

INFORME DE RESULTADOS

Avaliación da satisfacción do PAS cos programas de doutoramento

17-19 novembro de 2021

Informe de febreiro de 2022

Programa de Medición da Satisfacción

Doutoramento

2019/20 a 2021/22

Índice

1 – INTRODUCCIÓN

2 – OBXECTIVOS

3 – METODOLOXÍA E FASES DO PROCESO

Fase de deseño

Fase de execución

Fase de análise dos datos e comunicación

Fase de seguimento e mellora

4- RESULTADOS XERAIS

Participación

Satisfacción

Dinámicas dos Grupos Focais e Propostas de Mellora

ANEXOS

Anexo 1: Ficha técnica da actividade de medición_v0

Anexo 2: Cuestionario de avaliación para o PAS_v1

Anexo 3: Cuestionario para valorar os programas.

Anexo 4: Presentación - Metodoloxía

Anexo 5: Grao de satisfacción do PAS 2021

Anexo 6: Grupo focal PAS 2021 – Sesión 1- Campus de Ourense

Anexo 7: Grupo focal PAS 2021 – Sesión 2- Campus de Pontevedra

Anexo 8: Grupo focal PAS 2021 – Sesión 3- Campus de Vigo

Anexo 8: Grupo focal PAS 2021 – Sesión 4- Campus de Vigo

1- INTRODUCCIÓN

A garantía da calidade dos centros da Universidade de Vigo e das súas titulacións adscritas establece que, para xestionar esta con criterios de excelencia, é preciso recoller información sobre a satisfacción dos seus grupos de interese.

A avaliación dos usuarios/as ou grupos de interese é unha ferramenta recoñecida e empregada de xeito cada vez máis xeneralizado nas Administracións públicas como unha fonte de información moi útil para mellorar o servizo prestado. Tamén, os *Criterios e Directrices para a garantía de Calidade no Espazo Europeo de Educación Superior* establecidos por ENQA¹ identifican e recoñecen a súa importancia.

O programa de *Medición da satisfacción* orientado aos grupos de interese dos programas de doutoramento (PD) da Escola Internacional de Doutoramento (Eido) é un eixo de traballo posto en marcha en 2017 para implantar e mellorar a xestión da calidade en doutoramento, que ten unha estreita relación cos programas de calidade neste ciclo (Sistema de Garantía de Calidade de doutoramento -programa FIDES-AUDIT de ACSUG², e o seguimento e a acreditación dos programas de doutoramento.

A Comisión de Calidade da Eido aprobou, en xullo de 2020, un novo ciclo de actividades de avaliación que abrangue ata o curso 2021/22. Esta planificación identificou:

- os obxectivos da medición,
- os grupos de interese para avaliar,
- o itinerario de planificación da realización das avaliacións, e
- as metodoloxías para levalas a cabo.

O persoal de administración de servizos (PAS) vencellado ao ciclo de doutoramento é un dos grupos de interese implicados.

En consecuencia, seguindo a programación, no último trimestre de 2021 púxose en marcha, por primeira vez na Universidade de Vigo, a avaliación da satisfacción do PAS co desenvolvemento do ciclo de doutoramento en xeral e cos seus programas de doutoramento en particular.

¹ ENQA Asociación Europea para a Garantía de Calidade na Educación Superior

² ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

2- OBXECTIVOS

Obter información útil relativa á satisfacción do PAS respecto dos PD para mellorar a calidade destes, e así contribuír á mellora da formación do estudiantado de doutoramento e á mellora da propia universidade

3- METODOLOXÍA E FASES DO PROCESO

Fase de deseño

A INTERNA

A metodoloxía para realizar a avaliación decidiuse nunha primeira fase mediante a implicación dun grupo de traballo constituído polo director da Eido, o subdirector e coordinador de Calidade da Eido, o xefe do Servizo de Xestión de Estudos de Posgrao e persoal técnico da Área de Calidade, que actuou co rol de soporte técnico e dinamización.

Na crenza de que quen mellor pode suxerir melloras a este proceso é o persoal que coñece e ten experiencia nas cuestións que se desexan avaliar, realizáronse consultas ás administracións de campus/ámbitos e tamén ás áreas académicas de mestrado e doutoramento.

O grupo desenvolveu o seu traballo entre o 2º e 3º trimestre de 2020.

B EXTERNA: ACORDO NO SUG

Unha segunda fase permitiu analizar e acordar, coa participación das direccións das áreas de calidade, unha metodoloxía e un cuestionario harmonizados coas outras dúas universidades públicas do SUG.

A importancia desta decisión radica na coordinación e na comparabilidade dos resultados das avaliacións.

A decisión concretouse en xuño de 2021 mediante un acordo asinado polos vicerreitores /secretario xeral con competencias en calidade.

Aspectos metodolóxicos máis salientables:

AVALIACIÓN DA SATISFACCIÓN DO PAS COS PROGRAMAS DE DOUTORAMENTO	
Técnica de análise	Técnica de Grupo Nominal (grupo focal)
Método	Cuestionario administrado de forma persoal <i>Vantaxes: permite unha valoración numérica dos criterios elegidos e tamén a xeración de ideas de mellora.</i>
Poboación	PAS de apoio a doutoramento <i>Todo o persoal que estea en condicións, polas características do seu posto de traballo, de valorar o funcionamento dos programas de doutoramento.</i>
Mostraxe	Non existe. <i>Por ser a primeira experiencia neste eido, interesa coñecer a opinión de toda a poboación descrita.</i>
Aspectos que se avalían	Avalíase a satisfacción co desenvolvemento dos programas de doutoramento, adscritos á Eido da Universidade de Vigo. <ul style="list-style-type: none"> - Valoración xeral por criterios (bloque I): percepción xenérica sobre os aspectos máis relevantes dos PD - Valoración específica (bloque II): percepción específica para cada PD <i>As valoracións están referidas ao ámbito de traballo de cada persoa (campus, ámbito).</i>
Deseño do cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> - Bloque I: 14 preguntas de valoración cuantitativa, agrupadas en 5 dimensión coincidentes coas dos programas de seguimento e acreditación dos PD de ACSUG máis 2 preguntas de resposta aberta. - Bloque II: 5 preguntas de valoración cuantitativa coincidentes coas dos programas de seguimento e acreditación dos PD de ACSUG.
Frecuencia de realización	Bienal <i>Unha avaliación cada 2 anos considérase axustada ás necesidades de información, considerando a relativa estabilidade do PAS en doutoramento.</i>

O resultado final está descrito en:

- Ficha técnica da actividade de medición_v0 [Anexo 1], e
- Cuestionario de avaliación para o PAS_v1 [Anexo 2].

De xeito adicional, o [Anexo 3] Cuestionario para valorar os programas.

Máis información:

-Acordo no SUG

<https://www.uvigo.gal/universidade/comunicacion/duvi/universidades-galegas-unifican-os-seus-sistemas-medicion-calidade-programas-doutoramento>

Fase de execución

DIFUSIÓN

A difusión das actividades de avaliación programadas e as mensaxes promocionais para o PAS implicado realizáronse entre maio e novembro de 2021.

Levouse a cabo de xeito institucional desde o Servizo de Xestión de Estudos de Posgrao, que tamén organizou a reserva das salas e a dispoñibilidade do material de apoio.

Incidiuse na novidade da actividade, na relación e importancia do seu traballo no ámbito de funcionamento do doutoramento e na participación.

REALIZACIÓN

Considerando

- a descentralización administrativa do ciclo de doutoramento,
- o tamaño dos grupos e
- as limitacións derivadas da pandemia Covid-19,

as actividades organizáronse en 4 sesións, de 2h e media de duración cada unha:

- 17 novembro de 2021: campus de Ourense, sesión única prevista para 5 persoas.
- 18 novembro de 2021: campus de Pontevedra, sesión única prevista para 6 persoas.
- 19 novembro de 2021: campus de Vigo, dúas sesións previstas para 15 e 16 persoas.

As actividades foron dinamizadas por persoal técnico da Área de Calidade coa colaboración do coordinador de calidade da Eido.

Aspectos metodolóxicos máis salientables respecto das sesións:

- Certo desequilibrio na distribución dos grupos motivado pola combinación do persoal asignado a servizos centrais e á estruturación das áreas académicas nos campus.

- Nalgunha sesión, limitada presenza do persoal sen aviso previo. Tamén, condicionada pola necesidade de que algunha persoa quedase na área para garantir a prestación do servizo.

- Unha participación limitada condiciona as dinámicas de interacción e de xeración e discusión de ideas de mellora.

- O persoal que asistiu foi altamente participativo e a colaborador, entre si e cos dinamizadores.

- A distribución do tempo das sesións é mellorable: a fase de valoración cuantitativa limita o tempo das dinámicas de grupo.
- Tamén, é recomendable dispor de formación previa en dinámicas / ferramentas de mellora.
- Dificultades do persoal de servizos centrais para valorar o bloque II (valoración individual de cada PD).

Máis información:

<https://www.uvigo.gal/universidade/comunicacion/duvi/uvigo-mide-grao-satisfaccion-pas-doutoramento-traves-grupos-discusion>

Fase de análise dos datos e comunicación

O informe actual corresponde cunha primeira fase de análise xeral dos resultados da actividade de medición da satisfacción.

Unha segunda fase de análise e comunicación dos resultados, máis detallada, pode realizarse en 2 niveis de actuación:

- institucional: tanto na Eido como na súa Comisión de Calidade, para identificar posibles actuacións de mellora institucionais ou transversais a todos os PD.

Previsión: marzo de 2022.

- descentralizada: en colaboración coas áreas académicas e o servizo de posgrao, para identificar posibles actuacións de mellora adicionais.

Previsión: 2º trimestre de 2022.

As accións de comunicación dos resultados realizaranse, polo menos, do xeito seguinte:

- Información na Comisión de Calidade da Eido
- Inclusión do informe no Portal de Transparencia
- Mensaxaría aos PD (CAPD)
- Mensaxaría ás áreas e servizos participantes na avaliación.

Fase de seguimento e mellora

As eventuais accións de mellora que se acorden poden ter impacto na execución dos anteditos programas de calidade asociados á Eido, así como no desenvolvemento dos seus PD.

Tamén, as accións de carácter metodolóxico serán acordadas no seo da Comisión de Calidade da Eido, para levar a cabo na seguinte actividade de medición, prevista para 2023.

4- RESULTADOS XERAIS

Participación

Resultados de participación globais (suma de todo o PAS que presta apoio directo aos PD):

- Poboación³: 42 persoas
- Participación: 16 persoas

→ Índice de participación: 38,10%

		Índice de participación		
Campus		Nº posibles participantes	Nº de cuestionarios respondidos	% Participación
Ourense	Sesión 1	5	2	40,00%
	Total campus Ourense	5	2	40,00%
Pontevedra	Sesión 2	6	4	66,67%
	Total campus Pontevedra	6	4	66,67%
Vigo	Sesión 3	15	5	33,33%
	Sesión 4	16	5	31,25%
	Total campus Vigo	31	10	32,26%
	Total Universidade de Vigo	42	16	38,10%
$\text{Índice de participación} = (\text{Nº persoas participantes nas sesións}) / (\text{Nº posibles participantes}) \times 100$				

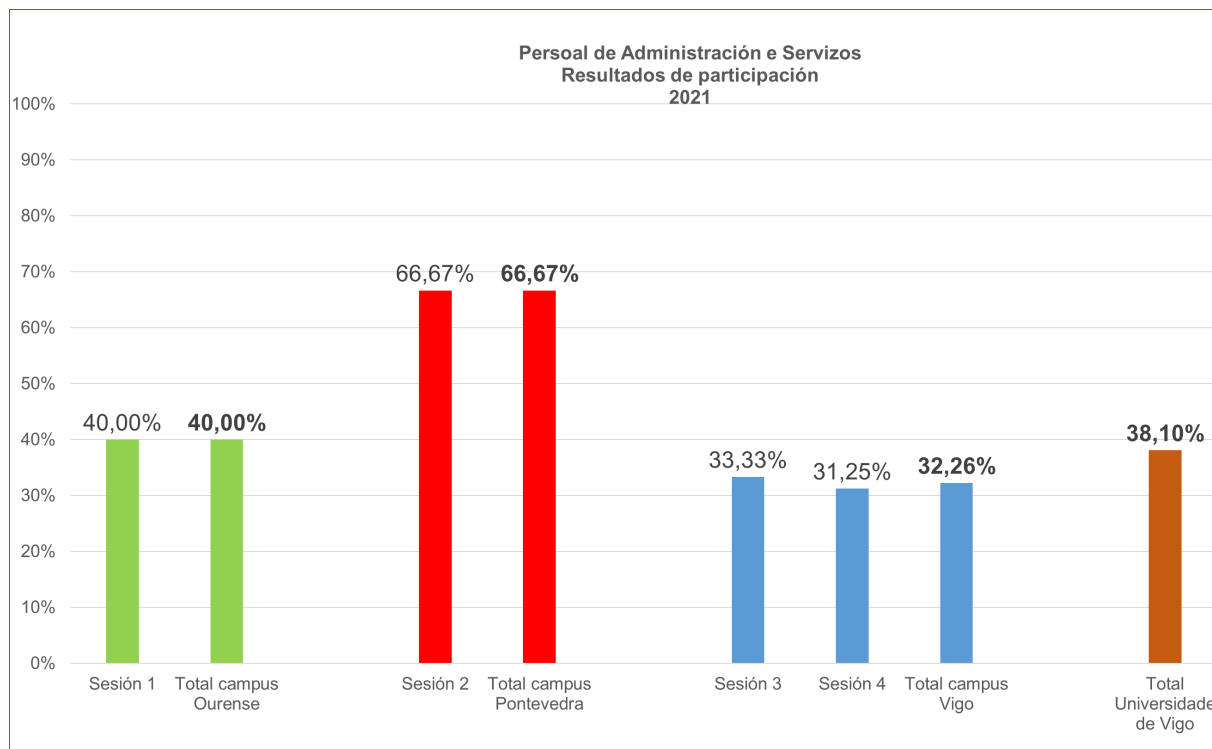
[Táboa 1: Resultados de participación]

Como pode observarse na táboa 1, a participación global está preto do 40%. Este resultado considérase aceptable por ser a primeira experiencia, aínda que, coas eventuais accións de comunicación e sensibilización, pode ser mellorable.

³ PAS que presta apoio directo aos PD, nos anos académicos correspondentes (é dicir, nos 2 últimos anos), segundo a Relación de Postos de Traballo (RPT) da Universidade de Vigo. Isto é, entre todo o PAS, considérase todo o persoal dos servizos e áreas cuxas actividades están relacionadas directamente cos estudos de doutoramento

Participación por campus:

O gráfico seguinte mostra a participación segregada por sesión e campus.



[Gráfico 1: Resultados de participación]

Por campus, a maior participación dáse no de Pontevedra, aínda que, como se pode ver na [Táboa 1], sendo a poboación pequena, a variabilidade é significativa. Pola contra, no campus de Vigo dáse a circunstancia de que nas dúas sesións produciuse unha baixa participación por igual (1/3 aproximadamente da poboación), o que provocou unha baixa no resultado xeral da Universidade ao ser o campus con máis peso poboacional.

Satisfacción

Os resultados de satisfacción globais, é dicir, o agregado dos valores de todas as preguntas do cuestionario de todas as persoas participantes:

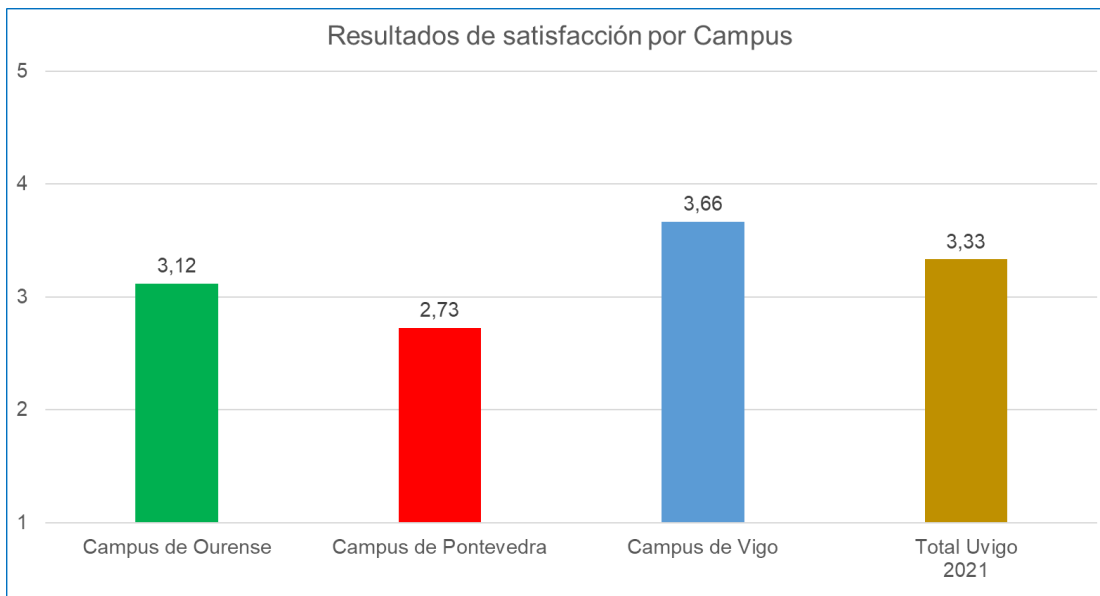
→ **Grao de satisfacción: 3,33**

Escala de valoración (1-5):

1- Moi insatisfactorio; 2- Insatisfactorio; 3- Aceptable (valor medio da escala); 4- Satisfactorio; 5- Moi satisfactorio

En síntese, o resultado global de satisfacción é positivo, por riba do punto medio da escala *Aceptable* (3).

Hai que ter en conta que o obxectivo xeral do grupo focal está orientado máis á xeración de ideas (cualitativo) que a obtención dun valor (cuantitativo). O valor transmite unha dimensión da satisfacción relativa, posto que se trata de grupos focais cun tamaño pouco significativo estatisticamente.



Por campus, a maior satisfacción dáse no campus de Vigo, con valores moi semellantes nas dúas sesións realizadas. No campus de Ourense o resultado segue sendo aceptable, pero no de Pontevedra xa tende a insatisfactorio. En todo caso, son valores orientativos polo pequeno tamaño da mostraxe.

Satisfacción global por preguntas

Por preguntas, os valores máis positivos afectan ao contacto co estudantado, á coordinación con outros servizos / áreas administrativas en doutoramento, con valores por riba de 4 (4,36 e 4,13), e á xestión desenvolvida pola coordinación do programa, con 3,67.

Estes valores concordan coas fortalezas identificadas.

Os valores máis negativos afectan ás ferramenta dispoñibles en doutoramento, á dotación de persoal e á formación en doutoramento, con valores inferiores a 3 (2,54, 2,69 e 2,88 respectivamente).

Os datos completos dos resultados de satisfacción, segregados por cuestión, criterio, dimensión e programa de doutoramento poden atoparse no [Anexo 5] *Grao de satisfacción do PAS 2021*.

Por mor da pouca significación estatística, decídese eliminar das valoracións cuantitativas por programa do persoal de servizos centrais.

Dinámicas dos Grupos Focais e Propostas de Mellora

Como se comentou, as actividades organizáronse en 4 sesións, de 2h e media de duración cada unha:

- 17 novembro de 2021: campus de Ourense
 - sesión única (sesión 1) prevista para 5 persoas
 - participación de 2 persoas → 1 grupo de traballo

- 18 novembro de 2021: campus de Pontevedra
 - sesión única (sesión 2) prevista para 6 persoas
 - participación de 4 persoas → 2 grupos de traballo

- 19 novembro de 2021: campus de Vigo
 - dúas sesións (sesións 3 e 4) previstas para 15 e 16 persoas
 - participación de 5 persoas en cada sesión
 - 2 grupos de traballo na sesión 3 e 1 grupo de traballo na sesión 4.

En cada sesión, os aspectos metodolóxicos ían presentándose a medida que se desenvolvían as actividades, que se estruturaron do seguinte xeito:

1. Valoración xenérica das temáticas (preguntas) para doutoramento → Todas as persoas
 - Valoración numérica na antedita escala + realización de comentarios e suxestións

2. Valoración xenérica dos criterios para os programas de doutoramento (PD) → Todas as persoas de cada área académica asociada aos PD + persoas de servizos centrais
 - Valoración numérica na antedita escala por PD.

3. Dinámicas grupais → estruturación por grupo e temática elixida
 - Achega de propostas de mellora

Os resultados cualitativos relativos á cuantificación e distribución dos elementos de mellora que o conxunto dos grupos achegaron, así como os principais puntos fortes identificados poden atoparse no [Anexo 3] *Grao de satisfacción do PAS 2021*.

Os datos completos das dinámicas individuais de cada sesión (valoracións ás cuestións, elementos de mellora, valores medios e fortalezas e propostas de mellora identificadas en cada grupo) poden atoparse nos seguintes anexos:

[Anexo 6] Grupo focal PAS 2021 – Sesión 1- Campus de Ourense

[Anexo 7] Grupo focal PAS 2021 – Sesión 2- Campus de Pontevedra

[Anexo 8] Grupo focal PAS 2021 – Sesión 3- Campus de Vigo

[Anexo 9] Grupo focal PAS 2021 – Sesión 4- Campus de Vigo