Valoració de la tutoria per part de la Responsable de Tutories	Entrevista	1h	Juny 2005

Objectiu

- Analitzar el procés d'implantació de la tutoria.
- Identificar possibles millores.

Assistents:

- Responsable d'Ensenyament d'Economia.
- Investigadora.

Paper de la investigadora:

- Dirigeix l'entrevista.

Desenvolupament

L'estructura de l'entrevista és oberta i es centra en dues preguntes:

- Què en penses del procés de tutoria realitzat?
- Què en penses de Moodle Tutories?

El desenvolupament de l'entrevista té dues parts:

- Primera part: la investigadora presenta l'objectiu de l'entrevista.
- Segona part: la investigadora realitza dues preguntes obertes a la Responsable d'Ensenyament. A continuació la Responsable d'Ensenyament respon les preguntes.

Per facilitar l'enregistrament de les dades, la investigadora disposa d'una plantilla que s'estructura de la següent manera:

Procés d'implantació:	Tutories
------------------------------	-----------------

1. Formació: 2. Inici tutories: 3. Actitud dels tutors:	4.Utilitat: 5.Millores:
Moodle Tutories: 6.Facilitat d'ús 7.Utilitat 8.Propostes de canvi:	Valoració general 9.Punts forts: 10. Punts febles: 11. Aspectes claus:

Documentació treballada:

Plantilla de recollida de dades.

Dades qualitatives:

Procés d'implantació:

- Considera que l'inici del pilot va realitzar-se massa tard.
- Indica que l'alumne ha de tenir clars els moments de tutoria pels quals ha de passar.

Tutories:

- Utilitat: Comenta que els alumnes no van poder-se adonar del que servien les tutories. Ja que l'etapa més difícil l'havien passat tot sols. Indica que va parlar amb els tutors i que aquests compartien la mateixa percepció.
- Importància del tutor: Indica que en una universitat virtual, el tutor és imprescindible. En l'ensenyament on s'ha aplicat el pilot poder no ho és.

Moodle Tutories:

- Utilitat: considera que Moodle Tutories és útil per a la gestió. Però en quan a la comunicació indica que l'alumne prefereix veure cara a cara el seu tutor.
- Proposa que a la fitxa de seguiment s'identifiqui el moment/fase en que es troba l'alumne.

Valoració general:

- Amb els alumnes de primer curs, no realitzar la tutoria de prematrícula. Iniciar la tutoria a l'inici de curs.
- Aprofitar la Jornada d'Acollida per conèixer el tutor.

Proposta de canvis al PAT:

- Proposa que la tasca del tutor aparegui al pacte de dedicació
- Està d'acord en continuar utilitzant Moodle Tutories.
- Indica que seria interessant disposar d'un accés a Moodle Tutories com a Responsable.
- Està d'acord en planificar formació de tutors.
- Proposa que seria necessari que el tutor disposés d'un guió més detallat de les accions

que ha de realitzar.

- Finalment indica que aquesta és la seva opinió, però caldrà consensuar-ho amb la nova Responsable d'Ensenyament.¹

9	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Valoració de la tutoria per part de dels experts informàtics	Reunió	1h	Juliol 2005

Objectiu

- Conèixer opinió dels gestors informàtics

Assistents:

- Experts informàtics.
- Investigadora.

Paper de la investigadora:

- Dirigeix la reunió.

Desenvolupament

Guió de la reunió:

- Comentar l'experiència Pilot
- Valoració informàtica de l'espai
- Propostes

Documentació treballada:

Plantilla de recollida de dades.

Dades qualitatives:

- Valoració de l'espai:

Ha estat necessari rectificar aspectes de programació relacionats amb la generació d'informes

¹ A inici de setembre la figura de Responsable d'Ensenyament és assumit per una persona diferent.

d'ús de les eines específiques de e-tutories.

- Propostes:

Seria convenient integrar Moodle tutories dins de la mateixa instal·lació de Moodle que dóna suport a docència.

Necessitat de crear algun sistema d'assignació de tutors/es-estudiants per tal d'agilitzar la tasca de creació de cursos de e-tutoria.

c) **ESTUDI DE CAS 2: MÀSTER EN TECNOLOGIA EDUCATIVA**

0	Tasca: IMPLICACIÓ	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Reunió amb Equip Directiu	Reunió	1h	Desembre 2005

Objectiu

- Implicar l'equip directiu en la implantació de la tutoria acadèmica

Assistents:

- Directora del Màster i el coordinador del Màster.
- Investigadora

Paper de la investigadora:

- Presentar el projecte i resoldre dubtes

Desenvolupament

El Màster en Tecnologia Educativa decideix participar com a Pilot de tutories el curs 2005-06.

Es proposa al Màster de participar com a Pilot de tutories donat que l'ensenyament forma part del Pilot d'adaptació a Europa de la Generalitat de Catalunya i un dels indicadors que haurà de fer front per garantir l'adaptació a EEES és la orientació als estudiants i la tutoria acadèmica.

La proposta es realitza a través d'una reunió amb la Directora del Màster i el coordinador del Màster.

La reunió es convoca per la investigadora.

Es considera oportú reunir a aquestes figures donat que han participat a les reunions realitzades a cada centre per discutir temes relacionats amb la qualitat de la docència i adaptació a l'EEES (acció que es realitza des del curs 2003-04 formant part del procés d'adaptació de les titulacions a l'EEES).

Documentació treballada:

PAT (v.0.1)

Dades qualitatives:

Es valora la proposta com a interessant i es sol·licita a la investigadora una primera proposta de PAT per a Màster. També s'indica la necessitat de parlar-ho amb els tutors/es.

La directora indica que al màster existeix la figura del tutor/a de projecte. Indica que la proposta

de tutor/a acadèmic encaixaria al Màster ampliant les funcions del mateix tutor/a de projecte.

S'acorda que:

- El Màster participarà com a pilot de tutories i utilitzarà Moodle Tutories.
- Es presentarà la proposta als professors/es del master.
- El coordinador del Màster serà el responsable de la tutoria acadèmica.
- La investigadora es compromet a realitzar un acompanyament i suport de tot el procés.

1	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Reunió amb l'Equip Docent	Reunió	1h	Gener 2006

Objectiu

- Implicar al professorat del màster en el disseny del PAT.
- Recollir aportacions del professorat en relació a l'eina virtual i el procés de tutoria.

Assistents:

- Directora del Màster
- Coordinador del Màster
- Professorat del Màster:7
- Investigadora

Paper de la investigadora:

- Presentar la proposta de PAT URV (V.0.1) i Moodle Tutories (V.0.1)

Desenvolupament

La Directora del Màster contextualitza la importància de la tutoria acadèmica en el procés d'assegurament de la qualitat dels Ensenyaments a l'EEES. Dóna la paraula a la investigadora.

La investigadora explica el plantejament del PAT (v.0.1) i presenta Moodle Tutories. A continuació pregunta als professors/es què en pensen.

El professorat exposa les seves aportacions.

Documentació treballada:

PAT (v.0.1)
Guia del tutor (v.0.1)

Plantilla per concretar el PAT (v.0.1)

Aspectes a considerar als Màsters

Dades qualitatives:

Les propostes realitzades pel professorat es focalitzen a indicar millores a Moodle Tutories:

- Pensar en enregistrar 2 nivells d'informació:
 - A) un nivell privat pel tutor per fer el seguiment i avaluació
 - B) un nivell públic a través del portfoli de l'estudiant: aprenentatge
- Fitxa de diagnòstic: relacionar-ho amb competències.
- Fitxa de seguiment: relacionar-ho amb competències.
- Dissenyar una fitxa de seguiment pel tutor i l'estructura del portfoli (que segueixi el mateix format estàndard de currículum Europeu)
- Dissenyar una fitxa de seguiment de tallers.
- En sol·licitar una tutoria cal poder seleccionar la modalitat de tutoria.

Aquestes propostes s'incorporen en la millora de l'eina virtual de tutoria que es realitza durant el curs 2005-06, en concret a les funcionalitats de: fitxa de seguiment, fitxa de diagnòstic i generació d'informes.

2	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Qüestionari a Estudiants	Qüestionari	15'	Octubre 2006

Objectiu

- Conèixer les expectatives, motivacions i experiència prèvia en quan a Tutorira i TIC.

Assistents:

- No hi ha assistents, el qüestionari és virtual.

Paper de la investigadora:

- Envia qüestionari i sol·licita la col·laboració dels estudiants.

Desenvolupament

El Coordinador del Màster envia un correu als estudiants demanant la seva col·laboració en

respondre el qüestionari.

La investigadora envia el qüestionari per correu electrònic als estudiants que rebran la tutoria i els sol·licita la col·laboració.

Els estudiants han d'emplenar el qüestionari (fitxer word) i enviar-lo a la investigadora.

El qüestionari consta de 4 apartats:

- Biodades
- Habilitats en TIC
- Experiència anterior en Tutoria Acadèmica
- Expectatives en relació a la Tutoria acadèmica

Documentació treballada:

Qüestionari

Dades qualitatives:

Responen el qüestionari 10 estudiants de 26 que reben tutories (38% dels estudiants tutoritzats).

3	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Entrevista a Tutors/es	Entrevista	1h	Novembre 2006

Objectiu

- Conèixer el perfil dels tutors/es del màster.

Assistents:

- Tutors/es
- Investigadora

Paper de la investigadora:

- Dirigeix l'entrevista.

Desenvolupament

La investigadora es posa en contacte amb els tutors/es a través del correu electrònic per concertar l'entrevista.

Sis tutors/es es presenten voluntaris. L'entrevista es desenvolupa presencialment al dia concertat.

És una entrevista estructurada i l'investigadora anota les respostes a una plantilla.

L'entrevista s'estructura en 8 apartats:

- Biodades
- Perfil professional
- Habilitats en TIC
- Formació en Tutoria Acadèmica
- Experiència en Tutoria fora la Universitat
- Experiència en Tutoria dins la Universitat
- Experiència en Tutoria formal
- Expectatives en relació a la Tutoria acadèmica

Documentació treballada:

Plantilla/guí de l'entrevista

Dades qualitatives:

Les dades de l'entrevista es presenten a l'informe Resultats entrevista inicial tutors/es

4	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Reunió de disseny i planificació del PAT	Reunió	1h	Desembre 2006

Objectiu

- Concretar el PAT amb la realitat del Màster.
- Planificar la formació de tutors
- Planificar la difusió a alumnes

Assistents:

- Directora del Màster
- Coordinador del Màster
- Investigadora

Paper de la investigadora:

- Proposa i orienta en la concreció del PAT.

Desenvolupament

La investigadora presenta la proposta de Pla d'Acció Tutorial per a Màsters. Explica el plantejament i les accions que caldria realitzar previ al inici de la tutoria, durant i al final.

A continuació es treballa conjuntament amb la Directora i el Coordinador per concretar els aspectes principals del PAT per al Màster en Tecnologia Educativa:

- Perfil d'alumnes i problemàtiques detectades
- Objectius del PAT
- Continguts del PAT
- Moment en que s'ha de treballar cada objectiu
- Accions que ja s'estan portant a terme i que poden estar relacionades amb la tutoria
- Moments claus en que cal fer tutories
- Modalitat de comunicació i agrupació
- Recursos
- Formació de tutors/es
- Difusió a estudiants

S'utilitza una plantilla per facilitar la tasca.

La investigadora sol·licita la relació de tutor-estudiant per tal d'incorporar-los a Moodle Tutories.

S'acorda que:

- El coordinador enviarà a la investigadora, per correu electrònic, el llistat de NIF de l'assignació tutors-alumnes.
- Donat que el màster es semipresencials, s'enviarà un correu electrònic als estudiants per realitzar la difusió de la tutoria
- Es realitzarà una reunió amb l'Equip Docent per contextualitzar-los amb l'eina i el procés de tutoria aplicat.

S'acaba la reunió amb una proposta de PAT per al Màster en Tecnologia Educativa. La investigadora acabarà de redactar i donar forma als documents.

Documentació treballada:

PAT de Màsters (v.0.1)

Guia del tutor (v.0.1)

Plantilla per concretar el PAT (v.0.1)

Dades qualitatives:

No plantegen dubtes en relació a la figura i funcions del tutor/a. Però indiquen que serà important detallar què haurà de fer el tutor/a.

Coincideixen en esmentar que el perfil de professorat és de la branca de pedagogia, la qual cosa pot facilitar el procés.

Indiquen que, per aquest motiu també caldrà enfocar la formació partint del perfil del professorat que tenen.

5	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Preparació de Moodle Tutories	Treball intern		Desembre 2006

Objectiu

- Creació dels espais de tutories.
- Introducció de la documentació específica del PAT a Moodle Tutories.
- Introducció de l'assignació tutors/es-estudiants a Moodle Tutories.

Assistents:

- No hi ha assistents és una tasca interna.

Paper de la investigadora:

La investigadora facilita la relació tutor-estudiant al tècnic informàtic del SRE

Desenvolupament

El tècnic informàtic "obre" un espai de tutoria per a cada tutor/a, introdueix l'assignació de tutors/es - estudiants i la documentació de PAT-Màster Tecnologia Educativa.

Els espais han d'estar creats abans de la formació de tutors/es.

Documentació treballada:

Document de nif tutors-estudiants
PAT-Màster Tec Edu

Dades qualitatives:

No hi ha incidències tècniques.

	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
6	Formació de tutors	Reunió	1h	Desembre 2006

Objectiu

- Familiaritzar els tutors amb la nova versió de tutories
- Explicar els protocols de tutoria
- Posar en marxa la tutoria acadèmica

Assistents:

- Tutors/es: 8
- Directora del Màster
- Coordinador del Màster
- Investigadora

Paper de la investigadora:

La investigadora és la formadora.

Desenvolupament

El perfil de tutors/es que hem extret del qüestionari ens fa plantejar realitzar una reunió de treball amb ells per discutir i aclarir les tasques que hauran de realitzar com a tutors/es.

A igual que a Economia, es planteja una formació de caràcter operatiu. Però es diferencia d'aquesta en que no es realitza la sessió pràctica d'ús de Moodle. El motiu rau en que tots els tutors/es utilitzen Moodle i coneixen les seves funcionalitats. Per tant, es considera adequat explicar únicament, a través d'una demostració, les funcionalitats del bloc de tutories. També es facilita un manual d'ús d'aquestes.

El desenvolupament de la sessió consisteix en:

- Presentar el per què de la tutoria al Màster
- S'explica què s'entén per tutoria acadèmica, quines funcions tindrà el tutor en el màster i els protocols generals que caldrà seguir
- S'explica la guia per l'elaboració del projecte de Màster. És una guia per a l'alumne i que ha de facilitar el tutor.

- Finalment es realitza una demo de l'eina virtual de tutories.
- Disucssió.

Documentació treballada:

Guia del Tutor
PAT Màster
Manual d'ús de Moodle Tutories

Dades qualitatives:

En relació al procés de tutoria definit els tutors/es no presenten dubtes.

En relació a Moodle Tutories indiquen que coneixen Moodle i manifesten que els sembla fàcil d'utilitzar.

Pregunten quan cal començar a realitzar la tutoria plantejada.

Els tutors/es realitzen propòs organitzatives que facilitarien la implantació de la tutoria al màster. Aquestes són:

Indiquen la possibilitat de marcar la tutoria com assignatura 0.

De cara a la tutoria de matrícula caldria preparar una Guia Acadèmica. L'objectiu d'aquesta seria ordenar la informació.

Per a la matrícula de tallers cal preparar una guia amb requisits de nivells.

Cal que Moodle Tutories també pugui utilitzar-se en castellà i que el manual també estigui escrit en castellà.

7	Tasca	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Difusió a estudiants	Correu electrònic	1h	Desembre 2006

Objectiu

- Difondre la tutoria acadèmica entre els estudiants.

Assistents:

- No hi ha assistents per què és una acció virtual.

Paper de la investigadora:

No intervé.

Desenvolupament

El responsable de màster envia un correu als alumnes informant-los dels objectius de la tutoria acadèmica, del nou espai per a tutoria acadèmica i què poden esperar d'aquest. Els indica també que al nou espai poden consultar com s'organitza i funciona la tutoria acadèmica i un manual d'ús de Moodle Tutories.

Des de SRE s'envia un correu tècnic indicant que ja tenen a la seva disposició l'espai de tutoria.

En aquest cas, la investigadora no ha intervingut en l'acció directa amb l'objectiu que sigui la titulació qui incorpori de manera natural el procediment d'implantació de la tutoria acadèmica.

Recordem que, en l'acció 3 la investigadora va informar a l'equip directiu del màster de la importància de difondre la tutoria entre els estudiants. I es va acordar que seria el Coordinador del màster qui enviaria un correu electrònic als estudiants.

Documentació treballada:

-

Dades qualitatives:

- No hi ha incidències.

8	Tasca: seguiment	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Seguiment i acompanyament de tutors/es	Informes d'ús de Moodle Reunió/entrevista oberta en grup		Gener 2007

Objectiu

- Realitzar un seguiment inicial de les tutories [Conèixer si s'han posat en contacte amb els estudiants, si han utilitzat Moodle Tutories, tipus de consultes dels alumnes, valoració de com els ha anat i aportacions de millora]

Assistents:

- 6 tutors/es [entre aquests hi ha el Coordinador del Màster (també és tutor/a) i la Directora del Màster (també és tutor/a)]

Paper de la investigadora:

- Guia l'entrevista

Desenvolupament

A inicis de gener del 2007 es detecta que hi ha una baixa activitat de tutoria a Moodle tutories.

Els informes automàtics d'ús de Moodle tutories per part dels estudiants indiquen que aquests no han accedit a l'espai.

En relació a l'ús de Moodle Tutories per part dels tutors/es, els informes de seguiment indiquen que s'ha realitzat 1 fitxa de seguiment.

Per aquest motiu es decideix realitzar una reunió de seguiment amb els/les tutors/es el 18 de gener de 2006. En aquesta reunió assisteixen 6 tutors/es, el 50% dels tutors del màster, i es discuteixen aspectes com:

En aquesta reunió la investigadora introdueix l'entrevista i realitza una pregunta general i va realitzant preguntes més concretes a mesura que l'entrevista avança. Anota les respostes en una plantilla. Per ordre els tutors van explicant la seva experiència inicial i fan valoracions i aportacions.

Documentació treballada:

Plantilla per recollir informació.

Dades qualitatives:

Dades qualitatives (reunió amb tutors/es):

- Tutor1: l'alumne ha pres la iniciativa de comunicar-se. S'han comunicat a través del correu e-donat que consideren que és més efectiu.
- Coordinador del Màster/Tutor2: s'ha comunicat amb estudiants per correu electrònic.
- Tutor3: Ha tingut contacte amb l'estudiant que tutoritza per correu e-
- Tutor/a 4: l'estudiant que tutoritza va tenir un problema amb la fitxa de diagnòstic. Al validar la fitxa se li esborrava.
- Tutor/a 5 : va planificar dos tutories presencials però es van haver d'anul·lar per imprevistos. Comenta que una estudiant que procedeix de la UOC necessita més pautes i guia, sobre tot en relació a l'avaluació (criteris i pes)
- Directora del Màster/Tutor6: Cal sistematitzar la informació dins l'eina per als processos d'acreditació. La fitxa de seguiment poder es pot concretar més a nivell de formulari, com ara Acords apresos. Ha emplenat un formulari de seguiment d'una comunicació presencial amb l'estudiant.
- Tutor1: caldria demanar com a tutors/es com veuen que els ha contribuït les diferents assignatures, com han utilitzat el que han après (metacognició)
- Directora del Màster/Tutor6: Caldria fer una fitxa d'activitat per unificar informació. Es necessari avaluar per mòduls, la qual cosa fa necessari un coordinador de mòduls. Caldrà fer una valoració global per curs.
- Coordinador del Màster/Tutor2: recorda que les guies de tutoria per al tutor/a i alumne estan a l'espai de coordinació de màster.

	Tasca: seguiment	Tipus d'activitat	Durada	Data:
9	Seguiment i acompanyament de tutors/es	Informes ús de Moodle Reunió		1-05-07 9-5-07

Objectiu

- Realitzar un seguiment de les tutories.
- Activar l'ús de Moodle tutories

Assistents:

- 3 tutors/es
- Directora del Màster.

Paper de la investigadora:

- La investigadora acompanya el procés: observa i intervé.

Desenvolupament

Al mes de maig els informes de seguiment de Moodle indiquen que s'han realitzat 8 fitxes de seguiment. Aquestes evidencien que:

- S'han realitzat 8 tutories: 6 tutories al gener, 1 al febrer i 1 al març.
- 7 han estat individuals i 1 en grup.
- 4 han estat presencials, 3 a través de correu electrònic i 1 amb un altre mitjà.

Aquest nivell de participació és valorat com a baix. Per aquest motiu es decideix parlar de la tutoria acadèmica en la pròxima reunió de coordinació docent (9 de maig de 2007).

En aquesta reunió hi participen 3 tutors, un 33'33% i es discuteix sobre freqüència de la comunicació, enregistrament del seguiment incidències tècniques.

Documentació treballada:

Plantilla de recollida d'informació

Dades quantitatives i qualitatives:

Dades qualitatives de la reunió:

- Freqüència de la comunicació:

S'exposa el nivell d'activitat que s'observa a Moodle Tutories.

- Enregistrament del seguiment

Dos tutors comenten que no utilitzen Moodle tutories per fer el seguiment dels estudiants, però sí que realitzen tutories.

Des de la direcció del màster es demana que Moodle Tutories s'utilitzi per enregistrar la informació.

Es proposa als tutors uns protocols d'activació de la comunicació amb estudiants en cas que no hi hagi comunicació.

S'acorda que des de la coordinació s'informarà a la resta de tutors dels protocols d'activació.

- Incidències tècniques

No s'aprecia incidències tècniques.

Dades fruit de l'observació de moodle tutories per part de la investigadora:

Tutor1: hi ha hagut comunicació bidireccional amb 2 alumnes.

Han pres la iniciativa en la comunicació tant tutor com alumne.

Nombre de missatges: 10

Tutor2: 1 alumne ha presentat títol i objectius del projecte. No hi ha resposta per part del tutor.

Tutor3: ha pres la iniciativa enviant un correu per saber com porten el projecte els alumnes. No ha respost ningú al fòrum.

Tutor4: comunicació bidireccional amb 2 alumnes.

Tutor5 : comunicació bidireccional amb 1 alumne.

--

10	Tasca: seguiment	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Valoració de la tutoria per part dels estudiants	Qüestionari		Setembre 2007

Objectiu

- Valorar la tutoria i el procés aplicat per part dels estudiants.

Assistents:

- No hi ha assistents donat que el qüestionari és virtual.

Paper de la investigadora:

- Envia el qüestionari.

Desenvolupament

La investigadora envia el qüestionari per correu electrònic als estudiants que han rebut la tutoria. Els estudiants han d'emplenar el qüestionari (fitxer word) i enviar-lo a la investigadora.

El qüestionari consta dels següents apartats:

Biodades

Participació a la tutoria acadèmica i valoració

Serveis d'orientació a la universitat

Aspectes a considerar en un procés d'implantació de la tutoria acadèmica

Continguts de la tutoira a 1er curs

Moodle tutories (ús i valoració)

Aportacions de la comunicació virtual a la tutoria

Reptes de la tutoria virtual

Valoració de la tutoria

Percepció d'impacte

Temps de dedicació

Ús d'altres persones per a rebre orientació

11	Tasca: avaluació final	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Valoració de la tutoria per part dels tutors/es	Qüestionari	15'	Maig-Juny 2008

Objectiu

- Valorar la tutoria i el procés aplicat per part dels tutors/es.

Assistents:

- No hi ha assistents donat que el qüestionari és virtual.

Paper de la investigadora:

- Sol·licita la col·laboració.

Desenvolupament

El qüestionari final és un formulari web. La investigadora sol·licita la col·laboració dels tutors/es a través del fòrum de moodle per a tutors/es i els indica com respondre el qüestionari.

12	Tasca: avaluació final	Tipus d'activitat	Durada	Data:
	Valoració de la tutoria per part dels estudiants	Qüestionari	15'	Maig-Juny 2008

Objectiu

- Valorar la tutoria i el procés aplicat per part dels estudiants.

Assistents:

- No hi ha assistents donat que el qüestionari és virtual.

Paper de la investigadora:

- Sol·licita la col·laboració.

Desenvolupament

El qüestionari final és un formulari web. La investigadora sol·licita la col·laboració dels estudiants a través d'un fòrum a Moodle i els indica com respondre el qüestionari.

ANNEX 12. ENTREVISTA I PLANTILLA PER A LES ENTREVISTES ALS EQUIPS DIRECTIUS DE CENTRE

Centre	Indicar el Centre on es realitza la reunió.
Inici	Heu posat en marxa les tutories acadèmiques?
Documentació	Teniu documentació en format paper o en format web que expliqui el procés?
Assignació	Assigneu un tutor o mentor als alumnes?
Tipologia d'activitat	Com es desenvolupen les tutories? a través de tutories personalitzades, en grup o altres.
Modalitat	Desenvolpeu les tutories de manera presencial i/o virtual? En cas de realitzar-se virtualment, quins recursos s'utilitzen?
Seqüència	En quins moments de la carrera es desenvolupa la tutoria acadèmica? (inici, desenvolupament, fi). Durant un curs acadèmic, s'assigna moments determinats a la tutoria (matrícula, inici de curs, fi de semestre, etc.)?
Avaluació	Realitzeu una avaluació formal del procés (a través de qüestionaris, informes, etc.)?
Observacions	Què en penseu de la tutoria? Quina valoració faríeu de l'experiència obtinguda fins al moment?

Plantilla per a la recollida d'informació:

Centre	Inici	Documentació	Assignació	Tipologia d'activitat	Modalitat	Moments	Avaluació
		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En format paper <input type="checkbox"/> En format web <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Assignen un tutor a un grup d'alumnes <input type="checkbox"/> Assignen un mentor (alumne de cursos superiors) que orienta a alumnes de primer curs <input type="checkbox"/> Altres:	<input type="checkbox"/> Tutories personalitzades <input type="checkbox"/> Tutories de grup <input type="checkbox"/> Altres: Tutoria d'entrada de matrícula.	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Virtual Tipus de recurs tecnològic: <input type="checkbox"/> Altres:	<input type="checkbox"/> A l'inici de la carrera <input type="checkbox"/> Desenvolupament <input type="checkbox"/> Fi de la carrera <input type="checkbox"/> Durant un curs tenen assignat quan faran tutories <input type="checkbox"/> Altres:	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Sí
Observacions: Enfocament de la tutoria: Dificultats: Oportunitats:							
Persona de contacte:							

ANNEX 13. ENTREVISTA INICIAL DIRIGIDA AL/LA RESPONSABLE DE TUTORIES

Objectius de l'entrevista:

- Conèixer les expectatives i experiència prèvia vers la e-tutoria
- Contrastar el model general del Pla d'Acció Tutorial i concretar-lo a la realitat de l'estudi pilot.

Guió de l'entrevista:

Tens experiència prèvia en tutories?
Quina valoració en fas?

Quines necessitats d'orientació creus que tenen els estudiants d'Economia?	Si	No
- Prendre de manera autònoma i responsable la decisió de què estudiar i on		
- Participar activament de la tutoria		
- Realitzar la matrícula tenint en compte optativitat, itineraris, temps d'estudi, etc		
- Planificar el seu procés d'aprenentatge		
- Millorar el propi procés d'aprenentatge: <ul style="list-style-type: none"> - Avaluar el nivell de preparació de les matèries - Utilitzar estratègies orientades a la preparació de les matèries - Analitzar els resultats d'avaluacions anteriors i contrastar-ho amb expectatives - Prendre iniciatives pròpies orientades a la millora del procés d'aprenentatge 		
- Adaptar-se a noves situacions		
- Detectar i solucionar els propis problemes i dificultats		
- Prendre decisions		
- Conèixer les pròpies potencialitats i punts febles		
- Identificar els propis interessos i motivacions		
- Analitzar els propis interessos i expectatives professionals		
- Identificar els propis interessos i perspectives professionals		
- Relacionar els coneixements teòrics amb la pràctica professional		
- Conèixer i analitzar l'entorn laboral específic de la carrera (exigències, sortides professionals, contractes, etc.)		
- Definir el projecte professional		
- Desenvolupar eines que li facilitin l'accés al món laboral		
- Conèixer la importància de formació continua		
- Conèixer les possibilitats de formació continua		
- Decidir quina formació continuada realitzar		

En quin moment?	Inici carrera	Desenvol upament	Finalitzar
- Prendre de manera autònoma i responsable la decisió de què estudiar i on			
- Participar activament de la tutoria			
- Realitzar la matrícula tenint en compte optativitat, itineraris, temps d'estudi, etc			
- Planificar el seu procés d'aprenentatge			
- Millorar el propi procés d'aprenentatge: - Avaluar el nivell de preparació de les matèries - Utilitzar estratègies orientades a la preparació de les matèries - Analitzar els resultats d'avaluacions anteriors i contrastar-ho amb expectatives - Prendre iniciatives pròpies orientades a la millora del procés d'aprenentatge			
- Adaptar-se a noves situacions			
- Detectar i solucionar els propis problemes i dificultats			
- Prendre decisions			
- Conèixer les pròpies potencialitats i punts febles			
- Identificar els propis interessos i motivacions			
- Analitzar els propis interessos i expectatives professionals			
- Identificar els propis interessos i perspectives professionals			
- Relacionar els coneixements teòrics amb la pràctica professional			
- Conèixer i analitzar l'entorn laboral específic de la carrera (exigències, sortides professionals, contractes, etc.)			
- Definir el projecte professional			
- Desenvolupar eines que li facilitin l'accés al món laboral			
- Conèixer la importància de formació continua			
- Conèixer les possibilitats de formació continua			
- Decidir quina formació continuada realitzar			

A partir d'aquestes necessitats, quins objectius creus que ha de tenir el Pla d'Acció Tutorial d'Economia?

- Facilitar la integració a la universitat.	Sí	No
- Acompanyar la tasca diària dels alumnes des d'un punt de vista acadèmic.	Sí	No
- Orientar els alumnes en la resolució de tots aquells problemes relacionats amb la seva	Sí	No
- Facilitar la maduració del projecte personal i professional de l'alumne	Sí	No

Quins canviaries o afegiries?

--

Quines accions s'estan portant a terme que puguin donar resposta als objectius que hem plantejat?

--

Consideres adequades les funcions que es plantegen al PAT general? En cas negatiu, quines proposaries?		
- Suport en la incorporació al món universitari	Sí	No
- Seguiment individualitzat i personalitzat dels alumnes que tingui assignats	Sí	No
- Seguiment grupal	Sí	No
- Suport metodològic	Sí	No
- Assessorament general quant a continguts	Sí	No
- Suport en el desenvolupament de la vida universitària	Sí	No

Qui podria ser tutor/a?

Quina seqüència de tutories podria portar-se a terme durant aquest curs?

Consideres que l'eina de tutories és fàcil d'utilitzar?

Consideres que és útil?

ANNEX 14. PLANTILLA PER A L'ENTREVISTA FINAL EN GRUP DIRIGIDA ALS ESTUDIANTS DE L'ESTUDI PILOT (2004-05)

Número total alumnes: Grups: Alumnes entrevistats per grup: Grup A: Grup C: Grup D: Grup B:

GRUP

Reunions de tutoria 1. Quantitat: 2. Periodicitat: 3. Continguts tractats: 4. Com s'ha fet invitació-proposta: 5. Com s'ha desenvolupat:	Motivació/expectatives: 1. Per a què els ha estat útil 2. Què han trobat a faltar 3. Com veuen que la utilitat al llarg de la carrera
Espai e-tutories: 1.Facilitat d'ús 2.Utilitat dels recursos oferts 3.Quins recursos han utilitzat 4.Propostes de canvi: 5.Què aporta ús tecnologies	General: Punts forts: Punts febles: Aspectes claus:

ANNEX 15. ENTREVISTA FINAL DIRIGIDA AL/LA RESPONSABLE DE TUTORIA DE L'ESTUDI PILOT (2004-05)

Objectius de l'entrevista:

- Conèixer la valoració del/la responsable vers el procés dut a terme
- Conèixer la opinió del/la responsable vers l'espai de e-tutoria i la seva utilitat.

Guió de l'entrevista:

a) Introducció:

1. Objectius de l'entrevista

b) Desenvolupament:

2. Què en penses del procés de e-tutoria dut a terme?

- 2.1. Consideres que caldria millorar algun aspecte en quan a planificació, estructura, comunicació...?

- 2.2. Consideres que la e-tutoria ha estat útil als estudiants?

3. Com valores la utilitat de l'espai de e-tutories?

- 1.1. Proposaries alguna millora?

4. Quins punts forts i punts febles esmentaries del procés d'implantació aplicat?

c) Finalització: agraïments.

ANNEX 16. QÜESTIONARI INICIAL VIRTUAL DIRIGIT ALS ESTUDIANTS DE L'ESTUDI DE CAS 2 (CURS 2006-07)

A continuació le planteamos una serie de cuestiones relacionadas con uso de las TIC y la tutoría académica.

Tutoría académica entendida como el seguimiento y apoyo que realiza un tutor a un alumno al largo de una titulación con el objetivo de orientarle en los problemas y necesidades relacionados con su trayectoria académica en la titulación.

Agradecemos su colaboración.

1. Género: <input type="checkbox"/> hombre <input type="checkbox"/> mujer
2. Fecha de nacimiento:
3. Nif:

4. Utilizas habitualmente Internet?

Si No

5. Has participado en foros y/o chats?

si No

6. Utilizas el correo electrónico habitualmente?

Si No

7. Utilizas Moodle habitualmente?

Si No

8. Utilizas habitualmente otro Entorno Virtual de Aprendizaje?

Si, cual: No

9. Has tenido anteriormente alguna experiencia relacionada con la tutoría académica?

Si No

4.1. En caso afirmativo, cual?

He preguntado a algún profesor sobre:

- Orientación para la matrícula
- Movilidad
- Becas
- Dudas de carácter administrativo
- Aspectos personales
- Aspectos profesionales
- Otros:

4.2. Que valoración harías de esta experiencia?

Positiva, porque....

Negativa, porque....

10. Que consideras que debería de facilitar la tutoría académica al alumno?

- Adquirir nuevas habilidades
- Orientación para la toma de decisiones
- Información
- Seguimiento y orientación académica
- Otros:

**ANNEX 17. ENTREVISTA ESTRUCTURADA PRESENCIAL INICIAL DIRIGIDA ALS TUTORS
DE L'ESTUDI DE CAS 2 (2006-07)**

A través d'aquesta entrevista volem conèixer el perfil de professor que realitza les tasques de tutoria. Es preguntarà aspectes relacionats amb la teva experiència i formació en tutoria, TIC i docència. També algunes preguntes d'opinió en relació a la tutoria acadèmica.

1. Nif:

2. Gènere: home dona

3. Data naixement:

4. SITUACIÓ PROFESSIONAL ACTUAL:

Organisme:

Facultat, Escola o Institut:

Dept./Secc./Unitat estr:

Categoria Professional:

Data d'inici:

Dedicació:

5. ENSENYAMENTS UNIVERSITARIS DE 1ER I 2N

Titulació:

Centre:

Data obtenció del títol

Titulació:

Centre:

Data obtenció del títol

6. ENSENYAMENTS UNIVERSITARIS 3er CICLE

Titulació:

Centre:

Data obtenció del títol

Titulació:

Centre:

Data obtenció del títol

7. EXPERIÈNCIA DOCENT UNIVERSITÀRIA EN RELACIÓ A TUTORIA ACADÈMICA:

7.1 Heu set orientadors, heu estat tutors, heu impartit assignatures d'orientació i/o tutoria, etc.?

ORGANISME:

CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

ORGANISME:

CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

ORGANISME:

CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

ORGANISME: CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

ORGANISME:

CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

ORGANISME:

CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

ORGANISME:
CENTRE:
TITULACIÓ / CURS:
ANY ACADÈMIC:

7.2. En cas que hagi tingut alguna experiència relacionada amb tutoria acadèmica, quina valoració en faries?

Positiva, per què

Negativa, per què

7.3. Has tingut anteriorment alguna experiència relacionada amb tutoria acadèmica informal a la UNIVERSITAT (t'han demanat consell u orientació sense estar assignat com a tutor)?

si no

7.3.1. En cas afirmatiu, quina?

Alguns alumnes em venen a veure per preguntar-me dubtes sobre:

- matrícula
- mobilitat
- beques
- pràcticum
- dubtes administratius
- qüestions personals
- qüestions professionals
- altres: _____

Altres:

7.3.2. Quina valoració en faries? Consideres que aquest fet denota que falta algun servei o aspecte a la universitat de cara als alumnes?

Positiva, per què

Negativa, per què

8. EXPERIÈNCIA DOCENT UNIVERSITÀRIA AMB TIC

8.1. Has utilitzat les TIC per a la tutoria?

si no poc

8.2. Utilitzes habitualment Internet en la teva tasca professional?

si no

8.3. Utilitzes el correu electrònic habitualment?

si no

8.4. Has dinamitzat mai algun xat o fòrum?

si no

8.5 Utilitzes Moodle per a la teva docència?

Si:

- per a la docència presencial
- Docència semipresencial
- Docència virtual
- Des de quan:

L'utilitzo per a:

- Facilitar la planificació
- Facilitar continguts
- Realitzar un seguiment dels alumnes
- Comunicar-me amb els alumnes
- Dinamitzar fòrums i/o xat
- Realitzar activitats individuals/ col·laboratives
- Altres:

No

8.6 Utilitzes un altre EVA per a la teva docència?

- Sí:
- quin:
 - per a la docència presencial
 - Docència semipresencial
 - Docència virtual
 - Des de quan:
 - L'utilitzo per a:
 - Facilitar la planificació
 - Facilitar continguts
 - Realitzar un seguiment dels alumnes
 - Comunicar-me amb els alumnes
 - Dinamitzar fòrums i/o xat
 - Realitzar activitats individuals/ col·laboratives
 - Altres:
- No

9. EXPERIÈNCIA DOCENT UNIVERSITÀRIA (ALTRA):

9.1. Des de quan exerceixes de professor/a a la Universitat?

ORGANISME:

CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

ORGANISME:

CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

ORGANISME:

CENTRE:

TITULACIÓ / CURS:

ANY ACADÈMIC:

9.2. En quin àmbit de coneixement/departament?:

- Ciències experimentals
- Ciències de la salut
- Ciències socials. Pedagogia
- Humanitats
- Tècnic

10. LÍNIES D'INVESTIGACIÓ:

- Quines: Organització en l'educació. Entorns físics de l'aprenentatge.

11. FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA:

11.1. Has realitzat algun curs relacionat amb la tutoria?

- Varis
- Algun
- Cap

11.2. Has realitzat algun curs relacionat amb les TIC?

- Varis
- Algun
- Cap

11.3. Has realitzat algun curs relacionat amb Docència?

- Varis
- Algun
- Cap

11.4. Has realitzat algun curs relacionat amb l'EEES?

- Varis

- Algun
 Cap

12. PUBLICACIONS O DOCUMENTS CIENTÍFICS RELACIONATS AMB TUTORIA ACADÈMICA:

- Variis
 Algun
 Cap

13. Penses que és necessari formació en tutories per al professorat del teu àmbit? Quin tipus de formació?

14. Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica al docent?

Retroalimentació continuada en el seu exercici professional

	1 Gens d'acord	2 Poc d'acord	3 D'acord	4 Molt d'acord
14.1. La tutoria pot facilitar adquirir noves habilitats				
14.2. La tutoria pot facilitar experimentar una activitat nova				
14.3. La tutoria pot facilitar establir una relació més positiva amb els alumnes				
14.4. La tutoria pot facilitar creixement personal i professional				
14.5. La tutoria pot facilitar participar en processos d'innovació i millora				
14.6. La tutoria pot facilitar el canvi de rol del professorat				
14.7. La tutoria pot facilitar aproximar-se a les problemàtiques dels alumnes				x
14.9. La tutoria pot facilitar plantejar-se qüestions que fins ara no s'havia plantejat com a docent				x
14.10. La tutoria pot millorar la pràctica docent				x
14.11. Altres:				

15. Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a l'alumne?

	1 Gens d'acord	2 Poc d'acord	3 D'acord	4 Molt d'acord
15.1. Facilitar l'adaptació a la universitat				
15.2. Potenciar un major sentit de competència per buscar solucions				
15.3. Facilitar la claredat en els seus objectius com a estudiant i les opcions que se li presenten com a tal				
15.4. La tutoria pot aportar orientació als alumnes en la seva trajectòria acadèmica				
15.5. Millorar el seu procés d'aprenentatge				
15.6. Augmentar la seva implicació en els estudis				
15.7. Millorar les habilitats de comunicació amb professorat i companys				
15.8. Altres:				

16. Què consideres que pot aportar la tutoria acadèmica a la institució?

	1 Gens d'acord	2 Poc d'acord	3 D'acord	4 Molt d'acord
16.1. Millorar la qualitat en l'atenció a l'alumnat				
16.2. Promoure el canvi de rol del professorat				
16.3. Promoure el canvi de rol de l'alumnat				
16.4. Facilitar el desenvolupament d'un model docent centrat en l'alumne				
16.5. Altres:				



17. Altres comentaris i aportacions:

ANNEX 18. ENTREVISTES PRESENCIALS DE SEGUIMENT EN GRUP AMB TUTORS/ES

Objectius de l'entrevista:

- Realitzar un seguiment de la e-tutoria al màster
- Detectar incidències en cas que existeixin.

Guió de l'entrevista:

a) Introducció: objectius de l'entrevista

b) Desenvolupament:

1. Heu realitzat tutories amb els estudiants? Com han anat?
 - 1.1. Us heu posat en contacte vosaltres amb ells o han estat ells qui han pres la iniciativa?
 - 1.2. Quin tipus de consultes s'han realitzat?
 - 1.3. Quina valoració realitzeu de l'experiència duta fins al moment?
 - 1.3.1. Heu tingut algun problema/incidència?
 - 1.3.2. Faríeu alguna aportació de millora?

c) Finalització: resum de les aportacions i agraïments.

**ANNEX 19. QÜESTIONARI VIRTUAL DE SEGUIMENT DIRIGIT ALS ESTUDIANTS DE
L'ESTUDI DE CAMP (2006-07)**

En el siguiente cuestionario encontrará una serie de preguntas referentes a la tutoría académica. Entendemos por tutoría académica la comunicación y reuniones que se realiza entre tutor y alumno con la finalidad de realizar un seguimiento y apoyo del alumno.

Los datos de este cuestionario serán tratados de manera confidencial.

Agradecemos de antemano su colaboración.

1. Nif:

2. Titulación que está cursando:

3. ¿Combina trabajo y estudios? (subraye o marque con negrita la opción correspondiente)

Si No

4. Si combina trabajo y estudio... (subraye o marque con negrita la opción correspondiente)

El trabajo está relacionado con el ámbito en el cual se está formando.

El trabajo no está relacionado con el ámbito en el cual se está formando.

5. ¿Ha participado en las tutorías académicas del Máster?

Nunca

De 1 a 2 tutorías

3 o más tutorías

11.1. En caso que haya participado a las tutorías, estas han sido:

Únicamente presenciales

Únicamente Virtuales

Se ha combinado virtual y presencial

11.2. He consultado dudas sobre:

Matrícula

Movilidad

Becas

Dudas administrativas

Formación continuada

Orientación académica

Orientación personal

Orientación profesional

Otros: _____

11.3. ¿Qué valoración haría?

Positiva, porque:

Ayuda a resolver problemas

Es positivo tener alguien que te guíe

Ayuda en el proceso de aprendizaje

Otros

Negativa, porque:

No me ha sido útil

No tenía buena relación con el tutor/a

Otros

11.4. En caso que NO haya participado a la tutoría académica, ¿puede indicar los motivos?

- No lo he necesitado
- He utilizado otros servicios de la universidad
- No sabía quien era el mi tutor
- No tenía confianza con mi tutor para hablar con él
- Incompatibilidad horaria
- Otros:

11.5. ¿Considera que falta algún servicio o aspecto a la universidad en cuanto a la atención a los estudiantes?

- Sí
- No

11.6. ¿En caso afirmativo, para qué?

- Para la toma de decisiones
- Orientación personal
- Orientación académica
- Orientación profesional
- Otros

Continúe en la siguiente página...

6. ¿Cuales de estos aspectos considera importante para que la tutoría académica tenga éxito? (escriba una "x" a la columna que considere oportuno)

	Nada importante (1)	Poco importante (2)	Bastante importante (3)	Muy importante (4)
6.1. Entender correctamente los objetivos y la finalidad de la tutoría académica				
6.2. Tener unas expectativas coherentes con los objetivos del programa				
6.3. Saber quien es mi tutor en el momento de la matrícula en primer curso.				
6.4. Disponer de un tutor a lo largo de la titulación (des de el inicio de los estudios hasta el final)..				
6.5. El tutor tiene que ser un profesor de la titulación que estoy cursando.				
6.6. La asignación tutor-alumno ha de poderse revisar y cambiar en caso necesario.				
6.7. El número de alumnos en el grupo de tutoría ha de facilitar la comunicación y confianza con el tutor.				
6.8. Entender la tutoría como una actividad más del proceso de aprendizaje del alumno.				
6.9. Añadir en los horarios de la titulación un tiempo para la tutoría académica.				
6.10. Empezar las tutorías antes de la matrícula.				
6.11. Que se realicen varias tutorías presenciales al largo del curso (entre 3 i 4).				
6.12. Realizar tutorías presenciales en momentos de cambio en que es necesario tomar decisiones.				
6.13. Combinar tutorías de grupo y tutorías individuales				
6.14. Participar a las tutorías recomendadas por el tutor				
6.15. En un momento inicial, que alumno y tutor se conozcan presencialmente				
6.16. Que alumno y tutor se puedan comunicar virtualmente y presencialmente				
6.17. Que haya frecuencia en la comunicación virtual				
6.18. Que el tutor tome la iniciativa para comunicarse con el alumno				
6.19. Que el tutor muestre interés por el alumno				
6.20. Capacidad de escucha del tutor				
6.21. Capacidad de mediación del tutor				
6.22. Que el tutor conozca la universidad y la titulación (servicios, itinerarios curricular...)				
6.23. Que el tutor tenga habilidades en el uso de Moodle				
6.24. Que el alumno tome la iniciativa para comunicarse con el tutor				
6.25. Que el alumno tenga habilidades en el uso de Moodle				
6.26. Los temas tratados en la tutoría tienen que estar adaptados a las necesidades de los alumnos.				
6.27. Los contenidos de la tutoría han de despertar interés al alumno				
6.28. Disponer de un espacio a Moodle para la tutoría académica				

Continúe en la siguiente página...

**7. ¿Qué temas considera importantes de trabajar a primer curso des de la tutoría?
 (escriba una "x" a la columna que considere oportuno)**

	Nada important e (1)	Poco important e (2)	Bastante important e (3)	Muy important e (4)
7.1. Orientación en la matrícula				
7.2. Técnicas de estudio				
7.3. Toma de decisiones				
7.4. Planificación				
7.5. Comunicación				
7.6. Seguimiento				
7.7. Aspectos de carácter profesional relacionado con la titulación				
7.8. Aspectos personales relacionados con la titulación (motivación, interés, etc.)				
7.9. Otros:				

8. ¿Ha utilizado el espacio de Tutoría Académica de Moodle?

Si No

9. En caso que NO lo haya utilizado, ¿puede indicar los motivos?

- No sabía utiliza Moodle
 No sabía que existía un espacio de Tutoría Académica a Moodle
 No ha sido necesario
 Mi titulación no utiliza este espacio
 Otros:

10. En caso que lo haya utilizado, ¿cual es tu opinión? (escriba una "x" a la columna que considere oportuno)

Considero que el espacio de Tutoría Académica a Moodle...	Nada de acuerdo (1)	Poco de acuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo(4)
10.1. Aumenta el sentimiento de acompañamiento por parte de un tutor				
10.2. Aporta canales de comunicación entre tutor-alumno				
10.3. Es útil para planificar encuentros con el tutor				
10.4. Facilita la orientación por parte de un tutor				
10.5. Es útil para compartir información entre tutor y alumno				
10.6. Facilita que el tutor pueda hacer un seguimiento de mi evolución académica.				
10.7. Es un buen recurso para mejorar la atención del estudiante				
10.8. Es fácil de aprender a utilizar				

Continúe en la siguiente página...

11. En caso que haya utilizado el espacio de Tutoría Académica de Moodle, valore el grado de utilidad de cada una de sus funcionalidades (escriba una "x" a la columna que considere oportuno):

	Nada útil (1)	Poco útil (2)	Bastante útil (3)	Muy útil (4)
11.1. Calendario/Gestor de reuniones				
11.2. Ficha de diagnóstico				
11.3. Consulta del expediente académica				
11.4. Otros comentarios:				

12. ¿Qué aporta la posibilidad de hacer las tutorías de manera virtual? (escriba una "x" a la columna que considere oportuno)

	Nada de acuerdo (1)	Poco de acuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo(4)
12.1. Aporta más flexibilidad horaria para hacer tutorías				
12.2. Rompe con barras de espacio				
12.3. Da más oportunidades de comunicación				
12.4. Da más oportunidades de intercambio de información entre tutor-alumno				
12.5. Da menos visibilidad de etiquetas de estatus sociales				
12.6. Rompe con barreras de jerarquía				
12.7. Rompe con barreras de raza				
12.8. Rompe con barreras de género				
12.9. Rompe con barreras de edad				
12.10. Permite expresar con más facilidad mis sentimientos y preocupaciones				
12.11. Da más confianza en el momento de comunicarme con mi tutor				
12.12. Facilita recursos que presencialmente no tendría (gestor de reuniones, información, etc.)				

13. ¿Qué retos o dificultades se tienen que afrontar cuando se realizan tutorías virtuales? (escriba una "x" a la columna que considere oportuno)

	Nada de acuerdo (1)	Poco de acuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo(4)
13.1. Acceso a un ordenador				
13.2. Acceso a Internet				
13.3. Establecer confianza con el tutor sin conocerlo presencialmente				
13.4. Establecer comunicación frecuente				
13.5. Tener iniciativa en la comunicación				
13.6. Tener habilidades para utilizar Tecnologías de la información y comunicación (ordenador, correo e-, Moodle, Internet...)				

Continúe en la siguiente página...

14. ¿Qué piensa sobre el programa de tutorías que ha participado? (escriba una “x” a la columna que considere oportuno)

	Nada de acuerdo (1)	Poco de acuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
14.1. La difusión de la tutoría (saber qué es, en qué consiste y quien es mi tutor) ha sido la correcta				
14.2. Las expectativas que tenía con la tutoría eran coherentes con los objetivos del programa.				
14.3. Que el tutor sea un profesor del la mismo master que los alumnos lo considero adecuado				
14.4. El número de alumnos en el grupo de tutoría ha facilitado que hubiera comunicación y confianza con el tutor				
14.5. El tiempo que he dedicado a la tutoría ha sido adecuado				
14.6. El momento de inicio de tutorías ha sido adecuado				
14.7. El momento que se han realizado las tutorías presenciales ha sido adecuado				
14.8. La periodicidad de las reuniones presenciales ha sido adecuada				
14.9. La periodicidad en la comunicación virtual ha sido adecuada				
14.10. La comunicación con mi tutor ha sido tan frecuente como he necesitado				
14.11. La combinación de la comunicación virtual y presencial me ha hecho sentir más acompañado.				
14.12. La combinación de la comunicación virtual y presencial ha facilitado herramientas de comunicación ente tutor-alumno				
14.13. La combinación entre la comunicación virtual y presencial ha facilitado la frecuencia de la comunicación con el tutor				
14.14. Los temas tratados en las tutorías han sido interesantes				
14.15. El tutor me ha hecho sentir bien recibido				
14.16. El tutor ha mostrado interés por nosotros				
14.17. Me he tenido confianza en el momento de hablar con mi tutor				
14.18. He tenido predisposición para hablar con el tutor				
14.19. La figura de un tutor es necesaria				
14.20. Considero que con la tutoría se mejora la calidad en la anteción al estudiante				
14.21. Considero que a través de la tutoría puedes aprender cosas que considero valiosas				
14.22. Las expectativas que tenía en relación con la tutoría se han cumplido				
14.23. En general estoy satisfecho de haber participado al programa de tutorías				
14.24. Recomendaría a una amigo a hablar con su tutor en caso que tuviera alguna duda o problema relacionado con la titulación.				
14.25. ¿Qué ha encontrado en falta a lo largo del programa de tutorías?				
14.26. ¿Qué considera que ha funcionado bien?				

15. ¿La tutoría académica le ha ayudado en los siguientes aspectos? (escriba una "x" a la columna que considere oportuno)

	Nada (1)	Poco (2)	Bastante (3)	Mucho (4)
15.1 Orientarme en mi trayectoria académica				
15.2 Tener mas confianza con migo mismo				
15.3 Mayor sentido de competencia para buscar soluciones				
15.4 Claridad en mis objetivos como estudiante y las opciones que se presentan				
15.5 Disponer de diversos puntos de vista				
15.6 Habilidades de comunicación con profesores y compañeros				
15.7 Planificación del tiempos de estudio				
15.8 Toma de decisiones académicas				
15.9 Toma de decisiones personales				
15.10 Toma de decisiones profesionales				
15.11 Mejor adaptación a la universidad				
15.12 Motivación que he tenido para estudiar				
15.13 Permanencia en los estudios				
15.14 Esfuerzo que he puesto en los estudios				
15.15 Mejora del rendimiento académico				
15.16 Implicación con mi formación				
15.17 Implicación con la universidad				
15.18 Relación con otras personas				
15.19 Satisfacción personal				
15.20 Sentirme mejor con las propias emociones				
15.21 Asumir mas responsabilidad con los estudios				
15.22 Afrontar mejor el estrés				
15.23 Afrontar mejor la añoranza con la familia				
15.24 Conocer mejor el entorno laboral				
15.25 Otros comentarios:				

Continúe en la siguiente página...

16. Indique el tiempo que ha dedicado a la Tutoría:

Actividad	Dedicación en minutos
16.1. Comunicación virtual con el tutor a través del forum de moodle	
16.2. Comunicación virtual con el tutor a través del correo electrónico	
16.3. Consulta de documentos a Moodle tutoría	
16.4 Tutorías presenciales con el tutor	
16.5. Otros	

17. A parte de la tutoría académica he utilizado otros servicios de atención a los estudiantes. (subraya o marca con negrita la opción correspondiente)

Si No

En caso afirmativo, subraya o marca con negrita cuales:

- Becario BACU
- Coordinador de prácticas
- Coordinador de movilidad
- Bolsa de trabajo
- Otros _____

18. A parte de la tutoría académica tenía otras personas que me han dado apoyo o orientado. (subraya o marca con negrita la opción correspondiente)

Si No

En caso afirmativo, indica cuales:

- Compañeros de curso
- Amigos
- Padres
- Profesores
- Otros: _____

19. Otros comentarios

Final del cuestionario

Qüestionari Tutors/es

En el següent qüestionari trobarà una sèrie de preguntes referents a la tutoria acadèmica i l'espai de Moodle (Moodle Tutories) destinat al desenvolupament de la mateixa. Entenem per tutoria acadèmica la comunicació establerta entre un tutor/a i un o més estudiants amb la finalitat de realitzar un seguiment i orientació de l'estudiant.

Agraïm per avançat la seva col·laboració.

Dades personals

1. Gènere:

Home Dona

2. Edat:

3. Formació acadèmica:

4. Categoria professional:

-- categoria professional --

5. Titulació on és tutor/a:

-- Titulació --

Participació tutories

6. ¿Ha realitzat tutories acadèmiques durant aquest curs?

No he realitzat tutories acadèmiques.

De 1 a 2 tutories acadèmiques per estudiant tutorat.

3 o més tutories acadèmiques per estudiant tutorat.

7. En cas que hagi realitzat tutories acadèmiques, aquestes han estat:

Únicament presencials

Únicament virtuals

S' ha combinat la comunicació virtual i presencial

8. ¿Quina valoració faria de les tutories acadèmiques?

Positiva Negativa

9. ¿Pot indicar el tipus de consultes realitzades pels estudiants?

	Mai (1)	Poc sovint (2)	Sovint (3)	Molt sovint (4)
Matrícula				
Dubtes administratius				
Beques				
Mobilitat				
Orientació acadèmica (itinerari curricular, planificació, etc.)				
Orientació personal (motivació, estrès, conflictes, etc.)				
Orientació professional (entorn laboral, interessos i projecció professional, etc)				
Formació continuada				
Altres				

	Gens d'acord (1)	Poc d'acord (2)	D'acord (3)	Molt d'acord (4)
La freqüència en la comunicació amb l'estudiant ha estat adequada.				
Els estudiants han tingut predisposició per parlar amb jo.				
Altres comentaris:				

11. ¿Quina valoració faria de la planificació i coordinació de la tutoria acadèmica?

	Gens d'acord (1)	Poc d'acord (2)	D'acord (3)	Molt d'acord (4)
Considero que la planificació de la tutoria acadèmica a la titulació on sóc tutor/a és adequada.				
Considero que el plantejament de la tutoria acadèmica a la titulació on sóc tutor/a és adequat.				
Considero que els objectius de la tutoria acadèmica s'han complert adequadament.				
Considero necessari rebre formació en tutoria acadèmica.				
Considero necessari rebre formació sobre com utilitzar Moodle Tutories.				
Considero necessari un acompanyament de la tasca del tutor/a				
Altres comentaris:				

Moodle Tutories

12. ¿Ha utilitzat l'espai de Moodle Tutories?

Si No

13. En cas que hagi utilitzat l'espai de Moodle Tutories, pot indicar el grau d'ús de cada un dels recursos oferts per a la tutoria?

	Mai (1)	Poc sovint (2)	Sovint (3)	Molt Sovint (4)
He utilitzat l'horari de reunions (gestor de tutories)				
He introduït informació a les fitxes de seguiment				
He consultat l'expedient acadèmic dels estudiants				
He consultat la fitxa de diagnòstic dels estudiants				
He generat informes				
He utilitzat les eines de comunicació				
Altres				

14. En cas que hagi utilitzat Moodle Tutories, quina és la seva opinió?

	Gens d'acord (1)	Poc d'acord (2)	D'acord (3)	Molt d'acord (4)
Considero que Moodle tutories és fàcil d'utilitzar				

"Moodle Tutories" és útil per a compartir informació entre tutor/a i estudiant				
L'horari de reunions facilita concertar tutories amb els estudiants				
Les fitxes de seguiment permeten enregistrar informació d'una manera àgil.				
La informació de les fitxes de seguiment ajuden a recordar què s'havia parlat anteriorment.				
La informació de les fitxes de seguiment ajuda a enfocar pròximes tutories.				
La consulta de l'expedient acadèmic ajuda a detectar algun problema de rendiment.				
La consulta de l'expedient acadèmic ha estat útil en alguna tutoria				
La informació de la fitxa de diagnòstic facilita conèixer aspectes bàsics de l'estudiant (motivació, estudis previs, dedicació als estudis, etc.)				
L'informe sobre el perfil dels estudiants ajuda a tenir una idea global de les característiques del grup d'estudiants que tutoritzo.				
L'informe sobre seguiment de les tutories permet conèixer com han anat les tutories al llarg del curs.				
L'informe sobre planificació/cancel·lació permet conèixer les tutories que s'han planificat i cancel·lat.				
L'informe sobre planificació/cancel·lació permet conèixer els motius de cancel·lació de tutories				
Altres	comentaris:			

15. En cas que **NO** hagi utilitzat Moodle Tutories, pot indicar els motius?

No ha estat necessari

No sabia que existia un espai de Tutoria Acadèmica a Moodle

No coneixia les funcions de Moodle tutories

Altres:

Comunicació virtual

16. Quins reptes o dificultats ha d'afrontar quan les tutories es realitzen virtuals?

	Gens d'acord (1)	Poc d'acord (2)	D'acord (3)	Molt d'acord (4)
Tenir accés a un ordinador				
Tenir accés a Internet				
Establir confiança amb l'estudiant				
Establir comunicació freqüent amb l'estudiant				
Tenir iniciativa en la comunicació amb l'estudiant				
Tenir habilitats per a utilitzar les Tecnologies de la Informació i Comunicació (ordinador, correu e-, Moodle, Internet...)				
Altres	comentaris:			

17. Com valora el fet que tutor/a i estudiant puguin comunicar-se de manera virtual i presencial?

	Gens d'acord (1)	Poc d'acord (2)	D'acord (3)	Molt d'acord (4)

La combinació de la comunicació virtual i presencial facilita la freqüència en la comunicació.				
La combinació de la comunicació virtual i presencial facilita eines de comunicació				
Facilita realitzar un seguiment més personalitzat de l'estudiant				
Otros	comentarios:			

Valoració general

18. Indiqui tres aspectes que considera que caldria millorar en relació a la tutoria acadèmica:

29. Indiqui tres aspectes que han funcionat correctament en relació a la tutoria acadèmica:



Cuestionario Estudiantes

INSTRUCCIONES: En el siguiente cuestionario encontrará una serie de preguntas referentes a la tutoría académica y el espacio de Moodle (Moodle Tutorías) destinado al desarrollo de la misma. Entendemos por tutoría académica la comunicación establecida entre su tutor/a académico y usted con la finalidad de realizar un seguimiento y apoyo académico. Agradecemos de antemano su colaboración.

Datos personales

1. Género:

Hombre Mujer

2. Edad:

3. Curso:

-- Curso --

4. Titulación que está cursando:

-- Titulación --

5. ¿Combina trabajo y estudios?

Sí No

Participación tutorías

6. ¿Ha participado en las tutorías académicas durante este curso?

Nunca
De 1 a 2 tutorías académicas
3 o más tutorías académicas

7. ¿En caso que haya participado en las tutorías académicas, estas han sido?

Únicamente presenciales
Únicamente virtuales
Se ha combinado la tutoría virtual y presencial

8. ¿Puede indicar el tipo de consultas realizadas a su tutor/a?

Matrícula
Dudas administrativas (trámites)
Becas
Movilidad
Orientación académica (itinerario curricular, planificación, etc.)
Orientación personal (motivación, estrés, conflictos, etc.)
Orientación profesional (entorno laboral, intereses y proyección profesional, etc.)
Formación continuada
Otras

9. ¿Qué valoración haría de las tutorías académicas?

Positiva Negativa

10. ¿Que piensa de las tutorías académicas en que ha participado?

Nada de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
------------------------	----------------------	-------------------	-----------------------

- La difusión de la tutoría académica (saber qué es, en qué consiste y quien es mi tutor) ha sido correcta.
- Las expectativas que tenía con la tutoría académica eran coherentes con los objetivos de la misma.
- Considero adecuado que el/la tutor/a sea uno/a de los/las profesores/as del estudiante.
- El tiempo que he dedicado a la tutoría ha sido adecuado.
- El momento de inicio de la tutoría ha sido adecuado.
- La comunicación con mi tutor/a ha sido tan frecuente como he necesitado.
- Los temas tratados en las tutorías han dado respuesta a mis necesidades.
- El/la tutor/a ha mostrado interés en mi.
- Considero que la figura del tutor/a es necesaria.
- Considero que la tutoría académica mejora la atención al estudiante.
- Considero que la tutoría académica mejora la relación profesor-estudiante.
- Las expectativas que tenía en relación con la tutoría académica se han cumplido.
- En general estoy satisfecho de las tutorías académicas.
- Recomendaría a un compañero a hablar con su tutor/a en caso que tuviera alguna duda o problema relacionado con la titulación.

Otros comentarios:

11. ¿La tutoría académica le ha sido útil en los siguientes aspectos?

Nada de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
------------------------	----------------------	-------------------	-----------------------

- Me ha facilitado identificar mis intereses académico-profesionales
- Me ha facilitado detectar mis necesidades formativas
- Me ha facilitado definir mi itinerario curricular
- Me ha orientado en mi proceso de aprendizaje
- Me ha permitido disponer de diferentes puntos de vista

Otros comentarios:

12. En el caso de que **NO** haya participado a la tutoría académica, ¿puede indicar los motivos?

Nada de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
------------------------	----------------------	-------------------	-----------------------

- No lo he necesitado
- He utilizado otros servicios de la Universidad
- No sabía quién era mi tutor/a
- No tenía confianza en mi tutor/a
- Incompatibilidad horaria

Otros comentarios:

Moodle Tutorías

13. ¿Ha utilizado el espacio de Moodle para la Tutoría Académica?

Si No

14. En caso que **NO** lo haya utilizado, ¿puede indicar los motivos?

Nada de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
------------------------	----------------------	-------------------	-----------------------

- No ha sido necesario
- No sabía utilizar Moodle Tutorías
- No sabía que existía un espacio a Moodle para la Tutoría Académica

Otros comentarios:

15. En caso que haya utilizado el espacio de Moodle para las tutorías académicas, ¿cual es su opinión?

	Nada de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
Es fácil de utilizar				
Es útil para planificar encuentros con el/la tutor/a.				
Aporta canales de comunicación entre tutor/a y estudiante				
Es útil para compartir información entre tutor/a y estudiante				
Aumenta la sensación de apoyo por parte de un tutor				
Facilita la orientación por parte de un tutor/a				
Es buen recurso para mejorar la atención del estudiante				

Otros comentarios:

Comunicación virtual

16. ¿Qué retos o dificultades tiene que afrontar cuando la comunicación con su tutor/a es virtual?

	Nada de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
Tener acceso a un ordenador				
Tener acceso a Internet				
Establecer confianza con el tutor/a				
Establecer comunicación frecuente con el tutor/a				
Tener iniciativa de comunicación				
Tener habilidades para utilizar Tecnologías de la Información y Comunicación (ordenador, correo e-, Moodle, Internet...)				

Otros comentarios:

17. ¿Cómo valora el hecho que pueda comunicarse de manera presencial y virtual con su tutor/a?

	Nada de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
La combinación entre la comunicación virtual y presencial facilita la frecuencia de la comunicación con el tutor/a.				
La combinación de la comunicación virtual y presencial facilita herramientas de comunicación ente tutor-alumno				
La combinación de la comunicación virtual y presencial facilita sentirse más acompañado				

Otros comentarios:

Valoración general

18. Indique tres aspectos que sería necesario mejorar en relación a la tutoría académica:

19. Indique tres aspectos que considera que han funcionado correctamente en relación a la tutoría académica:

Annex 15. Tècniques d'anàlisi i interpretació de dades

Les dades extretes d'estratègies qualitatives com les entrevistes, aportacions qualitatives als qüestionaris i diari de camp de la investigació són tractades a través de l'anàlisi de contingut estructurat en categories i subcategories. A continuació mostrem com s'organitzen:

ESTUDIANTS			
Categoria (Factor)	Subcategoria 1	Subcategoria 2	Subcategoria 3
1. Tradició en tutoria acadèmica	1.1.Experiència prèvia	1.1.1.Motius valoració positiva	1.1.1.1.Ajuda/guia 1.1.1.2.Flexibilitat
2. Cultura institucional	2.1.Expectatives	2.1.1.Orientació acadèmica 2.1.2.Espais comunicació	
3. Participació	3.1.Motius no participació e-tutoria	3.1.1.Intrínsecs	3.1.1.1.Falta de temps 3.1.1.2.Falta confiança tutor/a
		3.1.2.Extrínsecs	3.1.2.1.Poc interès per part del tutor/a 3.1.2.2.Baix ús de l'espai per part del tutor/a
	3.2.Motius no ús de l'espai de e-tutories	3.2.1.Intrínsecs	3.2.1.1.Habilitats ús espai 3.2.1.2.Preferència en ús altres eines 3.2.1.3.Raons laborals
		3.2.2.Extrínsecs	3.2.2.1.Activació de l'espai 3.2.2.2.Retroalimentació i iniciativa del tutor/a
	3.3.Altres tipus de consultes	3.3.3.Projecte de Màster	
4. Percepció d'impacte	4.1.Altres	4.1.1.Percepció impacte negativa	4.1.1.1.Falta interès del tutor/a 4.1.1.2.Necessitat d'assignar tutor/a previ a la matrícula 4.1.1.3.Impossibilitat de comunicar-se amb tutor/a.
5. Satisfacció e-tutoria	5.1.Negativa	5.1.1.Altres motius	5.1.1.1.No utilitat
6. Valoració general	6.1.Punts febles	6.1.1.Tipus d'ús de les TIC	
		6.1.2.Tutor	
		6.1.3.Comunicació	
		6.1.4.Difusió	
		6.1.5.Continguts	

	6.2.Punts forts	6.2.1.Comunicació	
		6.2.2.Tutor	
		6.2.3.Espai e-tutoria	
		6.2.4.Qualitat	
		6.2.5. Orientació	

Taula 39: Estructura en categories de les dades qualitatives (I)

TUTORS/ES			
Indicador	Subcategoria 1	Subcategoria 2	Subcategoria 3
1. Tradició en tutoria acadèmica	1.1.Experiència prèvia externa a la universitat	1.1.1.Motius valoració positiva	1.1.1.1.Visió global estudiants 1.1.1.2.Víncle 1.1.1.3.Seguiment
	1.2.Valoració experiència prèvia interna a la universitat	1.2.1.Motius valoració positiva	1.2.1.1.Comunicació 1.2.1.2.Flexibilitat
		1.2.3.Motius valoració negativa	1.2.3.1.Mal plantejament 1.2.3.2.Sobrecarrega 1.2.3.3.Passivitat estudiants
	1.3.Tipus de consultes tutories informal	1.3.1.Altres	1.3.1.1.Planificació 1.3.1.2.Conflictes personals 1.3.1.3.Permanença 1.3.1.4.Formació continua
2. Cultura institucional	2.1.Expectatives	2.1.1.Docents	2.1.1.1.Visió àmplia estudiant 2.1.1.2.Entendre realitat estudiant 2.1.1.3.Retroalimentació 2.1.1.4.Actualitzar mètodes 2.1.1.5.Adaptar necessitats estudiants
		2.1.2.Estudiants	2.1.2.1.Comunicació 2.1.2.2.Seguiment 2.1.2.3.Metacognició (reflexió sí mateix) 2.1.2.4.Detecció problemes 2.1.2.5.Referent 2.1.2.6.Autonomia 2.1.2.7.Acolliment

		2.1.3.Institució	2.1.3.1.Informació 2.1.3.2.Adaptació necessitats 2.1.3.3.Identificació 2.1.3.4.Estàndards 2.1.3.5.Prevenió abandonament 2.1.3.6.Prestigi/qualitat
3. Elements estructurals del PAT	3.1.Comunicació	3.1.1.Diversitat en funció de l'estudiant	
4.Participació	4.Motius no ús de l'espai e-tutories	4.1.Intrínsecs	4.1.1.Preferència en ús altres eines
		4.2. Extrínsecs	4.2.1.Possibilitat ús comunicació presencial
5.Valoració general	5.1.Punts febles	5.1.1.Planificació	
		5.1.2.Formació	
		5.1.3.Comunicació	
		5.1.4.Espai e-tutoria	
		5.1.5.Estudiant	
		5.1.6.Seguiment i coordinació	
		5.1.7.Enregistrament del seguiment	
	5.2.Punts forts	5.1.8.Comunicació	
		5.1.9.Espai de e-tutories	
		5.1.10Orientació	

Taula 40: Estructura en categories de les dades qualitatives (II)

Annex 22. Validació dels instruments

Els qüestionaris utilitzats per la recollida de dades s'han validat mitjançant la prova de jutges. A continuació presentem els canvis introduïts als qüestionaris mitjançant aquesta validació:

Validació Qüestionari Inicial Estudiants	
Pregunta	Canvi sofert
Totes	Traduir el qüestionari al castellà donat que els destinataris del Màster són majoritàriament castellanoparlants.
1.5 i 1.6	Eliminar les preguntes referents a l'accés donat que els destinataris seran estudiants de màsters i les vies d'accés assenyades s'adapten a estudiants de nou accés de grau
10	Tancar les opcions de resposta a la pregunta oberta "10. Què consideres que hauria de facilitar la tutoria acadèmica?" doncs facilitarà l'anàlisi dels resultats.

Taula 32: Validació del qüestionari d'avaluació inicial dirigit als estudiants

Validació qüestionari de seguiment a estudiants	
Pregunta	Canvi sofert
Totes	Traduir el qüestionari al castellà donat que els destinataris del Màster són majoritàriament castellanoparlants.
12	Tancar les opcions de resposta. Preguntar-la a l'inici del qüestionari donat l'interès que pot presentar la seva resposta és elevat
4.9.	Tancar les opcions de resposta. Exposar-la com una pregunta independent de la pregunta 4. <i>Què penses sobre l'espai de Tutoria Acadèmica a Moodle?</i>
6.3, 6.4, 6.7 i 10.3	Millorar la redacció dels ítems per facilitar una major comprensió.
	Afegir una pregunta sobre la valoració general de la tutoria acadèmica i els motius d'aquesta valoració, tancant les opcions de resposta.
	Afegir una pregunta sobre el nivell d'ús de l'espai de e-tutoria.

Taula 34: Validació del qüestionari de seguiment dirigit als estudiants

Validació Qüestionari Avaluació Final Estudiants	
Pregunta	Canvi
2	Eliminar per actuar d'acord amb la llei de protecció de dades.
6, 7 i 8	Eliminar donat que no s'adequa a estudiants de Màster
9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.	Eliminar donat que s'adequa als objectius del qüestionari formatiu però no als objectius del qüestionari final.
22.2.	Introduir exemples dels ítems de resposta per millorar la seva comprensió. Reordenar l'ordre en que s'indiquen les opcions de resposta.
22.3.	Eliminar les opcions de resposta referents a perquè positiva i perquè negativa donat que es considera que amb la pregunta 29 es poden aconseguir resultats més detallats.
22.4	Reduir ítems en les opcions de resposta i incloure la possibilitat d'introduir comentaris qualitius.
25.1 a 25.8	Modificar una errada tipogràfica
26	Eliminar donat que la pregunta 25 aporta informació similar i més concreta.
27.2.	Modificar una errada tipogràfica
27.7.	Eliminar, donat que en l'avaluació final no aporta informació rellevant i és necessari sintetitzar el qüestionari.
29	Modificar una errada tipogràfica Introduir la possibilitat de realitzar comentaris qualitius.
29.2	Canviar "programa" per "tutoria"
29.4	Eliminar donat que no és necessària pels objectius del qüestionari final.
29.7, 29.8, 29.9, 29.10.	Sintetitzar en un sol ítem ja que són molt similars.
29.11, 29.12, 19.13	Eliminar de la pregunta 19 i introduir-los a una pregunta referent a les aportacions i reptes de les TIC a la tutoria.
29.14	Canviar la formulació i relacionar-la amb les necessitats dels estudiants.
29.15, 29.16 i 29.17	Sintetitzar en un sol ítem ja que són molt similars.
29.18	Eliminar aquest ítem i introduir-lo al qüestionari destinats a tutors/es.
29.21	Eliminar, donat que ja hi ha una pregunta d'impacte. Incloure un ítem en relació a la millora de la relació amb el professorat.

Validació Qüestionari Avaluació Final Estudiants	
Pregunta	Canvi
29.25 i 29.26	Eliminar i introduir al final de qüestionari dues preguntes relacionades amb punts forts i punts febles.
30.1 a 30.25	Reduir el número d'ítems de resposta donat que molts d'ells resultes reiteratius. Intentar que els nous ítems formulats es relacionin més explícitament amb els objectius.
31,32 i 33	Eliminar donat que no són necessaris pels objectius del qüestionari final.
27	Reformular la pregunta dirigint-la a la possibilitat de combinar la comunicació virtual i presencial.
	Reordenar les preguntes agrupant-les per tutoria, espai de e-tutoria i qüestions generals.

Taula 38: Validació del qüestionari final dirigit a estudiants

Validació Qüestionari Avaluació Final Tutors/es	
Pregunta	Canvi sofert
2	Eliminar per actuar d'acord amb la llei de protecció de dades.
7	Incloure "Agregat"
33.7.	Eliminar donat que no és necessària pels objectius del qüestionari final.
21.1	Introduir exemples dels ítems de resposta per millorar la seva comprensió.
8-27	Eliminar donat que s'adequa als objectius de l'avaluació inicial però no als objectius del qüestionari final.
27.2	Introduir exemples dels ítems de resposta per millorar la seva comprensió. Reordenar l'ordre en que s'indiquen les opcions de resposta.
27.3	Eliminar les opcions de resposta referents a perquè positiva i perquè negativa donat que es considera que amb la pregunta 35 es poden aconseguir resultats més detallats.
28	Eliminar, donat que en l'avaluació final no aporta informació rellevant i és necessari sintetitzar el qüestionari.
31	Reformular els ítems amb l'objectiu que s'associïn més fàcilment amb les eines de l'espai. Modificar error tipogràfic.

32	Eliminar, ja que es considera reiterativa a la pregunta 31.
33	Reformular la pregunta dirigint-la a la possibilitat de combinar la comunicació virtual i presencial.
35	Reformular la pregunta i els ítems de resposta per tal que sigui més sintètica i estructura en temàtiques (comunicació, planificació i coordinació, punts forts, punts febles).
35.2, 35.3, 35.4, 35.6, 35.15 a 35.22	Eliminar donat que es consideren més pròpies del qüestionari per a estudiants.
35.12, 35.13, 35.14	Eliminar de la pregunta 19 i introduir-los a una pregunta referent a les aportacions i reptes de les TIC a la tutoria.
36	Eliminar donat que és considera una pregunta per al perfil estudiant.
37	Eliminar donat que no és necessària pels objectius del qüestionari final.
	Introduir una pregunta en relació al grau d'ús de les eines.

Taula 36: Validació del qüestionari final dirigit a tutors/es

Fecha de creación 24/03/2010 19:33:00

**MANUAL D'ÚS DE L'EINA VIRTUAL DE TUTORIA DES
DEL PUNT DE VISTA DE L'ALUMNE**



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

INDEX

0. Entrada a l'aplicació

1. Recursos

- 1.1. Manual de l'usuari
- 1.2. Preguntes freqüents

2. Planificació

- 2.1. nou esdeveniment
- 2.2. Veure reunions

3. Seguiment

- 3.1. Alumnes del meu grup
- 3.2. Fitxa de diagnòstic
- 3.3. Expedient acadèmic

4. Eines de comunicació

- 4.1. Notes
- 4.2. Fòrum
- 4.3. Xat
- 4.4. Despatx virtual
- 4.5. Correu electrònic

5. Usuaris on line

6. Activitats recents

7. Esdeveniments d'avui

O. ENTRADA A L'APLICACIÓ

Per accedir a l'aplicació hem d'anar a la següent adreça:

<http://etutories.urv.net/etutories/>



Eina de tutories URV

Calendari

<< març 2006 >>

dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Cursos disponibles

Tutories de Rosa Maria Marcé Curs corresponent a les tutories de Rosa Maria Marcé
Tutor: Rosa Maria Marcé

Tutories de Albert Fonts Curs corresponent a les tutories de Albert Fonts
Tutor: Albert Fonts

Tutories de Alberto Mas Curs corresponent a les tutories de Alberto Mas
Tutor: Alberto Mas

Menú principal

Notícies

A la dreta de la pàgina hi ha un calendari del mes en curs.

A l'esquerra de la pàgina trobem el menú principal amb notícies d'interès per als usuaris de l'Eina Virtual de Tutories.

Al centre de la pàgina apareixen els diferents cursos disponibles. Escollim el del tutor que ens correspongui.

Ens demana un nom d'usuari i contrasenya. Per entrar a les tutories on-line, el codi d'usuari serà el mateix que es fa servir pel correu-e. El codi d'usuari és el NIF/Passaport (el que figura al resguard de matrícula, ex: 12345678-L), i la clau d'accés inicial serà la data de naixement en format ddmmaa.

Accedim a la plana principal de l'aplicació.

A la part superior de la pantalla observem la barra de navegació on s'indica en quin espai et trobes, de la mateixa manera que també et permet retrocedir en un espai visitat anteriorment.


Calendari

[tutories_URV](#) » [Tutories on-line copia 4](#) » [Calendari](#) » març 2006

Aquesta barra de navegació ens indica que estem situats al Calendari, concretament al mes de Març de 2006. Si féssim clic a "tutories on line" en situaríem a la pàgina d'inici.

En la part central de la pantalla trobem els blocs de contingut de la tutoria. Aquí el tutor afegeix els temes relacionats amb la tutoria.

A la part dreta i esquerra veiem les diferents eines que podem utilitzar per desenvolupar la tutoria.

De manera continuada també anirem trobant aquest icona , la qual ens donarà informació i ajuda en relació a l'espai on ens trobem i què podem fer en aquest.

1. RECURSOS

Recursos

[Manual d'ús](#)

[Preguntes freqüents](#)

Consultar informació relacionada amb el procés de tutoria. En concret, la informació disponible és la següent:

1.1. Manual d'ús: com utilitzar l'eina virtual de tutoria.

1.2. Preguntes freqüents: es dona resposta a les preguntes més habituals que poden sorgir sobre l'eina virtual de la tutoria.

2. PLANIFICACIÓ

Planificació

Calendari

- Marcar, concretar i consultar diferents esdeveniments.

Calendari Heu entrat com alumne 4 (Sortida)

[tutories_URY](#) » [Tutories on-line copia 4](#) » [Calendari](#) » març 2006

març 2006

dilluns	dimarts	dimecres	dijous	divendres	dissabte	diumenge
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Visualització del mes

Esdeveniments globals
Esdeveniments de la tutoria
Esdeveniments de l'usuari

febrer 2006

di	dt	dc	dj	dv	ds	dg
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

març 2006

di	dt	dc	dj	dv	ds	dg
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		





abril 2006

di	dt	dc	dj	dv	ds	dg
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

A la part superior de la pantalla tenim els següents botons:

- 2.1. Nou esdeveniment: Aquí es podrà introduir un nou esdeveniment al calendari.
- 2.2. Veure reunions: Aquí es poden veure totes les reunions que hi ha amb el nostre tutor, confirmades i sense confirmar.

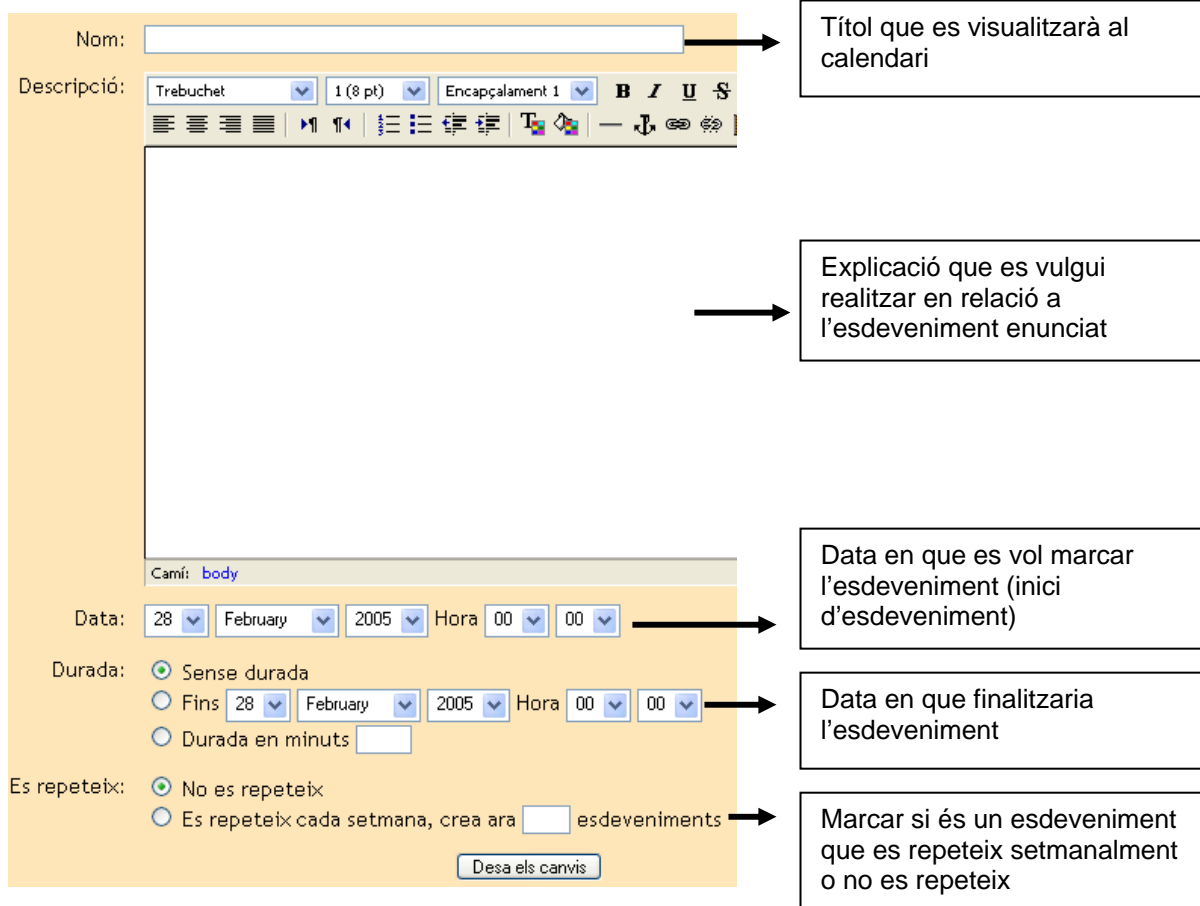
A la part central de la pantalla podem veure el calendari, on s'indiquen els esdeveniments i les reunions. Veiem el significat de les icones que apareixen:

-  Indica que hi ha algun esdeveniment. Situant el punter del ratolí sobre la icona, ens indicarà els esdeveniments que hi han. Per veure una descripció més detallada, caldrà clicar sobre la icona.
-  Indica que hi ha consultes pendents per confirmar per part de l'alumne.
-  Indica que hi ha consultes cancel·lades pel tutor
-  Indica que el tutor ha establert en aquest dia el seu horari de tutories.

A la part dreta de la pantalla veiem el mes en curs, l'anterior i el posterior.

2.1. Nou esdeveniment

Cal emplenar els següents camps:



The image shows a web form for creating a new event. The form is divided into several sections:

- Nom:** A text input field. An arrow points to it from a box labeled "Títol que es visualitzarà al calendari".
- Descripció:** A rich text editor with a toolbar (font face: Trebuchet, size: 1 (8 pt), bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, insert video, insert audio, insert link, insert unlink). Below the toolbar is a large text area. An arrow points to it from a box labeled "Explicació que es vulgui realitzar en relació a l'esdeveniment enunciat".
- Camí:** A dropdown menu with "body" selected.
- Data:** Date and time pickers. The date is set to 28 February 2005, and the time is 00:00. An arrow points to it from a box labeled "Data en que es vol marcar l'esdeveniment (inici d'esdeveniment)".
- Durada:** Radio buttons for "Sense durada", "Fins" (with date and time pickers), and "Durada en minuts" (with a text input). An arrow points to the "Fins" date pickers from a box labeled "Data en que finalitzaria l'esdeveniment".
- Es repeteix:** Radio buttons for "No es repeteix" and "Es repeteix cada setmana, crea ara" (with a text input). An arrow points to the "Es repeteix" option from a box labeled "Marcar si és un esdeveniment que es repeteix setmanalment o no es repeteix".

At the bottom of the form is a button labeled "Desa els canvis".

2.2. Veure reunions

Permet veure les reunions que tenim concertades amb els nostre tutor.

Calendari

tutories_URV » Tutories on-line copia 4 » Calendari » Reunions

Tens concertades les següents reunions:

Data	Hora	Confirmació Alumne	Confirmació Tutor	
2006-03-09	08:30:00	✓	✓	Cancel·lar
2006-03-14	12:30:00	✓	✓	Cancel·lar
2006-03-16	10:15:00	✓	●	Cancel·lar
2006-03-21	14:30:00	✓	✓	Cancel·lar
2006-03-28	13:30:00	Confirmar	✓	Cancel·lar

Les tutories confirmades apareixen amb el símbol ✓. Les tutories pendents de confirmar per part del tutor apareixen amb el símbol ●.

Si volem confirmar al tutor una tutoria fem clic sobre [Confirmar](#).

Si volem cancel·lar una tutoria fem clic a [Cancel·lar](#) y ens surt la següent pantalla, on hem de donar el motiu de la cancel·lació:

Calendari

tutories_URV » Tutories on-line copia 4 » Calendari » Reunions

Si us plau indica el motiu de cancel·lació de la següent reunió:

2006-03-09 a les 08:30:00 Motiu de cancel·lació:

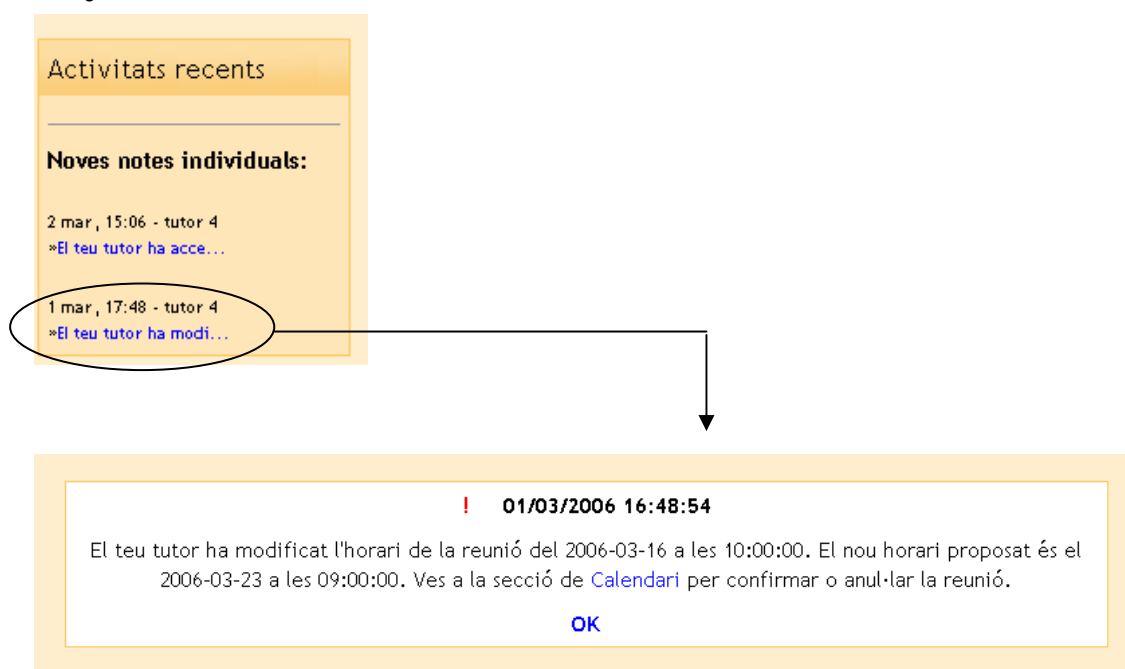
Altres (especificar a sota) ▾

- Incompatibilitat horària
- Imprevist
- Altres (especificar a sota)

[Anular cancel·lació](#)

El teu tutor rebrà un missatge amb la teva proposta de tutoria i haurà d'acceptar o cancel·lar la teva proposta.

- Si el teu tutor ha cancel·lat la tutoria, a la pàgina inicial observaràs que tens una nota que t'informa de la cancel·lació i de la proposta que et fa el tutor per canviar de dia.



Activitats recents

Noves notes individuals:

2 mar, 15:06 - tutor 4
*El teu tutor ha acce...

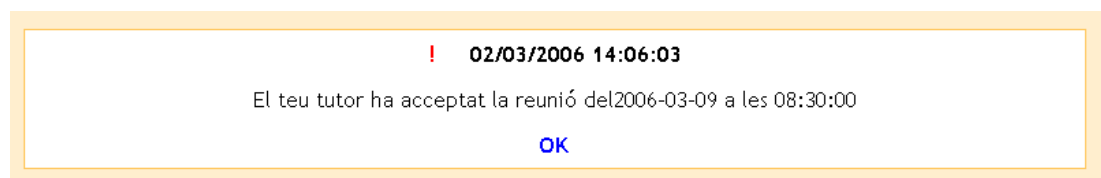
1 mar, 17:48 - tutor 4
*El teu tutor ha modi...

! 01/03/2006 16:48:54

El teu tutor ha modificat l'horari de la reunió del 2006-03-16 a les 10:00:00. El nou horari proposat és el 2006-03-23 a les 09:00:00. Ves a la secció de [Calendari](#) per confirmar o anul·lar la reunió.

[OK](#)

- Si el tutor accepta la proposta, a la pàgina inicial observaràs que tens una nota que t'informa de l'acceptació de la proposta.



! 02/03/2006 14:06:03

El teu tutor ha acceptat la reunió del 2006-03-09 a les 08:30:00

[OK](#)

- Si el teu tutor t'ha sol·licitat una tutoria observaràs a la pàgina inicial observaràs que tens una nota que t'informa de la proposta que et fa el tutor.

! 06/03/2006 13:34:04

El teu tutor ha concertat una reunió amb tu el 2006-03-30 a les 09:15:00. Ves a la secció de [Calendari](#) per confirmar o anul·lar la reunió.

[OK](#)


3. SEGUIMENT

Seguiment	
Alumnes del meu grup	3.1
Fitxa de diagnòstic	3.2
Expedient acadèmic	3.3

3.1. Alumnes del meu grup

Llista dels alumnes que estan tutoritzats pel teu tutor, observant de cada un d'ells la seva foto i dades bàsiques (correu electrònic, localització i últim accés a l'eina). A "Perfil complet" es mostren les dades de l'alumne.

1 Alumnes



alumne 4

Correu electrònic: alumne4@urv.net

Localització: Tarragona, Espanya

Darrer accés: dilluns, 6 març 2006, 14:49 (ara)

[Perfil complet...](#)

↓

Foto

↓

Dades generals

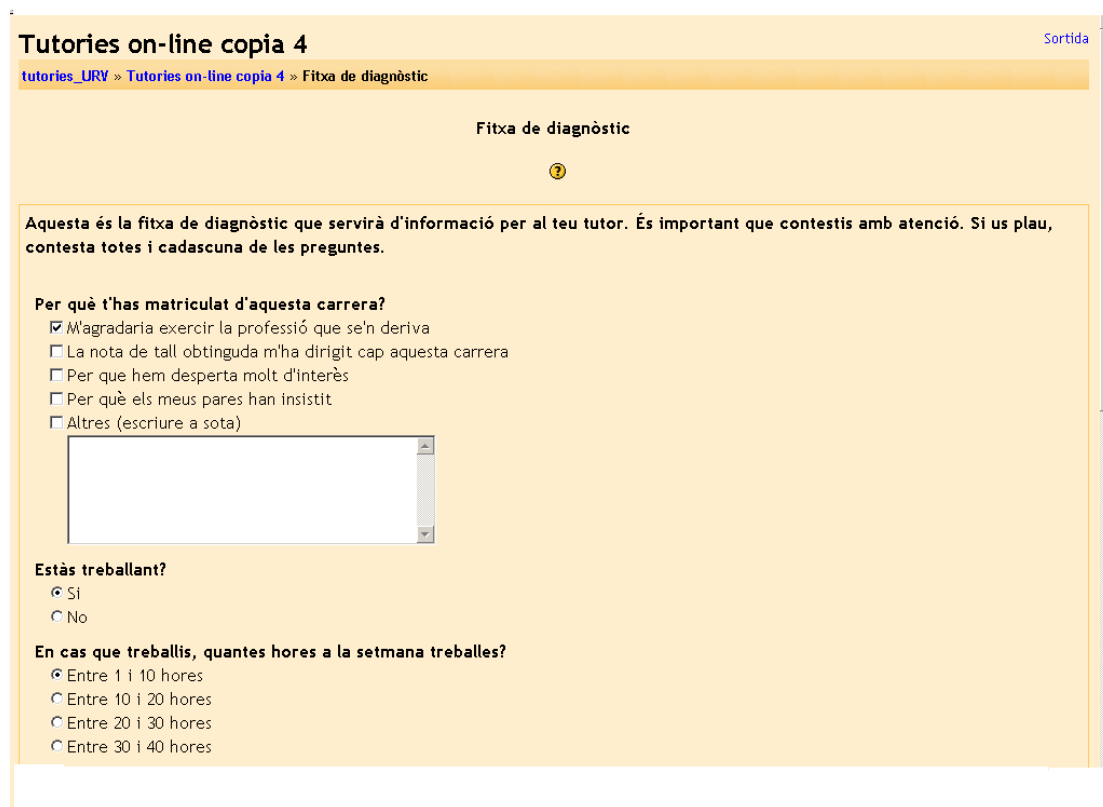
↓

Perfil complet

3.2. Fitxa de diagnòstic

Aquesta fitxa serveix al teu tutor per a saber les teves característiques generals.

Si fas algun canvi tens l'opció de desar-lo o no.



Tutories on-line còpia 4 Sortida

[tutories_URV](#) » [Tutories on-line còpia 4](#) » [Fitxa de diagnòstic](#)

Fitxa de diagnòstic

?

Aquesta és la fitxa de diagnòstic que servirà d'informació per al teu tutor. És important que contestis amb atenció. Si us plau, contesta totes i cadascuna de les preguntes.

Per què t'has matriculat d'aquesta carrera?

- M'agradaria exercir la professió que se'n deriva
- La nota de tall obtinguda m'ha dirigit cap aquesta carrera
- Per que hem desperta molt d'interès
- Per què els meus pares han insistit
- Altres (escriure a sota)

Estàs treballant?

- Sí
- No

En cas que treballis, quantes hores a la setmana treballes?

- Entre 1 i 10 hores
- Entre 10 i 20 hores
- Entre 20 i 30 hores
- Entre 30 i 40 hores

Quant de temps a la setmana pots dedicar a la carrera?

Menys de 30h
 Entre 30 i 40 hores
 [[morethan10]]

Què és el que et preocupa més en aquests moments?

Incompatibilitat d'horaris
 Nivell de complexitat d'algunes assignatures
 Relació amb alguns professors
 Relació amb els companys
 Disposar de la informació necessària
 Altres (escriure a sota)

Què esperes de la tutoria?

Que em permeti conèixer millor la universitat
 Que m'ajudi a prendre decisions
 Que m'orienti sobre com estudiar les matèries
 Que m'orienti per a trobar feina
 Altres (escriure a sota)

"3.3. Expedient acadèmic"

Et permet consultar el teu expedient acadèmic.


4. EINES DE COMUNICACIÓ

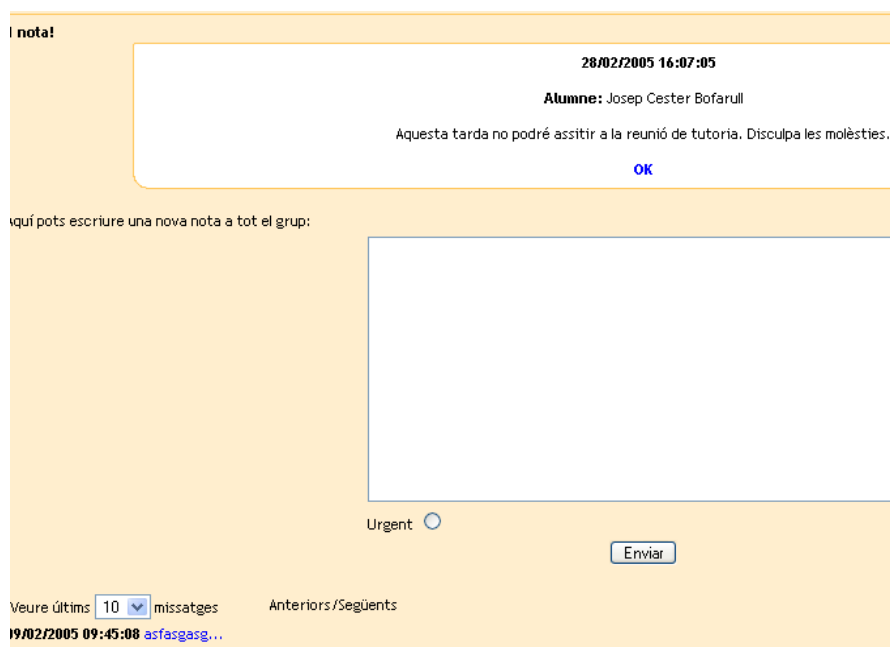
Eines de comunicació	
Notes	4.1
Forum	4.2
Xat	4.3
Despatx virtual	4.4
Correu electrònic	4.5

4.1. Notes

Podem veure les notes que tenim pendents per llegir. Les notes urgents apareixen amb la icona **!**. Quan llegim la nota fem clic a OK i desapareix de les notes pendents de llegir.

A la part central de la pàgina podem escriure una nota al tutor. Marcant el camp urgent el missatge es mostrarà com a urgent quan sigui llegit. Fer clic a "Enviar" per enviar la nota.

A la part inferior de la pàgina podem consultar les notes enviades anteriorment al tutor. La icona  indicarà que el tutor ha llegit la nota.

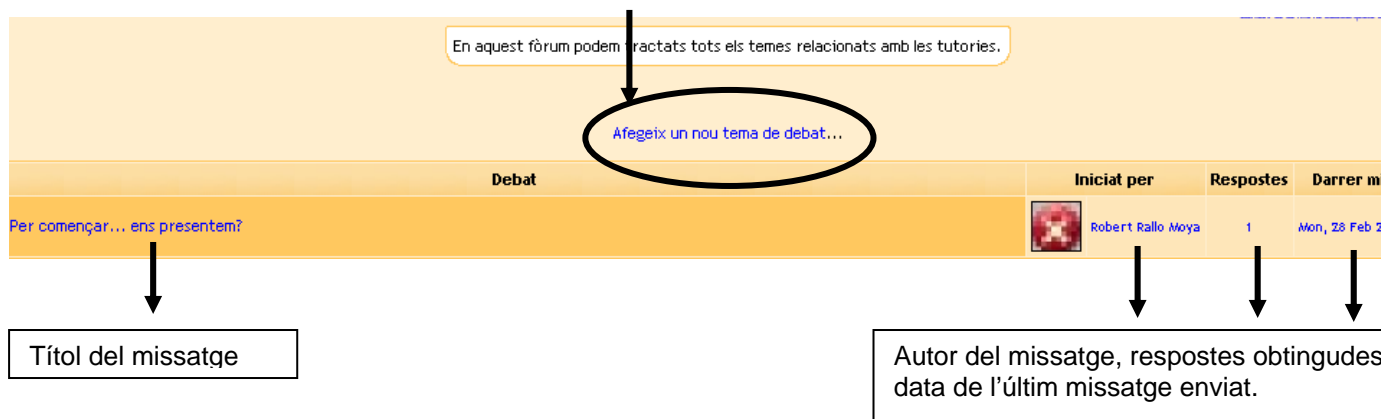


The screenshot shows the EVT interface with three main sections:

- Notes pendents de llegir:** A list of notes with a date and time (28/02/2005 16:07:05), the sender's name (Alumne: Josep Cester Bofarull), and the message content (Aquesta tarda no podré assistir a la reunió de tutoria. Disculpa les molèsties.). An "OK" button is visible below the message.
- Escriure nota per al tutor:** A large text input area for writing a new note to the tutor. Below the input area is an "Urgent" checkbox and an "Enviar" button.
- Consultar notes rebudes anteriorment:** A section at the bottom for viewing previously received notes. It includes a dropdown menu for "Veure últims" (set to 10) and "missatges", and a link for "Anteriors/Següents". A sample note is visible: "19/02/2005 09:45:08 asfasgsg...".


4.2. Fòrum

L'alumne pot iniciar i intervenir el debat.



En aquest fòrum podem tractats tots els temes relacionats amb les tutories.

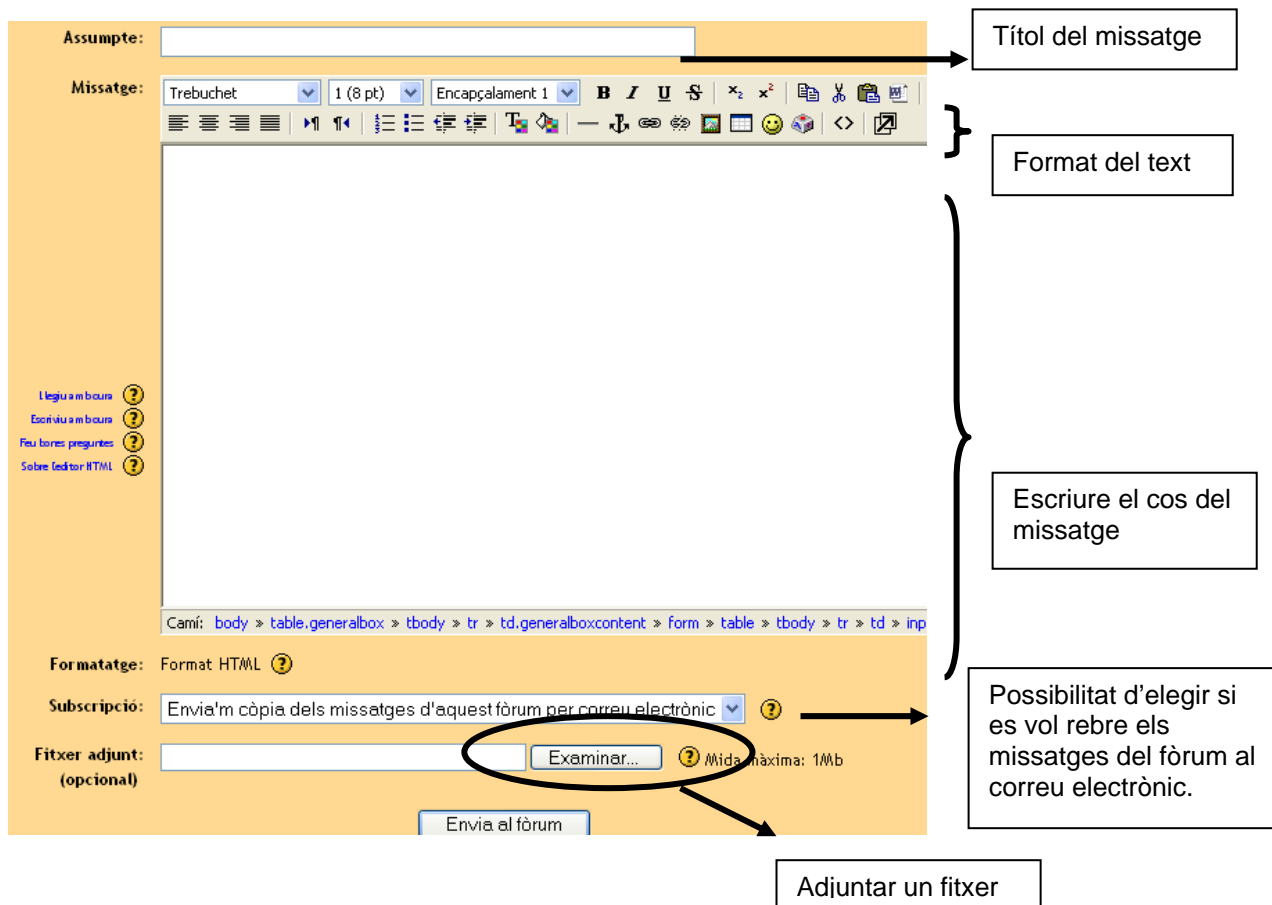
Afegeix un nou tema de debat...

Debat	Iniciat per	Respostes	Darrer m
Per començar... ens presentem?	 Robert Rallo Moya	1	Mon, 28 Feb 2

Títol del missatge

Autor del missatge, respostes obtingudes data de l'últim missatge enviat.

Per iniciar un debat cal fer clic a "Afegeix un nou tema de debat"



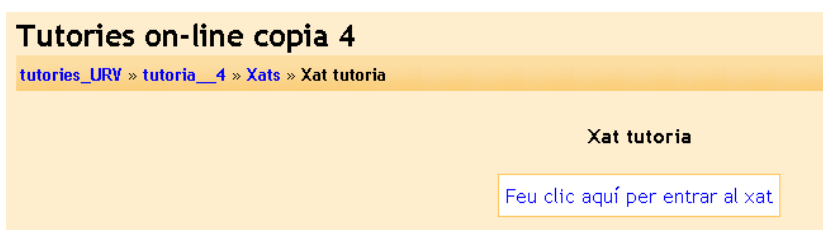
The image shows a web-based forum post editor interface. It includes a text input field for the subject, a rich text editor for the message body, and a file upload section. Annotations with arrows point to various elements:

- Títol del missatge**: Points to the subject input field.
- Format del text**: Points to the rich text editor toolbar.
- Escriure el cos del missatge**: Points to the main text area of the rich text editor.
- Possibilitat d'elegir si es vol rebre els missatges del fòrum al correu electrònic.**: Points to the subscription dropdown menu.
- Adjuntar un fitxer**: Points to the "Examinar..." button in the file upload section.

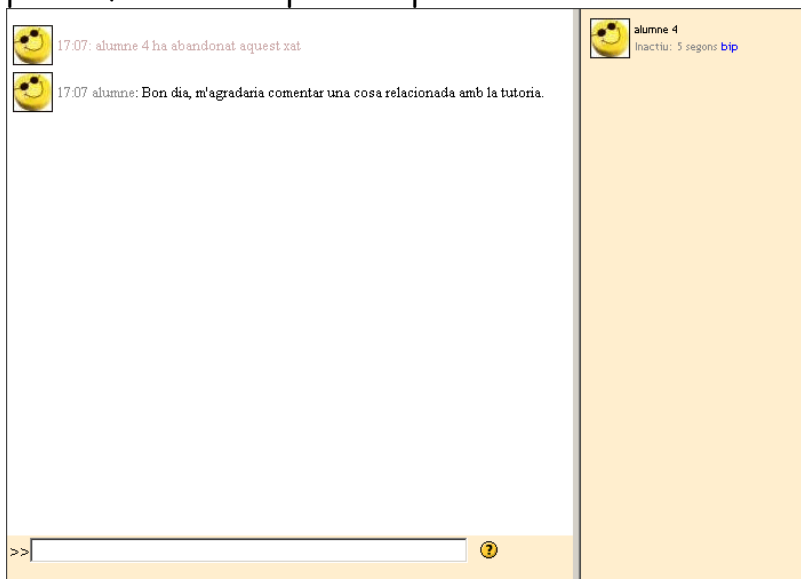
Additional interface elements include a breadcrumb trail, a "Formatge:" dropdown set to "Format HTML", and an "Envia al fòrum" button at the bottom.

4.3. Xat

A través del xat es pot mantenir una comunicació a temps real amb el tutor. Per poder iniciar la conversa cal que cliqueu en la icona "feu clic aquí per entrar al xat".



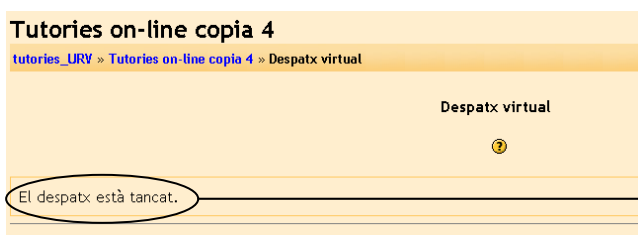
A continuació s'obrirà una finestra on, a la part dreta us indica si el tutor està connectat al xat. A la part central de la pàgina veieu la conversa i a la part inferior de la pantalla podeu escriure les vostres aportacions.



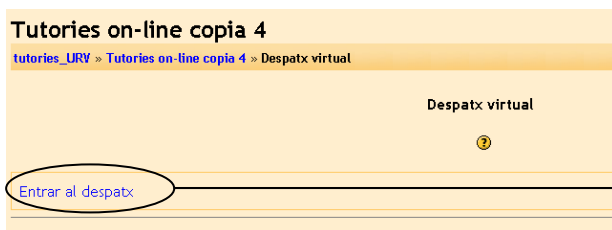
4.4. Despatx virtual

El despatx virtual simula un despatx real, en el qual es disposen de diferents eines per realitzar tutories.

Quan accedim a l'opció ens indica si el despatx està obert o tancat.



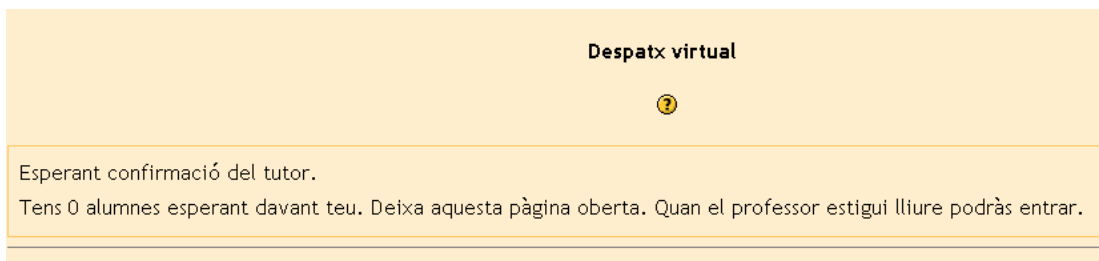
El tutor no està al seu despatx virtual



El tutor sí està al seu despatx virtual

Per entrar-hi només cal clicar sobre "Obrir despatx".

Un cop dins del despatx ens indica quants alumnes tenim al davant, esperant per entrevistar-se amb el tutor.

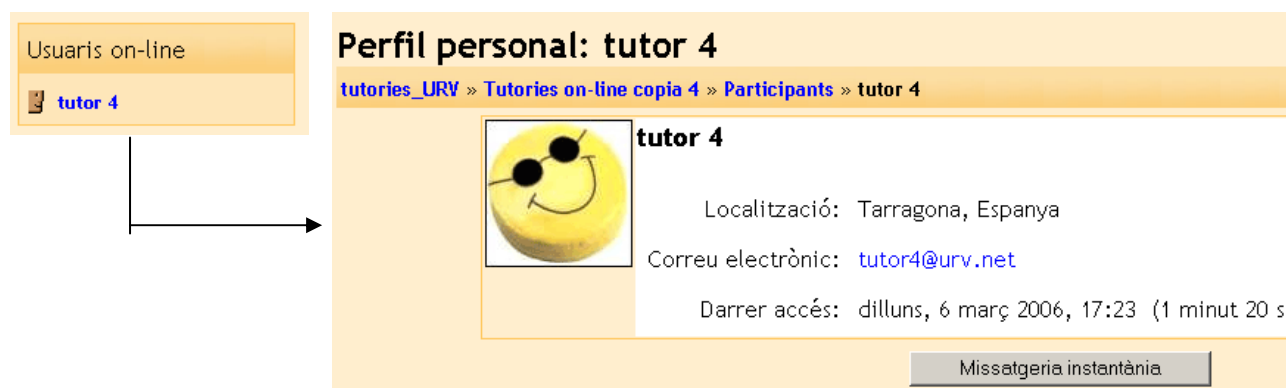


4.5. Correu electrònic

S'accedeix al correu electrònic de la universitat

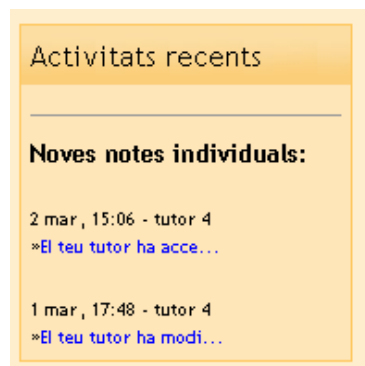
5. USUARIS ON-LINE

Es mostra si el tutor està connectat a l'espai virtual. Fent clic al nom del tutor accedim al seu "perfil complet", on podem observar les seves dades generals.



The screenshot shows two panels. The left panel, titled 'Usuaris on-line', contains a list with one entry: 'tutor 4'. An arrow points from this entry to the right panel. The right panel, titled 'Perfil personal: tutor 4', contains a breadcrumb trail: 'tutories_URV » Tutories on-line copia 4 » Participants » tutor 4'. Below this is a profile for 'tutor 4' with a yellow smiley face avatar. The profile details are: Localització: Tarragona, Espanya; Correu electrònic: tutor4@urv.net; Darrer accés: dilluns, 6 març 2006, 17:23 (1 minut 20 s). At the bottom right of the profile is a button labeled 'Missatgeria instantània'.

6. ACTIVITATS RECENTS



The screenshot shows a box titled 'Activitats recents'. Below the title is a section header 'Noves notes individuals:'. There are two entries in the list: '2 mar , 15:06 - tutor 4' with a link '»El teu tutor ha acce...', and '1 mar , 17:48 - tutor 4' with a link '»El teu tutor ha modi...'.


Es mostren les activitats que s'han introduït recentment, com per exemple: intervencions als fòrums, notes, etc.

7. ESDEVENIMENTS D'AVUI

Es mostren els esdeveniments concretats al calendari el dia d'avui.

Esdeveniments d'avui

Esdeveniments:

 **Prova tipus**
test.Avaluació tutoria.
(09:00)

Reunions:

» (16:30)

[Vés al calendari...](#)
[Nou esdeveniment...](#)

E-Tutories. Moodle Tutories (Grau)

Demo



E-TUTORIES

Moodle tutorials

Per a facilitar el desenvolupament i la gestió de la tutoria acadèmica en el marc del Pla d'Acció Tutorial de la URV s'ha dissenyat l'Espai Virtual de Tutories (EVT). Aquest espai es va iniciar com un programari independent però posteriorment es va integrar a l'eina de campus de la URV, la ja coneguda Plataforma de lliure distribució MOODLE.

En aquests moments Moodle Tutories disposa de les funcionalitats pròpies de Moodle i funcionalitats que hem incorporat per a donar resposta al desenvolupament de les e-tutories.

Concretament, les funcionalitats específiques de e-tutories són:

- Posar a l'abast dels tutors i alumnes informació en relació a les tutories (PAT¹ de centre).
- Gestionar i planificar reunions de tutoria per part del tutor i alumne amb un sistema de notificació automàtic. Les notificacions es reben mitjançant missatgeria i amb còpia al correu electrònic.
- Oferir eines (al tutor) per al seguiment longitudinal dels alumnes, com per exemple: consulta de l'expedient acadèmic dels alumnes tutoritzats, consulta del perfil de/ls l'alumne/s, enregistrament del seguiment i evolució de/ls alumne/s i generació d'informes automàtics.

¹ Pla d'Acció Tutorial

E-TUTORIES (TUTOR)

Moodle tutorials

ACCÉS

Per a accedir al curs situa't en la pàgina web: <http://moodle.urv.cat>
Introdueix el teu nom d'usuari i contrasenya

NAVEGACIÓ

Pàgina Inicial:

campus virtual
UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Heu entrat com Javi Legarreta (Sortida)

monllao » TutJav Activa edició

Persones

- Participants

Administració

- Activa edició
- Paràmetres
- Edita perfil
- Professors
- Grups
- Còpia de seguretat
- Restaura
- Importa dades del curs
- Escàlars
- Qualificacions
- Registres
- Fibers
- Ajuda
- Fòrum del professorat

Esquema per setmanes

- Fòrum de notícies
- 1 13 setembre - 19 setembre
- 2 20 setembre - 26 setembre
- 3 27 setembre - 3 octubre
- 4 4 octubre - 10 octubre
- 5 11 octubre - 17 octubre
- 6 18 octubre - 24 octubre
- 7 25 octubre - 31 octubre
- 8 1 novembre - 7 novembre
- 9 8 novembre - 14 novembre
- 10 15 novembre - 21 novembre

Calendari

<< octubre 2006 >>

di	dt	do	dj	dvi	ds	dg
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Tutories

- PAT de màsters
- Fiba de diagnòstic
- Fiba de seguiment
- Expedient Acadèmic
- Generar informe
- Històric d'informes
- Horari de visita

Horari de tutories
Tutories con oferta des global
Esdeveniments del grup
Esdeveniments de l'usuari

Funcionalitats específiques de la tutoria

1. El bloc “TUTORIES”:

Tutories

-  PAT de màsters
-  Fitxa de diagnòstic
-  Fitxa de seguiment
-  Expedient Acadèmic
-  Generar informe
-  Històric d'informes
-  Horari de visita

El bloc Tutories ha estat dissenyat amb la finalitat de facilitar la gestió de la tutoria.

Eina	Descripció
PAT	Pots consultar el Pla de Acció Tutorial del centre o màster d'on ets tutor
Fitxa de diagnòstic	Pots consultar dades contextuals de l'estudiant (dades acadèmiques, personals, professionals i motivacionals). Aquestes dades, l'alumne les emplena a través d'un formulari en el moment que comença les tutories.
Fitxa de seguiment	Fitxa per a fer un seguiment de les tutories que realitzes, tant en grup com individuals. Pots introduir informació en relació a la temàtica que has treballat, modalitat de tutoria i observacions sobre com s'ha desenvolupat la sessió. També pots consultar fitxes realitzades i modificar-les.
Expedient acadèmic	Pots consultar l'expedient acadèmic de l'alumne/alumnes que tutoritzes
Generar informes	Et permet generar informes en relació a: <ul style="list-style-type: none"> - Perfil dels alumnes - Cancel·lació i planificació de tutories - Desenvolupament de les tutories - Ús de l'eina Pots generar informes sobre un sol alumne o sobre tots els alumnes. Es generen via web i en pdf.
Històric de informes	És una carpeta on es guarden tots els informes que has generat.
Horari de Visita	Permet introduir el teu horari de tutories. És un pas previ per a activar el gestor de reunions (Calendari). <ul style="list-style-type: none"> - Pots introduir dies específics de tutories (per exemple: 17/11/2006) o bé, dies que s'aniran repetint al llarg del curs (p. e.: tots els dilluns i dimarts). - Caldrà indicar l'horari de tutories (p.e.: de 10.00h a 12.00h) i la durada estàndard d'una tutoria (10', 15' o 30'). - Si ets docent d'assignatures que utilitzen Moodle, podràs activar aquest horari (i gestor de reunions) a les assignatures que t'interessi.
Calendari/gestor de reunions	Tant el tutor com l'estudiant podeu sol·licitar tutories en l'horari de tutories que ha definit prèviament el tutor.

L'estudiant i tutor poden denegar una tutoria sol·licitada.
 La sol·licitud i cancel·lació de les tutories van acompanyades de missatges automàtics a la missatgeria de moodle i amb còpia al correu electrònic

- Horari de Visita: exemple per a concretar horari de visita:

Introdueix nova franja de reunions:

Dia de la setmana: no setmanal
 Generar horaris de reunions per: 2 setmanes
 Dia (reunió específica): [dia] [mes] [any]
 Hora inici: [hora]
 Hora fi: [hora]
 Durada reunió: 10 minuts
 Nova franja

“No setmanal”: quan és un dia específic (11/11/06)
 “dimarts”: p.e. quan volem fer tutories tots els dimarts.

Cal seleccionar les setmanes que volem que es repeteixi l'horari que hem indicat. També podem seleccionar “tot el curs”.

Indicar un dia específic per a fer tutories.

Indicar la durada de cada tutoria.

Indicar l'hora que començarà l'horari de tutories i l'hora que finalitzarà.

2. El bloc “CALENDARI”

Calendari

<< setembre 2006 >>

dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Veure/ocultar horari
Reunions concertades
Esdeveniments globals
Esdeveniments del curs
Esdeveniments del grup
Esdeveniments de l'usuari

A través del calendari el tutor pot:

- Veure o ocultar el seu horari de tutoria → “Veure/ocultar horari”(color verd)
- Consultar les tutories que te concertades → “Reunions concertades” (color gris)
- Sol·licitar tutories a un alumne → fent clic en el dia marcat com a horari de visita (color verd).

Les accions que es realitzen per a sol·licitar/confirmar/cancel·lar una tutoria estan acompanyades d'un sistema de notificació. El sistema genera missatges de les accions

generades i les envia al receptor a través de l'eina de missatgeria de Moodle i amb còpia al correu electrònic.

- Exemple de sol·licitud de tutoria:

novembre 2006

dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

1. Fem clic al dia concret que volem fer una tutoria. P. e. 21/11/06

INICI » pjgc » Calendari » 21 novembre 2006

Visualització del dia: pjgc

<< dilluns **dimarts, 21 novembre 2006**

Horari de reunions de nomprof4 cognomprof4

El tutor nomprof4 cognomprof4 té horari de reunions de 10:30 a 11:30. Per horàries lliures:

- De 10:30 a 10:45->Lliure
- De 10:45 a 11:00->Lliure
- De 11:00 a 11:15->Lliure
- De 11:15 a 11:30->Lliure

2. Fem clic a "lliure", en la franja horària que ens interessa. P. e. de 10.45

Cancel·lar franja horària

Cancel·lar tot el dia

Sol·licitar reunió

Seleccionar alumne:

Tipus de reunió:

3.

- Seleccionem l'alumne a qui li sol·licitem la tutoria
- Seleccionem el tipus de tutoria que volem realitzar (presencial/xat/altres)
- Fem clic a "Sol·licitar"
- També podem, cancel·lar la franja horària o tot el dia.

3. El bloc de "PERSONES"

Aquest bloc és propi de Moodle, però s'han afegit funcionalitats per a facilitar un seguiment personalitzat de cada alumne.

Es repeteixen algunes funcionalitats que hi ha al bloc Tutories, però amb la diferència que són específiques per a un alumne en concret.



Lluismiquel Ricons

Correu electrònic: asdfasd@sadf.com
Localització: sdxdfg, Bahrain
Darrer accés: dimarts, 5 setembre 2006, 12:14 (14 minuts 24 segons)

[Fitxa de diagnòstic](#)
[Fitxa de seguiment](#)
[Expedient Acadèmic](#)
[Informe d'activitat](#)
[Activitat](#)
[Cancel·la la inscripció](#)
[Entra com](#)
[Perfil complet...](#)



David Monllao

Correu electrònic: david.monllao@estudiants.urv.cat
Localització: tgna, Espanya
Darrer accés: dimarts, 5 setembre 2006, 12:02 (26 minuts 26 segons)

[Fitxa de diagnòstic](#)
[Fitxa de seguiment](#)
[Expedient Acadèmic](#)
[Informe d'activitat](#)
[Activitat](#)
[Cancel·la la inscripció](#)
[Entra com](#)
[Perfil complet...](#)

Eina	Descripció
Fitxa diagnòstic de	Consulta d'una fitxa de diagnòstic (és una fitxa que l'alumne omple al començament de la seva carrera i dóna dades contextuals de la seva realitat com estudiant)
Fitxa seguiment de	Fitxa per a fer un seguiment de les tutories que realitzes en un alumne determinat. Pots introduir informació en relació a la temàtica que has treballat i observacions sobre com s'ha desenvolupat la sessió.
Expedient acadèmic	Pots consultar l'expedient acadèmic de l'alumne que tutoritzes
Informe d'activitat	Et permet generar informes sobre un alumne específic en relació a: <ul style="list-style-type: none">- Perfil de l'alumne- Cancel·lació i planificació de tutories- Desenvolupament de les tutories- Ús de l'eina

Moodle ofereix més funcionalitats. En aquest mòdul, ens centrem en les eines pròpies de la tutoria.

E-TUTORIES (ALUMNE)

Moodle tutorials

ACCÉS

Per a accedir al curs situa't en la pàgina web: <http://moodle.urv.cat>
Introdueix el teu nom d'usuari i contrasenya

NAVEGACIÓ

Pàgina Inicial:

campus virtual
UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Heu entrat com David Monllao (Sortida)

monllao » TutJav

Persones

- Participants

Administració

- Qualificacions
- Edita perfil
- Canvia la contrasenya

Esquema per temes

Fòrum de notícies

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>

Calendari

<< octubre 2006 >>

di	dt	do	dj	dv	ds	dg
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Tutories

- Guia del alumne
- Formulari per a Màsters
- Expedient Acadèmic

Funcionalitats específiques de la tutoria

1. El bloc "TUTORIES":



Aquest bloc permet a l'alumne:

- Informar-se sobre que és la tutoria i com es desenvolupa en la seva titulació → "Guia de l'alumne"
- Emplenar una fitxa de diagnòstic, la qual facilitarà informació contextual al tutor → "Fitxa de diagnòstic"
- Consultar el seu propi expedient acadèmic → "Expedient acadèmic"

1.1. Exemple de fitxa de diagnòstic:

ració per al teu tutor. És important que contestis amb atenció. Si us pl

Per què t'has matriculat d'aquesta carrera?

- M'agradaria exercir la professió que se'n deriva
- La nota de tall obtinguda m'ha dirigit cap a aquesta carrera
- Per que hem desperta molt d'interès
- Per què els meus pares han insistit
- Altres (escriure a sota)

m'interessa el...

Estàs treballant?

Sí

No

En cas que treballis, quantes hores a la setmana treballes?

Entre 5 i 10 hores

Entre 10 i 20 hores

Entre 20 i 30 hores

40 hores

Quant de temps a la setmana pots dedicar a la carrera?

Menys de 30h

40 hores

Més de 40 hores

Què és el que et preocupa més en aquests moments?

Incompatibilitat d'horaris

Cal que emplenis la fitxa de diagnòstic

2. El bloc CALENDARI

A través del calendari l'alumne pot:



- Consultar les tutories que te concertades amb el seu tutor → "Reunions concertades" (fer clic als dies en color gris)

- Sol·licitar tutories al seu tutor → fer clic en el dia marcat com a horari de reunions (color verd).

- Veure o ocultar l'horari de tutoria del seu tutor (fer clic a horari de reunions)

- Exemple de sol·licitud de tutoria:



1. Fem clic al dia concret que volem fer una tutoria. P. e. 29/11/06

Horari de reunions de Tutor Professor

El tutor Tutor Professor té horari de reunions de 12:00 a 14:00. Pots sol·licitar lliures:

- De 12:00 a 12:15->Lliure
- De 12:15 a 12:30->Lliure
- De 12:30 a 12:45->Ocupat
- De 12:45 a 13:00->Lliure
- De 13:00 a 13:15->Lliure
- De 13:15 a 13:30->Lliure
- De 13:30 a 13:45->Lliure
- De 13:45 a 14:00->Lliure

Pots observar les franges horàries que el tutor té lliures i ocupades. Per sol·licitar tutoria, has de fer clic a les franges horàries lliures.



Si feu "clic" en un dia que tingui el color gris, veureu si el tutor us ha confirmat la tutoria o no. Per exemple, fent clic al dia 6 de novembre:

<< diumenge

dilluns, 6 novembre 2006



Reunió concertada amb nomprof4 cognomprof4

Reunió concertada amb nomprof4 cognomprof4.
Tipus de reunió: Fòrum.

[Cancel·lar reunió](#)