

# RECALLS

## Document 4



La tutoria entre iguals en el marc  
de l'EEES:  
cinc anys de funcionament del Programa  
d'Assessors d'Estudiants a la UAB



2007, segon semestre



# RECALLS

Document 4

La tutoria entre iguals en el marc  
de l'EEES:  
cinc anys de funcionament del  
Programa d'Assessors d'Estudiants  
a la UAB

# REULLS

Document 4. La tutoria entre iguals en el marc de l'EEES: cinc anys de funcionament del Programa d'Assessors d'Estudiants a la UAB

Gabriel Chancel Valente  
Mirentxu Jordana Santiago  
Roser Pericon Ramon

*Col·laboracions:*

Andrea Calsamiglia Madurga  
Núria Martínez García  
Anna Mena Yuste  
Xénia Jimenez

*Agraïments:*

Als vicedegans, coordinadors i estudiants que han participat en el Programa d'Assessors d'Estudiants durant aquest cinc anys.

Edició  
UAP

Correcció  
UAB. Gabinet de Llengua Catalana  
Núria Boté Salvia

Portada i maquetació  
María Villanueva Yus

ISBN-13: 978-84-690-9725-0

Impressió: Artyplan

Global Printer - Muntaner, 277-281

Tel. 93 200 87 99

Barcelona, 2008

# ÍNDEX

<b>Introducció</b>	<b>9</b>
--------------------	----------

## **PRIMERA PART: La tutoria a la universitat**

<b>1. La tutoria a la universitat</b>	<b>15</b>
1.1 La tutoria entre iguals	17
1.2 Les competències segons l'EEES	21
1.3 El treball en grup	24
Bibliografia citada	38
Bibliografia consultada	39
<b>2. Algunes aplicacions de la tutoria entre iguals a la universitat</b>	<b>41</b>
2.1 Experiències de tutories entre iguals a l'Estat espanyol	42
2.2 Altres universitats de l'Espai Europeu d'Educació Superior	47
2.3 Universitats australianes i nord-americanes	53

<b>3. El Programa d'Assessors d'Estudiants a la UAB</b>	<b>61</b>
3.1 Procés de selecció	65
3.2 Implantació a les facultats	69
3.3 Formació i seguiment de l'estudiant assessor	71
3.4 Activitats de difusió del Programa	79
3.5 Eines de suport utilitzades	81
3.6 Col·laboració a l'espai Ossos i Mossos de la xarxa	84
Bibliografia citada	85
Bibliografia consultada	85

<b>4. Consultes d'estudiants de primer</b>	<b>87</b>
--	-----------

Resum	108
-------	-----

**SEGONA PART: Cinc anys del PAE: Avaluació**

<b>5. Avaluació del Programa d'Assessors d'Estudiants</b>	<b>113</b>
---	------------

<b>6. Avaluació dels estudiants</b>	<b>121</b>
-------------------------------------	------------

6.1 Valoració dels estudiants assessors	121
6.2 Valoració dels estudiants de primer	127
Resum	146

## TERCERA PART: Propostes

<b>7. Línies de futur</b>	<b>151</b>
7.1. L'EEES i el context professional	151
7.2. Les competències i la formació modular	154
7.3. Contribucions del estudiants: pràcticums, assessors, etc.	162
7.4. Col·laboració amb univesitats estatals	166
7.5. Futura avaluació del programa	167
Resum	169
Bibliografia citada	170
Bibliografia consultada	170

**Icones utilitzades en aquest recull:**



Informació essencial



Informació addicional



Quadre comparatiu



Citació



Definició



Resum



*Gràcies a l'assessor he pogut portar endavant millor el primer curs de carrera. Al principi, quan quedàvem, només resolíem alguns dubtes, però ell es va encarregar de passar-me més informació; amb aquesta informació rebuda sobre els diferents dubtes que podrien sorgir-me durant el curs i el seu suport moral i personal... l'assessor s'ha convertit en un company més amb el qual parlem sense cap problema.*

Quim, estudiant de primer de Dret.

## INTRODUCCIÓ

L'objectiu del IV *Reculls* és donar a conèixer a tota la comunitat universitària el Programa d'Assessors d'Estudiants (PAE) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), que funciona des de fa cinc anys. En aquest document trobareu una descripció i una anàlisi del seu funcionament i avaluació des dels seus inicis.

Aquest *Reculls* s'estructura en tres parts. La primera és una descripció del marc teòric que sustenta la pràctica duta a terme en la implementació, seguiment i valoració del PAE. L'objectiu del primer apartat és, per una banda, fer un recorregut per diferents corrents teòrics a partir dels quals es van desenvolupar línies de treball sobre conceptes com: la tutoria entre iguals, els grups de treball, rols d'equip, dinàmiques de grup, entre altres. Per altra banda, es relaciona i analitza aquest marc teòric amb la convergència cap a l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES), tant a escala europea i estatal, com en l'àmbit català i de la UAB.

L'EEES es planteja com una transformació de l'ensenyament superior; un procés que implica una nova forma d'entendre l'ensenyament, que es tradueix en canvis en l'estructura dels estudis universitaris i una renovació de les metodologies docents. Dins d'aquest context, les tutories, com un conjunt de pràctiques que tenen l'objectiu d'ajudar l'estudiant a prendre decisions en l'àmbit acadèmic, professional, laboral i personal, són una eina imprescindible dins del procés d'ensenyament-aprenentatge.

Volem remarcar que la secció més teòrica no pretén ser una guia conceptual completa; com a tal, és una selecció dels autors que, al nostre parer, són els més rellevants per abordar la temàtica de les tutories entre iguals. Cal mencionar que, des del curs 2002-2003, en què es va crear el Programa d'Assessors d'Estudiants, es va optar per utilitzar els termes assessor-assessorat (en lloc de *tutor-tutoritzat* o *mentor-mentoritzat*) per referir-nos als estudiants implicats en el Programa. Aquesta elecció s'explica perquè el terme *tutor* es vincula a l'àmbit del professorat i, sobretot, a aspectes estrictament acadèmics. La relació que es volia establir entre els estudiants assessors i els assessorats era més propera, directa i interactiva.

Parlar d'*assessors* ens va permetre introduir la figura d'un company que, en un procés de retroalimentació, facilita i acompanya l'estudiant de primer en el seu procés d'adaptació/integració en tots els àmbits de la UAB. Sense establir relacions de dependència ni desigualtat, volem propiciar processos de reflexió, anàlisi, autocrítica i confrontació per afavorir la construcció del pensament crític per a les dues parts.

La segona part d'aquest *Reculls* explicita l'avaluació dels cinc anys de Programa desenvolupats a la UAB. Per aquest motiu, inclou l'anàlisi i la metodologia de les diverses avaluacions dutes a terme pels diferents actors que formen part del PAE, ja siguin els assessors i assessorats o bé l'equip tècnic.

Quant a les avaluacions, cal notar que les realitzades pels grups d'assessors es van fer a partir de: avaluacions en grup, autoavaluacions i lliurament de treballs, al llarg del curs lectiu. Els estudiants assessorats van avaluar el PAE en un grups de discussió i a partir de l'entrega de diferents materials. L'equip tècnic realitza una avaluació continuada que també es desenvolupa en aquest segon apartat.

Finalment, a la tercera part es recullen els canvis potencials que cal implementar en propers cursos. Això ens permet continuar avançant cap a l'assoliment d'un factor de qualitat imprescindible per als serveis universitaris dins el nou marc de l'EEES.







# **PRIMERA PART**

La tutoria a la universitat



**RECALLS**



## LA TUTORIA A LA UNIVERSITAT

L'educació superior europea està sotmesa a un procés de convergència que afecta tots els nivells i suposa un gran desafiament per als països implicats. Iniciada la transformació amb la Declaració de La Sorbona i la de Bolonya de 1998 i prosseguint amb successives convencions (la darrera, Londres 2007), s'està consignant el compromís dels estats europeus per promoure, a través de l'educació superior, una Europa del coneixement que afavoreixi el creixement i la cohesió social mitjançant l'educació i la formació dels ciutadans.

D'aquesta manera, i amb una determinada lectura dels canvis socials i econòmics a escala mundial i especialment europea, l'educació s'adapta a un nou panorama mundialitzat. Emmarcat dins d'aquest corrent, el Procés de Bolonya ha sorgit a partir d'un seguit de reflexions promogudes des d'institucions nacionals i transnacionals. Per això, hem de considerar què implica parlar de convergència europea en l'educació superior: la creació de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES).



En aquest sentit, l'adopció del crèdit europeu suposa l'elecció d'una filosofia de fons basada en el treball de l'estudiant, alhora que implica nous enfocaments de l'ensenyament i de l'aprenentatge; s'opta per un sistema d'aprenentatge autònom i tutoritzat<sup>1</sup>. D'aquesta manera, la tutoria adquireix un paper essencial en el nou escenari docent.

En aquest *Reculls*, desenvoluparem alguns aspectes de la tutoria entre iguals. Centrant-nos en l'experiència del Programa d'Assessors d'Estudiants a la UAB. Com ja es va desenvolupar al *Reculls*<sup>2</sup> anterior, hi ha diferents tipus de tutories que es poden definir de la manera següent:

- a) Tutoria acadèmica. Té l'objectiu d'orientar i atendre personalment els estudiants en relació a les assignatures que estan cursant.
- b) Tutoria personalitzada, en la qual es fomenta la relació personal entre l'estudiant i el tutor. El tutor és un professor que atén l'estudiant en el desenvolupament personal, acadèmic i professional.

c) Tutoria virtual. Gràcies a la creació de l'EEES, aquest tipus de tutoria, freqüentment associat a l'educació a distància, s'ha convertit en un recurs complementari a altres tipus de tutories.

d) Tutoria entre iguals (*peer tutoring*). En l'àmbit universitari, la modalitat de tutories entre iguals es caracteritza per l'assessorament d'estudiants amb experiència a estudiants de cursos inferiors. La tutoria entre iguals és una de les més emprades a les universitats estrangeres degut al nivell de comunicació i el grau d'empatia que s'aconsegueix entre els estudiants que hi participen.



## 1.1

### LA TUTORIA ENTRE IGUALS

La tutoria entre iguals en l'ensenyament universitari actualment constitueix una estratègia important d'orientació acadèmica amb la qual es pretén facilitar els processos d'adaptació i promoció dels estudiants de nou accés. Com ja hem dit amb anterioritat, es caracteritza per l'assessorament que estudiants de cursos superiors, amb experiència a la carrera, ofereixen a companys de cursos inferiors. Una de les condicions bàsiques per desenvolupar aquesta tasca és la formació d'aquells estudiants que seran estudiants tutors. La funció bàsica dels estudiants assessors és ajudar els estudiants nouvinguts a conèixer, a adaptar-se i a integrar-se a la universitat, compartint i orientant a partir d'experiències viscudes i d'empatia<sup>3</sup>.

Quan el tutor és un professor, pot ser que sorgeixi certa distància amb el seu tutoritzat. Aquest fenomen no és freqüent a la tutoria entre iguals. Aquesta aproximació s'aconsegueix quan els participants de la tutoria són dos estudiants, encara que siguin de diferent curs, ja que es crea un ambient favorable per a l'aprenentatge, i la comunicació a tots els nivells es produeix de manera satisfactòria.



La tutoria entre iguals aporta, entre altres, els següents avantatges:

- Estimulació de l'aprenentatge.
- Augment del nivell de competència instructiva, tant dels estudiants tutors com dels tutoritzats.
- Increment del nivell de col·laboració.
- Afavoriment del desenvolupament de l'autoestima.
- Enfortiment de la capacitat de lideratge dels companys tutors.

Per dur a terme la tutoria entre iguals és necessària una formació d'aquells estudiants que desenvoluparan el rol de tutor<sup>4</sup>. Però és tant o més important crear les condicions favorables per tal que desenvolupi el procés d'assessorament entre estudiants veterans i estudiants novells d'una mateixa titulació. En aquest sentit, el procés de Bolonya propiciarà la posada en funcionament d'aquest tipus de tutories entre iguals, ja que el nou escenari creat per l'EEES suposa l'elecció d'una filosofia de fons basada en el treball i la participació de l'estudiant. Aquest nou paper implica un enfocament cap a l'ensenyament juntament a un sistema d'aprenentatge autònom i tutoritzat que possibilita que, de manera independent, arribi a construir el coneixement i a interpretar de forma significativa el món que l'envolta.

### 1.1.1

#### Tipologia de tutoria entre iguals

Per les seves característiques, la tutoria entre iguals es pot desenvolupar de diferents maneres. Podem classificar-les segons dos criteris: les edats dins de les parelles o bé la continuïtat de rol. Segons l'edat de les parelles, distingim entre les tutories compostes per estudiants de diferents cursos o entre estudiants del mateix.

En relació a la continuïtat del rol, diferenciem entre els fixos —on el rol del tutor i del tutorat és assignat de forma permanent a cada estudiant— i els recíprocs. La continuïtat dels rols fixos és la més coneguda; la recíproca, en canvi, té un origen més recent. Els mecanismes explicatius de la seva efectivitat no s'han estudiat prou, tot i que la tutoria recíproca ha despertat molt d'interès per la seva hipotètica superioritat en comparació amb la fixa. La tutoria recíproca permet estendre els avantatges de la fixa als dos membres de la parella, reduir-ne els inconvenients (autoritarisme, dependència del tutor, model transmissiu del coneixement); a més, fomenta la col·laboració (simetria, mutualitat i negociació dels coneixements), evitant el rol de mediador o el risc de regressió de l'estudiant competent<sup>5</sup>.

### 1.1.2

#### Avantatges i inconvenients de la tutoria entre iguals

La tutoria entre iguals comporta beneficis clars per als estudiants. No només en surt beneficiat l'estudiant tutoritzat, sinó que l'estudiant tutor també hi guanya.



Avantatges i beneficis	Estudiant tutor	Estudiant tutoritzat	Institució
Augment de la implicació, del sentit de la responsabilitat i de l'autoestima.	😊	😊	😊
Major control del contingut, de la tasca i millor organització dels coneixements propis per poder transmetre'ls.	😊		😊
Millora de les habilitats psicosocials i d'interacció.	😊	😊	😊
Rebuda d'informació i coneixement de la universitat en tots els àmbits.	😊	😊	😊
Acompanyament durant el curs.		😊	😊

Com a contrapartida, i segons l'informe *Topping*<sup>6</sup>, alguns dels inconvenients d'aquest tipus de tutoria poden ser: que no es detectin errors o concepcions equivocades del tutoritzat, que el tutor mostri informació incorrecta o resolgui els dubtes del seu tutoritzat impedit el seu aprenentatge. És per aquesta raó que el PAE fa un seguiment setmanal de les consultes online (vegeu el punt 3 d'aquest *Reculls*) i un control quinzenal presencial. D'aquesta manera es detecten i se solucionen possibles informacions errònies.

### 1.1.3

#### La tutoria entre iguals com a suport a la tutoria acadèmica

L'adaptació a l'EEES implica una reforma en l'àmbit universitari, un canvi de tipus estructural així com un nou enfocament de la docència que permeti la formació de l'estudiant, tant en el pla acadèmic com en el personal i el professional. En aquest sentit, cal que la universitat posi les eines necessàries per a què l'estudiant pugui adquirir i desenvolupar un seguit de competències.

Els estudiants dels últims cursos poden participar al procés tutorial —exercit des del professorat— realitzant tasques que els permetin desenvolupar algunes d'aquestes competències. D'aquesta manera, s'amplia el nombre d'estudiants de primer als quals es pot donar suport en tutoria acadèmica, si el tutor té el suport d'un grup d'assessors d'últim curs.

L'estudiant assessor intervindrà, dins dels plans d'acció tutorial, com a transmissor de la seva experiència, per tant, és important que rebi formació en aquelles dimensions que facin més eficaç la transmissió dels seus coneixements. El funcionament de la tutoria entre iguals implica una formació a partir de la qual es prepara, es coordina i es dóna suport als assessors, implementant programes de formació mitjançant els mètodes més variats: classes presencials, sessions participatives, mitjans audiovisuals, informàtics (ús d'Internet, xats, etc.).

## 1.1.4

### El factor de qualitat de la tutoria entre iguals

Un element imprescindible en el desenvolupament de l'ensenyament, segons l'EEES, és el factor de qualitat. Tant en el Comunicat de Berlín (2003) com en el de Bergen (2005), el factor de qualitat és considerat un punt clau dins de la creació de l'EEES; els dos documents posen èmfasi en la importància d'establir uns criteris i unes metodologies comuns pel que fa als procediments per garantir la qualitat. Un dels sistemes per assolir-la comprèn l'avaluació de programes o institucions, és a dir, l'avaluació interna i revisió externa. D'altra banda, és important la participació dels estudiants en aquestes avaluacions tot seguint la màxima de la transparència i sense perdre de vista la participació, la cooperació i la interconnexió internacional.



La tutoria no queda exempta del compliment del factor de qualitat. En aquest sentit, perquè el garanteixi, cal que, entre altres<sup>7</sup>:

- Sigui una activitat intencional, amb objectius clars i adequadament programats.
- Compti amb els mitjans i recursos suficients per a poder portar-se a terme amb un mínim d'eficàcia.
- Estigui inserida en l'activitat docent, en coordinació amb la resta d'activitats formatives.
- Sigui un procés continu, coherent i acumulatiu.
- Suposi un mode d'intervenció educativa diferenciada i integral.
- Es comprometi amb els diferents agents i estaments d'orientació universitària.
- Impliqui activament l'estudiant, fomentant el respecte i l'acceptació mútua.
- Doni protagonisme i llibertat personal a l'estudiant.
- Dugui a terme l'assessorament de forma personal i confidencial.

De les dues comunicacions abans esmentades se'n deriva una responsabilitat institucional dels estats com a garants de la *qualitat nacional*. A Catalunya, l'Agència de Qualitat Universitària (AQU, 2005) ha dissenyat un model pel desenvolupament d'unes competències —genèriques i específiques— en l'estudiant, amb què pot complir amb una part del factor de qualitat. En aquest context, també es reconeix certa autonomia institucional a les universitats. Així doncs, a la UAB, algunes facultats on s'ofereixen titulacions amb el pla pilot de l'EEES han optat per posar èmfasi en el desenvolupament de les competències com una eina més per a l'assoliment del factor de qualitat en la formació de futurs professionals.

## 1.2

### LES COMPETÈNCIES SEGONS L'EEES

Un dels aspectes clau del procés de convergència europea és afavorir el desenvolupament de competències. La implicació de diversos sectors socials a l'EEES comporta un replantejament dels requeriments professionals que, fins ara, només feien referència a qualitats relacionades amb aspectes tècnics o metodològics; amb Bolonya, s'incorporen, a les qualitats del professional, d'altres de caire personal.



Segons l'Agència de Qualitat Universitària, les competències es defineixen en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior com: "La combinació de sabers tècnics, metodològics, socials i participatius que s'actualitzen en una situació i un moment particulars. Entenem com a competències tant les relacionades amb el camp acadèmic del programa d'estudis com les anomenades transversals, que poden ser aplicades a diversos camps de coneixement".

Així doncs, podem classificar les competències en:

- Específiques, quan fan referència a les habilitats, aptituds i responsabilitats pròpies de la titulació, i donen identitat i consistència social i professional al perfil formatiu.
- Genèriques, que fan referència a les habilitats necessàries per al món professional i per a l'àmbit personal com a ciutadà. Aquest tipus de qualitats són importants en tots els perfils, sigui quina sigui la titulació que es cursa.

La preparació professional abasta, doncs, tant la formació o entrenament de les competències genèriques enfocades cap al *saber estar* i *saber ser*, com a les competències específiques centrades en el *saber*, *saber fer* i *saber com actuar* professional.

Les competències específiques d'una professió sovint esdevenen obsoletes pels canvis tecnològics, mentre que les competències genèriques són més rellevants, útils i durables. Dins de les competències genèriques, a més, podem diferenciar entre competències instrumentals, sistèmiques i interpersonals.

a) Les competències instrumentals fan referència a les eines per l'aprenentatge i la formació: habilitats cognitives, capacitat per entendre i manipular idees i pensaments; capacitats metodològiques per manipular l'entorn: organitzar el temps i les estratègies de l'aprenentatge, prenent decisions o solucionant problemes; habilitats tecnològiques relacionades amb l'ús d'aparells, informàtica i ús de la informació; i, habilitats lingüístiques, com la comunicació oral i escrita o els coneixements d'una segona llengua.

b) Les competències sistèmiques són aquelles habilitats que fan referència a sistemes sencers. Suposen una combinació de comprensió, sensibilitat i coneixements que permeten veure com les parts d'un tot es relacionen entre elles. Aquestes capacitats inclouen l'habilitat de preveure canvis per millorar els sistemes o dissenyar-ne de nous. Es basen en la creativitat, l'esperit emprenedor, la capacitat innovadora, la gestió dels objectius i dels projectes, el desenvolupament de la qualitat, la influència, la consideració personalitzada, l'estimulació intel·lectual, la delegació i l'orientació a l'assoliment.

c) Les competències interpersonals són habilitats individuals relacionades amb la capacitat d'expressar un mateix els seus sentiments, capacitat de crítica i autocrítica; habilitats socials relacionades amb les habilitats interpersonals o en un grup de treball, amb l'expressió de compromisos socials o ètics. Amb aquestes competències es tendeix a afavorir els processos d'interacció social i de cooperació.

Dins d'aquest context, l'estudiant assessor ha de rebre, com dèiem abans, una formació que li permeti desenvolupar aspectes concrets d'aquestes competències genèriques. Pel que fa a les competències instrumentals, és imprescindible dotar de les eines necessàries els assessors, perquè tinguin la capacitat de transmetre la seva experiència en, per exemple, l'organització del temps i les estratègies d'aprenentatge. Per altra banda, és necessària una formació que li permeti desenvolupar habilitats relacionades amb les noves tecnologies, així com que potenciï les seves habilitats de comunicació per arribar de forma efectiva als estudiants assessorats.

Les competències genèriques sistèmiques recullen algunes de les habilitats necessàries per desenvolupar la tutoria entre iguals. Per tant, hi ha habilitats que, en el seguiment del Programa s'hauran de procurar potenciar. Serà imprescindible motivar la creativitat tant entre el grup d'assessors com en la relació entre l'assessor i els seus assessorats. De forma més individual, serà important treballar la innovació i l'esperit emprenedor de l'assessor.

Quant a les competències que recullen les habilitats socials, la formació del grup d'assessors és imprescindible per fomentar una actitud crítica i una empatia entre els assessors, com entre els grups d'assessorament. Les competències interpersonals també fan referència a la capacitat de treball en grup amb compromís social i ètic. De fet, el treball en grup és un factor clau del Programa d'Assessors d'Estudiants, ja que permet desenvolupar aquest tipus de coneixements i, sobretot, el que hem anomenat *competències interpersonals*.

Evidentment, no es pot obviar que un dels fonaments del Programa d'Assessors d'Estudiants és afavorir la interacció social i la cooperació entre iguals a la universitat.

D'aquesta manera, considerem que es facilita l'aprenentatge i s'afavoreix l'assoliment de coneixements. Així doncs, a causa de la importància del treball en grup pel bon funcionament del PAE, considerem important, per aquest *Reculls*, aprofundir en alguns aspectes teòrics d'aquest tema.

## 1.3

### EL TREBALL EN GRUP

Entenem per treball en grup un conjunt de persones que comparteixen un espai i un temps determinat, que interactuen i que s'interfereixen entre si amb la finalitat d'aconseguir uns objectius comuns. La presència d'altres persones influeix en l'individu millorant el seu rendiment, de manera que una incorporació al grup suposa un efecte positiu pel desenvolupament del treball.

És molt important el sentiment de pertinença al grup –identitat grupal–, que sorgeix de la seva estructura informal. Aquest sentiment es pot millorar clarificant les normes del grup o facilitant la distribució de feines d'acord amb els criteris consensuats i amb els rols assumits pels seus components; de fet, tots els integrants es reconeixen com a part del grup i regeixen la seva conducta en funció de les normes i els valors que, entre tots, han creat o modificat.

Per afavorir la identitat grupal, cal que hi hagi atracció mútua entre els membres del grup, afinitat i simpatia personal. La tasca ha de ser motivadora i agradable pels components del grup; a més a més, formen part d'una xarxa de suport social, amb què la possibilitat de compartir interessos pot servir de descàrrega emocional. Una altra forma de potenciar aquest sentiment de pertinença és que un agent extern ho recompensi (cercle de qualitat dins d'una empresa, crèdits de lliure elecció a la universitat, etc.).

En qualsevol organització de grup hem de tenir en compte dos factors importants: l'estructura i la composició. D'una banda, la seva estructura, que pot ser formal o informal. La primera respon a una planificació racional per aconseguir determinats objectius; l'estructura informal, en canvi, pren sentit en un procés espontani d'interacció mútua, perseguint la satisfacció de les necessitats personals dels seus membres.

Dins del PAE fem aquesta distinció entre el grup d'assessors i el grup assessor-assessorats. La forma d'organització del primer es correspon amb l'estructura de tipus formal, ja que hi ha una planificació de les trobades: aquestes s'omplen de contingut i hi ha un compromís explícit dels membres del grup. L'estructura del grup assessor-assessorats és informal, perquè les trobades no s'han fixat a priori i responen a les necessitats dels seus membres. En concret, i si és necessari, la flexibilitat del grup també comprèn la tutoria individualitzada —entre assessor i assessorat—, per donar sortida a inquietuds de tipus personal.

D'altra banda, distingim dos tipus de grups segons la seva composició. Direm que un grup pot ser homogeni si els seus membres tenen necessitats, motius, coneixements i personalitats molt semblants; o, en el cas contrari, heterogeni. Al Programa es treballa



en grups dividits per titulacions, cosa que constitueix una homogeneïtat pel que fa als interessos i coneixements bàsics de la titulació en general i, en concret, de la seva experiència com a estudiants de primer. Cal, però, mencionar que dins d'aquest grup hi ha una heterogeneïtat que es reflecteix en la diferència d'interessos dels seus membres, creant subgrups en funció de les habilitats individuals necessàries per a l'assoliment d'objectius específics del Programa.

Així doncs, quan es treballa amb una habilitat específica, es recomana treballar en grups homogenis. Si volem assolir objectius relacionats amb la solució de problemes o aprenentatges de conceptes bàsics, els grups heterogenis són els més adequats.

L'efectivitat grupal pot ser considerada com un procés —que depèn de factors estructurals— o com un resultat —derivat de la motivació dels seus membres—. Per tant, el rendiment d'un grup es pot considerar des de dos aspectes: els resultats col·lectius, relacionats amb el nivell de competències i habilitats dels membres, que poden ser o no constants al llarg del desenvolupament del grup; i per altra banda, els resultats a escala individual (la satisfacció, la percepció sobre el treball, etc.). A partir del funcionament del Programa i les valoracions que fan els estudiants assessors de la seva experiència, podem afirmar que el grau de satisfacció dels membres a escala grupal és alt i que la satisfacció d'aprenentatge a escala individual es té en compte com un valor afegit.

Aquestes consideracions poden ser contradictòries, ja que permeten tenir grups amb elevats nivells de rendiment col·lectiu però amb nivells de satisfacció personals molt baixos. Per això, una de les tasques de l'equip de suport al PAE és aconseguir l'equilibri entre el funcionament grupal i la satisfacció personal, optimitzant la tasca dels estudiants assessors.



Segons Hackman<sup>8</sup>, l'efectivitat és polièdrica i té diferents aspectes, entre els quals destaquem:

- El nivell d'esforç desenvolupat per mantenir la tasca i la propensió a treballar sempre.
- La quantitat de coneixements i qualitat aplicats a l'execució de la tasca.
- La utilització d'estratègies adequades per la realització de la tasca.
- La capacitat constant dels membres de treballar junts i la satisfacció de treballar junts.



Amb tot, l'efectivitat d'un grup dependrà de tres variables:

1. Que els resultats del grup coincideixin amb els estàndards de l'organització respecte a la quantitat, idoneïtat i qualitat dels resultats aconseguits, és a dir, que els ideals o expectatives individuals, i sobretot grupals, siguin afins a la cultura i a les normes organitzatives.
2. Del grau en què els processos del grup incrementin la capacitat dels membres, siguin activadors del resultat i no provoquin pèrdues de procés.
3. Del grau en què el grup contribueix al desenvolupament i benestar psicològic personal dels membres.

Per tant, si tenim en compte aquestes variables hi ha tres elements, importants en el grup d'assessors, que ens permeten incrementar la seva efectivitat<sup>9</sup>: la direcció atractiva, la situació de rendiment, que inclogui una estructura que fomenti el treball competent i un context que ressalti l'esforç i el suport, i finalment, els recursos materials, que han de ser adequats.

### **1.3.1 Tasques grupals**

Cal distingir diferents tipus de tasques que ens ajuden a predir el rendiment grupal<sup>10</sup>. Segons aquest model, per a cada una d'aquestes es requereixen una sèrie de recursos (habilitats, capacitats, etc.) a partir dels quals el grup realitzarà o no correctament les tasques.

A continuació, presentem un quadre en què recollim algunes de les tasques grupals, els seus resultats i inconvenients. Pel que fa al Programa d'Assessors d'Estudiants, algunes d'aquestes tasques es desenvolupen al llarg del curs. Per exemple, a la presentació del PAE, a l'inici del curs, s'utilitzen les conjuntives per a arribar a una major productivitat grupal.



<b>Tasques</b>	<b>Preses de decisions</b>	<b>Resultats</b>	<b>Inconvenients</b>
Additives	Les contribucions de tots els membres se sumen i donen el producte final del grup.	El rendiment s'incrementa a mesura que el grup és més gran.	La no-participació dels membres del grup pot implicar dificultats per arribar a la solució correcta.
Compensatòries	Es requereix una decisió grupal.	El resultat del grup és el promig de les solucions dels membres individuals.	Generalment, quan uns judicis tenen més influència que altres, o si algun membre no expressa el seu, el judici promig té menor probabilitat de ser correcte.
Disjuntives	El grup selecciona un judici específic a partir del repertori dels judicis individuals. La producció potencial d'un grup es determina a partir de recursos del membre més competent.	Un grup gran obtindrà un rendiment més bo que un de petit, ja que disposarà de més propostes entre les quals es troba la solució correcta.	Les pèrdues del procés poden evitar que el grup arribi a la solució correcta, ja que quan un dels membres del grup troba la solució correcta, cal que la resta del grup l'aculli.
Conjuntives	Es demana que tots els membres del grup actuïn a l'uníson per a la resolució de la tasca. Si la feina és divisible, el membre més competent es pot encarregar de la més complexa.	En aquest tipus de tasques el rendiment del grup depèn del membre menys capaç. Si es divideix la feina, la productivitat grupal serà més gran que la productivitat potencial del membre menys capaç.	És necessària la participació de tots. Si, a més a més, la tasca és unitària, la productivitat grupal disminuirà en funció de l'increment de la seva mida.
Discrecionals	El grup té llibertat d'escollir la manera de realitzar aquestes tasques i de prendre decisions.	El rendiment del grup dependrà del procés escollit.	La determinació i acord en la presa de decisions pot restar temps de la resolució.

Per finalitzar aquest punt, posem de manifest que hi ha tres plantejaments previs sobre les tasques grupals que tenim en consideració des del PAE:

- La fraccionalitat, segons si les tasques són divisibles o unitàries.
- El factor quantitatiu *versus* qualitatiu, que ens permet diferenciar entre tasques maximitzadores o optimitzadores.
- Les aportacions de l'individu al producte final del grup segons siguin: additives, compensatòries, disjuntives i discrecionals.

### 1.3.2 Rols d'equip

Quan es parla de treball en grup cal tenir en compte quina és la forma de relacionar-se entre els seus membres. Aquestes consideracions seran importants sobretot en la presa de decisions, i també influiran directament en la selecció del grup d'assessors.



Dins de la tutoria universitària, els rols que poden prendre els individus dins d'un grup es vinculen directament a les seves competències que, tal i com havíem presentat en el *Reculls*<sup>11</sup> anteriors i dins el marc establert amb l'EEES, són:

- El raonament de tipus reflexiu i crític.
- La capacitat per a dur a terme estratègies per a la resolució de problemes.
- La capacitat per ser líder, de relacionar-se amb els altres companys i de treballar en equip.
- La capacitat de treball multidisciplinari i interdisciplinari.
- La capacitat de comunicar-se oralment i per escrit de forma eficient.
- Ser responsable.
- Tenir una aptitud que vagi en consonància amb els valors humans.

Segons Meredith Belbin<sup>12</sup>, els rols d'equip es defineixen com a conjunts de característiques cognitives i de personalitat que impulsen les persones que les tenen a comportar-se d'una manera determinada i a relacionar-se entre elles d'una manera també específica. Així doncs, en el procés de selecció dels estudiants assessors es tenen en compte les característiques i la personalitat de l'aspirant, de manera que es pugui generar un determinat rol dins del grup formal.

L'autora també afirma que tots tenim un rol d'equip que podem considerar dominant, el qual tendim a desenvolupar de forma no premeditada, i dos rols més pels quals estem especialment dotats, que són secundaris i no sempre executem. A més, classifica i explica nou tipus de rols:



<b>Rol</b>	<b>Perfil</b>	<b>Punts febles</b>	<b>Relació amb el grup</b>
Persona cervell	Té una gran capacitat intel·lectual, és creativa, amb idees brillants, habilitats per resoldre problemes, s'entusiasma amb facilitat i té seguretat en si mateixa.	El seu punt dèbil és la capacitat de comunicació. Li costa entendre's amb els altres.	Aporta valor a l'equip però en alguns casos no és suficient per aconseguir amb èxit la tasca que persegueix el grup.
Persona investigadora de recursos	Molt intel·ligent, extravertida, estable, interessada en les idees d'altres persones, té capacitat de transformar idees creatives en projectes possibles, té una gran capacitat per trobar informació.	La seva forma de relacionar-se amb el grup.	Vol que la seva opinió estigui per damunt de la dels altres membres del grup.
Persona coordinadora	Confiada, capaç de connectar amb diferents tipus de persones, té un compromís moral molt fort, es manté calma davant les adversitats, sap escoltar i acceptar propostes, es capaç de defensar el seu propi punt de vista, pensa en positiu i li agraden les persones dinàmiques.	Alguns companys poden considerar que aquesta persona és manipuladora, ja que sap persuadir amb els seus arguments.	Aporta equilibri entre el components del grup, però tendeix a sortir-se amb la seva.
Persona impulsora	És extravertida, té molta energia, és ansiosa i està molt motivada per l'èxit. És impacient, divertida i amb bon humor.	Té conductes desafiantes i discuteix expressant el seu desacord amb facilitat. Tendeix a defensar amb massa ímpetu les seves postures.	Dóna molta importància al procés d'organització i utilitza tots els mitjans que té al seu abast per aconseguir-ho.

Persona monitora-avaluadora	Seriosa, prudent, amb poca motivació per exercir el poder, demostra un pensament crític. És intel·ligent, serena i calculadora.	És molt introvertida.	Té fama de ser negativa perquè a vegades actua d'advocada del diable.
Persona cohesionadora	Té facilitat per comunicar-se i mantenir relacions cordials, és mediatra en els conflictes i és molt apreciada.	No suporta haver-se d'oposar i crear malestar. Centra tot el seu interès i esforços al procés grupal.	S'interessa per conèixer els aspectes personals dels membres del grup. És sensible a les necessitats socials de l'equip i vetlla per elles. Els objectius del grup són més importants que els seus.
Persona implementadora	És molt estable, disciplinada i complidora. Li agrada el treball dur i esforçar-se al màxim.	Prefereix treballar en allò conegut i ben estructurat. Pot ser inflexible davant la innovació.	Es dedica en cos i ànima a treballar en la tasca que el grup ha de portar a terme. És la formiga del grup: treballa sense descans en benefici de tots.
Persona finalitzadora	Capacitat per acabar allò que comença. És detallista, tendeix a l'ansietat però és capaç de controlar-la.	És una persona molt introvertida.	No és gaire popular dins de l'equip però els seus companys l'admiren i l'envegen.
Persona especialista	Dedicada, complidora i que aporta generosament les seves habilitats i coneixements a l'equip.	S'interessa de forma quasi exclusiva, en aquella àrea de treball que domina o que considera la seva parcel·la particular.	Li falta sociabilitat i manifesta cert escepticisme sobre la possibilitat d'entendre's amb altres companys de l'equip.

Els diferents rols definits es complementen i tots ells resulten valuosos dins d'un equip. Les persones poden aprendre a desenvolupar diferents rols, en funció de les necessitats d'un equip en un moment determinat. Quan se selecciona el grup d'estudiants assessors tenim en compte els canvis de rols que poden donar-se en el grup, així com també la interacció entre els membres derivats d'aquests canvis. Per altra banda, perquè la selecció sigui eficaç, és important considerar els següents ítems:

1. Conèixer els rols que exerceixen les persones de l'equip.
2. Detectar necessitats: quins rols que no estan representats per ningú hi haurien de ser.

3. Pactar quin rol exercirà cadascú.

Els rols relacionats amb la formació i el manteniment del grup tenen l'objectiu de perseguir, amb les seves actituds, el reagrupament d'individus amb finalitats específiques o el manteniment del grup. Així, a les reunions de formació i seguiment del PAE es facilita l'aparició i desplegament d'un seguit de conductes, com són:

- a. Animador-incitador, que intenta mantenir la solidaritat dins del grup.
- b. Harmonitzador o mediador en les diferències entre els membres del grup.
- c. Negociador: s'encarrega d'aconseguir els compromisos assumits o proposats.
- d. Ordenança. Aspira a mantenir oberts i expeditos els canals de comunicació motivant i facilitant la participació dels membres o proposant una regularització dels canals comunicatius.
- e. Ego-ideal, que intenta salvaguardar les normes grupals.
- f. Observador-comentarista: es preocupa i s'ocupa de registrar els diversos fenòmens del procés grupal.
- g. Seguidor. Va a remolc del grup acceptant més o menys passivament les idees dels altres.

### 1.3.3

#### Dinàmica de grups

Fins ara hem explicat quins són els components del grup i quins són els seus perfils, així com quines competències són capaços de desenvolupar a escala individual, i què considerem important a l'hora de formar el grup d'assessors i analitzar el grup assessor-assessorats. Cal tenir en compte que la interacció entre les persones influeix en el desenvolupament de determinades competències; en el cas del PAE, la dinàmica de grups és un element rellevant pel seu bon funcionament.

Kurt Lewin<sup>13</sup> defineix la dinàmica de grups com l'estudi sistemàtic dels fenòmens psicosocials que es produeixen en el context d'un grup i de les lleis que els regeixen, així com, en el terreny pràctic, el conjunt de mètodes que permeten actuar els grups sobre organitzacions socials més àmplies. L'autor defensa que entre els individus que formen el grup es produeixen múltiples fenòmens, com per exemple, l'atracció, la repulsió, la tensió, etc. Els corrents que s'estableixen entre els membres del grup determinen un moviment, una dinàmica que projecta, en certa mesura, el grup endavant. Malgrat tot, cal aclarir que al grup d'assessors aquests fenòmens sorgeixen dins d'un marc de funcionament que els acota.



La dinàmica de grup ofereix als membres les possibilitats següents:

- Establir i analitzar les condicions que faciliten o dificulten el funcionament efectiu dels grups.
- Aprofundir en la comprensió dels fenòmens grupals, com són la participació, la comunicació, la cohesió, el canvi, el conformisme, els rols o papers socials i, especialment, el lideratge, les normes o estàndards, etc.
- Augmentar la seva capacitat per a la relació grupal —comunicació verbal i no verbal—, per a la interacció i per a la realització personal dins del grup.
- Proporcionar-los elements de reflexió per a l'anàlisi de la pròpia conducta —i de la dels altres— en situació grupal.
- Familiaritzar-los amb les tècniques que els permeten perfeccionar, com a membres d'un grup o com a responsables, el bon funcionament dels diversos grups en què poden intervenir; i habitar-los, també, amb els integrants dels grups amb els quals s'han de relacionar.
- Estimular la transferència dels aprenentatges realitzats a d'altres situacions grupals.

Tot i això, és difícil predir la conducta d'un individu dins d'un grup, ja que les seves reaccions depenen de la interacció entre la seva personalitat i la personalitat de la resta. Segons Filloux<sup>14</sup>, l'evolució dinàmica del grup té, de substrat, les interaccions entre els seus membres, un vertader *camp de força social*.

Anteriorment ja hem explicat que, per a la selecció dels assessors, tenim en compte les característiques individuals i la personalitat de l'aspirant. A més d'aquests aspectes, també cal considerar la interacció entre els diferents perfils que formen el grup. Un bon funcionament de la dinàmica de grups ens permet aconseguir un equip d'assessors estable que al llarg de tot el curs desenvolupi determinades tasques adquirint, així, un grau de maduresa que ens permeti arribar als objectius plantejats.

Com afirma Jack R. Gibbs<sup>15</sup>, la maduresa del grup s'aconsegueix a partir de la comunicació entre els seus membres; potenciar-la esdevé una tasca educativa, en el sentit que és imprescindible per al funcionament del grup i que requereix un esforç sistemàtic.

A part de la comunicació dins del grup, cal tenir en compte les tècniques de grup, que li atorguen estructura i li donen una certa base d'organització perquè realment funcioni. Aquestes tècniques serveixen per a comunicar-se i regulen la convivència dins del grup. Algunes s'utilitzen en el desenvolupament de les sessions de formació i seguiment dels assessors, mentre que d'altres es plantegen com a eines per afavorir l'apropament entre



l'assessor i els estudiants de primer durant les tutories.



<b>Tècniques</b>	<b>Aplicació</b>	<b>Utilitat</b>
Tècniques de percepció social i presentació	Apropiades en les primeres sessions dels grups.	Serveixen per establir les primeres impressions i una comunicació sobre les quals més endavant s'esdevindran diferents processos de relació i interacció més profunds.
Tècniques aplicades a la formació, al desenvolupament i al final de grup	Es porten a terme tant a l'inici del grup com al llarg de la seva existència.	La diferència amb les tècniques de presentació i percepció sorgeix del fet que aquestes s'han d'aplicar en funció del tipus de grup que es pretén desenvolupar.
Tècniques d'estructuració grupal	Quan es pretén analitzar els diferents elements estructurals que caracteritzen els grups socials.	Incideixen especialment en les normes, les jerarquies, la cohesió i la identitat grupal, així com en aspectes fonamentals que assegurin la bona constitució i manteniment del grup.
Tècniques de comunicació	Quan es pretén millorar i possibilitar les relacions interpersonals dins d'un grup.	Incrementen la qualitat i quantitat de les comunicacions interpersonals facilitant la cohesió del grup i propiciant els processos d'identificació dels individus com a membres del grup al qual pertanyen.
Tècniques de feedback i desenvolupament personal	Quan hi ha interès de crear identitat social amb el grup.	Possibiliten la creació de la identitat social amb el grup mitjançant el desenvolupament de les comunicacions interpersonals. La identitat social ens dóna peu a considerar de forma integradora la cohesió del grup.
Tècniques de lideratge	Quan es volen analitzar els processos de lideratge en els grups.	Es plantegen diferents exercicis i procediments senzills basats en les feines de coordinació, comunicació i influència social, amb la finalitat d'aprendre a identificar i aplicar diferents estils de lideratge, segons les personalitats, les situacions i el nivell de desenvolupament del grup.

<p>Tècniques de mesura de les relacions interpersonals</p>	<p>S'han d'aplicar quan la vida dels grup ha creuat l'equador.</p>	<p>Apropiades per l'anàlisi de les actituds que cada un dels components té cap al grup, cap a si mateix com a integrant d'ell i cap als companys. Llavors serveixen de reciclatge de les feines i de les actituds i expectatives de cada membre.</p>
<p>Tècniques per a l'enfrontament de conflictes</p>	<p>La seva utilització és més adequada quan el grup ha passat, com a mínim, un terç de la seva existència.</p>	<p>Són portades a terme tant per l'anàlisi de conflictes intragrupals o intergrupals com per a l'enfrontament de feines. Algunes, per les seves característiques, també solen ser aplicades al principi de les sessions de treball per veure les possibilitats d'actuació davant d'un problema concret.</p>
<p>Tècniques per la resolució de conflictes</p>	<p>Ideal per l'entrenament en grups de formació i de treball, i quan es persegueix un entrenament en la fluïdesa resolutiva i la integració grupal per part d'un equip de treball.</p>	<p>Es pretén que els integrants abordin una sèrie de problemes per la seva resolució posterior. En elles es posa en joc la capacitat d'interacció personal, la capacitat de mediació, el domini de l'afectivitat, la capacitat de ser assertiu i les aptituds comunicatives dels integrants del grup.</p>
<p>Tècniques per la dinamització del grup</p>	<p>Quan decau l'activitat del grup o els seus membres entren en processos de regressió i apatia, bé per l'estancament de les idees, bé pel bloqueig afectiu.</p>	<p>Permeten, als membres del grup, contemplar-lo des de fora, analitzant la seva activitat i la pròpia evolució de les relacions interpersonals.</p>
<p>Tècniques d'animació sociocultural</p>	<p>Quan es necessita fomentar la participació dels integrants d'un grup.</p>	<p>Tenen la finalitat d'establir una concordança entre l'elecció de les tècniques i el concepte d'animació sociocultural. Aquest últim concepte engloba un conjunt de tècniques socials que, basades en una pedagogia participativa, té per finalitat promoure pràctiques i activitats voluntàries que, amb la participació activa de les persones, es desenvolupen en un grup o en una comunitat determinada.</p>

Amb tot, és imprescindible conèixer i utilitzar les tècniques adequades. Però també hem d'advertir sobre el risc de considerar que l'ús d'una tècnica no és suficient per obtenir l'èxit desitjat. Tal com passa amb els mètodes didàctics, les tècniques tindran sempre el valor que sàpiguen transmetre les persones que les utilitzen: la seva eficàcia dependrà en alt grau de la seva habilitat personal, del seu bon sentit i del seu do de l'oportunitat, de la seva capacitat creadora i imaginativa per adequar en cada cas les normes a les circumstàncies i conveniències del moment. Les tècniques de grup no s'han de considerar com a finalitats en si mateixes, sinó com a instruments o mitjans per a l'èxit de l'objectiu de la tasca de grup. Per tant, una tècnica no és en si mateixa ni bona ni dolenta; però pot ser aplicada eficaçment, indiferent o desastrosa (Thelen<sup>16</sup>).

Jack R. Gibbs va elaborar vuit principis bàsics que poden servir de guia per a l'aprenentatge i aplicació de les tècniques de grup. Aquests principis són els següents:

1. **Ambient.** El grup ha d'actuar dins d'un ambient físic favorable, còmode, propici per al tipus d'activitat que ha de desenvolupar-se. El local no ha de ser massa gran, ni massa petit. Els membres han de poder veure's còmodament per intercanviar idees cara a cara. En el cas del PAE, les sessions de seguiment i formació es realitzen sempre a la mateixa sala, procurant que la disposició de les taules afavoreixi el diàleg i la confiança entre assessors. Aquest principi també es té en compte a les tutories entre assessor i els seus assessorats que es produeixen a la facultat, procurant que aquestes sessions sempre es facin a l'espai idoni.
2. **Reducció de la intimidació.** Les relacions interpersonals han de ser amables, cordials, franques, d'estimació i col·laboració. Actuar en grup pot produir sentiments de temor, inhibició, hostilitat, timidesa, que s'engloben en el concepte d'intimidació. Els membres s'han de conèixer el màxim possible, ser tolerants i comprensius.
3. **Lideratge distribuït.** Tot grup requereix una conducció que faciliti la tasca i afavoreixi l'èxit dels seus objectius, però aquesta conducció ha de ser distribuïda en tot el grup a fi que tots els membres tinguin oportunitat de desenvolupar les corresponents capacitats.
4. **Formulació d'objectius.** Han d'establir-se i definir-se amb la major claredat. Quan els objectius no són determinats des de fora, sinó que corresponen a les necessitats de tots els membres i aquests han participat en la seva elaboració, el grup se sent més unit i treballa amb major interès en l'èxit dels mateixos.
5. **Flexibilitat.** S'ha d'evitar la rigidesa de les normes, ja que aquestes només funcionen quan afavoreixen la tasca del grup. En aquest sentit, al PAE —sempre que es considera oportú— es modifica i s'adequa la formació a les demandes que els assessors reben dels estudiants de primer.
6. **Consens.** El grup ha d'establir un tipus de comunicació lliure i espontània que eviti els antagonismes i la polarització en bàndols i que faci possible arribar a decisions

mitjançant l'acord mutu entre tots els membres. És un objectiu del PAE potenciar l'esperit de cooperació i tolerància, per a eliminar les barreres, i afavorir una bona comunicació de tipus personal i emocional.

7. Comprensió del procés. El grup ha d'aprendre a distingir entre el contingut d'una activitat i l'activitat per si mateixa, entre el què i com es diu. El tema i la tasca del grup requereixen atenció, però també els rols que exerceixen els membres, a més de les reaccions, tensions, inhibicions, ansietat, manera d'enfocar els problemes, resolució de conflictes, etc.
8. Avaluació continuada. El grup necessita saber a tota hora si els objectius i activitats responen a les conveniències i interessos dels membres. Per a això es requereix una avaluació o indagació contínua on es vegi en quin punt el grup avalua de forma satisfactòria les seves tasques. A partir del segon curs d'experiència amb el PAE, es van incorporar diverses autoavaluacions que permetien valorar l'assoliment dels objectius i expectatives de la tasca als assessors (veure punt 3.3 d'aquest *Reculls*).

Cal que es tingui present que aquests principis no es poden aplicar rigorosament des del primer dia de reunió. La maduració del grup s'anirà aconseguint progressivament a mesura que aquests principis assoleixin la seva plena vigència.

## BIBLIOGRAFIA CITADA

1. Gairín, J.; Feixas, M.; Guillamón, C; Quinquer, D. “La tutoría académica en el escenario europeo de Educación Superior”. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Universitat de Saragossa, 2004. p.64.
2. Chancel, G. i Calsamiglia, A. *Estudiar a la Universitat: Estratègies i suggeriments*. Dins de la col·lecció de Reculls, núm. 2. Bellaterra: Artyplan, 2006.
3. Gairín, J. (coord.) i altres. *El Pla de Tutoria a la Universitat*. Bellaterra: Servei de Publicacions UAB, 2005. p.20.
4. Álvarez, P.R. i González, M.C. *La tutoría entre iguales y la orientación universitaria. Una experiencia profesional de formación académica y profesional*. *Revista Educar*, 36. Madrid, 2005. p.109.
5. Duran, D. i Monereo, C. “Incidència de la tutoria entre iguals, fixa i recíproca, en alguns factors afectius i relacionals”. *Suports*. Vol. 7, núm. 2, Barcelona, 2003. p.115.
6. Topping, K. *Tutoring by peers, family and volunteers*. UNESCO. Ginebra, 2000.
7. García, N. (dir.) y otros. *Guía para la labor tutorial en la universidad en el espacio europeo de educación superior*. Madrid: Pirámide, 2004.
8. Hackman, J. R. “The design of work teams”. A: Lorsch, J. *Handbook of Organizational Behavior*. Nova York: Prentice-Hall, 1987. p. 315-342.
9. Hackman, J. R. i Walton, R. E. “Leading groups in organizations”. A: Goodman, J. *Designing Effective Work Groups*. San Francisco: Jossey-Bass, 1986.
10. Marín Sánchez, M. i Troyano Rodríguez, Y. *Trabajando con grupos*. Madrid: Pirámide, 2004.
11. Chancel, G., Casamiglia, A. i Martínez, N. *Avaluació dels aprenentatges en el marc de l’EEES: una aproximació a la perspectiva dels estudiants*. Dins de la col·lecció de Reculls, núm. 3. Bellaterra: Artyplan, 2007.
12. Belbin. M. *Roles de equipo en el trabajo*. Oxford: Butterworth Heinemann, 1993.
13. Lewin, K. *Constructs in field theory en D. Cartwright*. Buenos Aires: Paidós, 1944.
14. Filloux, J.C. *Los pequeños grupos*. Santa Fe: Dpto. de Pedagogía Universitaria, 1962.
15. Gibbs, J. R. *Manual de dinámica de grupos*. Buenos Aires: Lumen Humanitas, 1996.
16. Thelen, H. A. *Dinámica de grupos en acción*. Buenos Aires: Escola, 1964.

## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- Álvarez, P. *La función tutorial en la universidad: una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza*. Madrid: EOS, 2002.
- Baudrit, A. *El tutor: procesos de tutela entre alumnos*. Barcelona: Paidós, 2000.
- Cartwright, D. i Zander, A. *Dinámicas de grupos*. Mèxic: Trillas, 1971.
- Duran, D. *Tutoria entre iguals. Processos cognitivorelacionals i anàlisi de la interactivitat en tutories fixes i recíproques*. Departament de Psicologia de l'Educació, 2002.
- Duran, D. *Tutoria entre iguals. Un mètode d'aprenentatge cooperatiu per a la diversitat*. Barcelona: Publicacions de l'ICE de la UAB, 2003.
- González Núñez, J. de J., Monroy de Velasco, A. i Kupferman Silberstein, E. *Dinámicas de grupos*. Mèxic: Concepto, 1978.
- Jonson, D; Jonson, T; Holubec, E. *El aprendizaje colaborativo en el aula*. Barcelona: Paidós Educador, 1999.
- Rodríguez, S. i col. *Teoría y práctica de la orientación educativa*. Barcelona: PPU, 1993.
- Rodríguez, S.; Grifoll, J.; Prades, A.; Pujolràs, O. *Guia general per dur a terme les proves pilot d'adaptació de les titulacions a l'EEES. Titulacions de grau*. Agència de Qualitat Universitària, 2005.
- Rué, J. *El treball cooperatiu*. Barcelona: Barcanova, 1991.
- Villa Bruned, J. *La animación de grupos*. Madrid: Escuela Española, 1998.

# 2

## ALGUNES APLICACIONS DE LA TUTORIA ENTRE IGUALS A LA UNIVERSITAT

Com hem explicat amb anterioritat, dins de la universitat, i més encara amb el nou marc de l'EEES, el treball en grups és essencial, així com saber desenvolupar certes competències genèriques que ja s'han exposat anteriorment. A continuació, ens fixarem en diferents experiències de tutories entre iguals a distintes universitats; aquests programes són l'explicitació de la seva aplicació real i la constatació del seu funcionament. Hem seleccionat aquestes universitats perquè, malgrat diferències, desenvolupen un servei força similar al PAE.

Com hem dit al marc teòric, l'EEES implica una reforma de l'organització dels plans d'estudis. Aquests canvis possiblement comportaran que es redissenyi la formació addicional que es proporcionava als estudiants a través de la lliure elecció. L'exemplificació pot servir-nos per veure altres maneres de treballar les tutories i l'assessorament entre iguals així com altres formes de gratificar la tasca de l'estudiant assessor.

Dins de les experiències, hem seleccionat les de set universitats ubicades a la Unió Europea, als Estats Units i a Austràlia, i de manera més propera, els serveis que ofereixen la Universitat de Granada, de Cadis i de La Laguna. Aquestes tres universitats han participat al *IV Encuentro de Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos*<sup>1</sup>, un espai que permet als professionals d'aquests serveis intercanviar informació i experiències, amb l'objectiu de millorar el seu assessorament cap als estudiants de les seves universitats. En aquest entorn, la UAB, amb el Programa d'Assessors d'Estudiants, ha estat una referència pionera dins dels programes de tutories entre iguals. Tant en el IV Encuentro, com en anteriors, s'ha proporcionat la informació necessària a aquestes universitats perquè iniciïn experiències similars, tenint present el bagatge que proporciona el desenvolupament reiterat del PAE durant els últims cinc cursos lectius.

---

<sup>1</sup> UAP. Universitat Autònoma de Barcelona, 7 i 8 de juny de 2007 ([www.etc.uab.cat/encuentro](http://www.etc.uab.cat/encuentro)).

## 2.1

### EXPÈRIÈNCIES DE TUTORIES ENTRE IGUALS A L'ESTAT ESPANYOL

A l'Estat espanyol les tutories entre iguals s'han començat a dur a terme els últims anys. El Programa d'Assessors d'Estudiants de la Universitat Autònoma de Barcelona va ser, com ja hem comentat, pioner quan es va implementar al curs 2002-2003. En aquell moment no hi havia constància d'altres programes similars a la resta de l'Estat espanyol. Actualment coneixem que durant els cursos 2001-2002 i 2002-2003 es van iniciar diferents experiències en la mateixa línia, com el *Sistema de Mentoría de la Universidad de Sevilla* (SIMUS) o el *Proyecto Mentor* a la ETSI de Telecomunicació de la Universitat Politècnica de Madrid. Des d'aleshores hi ha hagut diferents universitats que han pres iniciatives similars, entre elles les que van participar al *IV Encuentro de Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos* i que explicarem a continuació: el *Proyecto Compañero* de la Universitat de Cadis, el *Programa de Tutoría entre Compañeros* de la Universitat de Granada i el *Plan de tutorías universitarias* de la Universitat de La Laguna.

#### El 'Proyecto Compañero', de la Universitat de Cadis



Fundada al	1979
Tipus d'universitat	Pública
Rector	Diego Sales Márquez
Facultats	23
Treballadors	2.250 aprox.
Estudiants	19.000 aprox.
Ubicació	Quatre campus a Cádiz, Puerto Real, Jerez de la Frontera, Bahía de Algeciras
Web	<a href="http://www.uca.es">http://www.uca.es</a>

A la Universitat de Cadis (UCA), actualment, hi estudien uns 19.000 estudiants i hi treballen 1.550 professors i 700 professionals d'administració i serveis, aproximadament.

La universitat s'ha especialitzat, entre altres, en les disciplines de Ciències del Mar, Ciències Nàutiques i Enginyeries Navals. Totes elles s'imparteixen al *Centro Andaluz Superior de Estudios Marinos* (CASEM), al campus de Puerto Real.



En aquesta universitat trobem el *Proyecto Compañero*, que sorgeix com una experiència pilot el curs 2005-2006, organitzat pel *Servicio de Atención Psicológica y Pedagógica* (SAP) que depèn de la *Dirección General de Servicios y Acción Solidaria*. Aquest projecte té la finalitat de facilitar la integració de l'estudiant de primer curs de la Facultat d'Educació al context universitari per mitjà de l'experiència adquirida per estudiants dels últims cursos de les diferents especialitats de la diplomatura de Magisteri i de la llicenciatura de Psicopedagogia.

Aquesta iniciativa atorga a l'estudiant participant tres crèdits de lliure elecció per l'activitat desenvolupada durant el primer trimestre del curs. La seva tasca consisteix a orientar els estudiants novells en els seus primers dies de classe i a ensenyar-los les instal·lacions de la facultat i del campus, la biblioteca i els altres serveis de l'UCA, on s'ubiquen i com fer-ne ús. Per adquirir tots aquest coneixements, l'estudiant *compañero* rep un curs de formació que després han de transmetre als estudiants tutoritzats.

Els objectius que es proposa el *Proyecto Compañero* són:

1. Promoure el coneixement de l'entorn de la UCA a l'estudiant i aportar-li informació sobre temes específics de la legislació, l'organització, els serveis de la UCA, l'ús de la biblioteca, beques, jornades i cursos.
2. Facilitar la planificació de l'estudi a través d'un ús més raonable i lògic dels recursos universitaris.

El projecte s'ha dirigit a uns 600 estudiants matriculats als primers cursos de les vuit titulacions de la diplomatura de Magisteri que s'imparteixen a la Facultat d'Educació. A aquest grup se'l denomina *novel*.

Els estudiants que han participat com a guies o orientadors de l'estudiant novell al projecte són estudiants de cursos superiors de Magisteri i Psicopedagogia que s'havien ofert voluntàriament constituint un grup. Després de les fases de selecció i presentació del projecte, es va comptar amb un total d'uns 50 estudiants als quals se'ls denomina *compañeros*.

## El 'Plan de Tutorías Universitarias', de la Universitat de La Laguna



Fundada al	1927
Tipus d'universitat	Pública
Rector	Eduardo Doménech Martínez
Facultats	16
Treballadors	2.600
Estudiants	27.000
Ubicació	Laguna, Guajara, Santa Cruz i Ofra, Tenerife.
Web	<a href="http://www.ull.es">http://www.ull.es</a>

La Universitat de la Laguna (ULL) compta amb 27.000 estudiants, 1.800 professors i 800 membres del personal d'administració i serveis. A la ULL s'hi imparteixen 28 llicenciatures, 16 diplomatures, una arquitectura tècnica, 6 enginyeries tècniques i 5 enginyeries.

La ULL ofereix als seus estudiants i professors un programa tutorial anomenat Plan de Tutorías Universitarias (PTU). En aquest pla es defineixen les línies principals d'una proposta de treball a desenvolupar a la Facultat d'Educació, amb la finalitat de donar resposta des d'aquest àmbit a les necessitats de la comunitat universitària. Es dirigeix, preferentment, a l'estudiant dels primers cursos, però amb una clara projecció d'assessorament al llarg de tota la carrera.

El principi general de la proposta és la consideració que a través de la tutoria cal oferir als estudiants les competències necessàries per poder identificar, escollir i/o reconduir alternatives formatives i professionals d'acord amb les seves potencialitats i trajectòria vital.

Alguns dels objectius del PTU són facilitar l'adaptació i el coneixement de l'estudiant sobre l'estructura i dinàmica del funcionament de Facultat d'Educació i de la ULL, donar suport a l'estudiant en el seu procés de formació integral, orientar l'estudiant en la presa de decisions acadèmiques i professionals, etc.

Dins dels integrants del PTU distingim entre: professors tutors i companys tutors. Els companys tutors són estudiants d'últims cursos, amb capacitat per desenvolupar activitats d'assessorament i ajuda a altres companys de nou ingrés. Es designa dos companys tutors per cada grup de 15 estudiants tutelats. Entre altres tasques, els companys tutors s'encarreguen de col·laborar amb els professors tutors a les activitats a desenvolupar

amb l'estudiant tutoritzat, oferir suport i informació sobre la dinàmica del curs, les característiques de les assignatures i el pla d'estudis, i de les activitats que ofereix la Facultat, en particular, i la universitat, en general. Per altra banda, han de facilitar el desenvolupament d'habilitats d'aprenentatge, fomentar la participació de l'alumnat en activitats que suposin un enriquiment a la seva formació, elaborar recursos pel seguiment acadèmic de l'estudiant, etc.

### El 'Programa de Tutoría entre Compañeros', a la Universitat de Granada



Fundada al	1531
Tipus d'universitat	Pública
Rector	David Aguilar Peña
Facultats	24
Treballadors	3.400
Estudiants	56.715
Ubicació	Granada
Web	<a href="http://www.ugr.es">http://www.ugr.es</a>

La Universitat de Granada (UGR) va ser fundada el 1531. Actualment es distribueix en set campus a Granada, Melilla i Ceuta.

El *Programa de Tutoría entre Compañeros* (PTEC) és un recurs acadèmic gratuït que el *Gabinete Psicopedagógico de la UGR* posa a disposició dels nous alumnes. Aquesta iniciativa està destinada a la millora de la situació de desavantatge acadèmic que afecta la majoria d'estudiants de primer curs d'universitat. Així doncs, s'aprofita l'experiència acumulada dels estudiants d'últim curs de la carrera i de doctorat amb la finalitat de prevenir els nivells de fracàs acadèmic i l'abandonament dels estudis universitaris que afecten, especialment, algunes titulacions i perfils d'estudiants.

El programa és un *Proyecto de Innovación Docente* portat a terme només durant els cursos 2002-2003 i 2004-2005. A la primera experiència es va implantar a dues titulacions, Farmàcia i Enginyeria de Camins, Canals i Ports, i a la segona es va ampliar a Enginyeria Química i a la llicenciatura d'Economia.

El PTEC es basa en la tasca que els estudiants de cursos superiors fan d'assessorament acadèmic (per exemple, hàbits i tècniques d'estudi) i curricularment (com ara itineraris, assignatures, etc.) als estudiants de cursos inferiors que ho sol·licitin. D'aquesta manera

garanteixen, abans que sigui massa tard, que els estudiants de primer curs prenguin les seves decisions acadèmiques importants de manera informada, i a més, comptin amb les eines psicopedagògiques necessàries per afrontar amb èxit els seus objectius acadèmics.

Per escollir el tutors tenen en compte una sèrie de característiques com: ser estudiants, conèixer continguts i itineraris de la seva titulació, així com tenir algunes qualitats personals —habilitats d'organització i treball en equip, formalitat i entusiasme—.

La participació en el programa aporta als tutors alguns beneficis com desenvolupar habilitats d'organització o lideratge i guanyar experiència de treball en equip. A més alguns incentius com: abonaments per l'ús d'instal·lacions esportives, abonaments per llibres i material acadèmic, formació i pràctiques que poden ser convalidades per crèdits de lliure elecció, possibilitat d'optar a beques, etc.

## 2.2

### ALTRES UNIVERSITATS DE L'ESPAI EUROPEU D'EDUCACIÓ SUPERIOR

Finalment, hem trobat interessant veure quina és la situació d'alguns països que pertanyen a l'Espai Europeu d'Educació Superior quant als programes d'assessorament als estudiants de nou ingrés. Hem fet un èmfasi especial en les situacions d'Anglaterra, França i Portugal.

### 2.2.1

#### Anglaterra

Diverses universitats britàniques han posat en marxa programes que han anomenat *peer assisted learning* o *peer training*. N'hem destacat dos que ens semblen rellevants, concretament la Universitat d'Oxford i la Universitat de Manchester.

#### El 'Peer Support Training Programme', de la Universitat d'Oxford



Fundada al	1167
Tipus d'universitat	Pública
Rector	Christopher Francis Patten
Facultats	12
Estudiants	18.431
Ubicació	Oxford, England
Web	<a href="http://www.ox.ac.uk">http://www.ox.ac.uk</a>

La Universitat d'Oxford (UO) és la universitat més antiga de parla anglesa, de 1167. És una universitat pública.

Com a centre internacional d'ensenyament i investigació, Oxford atrau estudiants de tot el món; gairebé un quart del total dels seus matriculats són estrangers.

Dins aquesta universitat trobem el Programa de Formació de Suport entre Iguals (*Peer Support Training Programme*), que va néixer fa 11 anys a la UO com a resposta a les necessitats dels estudiants. Una recerca de la universitat indicava que si un estudiant ha de resoldre un problema, tant si és lleu com si és greu, busca la solució, en primera

instància, entre els seus companys. Els estudiants que havien adoptat aquest paper de guia van sentir la necessitat de rebre una formació que els permetés tractar millor les situacions que afrontaven. Es va creure que la formació en el suport entre iguals podia representar una bona oportunitat per a què els estudiants aprenguessin a escoltar millor els altres, així com, a adreçar els estudiants que tenien problemes seriosos al servei més adient.

Dins de cada facultat de la UO, s'estableix una comissió de *Peer Supporters*. Cada comissió té un mínim de quatre membres actius per evitar que cap estudiant pateixi una sobrecàrrega. Els membres reben una formació, potenciant les seves habilitats empàtiques. Aquesta formació ha estat reconeguda com a part integral del sistema de suport (*counseling*) i de guiatge (*guidance*) a la universitat, segons un estudi extern. La formació consisteix en 10 sessions de 3 hores dissenyades per capacitar els estudiants per oferir suport als companys en una sèrie de dificultats acadèmiques. Els participants han de comprometre's a assistir a cada sessió formativa. Segons la UO, algunes de les habilitats adquirides amb aquesta formació inclouen saber escoltar, ajudar els altres a sentir-se còmodes en les relacions socials, acadèmiques i personals, ajudar els altres a prendre decisions sense aconsellar-los i controlar i parlar de temes delicats.

Segons els criteris de la UO, l'estudiant que forma part del *Peer Support Training Programme* ha de:

- ser accessible i empàtic,
- permetre que la persona que busca suport dirigeixi la conversa,
- fer preguntes obertes, clares i amb tacte,
- fer ús de les habilitats de síntesi i reflexió per a mostrar comprensió,
- entendre la importància de crear fronteres clares i posar límits,
- tenir una idea clara sobre quan, com i on adreçar algú si busca ajuda,
- entendre que no tothom vol canviar i que no tots els problemes es poden resoldre,
- i entendre que la confidencialitat és crucial perquè el suport al company sigui efectiu.

El supervisor ha de donar suport a l'assessor per evitar que carregui amb una responsabilitat que no li correspon; aquest l'ha d'ajudar a abordar la situació, si és possible, i a decidir si cal parlar-ne amb alguna altra persona de la facultat o de la universitat.

## El 'Peer Mentoring', a la Universitat de Manchester



Fundada al	2004
Tipus d'universitat	Pública
Rector	Anna Ford i Sir Ferry Lehy
Facultats	10.407
Treballadors	40.420
Estudiants	Manchester, England
Ubicació	Urbà i als afores
Web	<a href="http://www.manchester.ac.uk">http://www.manchester.ac.uk</a>

La Universitat de Manchester (UM), Anglaterra, compta amb més de 40.000 estudiants, que estudien en 500 programes acadèmics diferents, i més de 10.000 treballadors. És una de les institucions d'ensenyament superior més grans del Regne Unit.

L'actual Universitat de Manchester es va crear el 2004, de la fusió de la *Victoria University of Manchester* i la *University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST)*.

Aquesta universitat ofereix el *Peer Mentoring*, format de mentors, estudiants de segon o de tercer any, disponibles per proporcionar consell i informació en aspectes de l'estudi i de la vida acadèmica als estudiants de primer any.

Alguns dels objectius principals del *Peer Mentoring* són:

- Proporcionar suport als nous estudiants, orientant-los i ajudant-los a l'inici de curs.
- Incrementar la integració entre els estudiants de diferents anys i cursos.
- Implicar els estudiants en la seva experiència d'aprenentatge.

Segons la UM, els mentors poden ajudar en moltes qüestions, des de donar consell en la tria de les assignatures, en tècniques d'estudi i en recerca a la biblioteca, i fins i tot oferir una visita guiada pel campus. També poden donar informació de la vida a la ciutat de Manchester. Aquesta interacció generalment es porta a terme a través de trobades regulars en grup o, de tant en tant, individuals, i en algunes circumstàncies a través del correu electrònic.

La universitat forma els mentors en la comunicació, el treball en equip i el lideratge, competències imprescindibles per a poder realitzar correctament la seva tasca, a través de sessions informatives on s'exposa tot el que necessiten saber com a mentors. Així mateix, en aquestes sessions, s'especifiquen les possibles situacions a les quals es

poden enfrontar. La formació està dissenyada per ser interactiva i utilitzar el màxim de temps per treballar en grups de discussió, que tenen la intenció d'equipar els estudiants amb les habilitats pràctiques i la informació imprescindible per a desenvolupar el seu rol de mentor. Al seu abast, disposen d'un mecanisme de suport que es compon de coordinadors, com a punt de contacte, i del personal especialitzat dins de la facultat.

Segons un estudi de la UM, en aquesta universitat, el mentor és qui obté més beneficis d'aquesta interacció, millorant en les àrees personals i professionals. Aquestes àrees es valoren com a aptituds d'organització efectives i, per tant, es valora al seu currículum. Pel seu compromís en aquesta activitat, se'ls concedeix un certificat de reconeixement.

## 2.2.2 França

Des de l'any 1998 totes les universitats franceses tenen l'obligació tenir un programa de *tutorat*, segons el Decret relatiu a l'organització i la validació del tutorat del primer cicle<sup>2</sup> per afavorir l'èxit dels estudiants. Per tal d'aconseguir-ho, cada institució d'ensenyament superior ha d'organitzar al primer curs del primer cicle un dispositiu de suport sota la forma de tutorat d'acompanyament metodològic i pedagògic. La forma de tutorat d'acompanyament pot ser molt diversa, i cada universitat en decideix la forma d'implementació. Hem escollit la *Universitat Paris Diderot*, que proposa als estudiants de primer any l'acompanyament d'estudiants més avançats. L'objectiu dels tutors és ajudar a la inserció dels estudiants a la universitat (conèixer els llocs, els serveis i les informacions pràctiques), donar suport pedagògic (explicar aspectes de les assignatures, repàs, etc.), ajuda metodològica (com abordar una tasca o exercici, eines de treball, etc.), i estar pendent dels possibles dubtes i/o necessitats dels estudiants.



### El programa 'Tutorat' a la Universitat Paris-VII

Fundada al	1971
Tipus d'universitat	Pública
Rector	Guy Cousineau
Treballadors	2.300 PAS i 1100 PDI
Estudiants	27.000
Ubicació	París, Île de France
Web	<a href="http://www.univ-paris-diderot.fr">www.univ-paris-diderot.fr</a>

<sup>2</sup> Journal Officiel de la République Française du 29 Avril 1998.



La Universitat Paris-VII o Universitat Denis Diderot és a la primera regió universitària de França-Île de France. És una universitat pluridisciplinària que té com a objectiu elaborar i transmetre coneixement i formar esperits lliures i crítics.

Aquesta universitat duu a terme el programa *tutorat* en les diferents facultats. Tots els estudiants de primer que ho desitgin poden rebre aquest suport, i es concep en base al voluntariat i va encaminat a respondre les demandes dels estudiants. Els tutors són estudiants de tercer any de grau o bé de master que han fet els seus estudis en la mateixa universitat, ja que tenen una visió de conjunt del trajecte universitari i reben el suport d'un equip pedagògic, sota la responsabilitat d'un docent-investigador.

Els tutors es presenten a les reunions d'informació adreçades als estudiants de primer, però també es poden contactar a través dels cartells de les facultats o als professors. Mitjançant aquestes vies l'estudiant de primer troba els horaris de les sessions de tutoria i els lloc on s'organitzen.

### **2.2.3 Portugal**

El sistema universitari portuguès conserva, des de la creació de les primeres universitats portugueses a l'Edat Mitjana, una sèrie de tradicions estudiantils per tal de donar la benvinguda als estudiants de nou ingrés: les *praxes*. Les *praxes* es basen en un sistema de símbols acadèmics, des de la *capa e batina* (indumentària similar a la de les *tunas* castellanès) fins a les *fites* (cintes amb el color de la facultat que antigament s'utilitzaven per lligar les carpetes). Els estudiants experimentats s'encarreguen de col·laborar amb els estudiants de primer, anomenats *caloiros*. A final de curs se celebra la festa de la *Queima das Fitas* (crema de les cintes), culminant l'any acadèmic i emancipant els *caloiros* de la seva condició de novells. Aquesta tradició ha portat molta polèmica al llarg dels anys, perquè el que pot ser un acte de companyerisme, integració o diversió pot esdevenir també repressiu, humiliant o violent.

## El 'Mentorado' de la Universitat de Lisboa



Fundada al	1911
Tipus d'universitat	Pública
Rector	António Sampaio da Nóvoa
Treballadors	1.800 PAS i 1222 PDI
Estudiants	20.000
Ubicació	Lisboa
Web	<a href="http://www.ul.pt/">http://www.ul.pt/</a>

Més enllà d'aquesta tradició centenària, cada vegada més les universitats portugueses han anat implementant un sistema més formal i menys tradicional d'assessorament als estudiants de primer, que en portuguès s'anomena *mentorado*. Ens hem centrat en el *Programa de Adaptação à Faculdade* de la Facultat de Ciències de la Universitat de Lisboa. Aquest sistema funciona entorn a les relacions d'estudiants de segon curs o superior en relació als estudiants de nou ingrés. L'objectiu és aprofitar l'experiència dels estudiants experimentats per facilitar la integració dels més nous. La participació al programa és voluntària pels estudiants de primer i l'acompanyament pretén ser profund i específic, prolongant-se al llarg del curs. Els mentors fan la seva feina a canvi de l'enriquiment personal que els aporta l'experiència de ser mentors.

En aquesta facultat, la implementació del programa resulta de les comissions executives dels departaments i de dos psicòlegs del *Gabinete de Apoio Psicopedagógico* de la Facultat. Aquests psicòlegs formen els mentors mitjançant la coordinació de grups i suport durant el curs.

Els mentors funcionen per parelles i s'encarreguen d'un petit grup d'estudiants de nou ingrés. La durada mitjana d'un grup és de dos a tres mesos, tot i que alguns continuen durant anys, ja sigui a nivell de suport acadèmic o a nivell informal.

Els mentors tenen una primera trobada amb el seu grup i durant la primera setmana procuren promoure activitats que ajudin els seus mentorands a reconèixer i adaptar-se al nou medi (el departament, la facultat o la ciutat). Per altra banda, transmeten coneixements inherents a l'acadèmia (burocràcia, estructura del curs, assignatures, formes d'estudi, etc). Alhora, els petits grups permeten establir relacions, ja sigui amb el mentor o bé entre els mentorands.

## 2.3

### UNIVERSITATS AUSTRALIANES I NORD-AMERICANES

Als Estats Units la majoria d'universitats han implementat un o altre programa de tutorització dels estudiants de nou ingrés, anomenat també *mentorship*. A continuació exposem els exemples de programes que s'implementen en quatre universitats diferents i que hem seleccionat per les seves característiques específiques: el programa *Academic Mentor* de la Universitat Tecnològica de Michigan, el *Peer Mentors* de la Universitat del Nord d'Arizona, el *Residential Mentor Program* de la Universitat de Nova York i el *Saluki peer Mentors* de la Universitat del Sud d'Illinois.

#### L'Academic Mentor' a la Universitat Tecnològica de Michigan



Fundada al	1885
Tipus d'universitat	Pública
Rector	Glenn Mroz
Facultats	412
Estudiants	5.629
Ubicació	Michigan, USA
Campus	Urbà
Web	<a href="http://www.mtu.edu">http://www.mtu.edu</a>

La Universitat Tecnològica de Michigan (MTU) va ser fundada el 1885 i actualment té uns 5.000 estudiants. La universitat té un bon reconeixement acadèmic en Enginyeria, Ciències, Informàtica, Economia, Tecnologia, Estudis Mediambientals i Comunicació. El 55% de les inscripcions són per Enginyeria.

La MTU estructura el seu programa *Academic Mentor* (Mentors Acadèmics) segons les residències de la seva universitat. Els mentors tenen la responsabilitat de proporcionar informació i recursos, i fomentar l'aprenentatge dins l'entorn de la residència. El programa depèn de la Xarxa de Coordinadors de Mentors (*Mentor Network Coordinator, MNC*), té una durada de 12 mesos i es recompensa econòmicament amb \$200 per semestre.

Els mentors han de seguir els principis de la Secció d'Afers Estudiantils (*Division of Student Affairs*) per a enfocar la seva feina. Alguns d'aquests principis són:

- Facilitar la inclusió de tots els estudiants a la comunitat universitària, fomentar la participació i fomentar el lliure intercanvi d'idees.

- Valorar la creativitat, el lideratge i la qualitat.
- Innovar en els programes, les polítiques i les gestions.
- Tenir relacions d'igualtat amb tots els estudiants donant suport de manera recíproca.

La MTU responsabilitza els seus mentors de:

- Relacionar-se amb els estudiants de la residència.
- Fer trobades individuals amb una periodicitat mensual amb el MNC, amb la plantilla de mentors i, cada quinze dies, amb l'assistent de la residència (*Resident Assistant*).
- Mantenir el contacte regular amb els agents del programa. I, cada quinze dies, lliurar un informe sobre la interacció.
- Promoure interaccions a la facultat i organitzar dos sopars per semestre.
- Dissenyar i enviar un butlletí acadèmic d'anuncis, amb periodicitat semestral.
- Donar suport als programes de la residència, esdeveniments especials i tradicions.
- Esdevenir, com a mentor, un model de rol positiu de conducta social.
- Rebre tota la formació que requereixen com a mentors.
- Proporcionar un *feedback* constructiu amb el MNC.

### El 'Peer Mentors', a la Universitat del Nord d'Arizona



Fundada al	1899
Tipus d'universitat	Pública
President	John D. Haeger
Facultats	706
Treballadors	1.140
Estudiants	18.015
Ubicació	Flagstaff, Arizona, USA
Campus	Urbà
Web	<a href="http://www.nau.edu">http://www.nau.edu</a>

La Universitat del Nord d'Arizona (NAU) és una universitat pública fundada el 1899 a Arizona del nord. Aproximadament té uns 18.000 estudiants, distribuïts entre el campus principal de Flagstaff i 35 emplaçaments a tot l'estat.

Aquesta universitat ofereix el programa *Peer mentors* (mentors entre iguals), pensat per a proporcionar un suport motivacional i, sobretot, evitar l'abandonament universitari

d'estudiants usuaris del Serveis per a Estudiants Americans Nadius (NASS: *Native American Student Services*), que inclou estudiants cherokees, choctaws, hopis, navajos i White Mountain apaches. El NASS proporciona assessorament a aquests estudiants de primer any i als estudiants traslladats, i els assisteix en la seva adaptació als campus.

A la NAU, algunes de les responsabilitats dels mentors són:

3. Participar en totes les sessions dels *Pathways to Success*, que es realitzen a final de curs per orientar i informar els NASS que ingressaran de nou el curs següent.
4. Supervisar el desenvolupament dels participants del programa a la facultat.
5. Ser monitor i assessor d'un grup d'estudiants que li han assignat.

Durant l'any acadèmic<sup>3</sup>, els mentors tenen les tasques de:

1. Contactar amb el grup d'estudiants assignat i ensenyar-los quines seran les seves classes, de quins recursos podran disposar, i dels serveis d'ajuda de què disposen.
2. Facilitar la creació de connexions amb altres estudiants americans nadius.
3. Sopar amb el grup d'estudiants assignat durant les primeres dues setmanes del semestre.
4. Treballar conjuntament amb altres *peer mentors* per coordinar diferents activitats.
5. Assistir, com a mínim, a una activitat del grup.
6. Fer un seguiment de tots els contactes que s'han establert, a través de trucades telefòniques, correus electrònics, visites en persona, etc., amb els estudiants assignats.

La universitat recompensa aquest servei amb una remuneració de \$1.100 per la tasca desenvolupada durant l'estiu i el següent curs acadèmic.

---

3. Informació extreta dels requisits per al curs 2007-2008.

## El 'Residential Mentor Program', de la Universitat de Nova York



Fundada al	1831
Tipus d'universitat	Privada
Rector	John Sexton
Treballadors	15.286
Estudiants	50.917
Ubicació	New York, USA
Campus	Urbà
Web	<a href="http://www.nyu.edu">http://www.nyu.edu</a>

Fundada el 1831, la Universitat de Nova York (NYU) és la universitat privada més gran dels Estats Units. Compta amb 16.000 treballadors i amb més de 50.000 estudiants, dividits en cinc centres urbans.

En aquesta universitat trobem el Programa de Mentors Residencial (*Residential Mentor Program: RMP*), que és una iniciativa de col·laboració dins de les residències de la universitat entre tots els estudiants de primer any i estudiants dels cursos superiors. Els estudiants de primer any tenen un mentor, que és un estudiant d'un curs superior inscrit al programa de mentors de la residència.

Alguns dels beneficis de ser assessorat a la NYU són:

- Rebre orientació i suport durant el primer any d'ingrés a la universitat i a la residència.
- Conèixer algú amb qui poder assistir a programes i reunions socials.
- Tenir un estudiant experimentat a qui preguntar qüestions importants en relació als professors, a les classes i a la vida a la universitat.

Aquesta universitat destaca que un dels beneficis més importants per als mentors és que desenvolupen habilitats de lideratge i d'assessorament. Addicionalment, el RMP serveix al mentor com un graó per avançar cap a altres oportunitats de lideratge, com per exemple la possibilitat de ser un *peer educator* (educador entre iguals), un *resident assistant* (auxiliar de la residència) o aconseguir una feina en pràctiques.

## El 'Saluki Peer Mentors', de la Universitat del Sud d'Illinois Carbondale



Fundada al	1869
Tipus d'universitat	Pública
Rector	Glenn Poshard
Estudiants	21.500
Ubicació	Cardonbale, Illinois, USA
Campus	Rural
Web	<a href="http://www.siu.edu">http://www.siu.edu</a>

La Universitat del Sud d'Illinois Carbondale (SIUC) va ser fundada el 1869 i figura com la universitat més important de les tres universitats públiques de l'estat d'Illinois.

Cada any, uns 21.500 estudiants es matriculen als 175 programes acadèmics que ofereix aquesta universitat, a més dels programes universitaris de nivell doctoral.

En aquesta universitat s'assisteix els estudiants de primer mitjançant un programa de mentors que actua a cada residència d'estudiants de la SIUC, el *Saluki Peer Mentors* (SPM), que alhora, forma part de la Comunitat de la Vida Residencial (*Resident Life Community*). El programa vol pal·liar les dificultats amb què es troben els estudiants de nou ingrés en la transició a la universitat. Amb aquest propòsit s'escull, perquè facin de mentors, els estudiants que superen el primer curs amb èxit i que tenen la intenció de tornar a viure al campus el curs següent.

Entre els objectius de l'SPM, és tasca del mentor: informar dels esdeveniments acadèmics, atlètics i culturals, potenciar programes socials, assistir en la preparació dels programes d'estudiants, així com en els programes de planificació pels estudiants de primer curs.

Continuant amb universitats anglosaxones, hem volgut exposar el cas d'una universitat australiana, amb el programa *Peer Mentoring* de la Universitat de Nova Gal·les del Sud.

## El 'Peer Mentoring', de la Universitat de Nova Gal·les del Sud



Fundada al	1949
Tipus d'universitat	Pública
Rector	David Gonski
Facultats	10
Treballadors	6.500
Estudiants	40.000
Ubicació	Kensington, NSW, Austràlia
Campus	Canberra, Changi (Singapore), Coogee, Kensington, Manly Vale, Paddington, Randwick.
Web	<a href="http://www.unsw.edu">http://www.unsw.edu</a>

El campus principal de la Universitat de Nova Gal·les del Sud (UNSW), que es compon de vuit de les deu facultats d'aquesta universitat, se situa al barri residencial perifèric de Kensington, al sud-est de Sydney.

El 2006, el *Times Higher Education* situava la UNSW entre les primeres 100 universitats del món, a la posició 41, i era la cinquena universitat australiana.

El *Peer Mentoring* és el programa de tutoria entre iguals de la universitat, que funciona a cada facultat. A través del programa, es dona suport als estudiants de primer, assignant-los un mentor.

Defineixen la tutoria com un procés informal on estudiants amb experiència transfereixen els seus coneixements i aptituds als estudiants de primer any i els ajuden en l'adaptació social a la vida universitària. Quan els estudiants comencen els estudis a la UNSW, la possibilitat d'inscriure's al programa de mentors els dona l'oportunitat de descobrir la realitat del campus: on és la biblioteca, quantes assignatures escollir, etc. Un dels incentius per a ser mentor és el reconeixement acadèmic.



# 3

## EL PROGRAMA D'ASSESSORS D'ESTUDIANTS A LA UAB

Després de veure aquests exemples, ens centrarem en el funcionament del Programa d'Assessors d'Estudiants a la UAB. El PAE va iniciar-se el curs 2002-2003, experiència que s'ha repetit, amb alguns canvis, durant els cursos següents. Es tracta d'un programa que s'encarrega de potenciar les tutories entre iguals, de manera que els estudiants de nou ingrés comptin amb un suport durant el seu primer curs a la universitat que els ajudi a solucionar tots aquells dubtes que els sorgeixin, afavorint la integració de l'estudiant a la universitat en tots els ordres i activitats.



El Programa té la intenció d'introduir l'estudiant en la dinàmica de la universitat, fent-lo particip d'aquelles activitats que cooperin a la seva formació integral i que tingui un rol més actiu en el seu procés d'ensenyament-aprenentatge i la seva integració social.

L'experiència persegueix objectius concrets que tindran a veure tant amb les necessitats dels assessors com dels assessorats. Com hem dit en el marc teòric, no només cal considerar les necessitats grupals sinó també les de cada membre, cosa que permet potenciar l'efectivitat del grup. Per tant, ens plantejem uns objectius genèrics que ens permeten treballar amb el grup d'estudiants assessors atenent les necessitats i expectatives dels estudiants nous. D'altra banda, cal aclarir que hi ha una sèrie d'objectius que no es descriuen a continuació perquè són específics de cada centre.



Programa	Assessor	Assessorat
Fer possible que tots els estudiants de primer que ho desitgin puguin tenir un assessor.	Tenir un grup concret d'estudiants de primer amb els quals relacionar-se d'una forma personalitzada.	Tenir un assessor assignat a través del qual pugui obtenir una informació completa per tal de conèixer les possibilitats acadèmiques, participatives i dels serveis de la UAB.
Aconseguir que l'estudiant assessor tingui un paper cabdal al centre en la inserció dels nous estudiants, configurant-lo com una veritable referència per l'estudiant de primer.	Assolir la responsabilitat d'escoltar als estudiants assessorats i animar-los a formar part de la comunitat universitària, no només acadèmicament, sinó socialment, establint una relació no jeràrquica ni paternalista.	Tenir una atenció personalitzada d'acord amb les sensibilitats, expectatives i projectes de cadascun dels nous estudiants.
Proporcionar una formació de qualitat a tots els assessors: específica de la UAB i adaptada a les necessitats del seu centre, amb especial consideració vers el nou marc de l'EEES.	Conèixer l'entorn de la UAB i els seus serveis, d'una manera directa com a complement a la seva experiència.	Trobar la solució dels problemes d'estudi, de salut i d'integració, per manca d'informació.
Formar els estudiants assessors en l'àmbit psicopedagògic, de manera que l'assessor sigui capaç de transmetre aquest coneixement i derivar en aquells aspectes que es consideri necessària una intervenció: ja sigui per problemes amb el ritme de les assignatures, per canvi de carrera o per intenció d'abandonament.	Rebre una formació psicopedagògica que, a més, faci possible la derivació dels estudiants nouvinguts al servei corresponent.	Rebre informació i ajuda psicopedagògica per superar amb més facilitat les matèries del primer curs acadèmic.

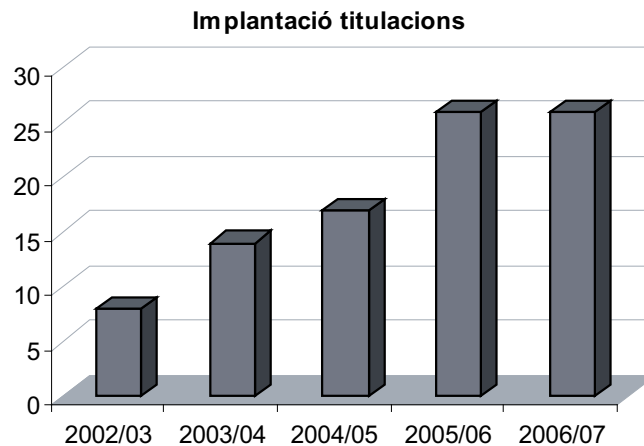
<p>Afavorir el coneixement dels estudiants de l'Edifici d'Estudiants i de tots els serveis que hi poden trobar.</p>	<p>Crear un espai de debat amb estudiants d'altres grups, posant en contacte experiències i expectatives.</p>	<p>Rebre informació sobre les possibilitats de l'Edifici d'Estudiants: l'assessorament psicopedagògic orientatiu, la possibilitat de realització de projectes, la canalització d'activitats de voluntariat i d'associacionisme, les activitats culturals, etc.</p>
<p>Donar a conèixer la situació respecte el marc acadèmic i legal de la UAB, a fi de possibilitar la implicació del nou estudiant en la participació política a la UAB i al seu centre.</p>	<p>Fer front als problemes propis dels estudiants del seu centre i oferir-los opcions perquè trobin una solució efectiva.</p>	<p>Conèixer i relacionar-se amb els estudiants que actuen com a representants al seu centre.</p>
<p>Crear un nou espai de debat constructiu entre els estudiants de diversos cursos, atenent a les seves expectatives.</p>	<p>Crear espais de discussió sobre els estudis, els treballs, les possibilitats futures en l'àmbit professional, etc.</p>	<p>Conèixer estudiants d'altres cursos de la seva titulació i del mateix centre que els permeti tenir una xarxa de contactes.</p>

A partir dels objectius fixats, abans de l'inici de cada curs s'ofereix la possibilitat a cadascun dels centres —a través d'una reunió amb els vicedegans d'estudiants o responsables afins— d'adherir-se al Programa. El mes de juny, la UAP (Assessorament Psicopedagògic) proposa als centres un marc de treball amb els assessors que recull: sessions de seguiment de les tutories entre iguals, possibles activitats entre estudiants, sessions de formació concretes, etc. A partir d'aquesta proposta els responsables de cada centre decideixen si volen implantar el PAE en una determinada titulació el curs següent.

En els centres en què es repeteix l'experiència i el Programa ja està implantat, l'equip de suport al PAE es reuneix de forma individualitzada amb els responsables dels centres (vicedegans i/o coordinadors de titulació) per explicar els canvis previstos, la proposta del Programa pel curs vinent i per avaluar l'experiència realitzada durant el curs anterior.

Els vicedegans transmeten la proposta i l'avaluació del curs anterior al Deganat del centre i consulten amb els coordinadors de titulació la proposta pel curs següent i les possibilitats d'ampliació. Finalment, és el centre el que decideix en quines titulacions es desenvoluparà l'experiència i de quina manera, respectant el marc proporcionat per la UAP.

Com a regla general, remarquem que, un cop un centre ha decidit implantar per primera vegada el Programa en alguna titulació, l'experiència s'ha repetit els següents cursos. Així, el nombre de titulacions adherides al Programa ha crescut any rere any des del seu inici. Es va partir de 8 titulacions el curs 2002-2003 i durant el curs 2006-2007 s'ha ofertat a 25.



Les titulacions que han comptat amb la figura de l'estudiant assessor durant el curs 2006-2007 són les llicenciatures de Química, Administració i Direcció d'Empreses, Matemàtiques, Geologia, Biotecnologia, Ciències Ambientals, Filologia Catalana, Filologia Clàssica, Biologia, Humanitats, Dret, Veterinària, Psicologia, Pedagogia i Economia, les diplomatures d'Empresarials, Estadística, Mestre especialitzat en Educació infantil, Mestre especialitzat en Llengües Estrangeres, Relacions Laborals, Logopèdia, i les Enginyeries Tècniques d'Informàtica de Sistemes i d'Informàtica de Gestió i Superior d'Informàtica i Superior de Química.

## 3.1 PROCÉS DE SELECCIÓ

Després de les reunions amb els representants dels centres i un cop decidides les titulacions a les quals s'implantarà, s'inicia el procés de selecció dels estudiants assessors. D'aquesta manera, la tria dels estudiants assessors es fa abans de finalitzar el curs previ al curs en què es desenvoluparà l'experiència, de manera que, a mitjan juliol es compta amb un grup estable i més o menys nombrós d'assessors pel curs següent.

El perfil d'estudiant que s'ha buscat per realitzar la tasca d'assessor s'ha anat modificant cada curs en funció dels canvis i les modificacions que s'anaven fent al Programa. A continuació presentem un quadre resum de l'evolució del perfil buscat<sup>1</sup>.



	<b>Programa</b>	<b>Perfil bàsic</b>	<b>Altres variables</b>
2002-2003	Formació concentrada a l'inici de curs.	Ser estudiant d'últim curs.	
2003-2004	Formació continuada al llarg del curs, estructurada en blocs.	S'amplia a estudiants de penúltim curs. Cal que els assessors mantinguin contacte regular amb el seu centre.	Tipus de motivació que mou l'estudiant a participar al PAE. Coneixements de la UAB i del centre en concret.
2004-2005	Seguiment de les consultes mitjançant una plataforma electrònica.	S'incorporen alguns estudiants de segon a causa de l'experiència dins dels plans pilot d'aplicació de l'EEES. Demostrar coneixements d'usuari d'Internet i disposar d'accés a la xarxa. Capacitat vinculant de l'estudiant.	Capacitat comunicativa de l'estudiant. Inquietuds socials.

<sup>1</sup> Cal notar que l'estudiant assessor ha de complir els requisits puntuals que cada centre demana. Per exemple, en el cas d'Empresarials de l'EUEE de Sabadell, no tenir assignatures pendents de primer.

2 0 0 5 - 2006	Potenciació de les activitats lúdiques i socials del Programa.		Eines que disposa per a l'intercanvi i el contacte. Relacions establertes en altres tipus de programes similars.
-------------------	--	--	--

El primer curs que es va realitzar l'experiència l'estudiant havia d'estar cursant el darrer curs. Vista aquesta experiència, el curs següent es va decidir fer una entrevista a cada estudiant abans de comptar-hi com a assessor. L'experiència del primer curs (2002-2003) va permetre definir un perfil concret capaç de dur a terme determinades tasques grupals i, alhora, ser capaç d'assumir determinats rols d'equip vinculats a l'adquisició i desenvolupament de les seves competències. Tal com comentàvem a l'apartat que s'hi refereix, comprenen, entre altres: la capacitat per a la resolució de problemes i la capacitat de treball multidisciplinari i interdisciplinari -importants dins del marc que s'estableix amb l'EEES-.

Així, un cop fetes les preinscripcions, els aspirants a assessors d'estudiants realitzen una entrevista individualitzada amb la UAP. El procés de selecció té com a objectiu determinar si l'estudiant s'adapta al perfil necessari per desenvolupar la tasca d'assessor. Es tracta d'una entrevista mixta que consta de dues parts -una de dirigida i una altra de semidirigida- i d'un procés de deliberació. Per la primera part cal emplenar un qüestionari web amb les dades personals de l'aspirant, la seva disponibilitat horària i alguns dels seus coneixements de l'entorn universitari.

Els resultats d'aquest qüestionari ens permeten detectar quines mancances d'informació té l'assessor i quins són els seus interessos. Per tant, també ens serveix per fer-nos una idea del perfil de l'aspirant i valorar si aquest s'adecua al de l'estudiant assessor *ideal*.

A més d'aquest qüestionari, se'ls aplica l'Inventari d'Hàbits d'Estudi (IHE) de Pozar, F. (1989)<sup>1</sup> i el Registre de Preferències Vocacionals (Kunder-C 1991)<sup>2</sup> per a l'avaluació dels interessos dels aspirants en diversos camps de preferències.

La segona part consisteix en una xerrada amb l'estudiant aspirant, on es clarifiquen alguns punts sobre la motivació i les respostes del qüestionari.

A partir del curs 2005-2006, es va implantar una tercera i darrera part del procés (corresponent a la deliberació i valoració dels aspirants) en què l'equip de suport al Programa fa explícites les dades rellevants recollides a la xerrada oberta amb l'aspirant i al qüestionari; en concret, es fixen uns barems sobre quatre punts clau:



1. Coneixement del seu centre i de la UAB. Es valora si l'estudiant coneix els serveis de la UAB, tant a escala de campus com de centres, si els utilitza i si, en cas de buscar informació, sabria com trobar-la.
2. Iniciativa i dinamisme. Es busca conèixer si l'estudiant, durant l'entrevista oberta, aporta idees i suggeriments, si es mostra dinàmic i amb una actitud activa, dins i fora del centre.
3. Implicació al centre i a la UAB. Es tenen en compte també aspectes sobre la participació política al seu centre (assemblea, consell, etc.), així com en alguna associació o col·lectiu dins o fora de la UAB.
4. Interessos i motivacions per ser assessor. A més a més, pel perfil d'estudiant que es busca, també s'intenta conèixer quines inquietuds mouen a l'estudiant a presentar-se per fer d'assessor.

Cal notar que, de cara a la selecció dels assessors del curs 2007-2008, s'ha incorporat

al procés de selecció una activitat més, en la qual es desenvolupa una dinàmica en grup que ens facilita valorar: la capacitat de relació amb altres estudiants, la capacitat vinculant de l'estudiant, la comunicació, etc. Així doncs, a la selecció no només es valora el perfil individual de l'aspirant sinó també la seva relació i reaccions quan es troba dins d'un grup de desconeguts. Com ja hem explicat a la part teòrica, la interacció entre els membres d'un grup és essencial per a la seva projecció, tal com afirma Filloux: l'evolució dinàmica del grup té de substrat les interaccions dels seus membres.



Durant el període d'entrevistes es descarten alguns aspirants a estudiants assessors. Els motius principals pels quals aquests estudiants no passen a formar part del PAE són:

- Durant l'entrevista, mostrar un interès exclusiu pels crèdits de lliure elecció.
- No complir alguns dels requisits imprescindibles per ser assessor, sobretot pel que fa a la disponibilitat horària per dur a terme les tasques d'assessorament.
- Reaccions no adequades quan s'interacciona amb el grup d'altres aspirants.
- No tenir les aptituds de comunicació bàsiques per desenvolupar la tasca.
- Tenir algunes dificultats per relacionar-se amb un grup.

Cal aclarir que a l'hora de seleccionar els estudiants assessors es consideren altres ítems que es recullen dins del marc teòric a l'apartat "Rols d'equip".

El curs 2002-2003 van participar en l'experiència uns 50 estudiants repartits en 8 titulacions; a partir del tercer curs d'experiència es van assolir els 100 estudiants, i en edicions següents, la quantitat d'assessors ha anat oscil·lant entorn a aquesta xifra. L'evolució quant al nombre de preinscripcions d'aspirants a estudiant assessor ha anat creixent a cada nou període de selecció que s'ha obert. De fet, cada vegada hi ha hagut més estudiants que demanen ser assessors i queden fora del Programa per manca de places.

En general, els grups han estat formats per sets estudiants assessors, però cal notar que cadascuna de les titulacions on es duen a terme els assessoraments és un cas especial. Per tant, per dur les tasques d'assessorament amb èxit no és necessari el mateix nombre d'estudiants assessors per cada titulació.



## 3.2

### IMPLANTACIÓ A LES FACULTATS

Des dels seus inicis, una de les característiques principals del PAE ha estat la flexibilitat pel que fa a la implantació del Programa a cadascun dels centres. Com ja hem dit, per la diversitat i les diferències entre titulacions, i fruit de la decisió de l'Equip de Govern de la facultat o escola, la implantació del PAE a cada centre és diferent. Ara bé, entre els centres trobem algunes similituds que ens permeten extrapolar l'experiència a tres models d'implantació i de seguiment del Programa: la majoritària és la forma estàndard, si bé en alguns casos puntals s'incorpora els assessors dins del Programa d'Acció Tutorial o del Pla d'Acollida.

#### 1. Forma Estàndard

El vicedegà encarregat dels afers d'estudiants (o en el seu defecte, qui assumeixi aquestes funcions), juntament amb els coordinadors de titulació, són els referents del Programa a cada centre. L'equip de suport al PAE selecciona els assessors, els presenta al centre i, tot seguit, s'acorda com ha de ser la presentació d'aquests als estudiants de primer. La majoria de les presentacions són facilitades pel coordinador de cadascuna de les titulacions: són els qui concreten un dia i hora amb els assessors i realitzen la presentació. Un cop iniciat el curs, els mateixos assessors recorren les classes per a oferir-se de nou i recopilar les dades d'aquells estudiants que vulguin rebre assessorament. Per la preparació d'aquest tipus de presentació es fa una sessió de formació en què es reparteixen les tasques. Com que la primera presentació l'ha fet el coordinador —i es vol evitar una visió molt institucionalitzada de la figura de l'assessor—, s'intenta propiciar una presentació informal. La implementació a la facultat de Ciències és un exemple de forma estàndard de funcionament.

#### 2. Integrat al Programa d'Acció Tutorial del centre

La coordinació del PAE al centre, de la mà del vicedegà encarregat dels afers d'estudiants, facilita el primer contacte entre estudiants assessors i estudiants de nou ingrés a la titulació mitjançant les primeres tutories del curs; així, cada estudiant de nou ingrés té assignat un professor tutor i un estudiant assessor.

Aquest sistema de presentació proporcionat pel centre facilita que des del primer dia els estudiants de primer coneguin el seu assessor. L'equip de suport s'encarrega que després de cada sessió de formació els assessors disposin de les còpies necessàries dels documents de treball, a fi i efecte de distribuir-les entre els estudiants de primer a les

tutories corresponents. Un exemple d'aquest funcionament és la facultat de Veterinària.

### **3. Integrat al Pla d'Acollida**

L'encarregat de la implantació del PAE al centre és el vicedeganat de Qualitat de la Docència. Els assessors col·laboren en el Pla d'Acollida als estudiants de primer, que s'acostuma a dur a terme durant la segona quinzena de novembre i la primera de desembre. Els objectius bàsics del Pla d'Acollida són facilitar l'adaptació de les persones que inicien per primera vegada els estudis universitaris, possibilitar espais de trobada i d'expressió de les seves necessitats i angoixes, així com de donar la informació necessària perquè els estudiants nous puguin assolir un major grau d'autonomia.

El Pla d'Acollida s'estructura en diferents sessions en què els estudiants assessors, col·laborant amb els professors responsables, preparen alguns dels temes que comprèn la formació. L'equip de suport al PAE facilita els contactes i la informació necessària als assessors per tal que puguin preparar les sessions del Pla d'Acollida.

Si *a priori* el Pla d'Acollida sembla un avantatge a l'hora de propiciar el primer contacte entre assessors i assessorats, a la pràctica, aquesta participació no és facilitadora de la tasca dels estudiants assessors. Un dels problemes existents és que la presentació dels assessors a principi de curs només es fa als estudiants inscrits al Pla d'Acollida i, per tant, una part considerable dels nous queden fora de l'assessorament. A més, pel perfil que li dona el centre al Pla d'Acollida, la figura de l'assessor es percep com a institucional, per la qual cosa es veuen desfavorides les consultes espontànies entre iguals, cosa que frena els estudiants de primer a sol·licitar el seu assessor. El Programa s'implanta seguint aquest model únicament a la facultat de Psicologia.

### 3.3

#### FORMACIÓ I SEGUIMENT DE L'ESTUDIANT ASSESSOR

Com heu llegit anteriorment, la tutoria entre iguals en l'ensenyament universitari es considera com una estratègia important d'orientació acadèmica i social. Alhora, per disposar d'una tutoria entre iguals que compleixi amb un determinat factor de qualitat, és imprescindible comptar amb un grup d'assessors ben formats en aquests aspectes. La formació ha de dirigir-se de manera que els estudiants que desenvolupen aquesta tasca disposin de les eines i siguin capaços de crear un ambient favorable i d'establir amb els seus assessorats una comunicació eficaç.

Cal recordar que a les resolucions adoptades pel Consell d'Europa, quan es parla d'orientació acadèmica i social dins del context de l'aprenentatge permanent, també es fa referència als diferents serveis que, a partir de determinades activitats, ajuden a desenvolupar aquest tipus d'orientació dirigida a la gestió dels propis aprenentatges. Aquestes activitats inclouen la informació i l'assessorament, els consells, l'avaluació de competències, la tutoria, l'ensenyament de la presa de decisions i la capacitat de dirigir la carrera professional.

D'altra banda, el Consell d'Europa posa èmfasi en el desenvolupament de serveis d'orientació de gran qualitat per a tots els estudiants europeus, de manera que se'ls capaciti per a gestionar les seves trajectòries d'aprenentatge en totes les etapes de la vida.

Així doncs, la formació que s'imparteix als assessors és un dels punts clau per al bon funcionament del Programa. Atesa aquesta importància, l'equip de suport l'ha avaluat de forma continuada al llarg dels cursos per a adequar-la a les necessitats del moment sense perdre de vista la qualitat.

Els canvis que s'han aplicat en la formació dels estudiants assessors es basen, any rere any, en la praxis. El primer curs (2002-2003) la formació va organitzar-se mitjançant unes jornades concentrades en una setmana (horari de matí o tarda) de caràcter obligatori i complementades amb un dossier amb tota la informació tractada durant les sessions. També es va realitzar una reunió de seguiment per semestre. La valoració dels mateixos assessors no va ser gaire positiva, la informació era densa i difícil d'assimilar i, a més, molts d'ells trobaven a faltar un acompanyament més continuat durant el curs per part de l'equip de suport al Programa. A partir del segon curs de funcionament es va plantejar una formació continuada amb un seguiment constant que permetés al grup d'assessors

aprofundir en les tècniques i informació impartides. D'aquesta manera, es treballa i es proporciona un *feedback* a l'assessor sobre el desenvolupament de diferents competències genèriques que, com ja hem dit, sorgeixen a partir de la tutoria entre iguals.

Pel segon curs (2003-2004) es va fer un replantejament del seguiment així com de la formació i es va decidir fer sessions de manera continuada al llarg del curs. Es van plantejar reunions quinzenals amb cadascun dels grups homogenis d'assessors —separats per titulacions—, en què els assessors podien plantejar tots els dubtes que tinguessin referents a les consultes dels seus assessorats. Les reunions de seguiment a partir d'aquest curs van dirigir-se a potenciar el treball en grup per tal d'arribar a la solució més adient, mitjançant determinades tasques grupals.

La valoració del seguiment dels estudiants assessors al final del curs va ser més positiva i la sensació d'abandó davant de l'assessorament havia desaparegut. Es demanava, però, que aquestes reunions s'omplissin de més contingut informatiu.

De cara al curs 2004-2005, l'equip de suport al PAE va decidir establir tres blocs temàtics determinats a partir de les consultes rebudes pels assessors els anys anteriors (informació dels serveis, formació psicopedagògica i participació d'estudiants).

Durant l'experiència, en tot moment hi va haver la possibilitat de variar els continguts i l'ordre dels blocs formatius, en funció de les demandes dels assessors i dels seus assessorats. De fet, fruit de la demanda, es va incloure una sessió sobre el nou Espai Europeu d'Educació Superior. Aquesta darrera sessió va estar molt ben valorada tant per assessors com per assessorats. Seguint amb el principi de flexibilitat aplicat al Programa, l'equip de suport va entendre la necessitat, de cara al curs 2005-2006, de crear un nou bloc de formació sobre la implementació i les implicacions de creació de l'EEES.

### **3.3.1**

#### **Desenvolupament dels blocs formatius**

Actualment, cadascun dels blocs es divideix en un nombre determinat de sessions en què, a més de l'equip de suport al PAE, hi assisteix un especialista del tema que es tractarà. Per tal de potenciar la participació dels assessors en la formació, les sessions es divideixen en dues parts: exposició de la temàtica i debat. Mitjançant aquesta segona part es discuteix com adequar la informació impartida a les necessitats de cada titulació.

Durant la sessió, es posen en pràctica diferents tècniques de grup que faciliten la

comunicació entre els assessors. Per exemple, les tècniques d'animació sociocultural del grup es plasmen quan es vinculen els blocs a una activitat lúdica general per tots els grups del PAE i, així, es facilita i es dinamitza el contacte amb els assessorats i la rebuda de consultes dels estudiants de primer.

D'altra banda, en cadascuna de les sessions, a fi i efecte que ho puguin distribuir entre els seus assessorats, es posa a disposició dels assessors un document en què s'exposa tota la informació tractada. Finalment, la formació es divideix en set blocs, estructurats de la següent manera:

## **BLOC 1. INFORMACIÓ DELS SERVEIS**

Sessió 1 - Presentació dels blocs temàtics. Informació general de la UAB

Aquesta sessió es desenvolupa durant la darrera setmana del mes de setembre. La sessió es divideix en dues parts: la primera és impartida pel suport tècnic al Programa, que presenta els blocs temàtics i explica els serveis del campus de la UAB. Per tant, al llarg d'aquesta part també s'utilitzen tècniques de presentació i de percepció social, així com les d'estructuració grupal —referents a establir les normes de funcionament del grup.

La segona part consisteix en la visita dels estudiants a diferents serveis del campus que se'ls ha assignat i agafar-ne informació per tal d'explicar-la després als seus companys. Aquesta activitat permet desenvolupar i treballar, entre altres, la capacitat de síntesi i l'habilitat de parlar en públic.

Sessió 2 – Informació de l'ETC...(Edifici d'Estudiants)

Aquesta sessió es realitza durant la segona setmana d'octubre. La sessió es divideix en dues parts: a la primera, el responsable del Suport a Projectes d'Estudiants explica els diferents col·lectius d'estudiants amb seu a l'Edifici i els serveis que des d'aquest se'ls ofereixen; a la segona, el responsable del PAE explica tot el suport que reben des del web, així com el funcionament del fòrum, "Ossos i mossos", etc. (veure l'apartat referent a eines de suport d'aquest *Reculls*).

## **BLOC 2. FORMACIÓ PSICOPEDAGÒGICA**

Sessió 3 - Presentació del bloc temàtic. Organització del temps.

Durant aquesta sessió es tracten els següents continguts referents a la planificació del temps: avantatges, tipus (a llarg termini, a curt termini i feina diària) i característiques (realista, flexible i rectificable). En aquesta sessió es fa una posada en comú de l'organització de cadascun dels assessors, a partir de la qual es consensuen uns continguts mínims que es transmetran als estudiants de primer.

#### Sessió 4 - Elaboració i tractament de la informació

Els continguts desenvolupats durant aquesta sessió són referents a la presa d'apunts, en concret, escoltar, interpretar i apuntar. També es proposen la utilització d'eines tals com: els resums, gràfics, esquemes, dibuixos, etc.

#### Sessió 5 - Anàlisi i valoració dels tipus d'exàmens

Aquesta sessió es desenvolupa just abans de les vacances de Nadal. L'objectiu de la trobada és tractar diferents continguts vinculats als exàmens i a l'avaluació continuada: com preparar-se un examen, aspectes actitudinals, eines de referència segons el tipus d'exàmens, com preparar-se un treball, com fer una presentació (PowerPoint, resums, etc.) preparació prèvia als exàmens, què cal fer el mateix dia de la prova, etc. Dins d'aquesta sessió, també es fa una recollida d'exàmens de cadascuna de les titulacions del PAE, així com una anàlisi i un treball grupal sobre la mostra d'exàmens.

#### Sessió 6 - Tècniques per controlar situacions d'estrès

Abans de l'inici dels exàmens és molt important detallar un aspecte vinculat directament a aquest moment: l'estrès. Durant la sessió es desenvolupen aspectes teòrics d'aquesta situació i alguns consells pràctics. Tenint en compte que en el cas dels exàmens la resposta d'ansietat es produeix davant d'un conjunt d'estímuls: els exàmens es realitzen en aules diferents a les que normalment es fan les classes, els estudiants han de seure mantenint la distància, la relació amb el professor pot variar, existeix un temps limitat per fer l'examen, etc. Aquest examen es tradueix en un resultat numèric que dictaminarà l'adequació dels coneixements de l'estudiant. Per tant, l'entorn que envolta a la realització d'exàmens és facilitador i potenciador de latents respostes d'ansietat.

D'altra banda, es treballa amb els estudiants assessors alguns aspectes vinculats amb l'avaluació continuada i les relacionats amb l'estrès, com per exemple la manca de temps per a dedicar-lo a aprofundir matèries, la dificultat per compaginar feina i estudis, la manca de coordinació entre assignatures, el cansament físic, el manteniment de proves finals malgrat la implemenciació de l'avaluació continuada, etc.

No hi ha cap estudi que demostrï una correlació positiva entre ansietat i fracàs escolar. El que sí que sembla demostrat és la influència de l'ansietat en època d'exàmens amb el rendiment en aquells moments. Els assessors proporcionen el document i informen de la possibilitat de fer un curs d'afrontament a l'estrès als estudiants de primer.

### **BLOC 3. PROCÉS DE CONVERGÈNCIA DE L'EEES**

#### Sessió 7 - Declaració de Bolonya i declaracions relacionades

Un cop finalitzat el període d'exàmens i arribada la tercera setmana de febrer, s'inicia el bloc formatiu. La primera sessió d'aquest bloc inclou la xerrada-debat sobre la creació del nou Espai Europeu d'Ensenyament Universitari: en grups reduïts es treballen els diferents documents oficials i els estudiants assessors —a escala individual o grupal— en fan un breu resum.

#### Sessió 8 – Implantació dels crèdits ECTS a la UAB

En aquesta segona sessió es treballa sobre un recull d'articles de premsa, els quals els estudiants assessors ja han llegit amb anterioritat. Cal destacar que els estudiants de segon curs i els que ja són dins d'algun pla pilot acostumen a ser els que més participen en aquesta sessió, explicant la seva experiència i fent aportacions realment pràctiques i d'utilitat als seus companys que no l'han viscut encara.

Com a complement d'aquestes dues sessions s'ofereix als estudiants assessors la possibilitat de participar al Grup d'estudi sobre Bolonya, impartit per la UAP. D'altra banda, i en relació amb el desenvolupament de competències transversals, es fa difusió entre tots els estudiants implicats en el Programa (assessors i assessorats) del curs Parlar en públic, organitzat per la UAP, ja que aquesta eina és considerada com essencial i necessària, no només al llarg de tots els estudis, sinó també en el món professional.

### **BLOC 4. PARTICIPACIÓ D'ESTUDIANTS**

#### Sessió 9 – La participació a la UAB i al centre

La sessió, a principis d'abril, compta amb la col·laboració dels responsables de suport a la participació d'estudiants dins la UAB. La trobada es divideix en dues parts: a la primera es proporciona informació de participació política d'estudiants i, a la segona, s'obre un diàleg en què els assessors debaten les maneres de fer participar políticament els estudiants

de primer.

## **BLOC 5. ORIENTACIÓ D'ESTUDIANTS DE SECUNDÀRIA**

Aquest bloc es divideix en diferents parts i es desenvolupa durant febrer, març i abril. A diferència dels blocs anteriors, no consisteix en sessions de formació concretes sinó en col·laboracions puntuals dels assessors amb l'objectiu de donar a conèixer el Programa entre els estudiants de Secundària, es a dir, possibles nousvinguts.

En concret, es col·labora amb:

- Els centres en què el PAE està implantat, participant i donant suport a les Jornades de Portes Obertes. En aquests casos ha estat la coordinació dels centres qui ha definit l'activitat a desenvolupar pels assessors. La tasca principal consisteix a realitzar visites guiades pel centre un cop finalitzada la xerrada sobre la titulació.
- El Punt d'Informació Juvenil Boca Nord del Districte de Barcelona d'Horta Guinardó. En aquest cas, es realitza un assessorament a distància —mitjançant el seu fòrum Tria Via— donant resposta a les consultes dels estudiants de Secundària.

La participació a les activitats d'aquest bloc en general sempre es valora positivament per part dels estudiants assessors.

## **BLOC 6. ACTIVITATS DE DINAMITZACIÓ**

Com ja hem dit, aplicant algunes tècniques de dinamització de grups, es pot facilitar el contacte lúdic entre assessors i assessorats, així com fer conèixer el Programa a altres estudiants. Aquest bloc, a diferència dels altres, es realitza en paral·lel als altres blocs i la seva durada es correspon amb el curs lectiu.

Les activitats lúdiques que entren dins d'aquest bloc es poden classificar de dues maneres diferents:

- Activitats específiques per a cada titulació, vinculades als interessos professionals de cadascun dels grups homogenis. Generalment, aquestes activitats es relacionen amb les sortides professionals de cada titulació.
- Activitats generals per tots els grups de caire més lúdic. Aquestes es dirigeixen a un grup més heterogeni d'estudiants que les anteriors. Durant el curs s'acostumen a fer tres accions generals: festa major, sopar de Nadal i diada de Sant Jordi.

L'activitat organitzada per festa major consisteix en una gran trobada a la plaça Cívica de la UAB, en què els estudiants assessors conviden els seus assessorats a participar de la Festa. Uns dies abans, els assessors queden amb els seus assessorats, els expliquen la



festa i les activitats culturals que hi ha durant el dia. El curs 2006-2007 es van trobar 3.000 estudiants de primer amb el seu assessor.

El sopar de Nadal és una activitat dirigida únicament al conjunt d'assessors. Té com a objectiu fer que s'estableixin vincles entre ells i facilitar que puguin conèixer altres assessors a part dels de la seva titulació. La proposta de fer l'activitat sempre sorgeix dels propis assessors. Durant el sopar es duen a terme diferents activitats que, basant-se en les tècniques de comunicació grupal, potencien i milloren les relacions interpersonals entre els assessors.

L'objectiu de l'activitat de Sant Jordi és donar a conèixer el PAE a estudiants que vulguin ser assessors el curs següent. Durant tot el matí es munta un punt d'activitats a la plaça Cívica de la UAB. Els assessors donen a conèixer el Programa entre tots els estudiants que s'acosten a la paradeta, els proporcionen informació per escrit del PAE i els animen a apuntar-se a fer d'assessors. Els assessors són els encarregats de proposar, organitzar i muntar les activitats. Per tant, es treballa amb anterioritat al desenvolupament de les accions, la capacitat de concretar i organitzar —tant de forma individual com grupal— així com de portar a la pràctica les activitats.

## **BLOC 7. TANCAMENT DEL CURS I AVALUACIÓ**

La tasca de l'estudiant assessor es veu recompensada per cinc crèdits de lliure elecció, de manera que és imprescindible —a més de les autoavaluacions i el seguiment— una darrera fase d'avaluació de la tasca feta pels assessors.



Segons l'AQU al *Marc general per a l'avaluació dels aprenentatges* (2003), l'avaluació esdevé un factor dinamitzador clau per gestionar correctament la quantitat dels aprenentatges tant dels estudiants com de l'activitat docent del professorat. Així doncs, l'avaluació no pot deslligar-se del concepte de qualitat i és imprescindible que l'estudiant hi sigui present.

Per tal d'adaptar-se a l'EEES, la pràctica avaluativa s'ha de considerar com un punt clau dins del procés d'ensenyament-aprenentatge, de manera que es faciliti l'adquisició de coneixements, es valori de forma individualitzada els estudiants i s'aporti informació per a la gestió de la qualitat de la institució, entre altres. Per tant, malgrat que en aquest darrer bloc es desenvolupa la darrera fase d'avaluació dels estudiants assessors, trobem convenient parlar sobre alguns punts del seu procés avaluatiu.

A més de la fase individual d'avaluació, cal tenir en compte que hi ha altres fases avaluatives que s'utilitzen com a guia dins del procés de formació: establir els objectius de l'avaluació, delimitar els seus continguts, assignar les tasques que ha de dur a terme cada estudiant, fixar els criteris de realització de les tasques, explicitar els estàndards o nivells d'assoliment dels aprenentatges, etc.

Tal com hem explicat al primer bloc formatiu, s'acorda amb els estudiants assessors en què consistirà la seva avaluació. Per escrit, reben un seguit de requisits que hauran de complir al llarg del curs. Alguns d'aquests requisits són:

- Complir, com a mínim, el 80% d'assistència a les sessions de seguiment.
- Introduir totes les consultes rebudes (amb una freqüència mínima setmanal) al gestor en línia.
- Entregar un seguit de treballs i, en determinats casos, exposar-los als seus companys.
- Participar en l'organització i el desenvolupament de les activitats.
- Lliurar una memòria final que resumeixi la seva experiència.



A l'hora d'avaluar, l'equip de suport al Programa té en compte les funcions bàsiques de la pràctica avaluativa, que podem dividir en tres tipus:

- La funció diagnòstica és l'encarregada de detectar, *a priori*, els coneixements que tenen dels temes tractats a la trobada. Aquest tipus de funció al PAE s'inicia amb el procés de selecció, però també és present de manera continuada en cada sessió. Durant el seguiment, s'aporta informació en funció de l'aptitud i la preparació dels assessors, cosa que fa possible detectar i cobrir les mancances concretes.
- Quant a la funció formativa, aporta informació relacionada contínuament amb la marxa del procés d'aprenentatge. Per tant, és la funció que permet la retroalimentació en el procés d'aprenentatge i formació dels assessors.
- La sumativa és la perspectiva de l'avaluació més clàssica. La seva expressió en el PAE són les qualificacions dels crèdits de lliure elecció que rep l'estudiant.

D'altra banda, la recollida d'informació al final del procés avaluatiu té diferents conseqüències tant pels estudiants com pels formadors. L'estudiant assessor extreu de la seva avaluació una certificació, però també un *feedback* del seu procés d'aprenentatge gràcies a la reflexió i l'autocrítica realitzades al llarg del procés. Per tant, l'avaluació ens permet buscar fórmules amb què l'estudiant pugui assolir els coneixements suficients per a un òptim desenvolupament de la seva tasca.

## 3.4

### ACTIVITATS DE DIFUSIÓ DEL PROGRAMA

A principis de juny, un cop confirmades les adhesions de les titulacions al Programa per part dels centres, es fa la difusió entre els estudiants: es pengen cartells a cada centre, s'envien correus electrònics al correu institucional i es penja una notícia i un anunci al web.

Cal tenir en compte que, tal com ja hem explicat, durant el curs es realitzen activitats el dia de festa major o la diada de Sant Jordi que ajuden a donar a conèixer i a difondre el Programa entre la comunitat universitària.


D'altra banda, també es realitzen entrevistes a l'equip de suport al PAE —explicant l'experiència— en diversos programes de ràdio i reportatges sobre la tasca de l'assessor en les dues revistes del campus.

La tendència d'aquests darrers anys ha fet que la coneixença del PAE entre els estudiants que han rebut assessorament — i que ara volen ser assessors— i el boca-orella entre els assessors i els seus companys de classe sigui quasi suficient per omplir la majoria dels grups. Així doncs, els esforços de la difusió se centren a fer conèixer el PAE entre els estudiants de primer, elaborant un tríptic amb informació sobre el Programa.

Després de cinc cursos en funcionament, la tendència general és que els assessors amb què comptem ja han estat assessorats, així doncs, saben quin és el funcionament del Programa prèviament i, per tant, es compta amb el valor afegit d'haver viscut l'experiència com a assessorat.


# Què et cal fer si vols ser assessorat

**Si vols arribar a l'èxit, no ho dubtis, consulta al teu Assessor!**



Tens estudis de tercer curs i vols aprofitar al màxim els recursos de l'Assessorament i de la Universitat? Assessorat per ajudar-te amb allò que els professors no t'expliquen.

Assessorat amb els aquells temes de la teua assignatura que et costen més d'entendre. Consulta al teu assessorat tota aquella informació que et calgui.



[<http://laxarxa.uab.es>]

Edifici d'Estudiants  
 Programa d'Assessorament d'Estudiants (PAE)  
 Tel. 93 585 29 43  
[assessorat.estudiants@uab.es](mailto:assessorat.estudiants@uab.es)




# Què fer si vols ser assessor

**Si ets una persona amb iniciativa, amb ganes de compartir la teua experiència a l'Assessorat, no te'n deixis de presentar-te!**

El **Programa d'Assessorament d'Estudiants** són estudiants de tercer curs encarregats d'ajudar als estudiants de 1r a:

- Conèixer millor la Universitat.
- Introduir-los en la vida social universitària.
- Informar-los sobre el funcionament del seu centre.
- Explicar-los el clima d'estudi de les assignatures que estan cursant.



Per estudiar millor es pot consultar per correu amb el teu assessorat.

## Que cal per ser assessor

- Fer feines a un centre on es desenvolupa l'experiència.
- Fer una entrevista amb la Unitat d'Assessorament Psicopedagògic.
- Complir amb els requisits propis que el centre demani, amb el compromís de complir amb la feina amb regularitat.
- Mantenir el contacte amb la feina de suport al PAE al llarg de tot el curs.

[<http://laxarxa.uab.es>]

Edifici d'Estudiants  
 Programa d'Assessorament d'Estudiants (PAE)  
 Tel. 93 585 29 43  
[assessorat.estudiants@uab.es](mailto:assessorat.estudiants@uab.es)



Model de tríptic utilitzat el curs 2005-2006.

## 3.5

### EINES DE SUPORT UTILITZADES

Com hem dit amb anterioritat, quan ens referíem als avantatges i inconvenients de la tutoria entre iguals, i segons l'informe *Topping*<sup>3</sup>, un dels punts febles d'aquest tipus d'assessorament pot ser que l'estudiant tutor proporcioni informació incorrecta als seus assessors. A més del seguiment quinzenal dels assessors per tal d'evitar l'aparició d'informacions errònies, es van crear eines de suport. Aquestes faciliten, entre altres, un control diari de les consultes que reben els estudiants assessors i de com les vehiculen. Altres eines que s'utilitzen són formularis web, gestor de dades dels estudiants assessors, gestor de consultes individualitzat per a cada assessor, documents de treball en línia, fòrums, etc.

Així doncs, cada curs es compta amb un suport web en què s'inclou tota aquella informació que pot ser d'interès per als estudiants assessors, així com la informació referent al seguiment dels assessors. Com ja hem explicat, les eines de suport ens ajuden durant el procés de selecció. Per tal de tenir dia i hora d'entrevista, els assessors han de preinscriure's al PAE mitjançant un formulari web.

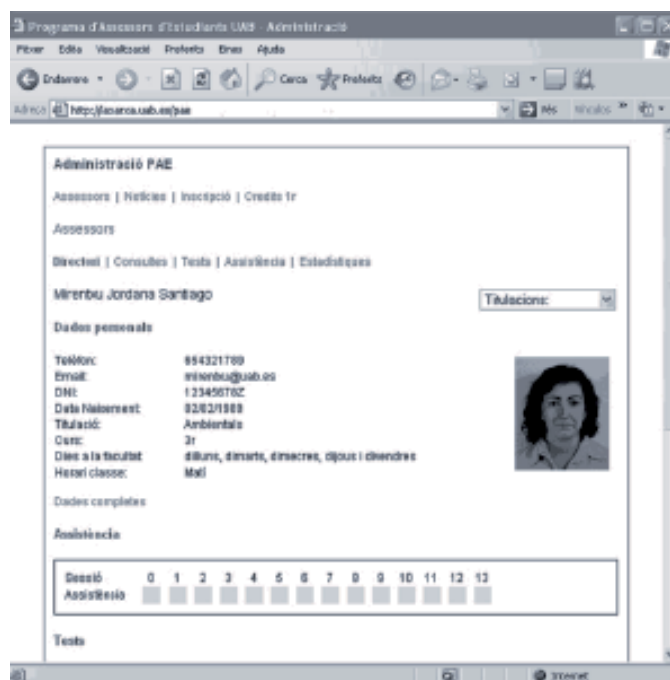
A més, la informació recollida en aquest formulari ens permet dissenyar un esbós d'un perfil de l'aspirant a assessor. Se'ls demana les dades personals i quines motivacions tenen per ser assessors.

Aquesta eina és molt útil perquè facilita la recollida de dades dels aspirants a assessors, així com agilitza la sistematització de les convocatòries a les entrevistes i ens permet fer-ne un registre complet.

El procés de selecció continua, com ja hem explicat a l'apartat 3.1 d'aquest *Reculls*, amb l'entrevista on s'utilitza un altre formulari web que ens permet indagar en el perfil actitudinal i l'experiència del candidat.

La resolució de les entrevistes també és publicada al web. D'aquesta manera es facilita als estudiants aspirants conèixer els resultats i las corresponent devolució.

Des del curs 2005-2006, a més d'aquest suport, s'ha disposat d'un programa de gestió de dades que permet configurar i utilitzar una extensa base de dades que facilita el seguiment tant del grup com de cadascun dels assessors de forma individualitzada.



Un cop seleccionats els estudiants assessors, es disposa també d'un entorn web personalitzat per a cada assessor que els permet introduir, des de casa seva, el nombre de consultes que reben i la resolució i el seguiment que en fan de cadascuna.

Aquest gestor de consultes ha estat especialment utilitzat per a avaluar alguns aspectes com l'assistència a les tutories del PAE per part dels estudiants de primer, el nombre de consultes que rebien els assessors durant la setmana, etc. A més, ens permet fer un

buidatge i una anàlisi de les consultes que han rebut els assessors durant el curs.

D'altra banda, també s'utilitza un fòrum destinat al Programa, que s'estructura en dos apartats:

- Un espai on només poden accedir-hi els assessors, on duen a terme propostes d'activitats i es coordinen per a realitzar-les. Aquest espai permet que els assessors comparteixin experiències i mantinguin el contacte amb tots els altres grups.
- Un apartat obert, anomenat "Ets de 1r i tens dubtes?", en què qualsevol estudiant de primer pot deixar el seu dubte, que és respost en breu pels assessors. Els temes més llegits giren entorn a com contactar amb l'estudiant assessor, canvis de titulació, consells sobre l'oferta de lliure elecció, etc.

## 3.6

### COL·LABORACIÓ A L'ESPAI OSSOS I MOSSOS DE LA XARXA

Un tasca relacionada amb el bloc psicopedagògic que desenvolupen els estudiants assessors és la contribució a la secció Ossos i Mossos, un espai on els estudiants que han cursat una assignatura deixen comentaris i consells per ajudar els nous matriculats a aprovar-la, basant-se en la seva pròpia experiència.

Per aquesta secció del web hi ha un membre de la UAP que actua com a moderador i que supervisa de manera exhaustiva el contingut de cada un dels missatges.

Cada curs, els assessors omplen aquest espai, amb la qual cosa hi ha informació actualitzada, ja que és una eina que en alguns moments, sobretot abans dels períodes d'exàmens, pot ser útil als assessorats.

D'altra banda, amb aquesta eina es proporciona de forma indirecta un servei a tots els estudiants, ja que els assessors s'encarreguen d'omplir o buscar consells per a totes les assignatures, tant si són de primer com si no.



## BIBLIOGRAFIA CITADA

1. Pozar, F.F. *Inventario de hábitos de estudios*. 6a edició. Madrid: TEA. Publicaciones de Psicología Aplicada, 1989.
2. Kuder, F. *Kuder Occupational Interest Survey*. 3a edició. Monterrey: CTB MacMillan/McGraw-Hill, 1991.
3. Topping, K. *Tutoring by peers, family and volunteers*. UNESCO. Ginebra, 2000.

## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- Krueger, R.A. *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide, 1991.
- Linda, G. "Focus groups: A new look at an old friend, *Marketing & Media Decisions*" 17 (10), 96,98. 1982
- Declaració de Praga. *Towards the European Higher Education Area. Declaració conjunta dels ministres responsables d'Educació Superior*. Praga, 19 maig, 2001.



# 4

## CONSULTES D'ESTUDIANTS DE PRIMER

El seguiment continuat de les consultes que es realitza a partir del gestor corresponent ens permet realitzar un seguiment de les consultes que formulen els estudiants de primer al seu assessor. D'altra banda, aquesta informació ens facilita fer millores en la formació, i adequar-la a les consultes que es generen.

A continuació presentem un resum de les consultes efectuades pels estudiants de primer als seus assessors durant el curs 2006-2007. La intenció d'aquest punt és presentar un mosaic de la informació que demanen els estudiants nous i la que els proporcionen els seus assessors. Tal com hem explicat amb anterioritat, per tal de recollir les consultes que reben, els assessors disposen d'un gestor en línia que els facilita aquesta tasca. La majoria dels assessoraments es fan en el tracte personal. Els números que presentarem són relatius i s'han de considerar tenint en compte que hi ha un marge d'error considerable, cosa que fa que el nombre de consultes rebudes sigui més gran que el comptabilitzat al gestor.

### DADES GENERALS

Durant el curs 2006-2007 s'han registrat 7.823 consultes. La distribució per centres ens permet comprovar que se superen les 1.000 a les facultats de Veterinària, Educació, Ciències i Dret. Les dades obtingudes a l'ETSE, la Facultat de Lletres i la Facultat de Psicologia no superen la mitjana.

## Consultes per centre

<b>Centre</b>	<b>núm.</b>	<b>%</b>
Veterinària	1.727	22%
Educació	1.547	20%
Lletres	140	2%
ETSE	96	1%
Ciències	1.789	23%
Psicologia	198	3%
Dret	1.296	17%
Campus Sabadell	403	5%
Econòmiques	627	8%
<b>Total</b>	<b>7.823</b>	

Com ja hem destacat anteriorment, cadascun dels centres no té implantat el Programa en un mateix nombre de titulacions, per tant, és important estudiar la quantitat de consultes segons la titulació. Si prenem com a unitat el grup d'assessors de cada titulació, els que n'han enregistrat més són els de Veterinària amb 1.727, que representa un 22,1% del total. Destaquem també amb prop de 1.000 els grups d'Educació Infantil, Ciències Ambientals i Dret.

## Consultes per Titulacions

<b>Centre</b>	<b>núm.</b>	<b>%</b>
Veterinària	1.727	22,1%
Educació Infantil	1.004	12,8%
Llengües Estrangeres	179	2,3%
Pedagogia	364	4,7%
Filologia Catalana	57	0,7%
Humanitats	83	1,1%
Informàtica ETSE	96	1,2%
Ciències Ambientals	946	12,1%
Biologia	159	2,0%
Biotecnologia	256	3,3%
Física	115	1,5%
Matemàtiques	198	2,5%
Química	115	1,5%
Logopèdia	166	2,1%
Psicologia	32	0,4%

Dret	1.004	12,8%
Relacions Laborals	292	3,7%
Empresarials	345	4,4%
EUIS	58	0,7%
ADE	256	3,3%
Economia	371	4,7%
<b>Total consultes</b>	<b>7.823</b>	

Com que cada titulació tenia un nombre diferent d'assessors, podem també analitzar la mitjana de qüestions resoltes per assessor, que és de 77,5.

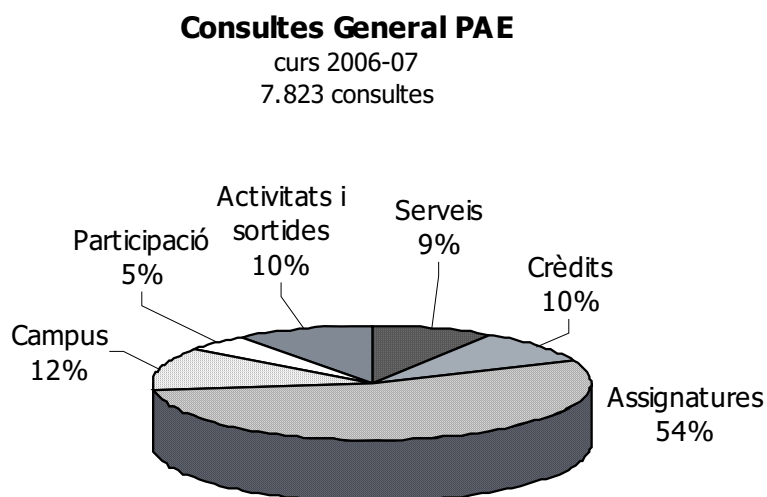
Titulació	núm. consultes	núm. assessors	proporció
Veterinària	1727	12	143,9
Educació Infantil	1004	7	143,4
Llengües Estrangeres	179	3	59,7
Pedagogia	364	8	45,5
Filologia Catalana	57	1	57,0
Humanitats	83	2	41,5
Informàtica ETSE	96	10	9,6
Ciències Ambientals	946	10	94,6
Biologia	159	2	79,5
Biotecnologia	256	4	64,0
Física	115	2	57,5
Matemàtiques	198	1	198,0
Química	115	6	19,2
Logopèdia	166	4	41,5
Psicologia	32	3	10,7
Dret	1004	6	167,3
Relacions Laborals	292	5	58,4
Empresarials	345	3	115,0
EUIS	58	7	8,3
ADE	256	2	128,0
Economia	371	3	123,7
<b>Total consultes</b>	<b>7.823</b>	<b>101</b>	<b>77,5</b>

Destaquen, amb una proporció d'assessoraments per estudiant assessor de més de 120 consultes, les titulacions de Matemàtiques, Veterinària, Educació Infantil, Dret, i ADE. Cal tenir en compte, però, que en el càlcul no s'ha considerat el nombre d'estudiants de primer assessorats, que no són el mateix per cada titulació.

## CONTINGUTS DE LES CONSULTES

Les consultes fetes pels estudiants de primer han estat distribuïdes en 6 categories diferents segons la seva tipologia, les quals són: Serveis, Crèdits, Assignatures, Campus, Participació i Activitats i sortides. Les categories de les consultes, en part, es corresponen amb la informació que es treballa amb els assessors durant les sessions de formació.

Fixant-nos en les 7.823 consultes rebudes durant el curs 2006-2007, comprovem que el major volum d'assessoraments es refereix a la categoria d'Assignatures, amb 4.272, obtenint un 54% del total de les consultes realitzades. Aquesta categoria comprèn dubtes referents a exàmens, apunts, professors, pràctiques, grau de dificultat, Bolonya, crèdits ECTS, dubtes d'estudi, etc. i es correspon a la formació donada en el bloc psicopedagògic i en el dedicat a l'EEES. Com també es reflecteix en l'avaluació que fan del PAE els estudiants de primer, el món acadèmic comprèn les seves principals inquietuds durant els primers mesos d'estada a la universitat.

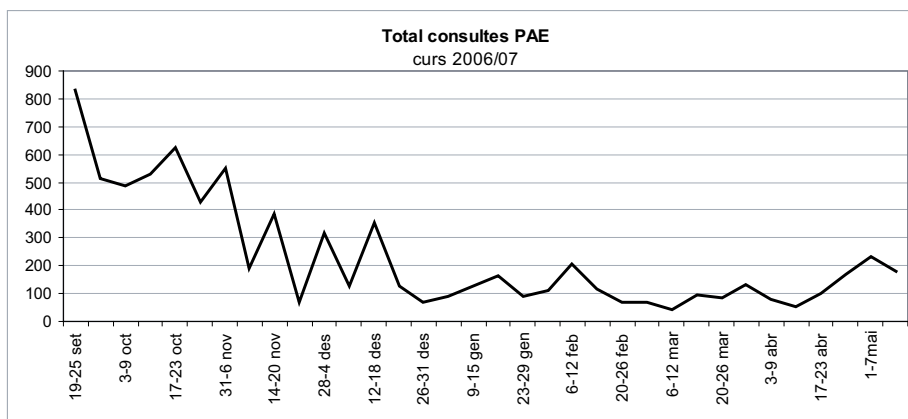


Per contra, la categoria que menys consultes ha rebut és la de Participació, que ha obtingut tan sols un 5% del total de les entrades. Aquest tipus de consultes fan referència a tasques dels delegats, associacions, organització dels estudiants, etc. Enguany, a més, s'han rebut diverses consultes entorn a les eleccions al Claustre, motivades pel la informació enviada

pels assessors als estudiants de primer.

Pel que fa a la resta de categories, aproximadament totes es mantenen al voltant del 10%.

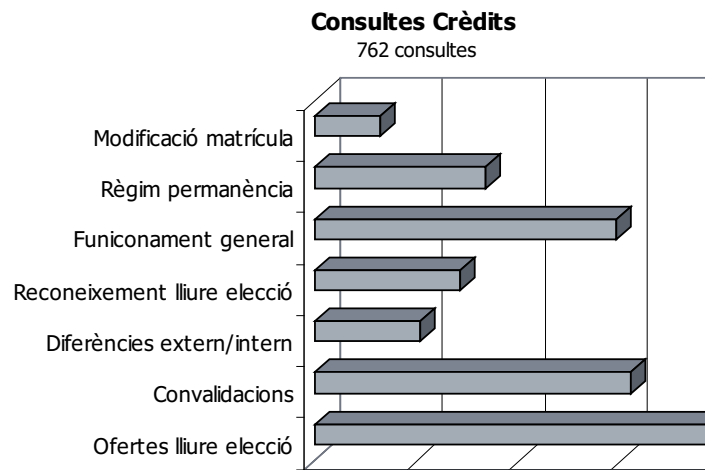
Analitzant la variació del nombre de consultes al llarg de les setmanes —recollida en el gràfic a continuació—, podem comprovar que una gran part de les consultes rebudes es concentra durant el primer semestre, ja que és un període d'adaptació dels estudiants de primer. Cal especificar que aquestes consultes es resolen de forma puntual.



Un cop els estudiants s'han adaptat a la vida universitària, la demanda dels estudiants varia i també la seva relació amb l'estudiant assessor; això fa que les trobades entre assessor i assessorat no tinguin un objectiu tan clar de resoldre dubtes sinó que són trobades personals i converses derivades de la relació de confiança entre els estudiants. Pel fet de no tractar-se de consultes tan puntuals, la possibilitat d'enregistrar-les és més complicada.

### CRÈDITS (762 consultes)

La categoria denominada Crèdits recull el 10% del total de les consultes; hi trobem dubtes sobre el funcionament general dels crèdits, modificacions de matrícula, règim de permanència, així com de les convalidacions, el reconeixement i l'oferta de crèdits de lliure elecció, etc.




El volum més gran de consultes fa referència al funcionament general del sistema de crèdits (19%), a les convalidacions (20%) i, sobretot, a les ofertes de crèdits de lliure elecció (29%).


Els assessors han donat resposta a aquests dubtes mitjançant la seva pròpia experiència com a estudiants a la UAB, però també derivant a la Secretaria de les facultats i/o al coordinador de titulació quan les consultes prenen un caire més específic o tècnic.

De les respostes donades per part dels assessors als seus assessorats quan el dubte era sobre l'oferta i la tria d'assignatures de lliure elecció, comprovem que en la majoria de casos s'ha recomanat utilitzar el directori de crèdits de lliure elecció que hi ha al web de la UAB. Cal notar també que, vista la quantitat de consultes rebudes entorn a la lliure elecció, l'equip de suport va recomanar als assessors enviar als seus assessorats un correu electrònic amb informació específica sobre la qüestió.

Exemples de consultes sobre Crèdits:

 *Una estudiant em va preguntar com es podia modificar la matrícula. La vaig informar que del 24 al 28 d'octubre s'obrien els períodes per la modificació de matrícula a la Secretaria. Qualsevol canvi ocasiona unes despeses burocràtiques d'uns 35 € més o menys, i els diners d'una desmatriculació no es tornen.*

Laura, estudiant assessora de tercer de Mestre LI. Estrangeres.

 *Un grup d'estudiants m'ha preguntat què són els crèdits de lliure elecció i de quant temps disposen per a fer-los.*



*Els he explicat que es poden aconseguir crèdits de diferents maneres, que en el cas de Biologia se n'han de cursar com a mínim 30. Vaig recomanar-los que fessin els crèdits a l'estiu o que cada any agafessin una assignatura de lliure elecció perquè no els quedessin tots per l'últim any.*

Carles, estudiant assessor de quart de Biologia.



*Una estudiant em pregunta si ha de convalidar aquest any un curs de lliure elecció que ha cursar enguany.*

*Li contesto que no cal, que ho pot fer al llarg de la carrera.*

Marc, estudiant assessor de tercer de Veterinària.

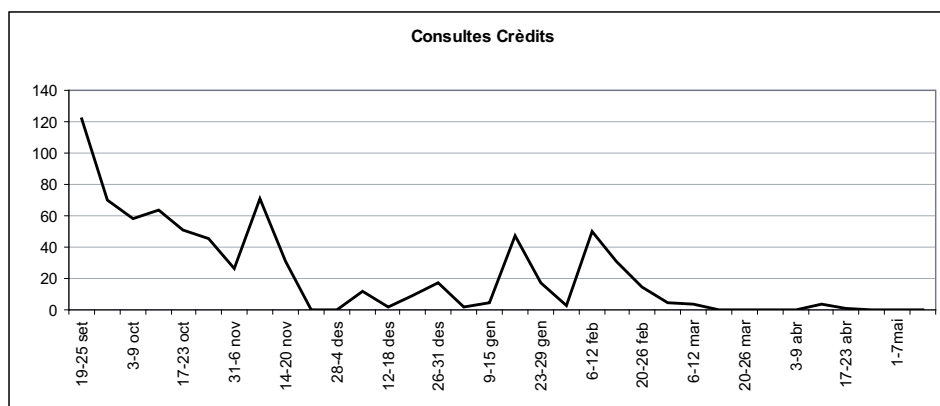


*Un estudiant m'ha preguntat com va això dels crèdits externs i interns, la diferència, com pot aconseguir-los, etc.*

*Li explico tota la informació que jo sé sobre el tema i li recomano que es passi per la Secretaria.*

Jordi, estudiant assessor de quart de Dret.

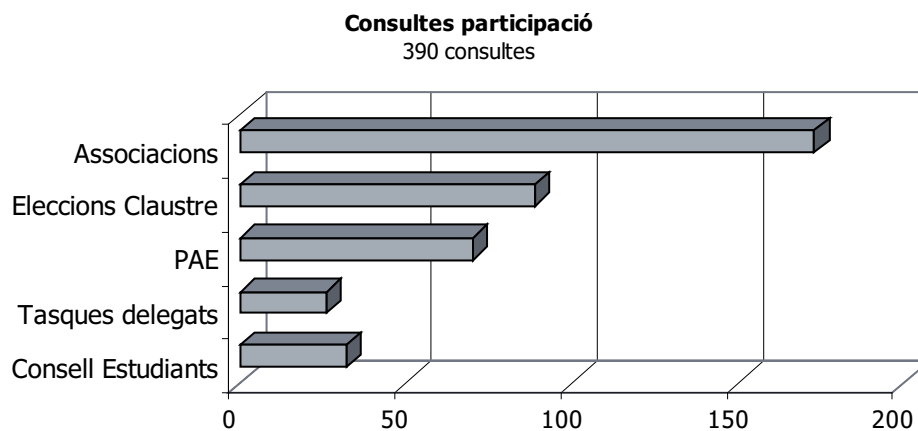
Si mirem l'evolució al llarg de les setmanes, podem observar que hi ha una allau de consultes tot just a l'inici del curs, i que van disminuint a mesura que avança el semestre. És natural que hi hagi aquesta concentració al començament del primer semestre en aquesta categoria, ja que el sistema dels crèdits universitari és completament desconegut per ells.



Les consultes dins d'aquesta categoria experimenten un important augment a principis de novembre coincidint amb el correu electrònic enviat amb informació sobre crèdits de lliure elecció. A mesura que avança el semestre, els dubtes van disminuint considerablement fins a mantenir-se més o menys constants. A finals del mes de gener i mitjan de febrer es torna a produir un augment en les consultes, fet que es pot atribuir a una certa planificació del segon semestre per part dels estudiants de primer.

### PARTICIPACIÓ (390 consultes)

Com ja hem comentat abans, aquesta categoria recull el 5% del total de les consultes referents a les eleccions al Claustre de la UAB, les tasques dels delegats, el Consell d'Estudiants, les diferents associacions i el PAE. Cal aclarir que les recollides en la subcategoria anomenada PAE van dirigides sobretot a la possibilitat de ser assessor en pròxims cursos.



El gran volum de consultes en aquesta categoria ha estat majoritàriament sobre les associacions (44%), el PAE (18%) i les eleccions al Claustre de la UAB (23%).

L'assessorament s'ha fet mitjançant l'experiència de cada assessor, però cal mencionar els documents proporcionats per l'equip de suport al PAE, així com l'enviament especial d'informació fet en motiu de les eleccions al Claustre de la UAB.

Exemples de consultes sobre Participació:



*Un estudiant m'ha preguntat on pot trobar informació sobre els programes electorals dels candidats i qui són aquests.*

*Li he reenviat el mails que he rebut jo sobre aquest tema i li he aconsellat que obri el compte de correu de la universitat perquè tota aquesta informació està arribant allà aquests dies.*

Marcos, estudiant assessor de tercer d'Informàtica de Sistemes.



*Un estudiant em va preguntar què havia de fer per ser assessor d'estudiants el pròxim curs.*

*Li he comentat que seria preferible que ho fes l'últim any de carrera, però que, si volia, podria trobar tota la informació a la pàgina de La Xarxa; li he facilitat l'adreça.*

Susana, estudiant assessora de quart de Filologia Catalana



*Un grup de nois m'ha preguntat si a Dret tenim comissió de festes, i què han de fer en el cas que no n'hi hagi i vulguin participar en la creació d'una comissió.*

*Els he dit que jo no sabia que hi hagués cap comissió de festes a Dret i que en tot cas s'adrecin al local d'estudiants a veure si allí els poden informar.*

Jennifer, estudiant assessora de tercer de Dret.

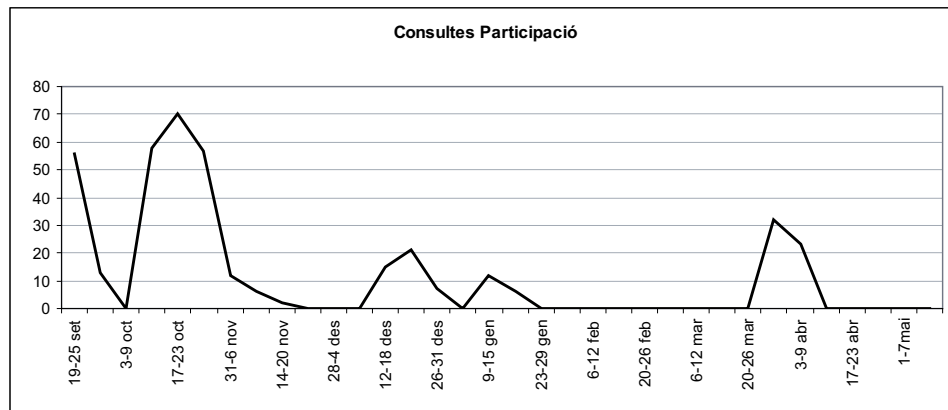


*Un grup d'estudiants m'ha preguntat sobre les tasques que han de fer els representants de cada classe.*

*Vaig explicar-los que els representants de cada classe han de fer una fitxa per assignatura (teoria, pràctiques, examen) i al final de cada semestre, participar en una reunió, exposar els problemes conjunts de la classe en cada una de les assignatures i donar opinions per millorar l'ensenyament d'aquesta.*

Laia, estudiant assessora de tercer de Biologia.

Al llarg de les setmanes el ritme de les consultes dins d'aquesta categoria ha estat molt variable. Si observem la gràfica veiem moments molt diferenciats. En primer lloc, cal destacar el gran nombre de consultes generades durant el mes d'octubre a causa de l'enviament que van realitzar els estudiants assessors en referència a les eleccions.

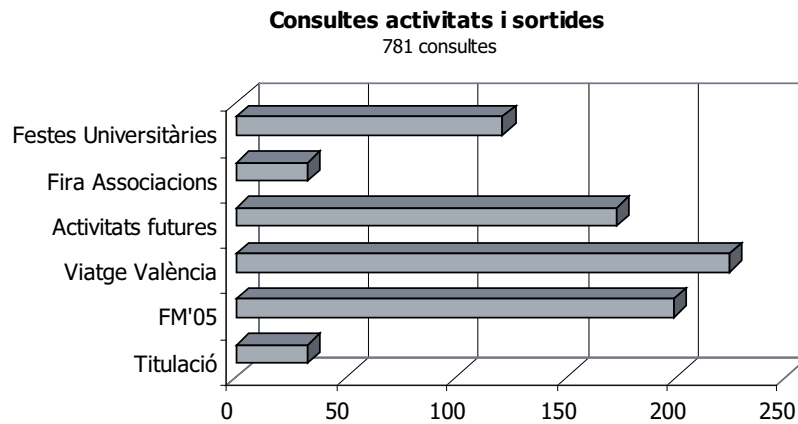


Podem inferir, sobre l'augment de consultes a mitjans de desembre, quan es considera que els estudiants de primer ja estan força més ubicats al campus, que les seves inquietuds han variat un cop han agafat el ritme d'estudi i busquen entre les possibilitats que els ofereix la universitat pel que fa a participació.

Finalment, un altre moment en què s'incrementen les consultes dins d'aquesta categoria és entre finals de març i principis d'abril. Aquest augment es justifica per la sessió de formació sobre l'EEES que es va dur a terme amb els assessors i la corresponent entrega dels documents als estudiants de primer.

#### ACTIVITATS I SORTIDES (781 consultes)

En aquesta categoria trobem un 10% del total de consultes, referents a la festa major —FM—, al viatge a València amb els grups de la facultat de Ciències, al viatge al Senat a Madrid amb els grups de la Facultat de Dret, a festes universitàries, als esmorzars de germanor, a activitats futures, etc.



Un nombre important de consultes se centra en la festa major de la UAB (25%), motivades en part per la difusió feta des dels assessors, que van fer promoció de l'activitat programada, entre assessors i assessorats. També s'han rebut moltes consultes sobre el viatge a València de la facultat de Ciències (29%) i la sortida Madrid amb estudiants de Dret (20%). La raó d'aquest elevat nombre és l'atractiu de les activitats i el fet que els assessors van passar per les classes per fer-ne difusió.

D'altra banda, un cop a l'any, a la UAB es fa una fira d'associacions d'estudiants on aquestes es donen a conèixer entre la comunitat universitària. Es va informar de l'activitat als assessors durant les sessions de formació i també a través del correu electrònic; les consultes enregistrades en aquesta subcategoria són fruit d'aquesta difusió entre els de primer.

Exemples de consultes sobre Activitats i sortides:



*Un grup d'estudiants em van preguntar per la festa major de la UAB, en concret, per la possibilitat de posar una paradeta.*

*Els vaig explicar una mica en què consisteix la festa. També els vaig dir que a la paradeta d'assessors hi tindrien una beguda gratuïta. A la vegada, els vaig enviar un mail amb la informació que m'havia arribat al correu institucional respecte a les paradetes.*

Maria, estudiant assessora de tercer de Matemàtiques.



*Un estudiant em pregunta sobre la Fira d'Associacions.*

*Li vaig explicar que es reuneixen totes les associacions, per desconegudes que semblin, per exposar la seva filosofia, ja sigui en defensa, en contra o donant suport a qualsevol activitat.*

Laura, estudiant assessora de tercer de Mestre Ll. Estrangeres.

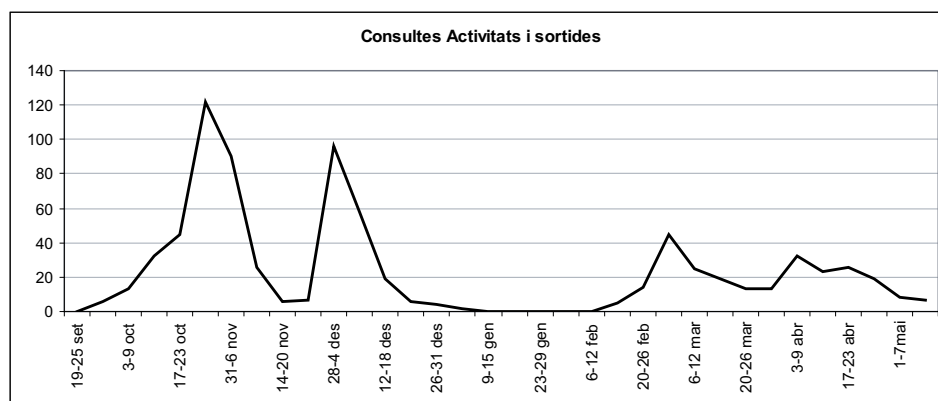


*Un estudiant em pregunta sobre l'organització de les festes universitàries.*

*Li comento que aquestes les preparen normalment les classes que estan recollint diners per anar de viatge de final de carrera, i es tracta de posar-se en contacte amb discoteques que ofereixin aquest servei.*

Cristina, estudiant assessora de tercer de Pedagogia.

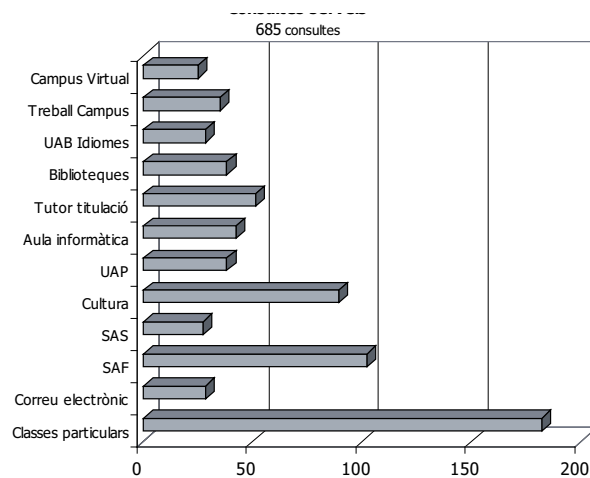
Si ens fixem en la distribució de les consultes al llarg del curs, podem comprovar que en moments puntuals es generen diversos pics. El primer coincideix amb un augment de les consultes per l'activitat de benvinguda organitzada per la festa major. El segon es correspon amb l'augment més significatiu i se situa entre mitjans de novembre i principis de desembre, es tracta de la sortida a València organitzada pels estudiants de la facultat de Ciències. Cal dir que durant el període d'exàmens, les consultes referents a Activitats i sortides disminueixen dràsticament; aquest resultat és totalment normal ja que assessors i estudiants de primer se centren en els exàmens.



Un tercer moment on les consultes van augmentar de forma notable és a l'inici del segon semestre, període en què els estudiants assessors de la llicenciatura de Dret van proposar fer una sortida a Madrid per visitar la Cambra del Senat. La proposta no només va interessar als estudiants de Dret, sinó també als de Relacions Laborals. Per acabar, un altre punt a destacar és l'augment de les consultes durant el mes d'abril. Com que els de primer van preguntar sobre possibles activitats i en van proposar de noves, hi va haver un creixement en aquesta tipologia de consultes.

## SERVEIS (685 consultes)

Les consultes sobre Serveis comprenen el 9% del total de les consultes. En aquesta categoria s'hi inclouen totes les referents als serveis de la UAB i específiques de cada centre que s'ofereixen als estudiants, com per exemple el campus virtual, Treball Campus, UAB Idiomes, UAP, Servei Assistencial de la Salut (SAS), Servei d'Activitat Física (SAF), biblioteques, aules d'informàtica, etc.



Una bona part de demandes van dirigides a la cerca de classes particulars sobre alguna matèria en concret (25%). Com que no existeix cap tipus de servei a la UAB que doni sortida a aquests dubtes, els assessors han resolt les consultes de dues maneres: contactant amb altres assessors que els podia interessar la demanda o bé aconsellant empreses privades.

També hi ha hagut un nombre considerable de consultes referents a les activitats promogudes per Cultura en Viu (13%) i el SAF (15%). En aquest aspecte cal remarcar que en diferents moments clau del curs s'han enviat correus electrònics informatius, acció que ha fet que es generessin més consultes en aquests àmbits.

La majoria de dubtes s'han resolt a partir de l'experiència dels assessors i amb l'ajuda dels documents base de les sessions de formació del PAE corresponents al primer bloc. També cal destacar que un 9% de les consultes fan referència a la utilització del correu electrònic institucional. Una gran part d'aquestes han estat derivades als serveis d'informàtica o a la Secretaria del centre perquè es referien a problemes tècnics.

Exemples de consultes sobre Serveis:



*Un estudiant em pregunta si hi ha algun lloc perquè alguna persona li doni classes de les assignatures de primer.*

*Li vaig agafar el mail, i a part li vaig comentar que hi havia una aula a la Vila on, a vegades, hi ha gent que fa classes de primer. A més a més, ho he dit a l'AEF per si hi ha algun físic d'últim any que vulgui fer-li classes. Igualment, li vaig dir que si tenia algun problema concret ho comentés al professor o a mi, per intentar ajudar-lo a estudiar.*

Eduard, estudiant assessor de tercer de Física.



*Un grup d'estudiants m'ha preguntat pel canvi del sistema de pagament del SAF i les activitats que es fan.*

*Els he adreçat a la pàgina web del SAF i els he explicat com arribar-hi per informar-se en persona.*

Lorena, estudiant assessora de tercer de Relacions Laborals.



*Un noi m'ha demanat si podia ajudar-lo amb tècniques d'aprenentatge, ja que li costa estudiar.*

*L'he adreçat a la Unitat d'Assessorament Psicopedagògic, i l'hi he comunicat que més endavant li passaria informació sobre aquest tema (blocs del PAE). També li he dit que existeix un curs de crèdits de lliure elecció on s'ensenyen aquestes tècniques.*

Mireia, estudiant assessora de tercer de Dret.

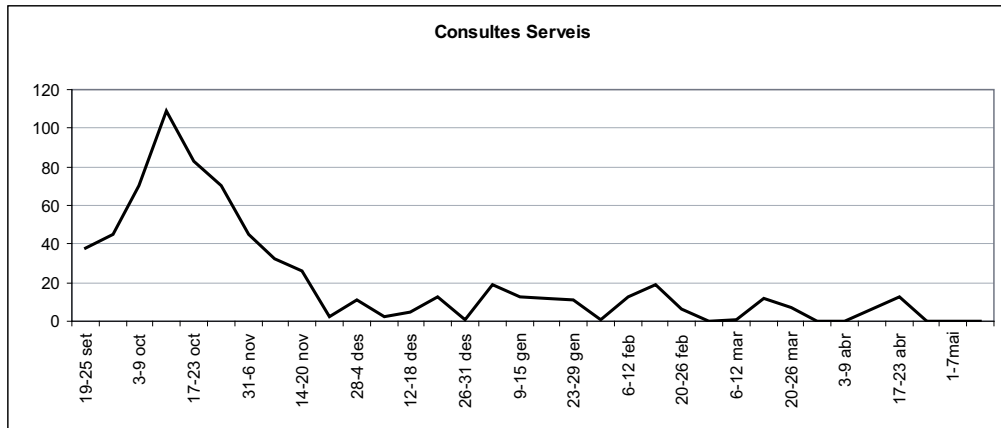


*Un grup d'estudiants m'ha preguntat com s'activa el servei de correu electrònic del campus. Els he dit que si ja saben el número d'estudiant s'acostessin a l'aula d'informàtica i allí els donaran un número d'usuari, una constrasenya i els activaran el correu personal.*

Ferran, estudiant assessor de tercer de Biologia.

Quant a la distribució temporal de les consultes sobre Serveis a la gràfica, s'observa que la majoria d'aquestes es realitzen a principi de curs. El 80% de les preguntes d'aquesta categoria coincideixen amb l'arribada dels nous estudiants.





S'ha de tenir en compte que durant aquest període es duu a terme el bloc de formació sobre serveis. El màxim que es dona a mitjan octubre coincideix amb el lliurament als assessors dels documents referents a serveis i al lliurament als seus assessorats.

Durant la resta de l'any, l'oscil·lació de consultes es manté constant. Aquest resultat és conseqüent amb el fet que els estudiants de primer ja coneixen els serveis que ofereix el campus i només tenen alguns dubtes puntuals.

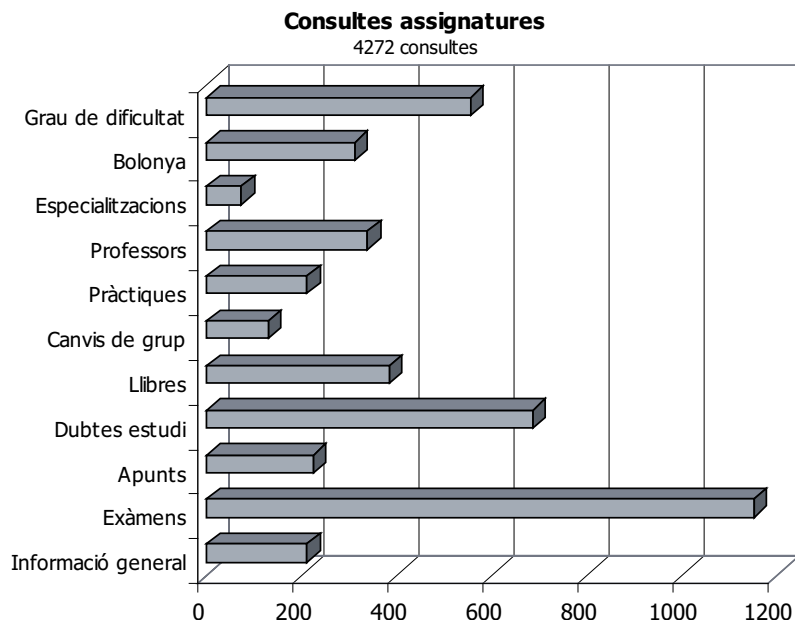
#### ASSIGNATURES (4.272 consultes)

Com ja hem comentat, aquest grup de consultes conforma el 54% del total comptabilitzat. Aquesta categoria comprèn aspectes com: grau de dificultat de la titulació, demanda d'exàmens, apunts, llibres, estil dels professors, Bolonya, crèdits ECTS, dubtes d'estudi, etc. La formació dels assessors corresponent a aquesta tipologia de consultes s'imparteix dins del bloc psicopedagògic del PAE durant els mesos de novembre, desembre i gener, i dins de bloc referent a l'EEES impartit cap al mes d'abril.

La màxima preocupació dels estudiants de primer ha estat pels exàmens (27%): la seva tipologia, on aconseguir-ne models, el grau de dificultat, la seva avaluació, etc. D'altra banda, també s'han fet un gran nombre de consultes referents a diversos dubtes d'estudi (16%) i al grau de dificultat de la carrera en general (13%).

La majoria de consultes rebudes durant el primer semestre són dubtes que posen de manifest la inseguretats dels estudiants de primer curs. Els assessors han donat resposta a aquests dubtes a partir dels documents de treball realitzats per la UAP i la seva pròpia experiència; en la majoria dels casos la funció principal de l'assessor ha estat tranquil·litzar els estudiants nous.

D'aquesta manera podem afirmar que el grup és un tot, un conjunt, un contenidor, i també un concepte. És un concepte com a representació i d'aquesta manera actua com a contenidor davant de les inseguretats dels estudiants nous, per una altra banda, també és un fenomen, un fet objecte d'experiència.



S'esperava que les consultes referents a qüestions psicopedagògiques disminuïssin durant el segon semestre, ja que durant el primer la quantitat de qüestions d'aquesta categoria era inversament proporcional al grau de confiança dels estudiants assessorats; aquest grau de confiança ha augmentat i les preguntes han tendit a dubtes sobre la orientació del proper curs.

Cal dir que dins d'aquest bloc també hi ha hagut dubtes pel que fa al funcionament general, com ara, canvis de grup (3%), pràctiques (5%), recomanació de llibres (9%), etc. I, a més, sobre les possibles especialitzacions de la titulació (4%) i alguns professors (5%). En les sessions de formació s'havia acordat que en cas de rebre alguna consulta sobre aquests temes, els assessors no havien de transmetre els possibles prejudicis que tinguessin vers un determinat professor i/o especialització. Vistes les respostes que els assessors han donat, es pot comprovar que en tot cas s'han evitat percepcions prejudicials. Els assessors han transmès consells per aprovar i portar al dia les assignatures i en alguns casos han remès els assessorats a l'apartat "Ossos i Mossos" del web.

Exemples de consultes sobre Assignatures:



*Un estudiant em demana per exàmens dels darrers anys.  
Li explico que els pot demanar a la biblioteca.*

Lorena, estudiant assessora de tercer de Relacions Laborals.



*Un grup d'estudiants em pregunta per llibres útils i que vagin bé per estudiar.  
Els envio una llista amb llibres que a mi em van anar bé i les seves característiques.*

Marc, estudiant assessor de tercer de Veterinària.



*Com que s'acosta el parcial de Matemàtiques, m'han demanat apunts per poder-se'l preparar millor.  
Els he enviat uns apunts que estan molt bé, que l'any passat la mateixa professora de Matemàtiques va penjar al web.*

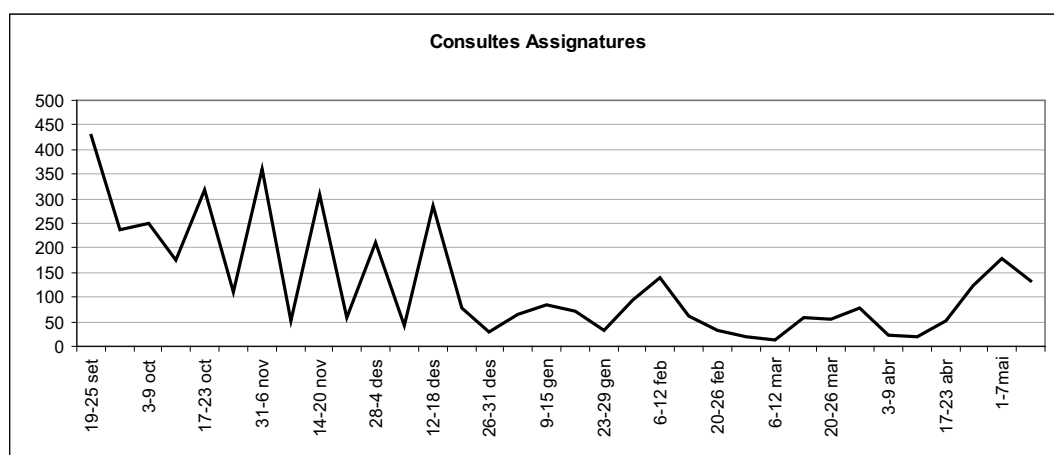
Estel, estudiant assessora de quart de Ciències Ambientals.



*Un estudiant em va preguntar si existia alguna manera de saber si un professor no vindria a classe amb anterioritat.  
La meva reposta va ser que l'únic que podia fer era trucar abans de venir a la facultat a Consergeria, ja que ells tenen un avís previ si el professor no ve.*

Abel, estudiant assessor de tercer d'Empresarials.

Les consultes referents a aquesta categoria varien de forma molt significativa durant el curs. Des de l'inici i fins a mitjan octubre n'hi ha un gran volum que poden atribuir-se a les inquietuds inicials dels estudiants de primer.

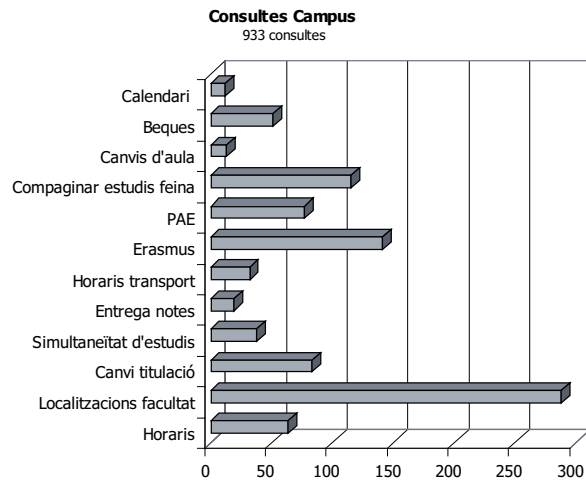


A continuació, s'observen quatre màxims relatius a un període d'aparició de quinze dies. Aquesta oscil·lació coincideix amb les quatre sessions de formació del bloc psicopedagògic, cosa que posa de manifest que en determinats temes el document actua com a detonant per a generar un ventall més ampli de dubtes.

Les inquietuds corresponents a aquesta categoria no disminueixen durant els exàmens. Després d'aquest període, coincidint amb l'inici del segon semestre, hi ha un petit augment de les consultes que es correspon a dubtes sobre la planificació del semestre. Quan observem la gràfica referent a la categoria Assignatures podem comprovar clarament que donant la informació sobre un tema determinat, d'interès pels estudiants de primer, fem augmentar de forma molt significativa les consultes.

#### CAMPUS (933 consultes)

Entenem dins d'aquesta categoria totes les referents a informació que s'adquireix a partir de l'experiència de la vida als campus de la UAB, en concret, fan referència a calendari, beques, compaginar feina i estudis, Erasmus, localitzacions de facultats, horaris, transport, canvis de titulació, etc.



La majoria de consultes (31%), sobretot a l'inici, anaven dirigides a aspectes referents a la localització de facultats, aularis, laboratoris, seminaris, aules d'informàtica, etc. En algunes titulacions, els assessors van participar en les sessions d'acollida de les facultats: això va fer que les consultes en aquest sentit s'incrementessin.

Tot i que són dubtes que l'assessor pot respondre mitjançant l'experiència, els aspectes més tècnics, com per exemple els programes Erasmus (15%), són derivats a la Secretaria de la facultat.

Exemples de consultes sobre campus:



*Un estudiant em va preguntar on era l'aula d'informàtica i la sala d'estudiants. Li vaig indicar on eren totes dues i li vaig comentar un consell per la utilització de la sala d'estudiants.*

Rosa, estudiant assessora de tercer de Logopèdia.



*Un grup d'estudiants m'expliquen que no entenen com es distribueixen les aules i com funciona la nomenclatura de la facultat.*

Ferran, estudiant assessor de tercer de Biologia.



*Una noia em pregunta pels programes Erasmus i Sèneca perquè té interès a demanar-los.*

*Li explico en què consisteixen, quan ha de demanar-ho i li aconsello que, si pot, hi vagi perquè és una experiència inoblidable.*

Adriana, estudiant assessora de tercer d'Educació infantil.

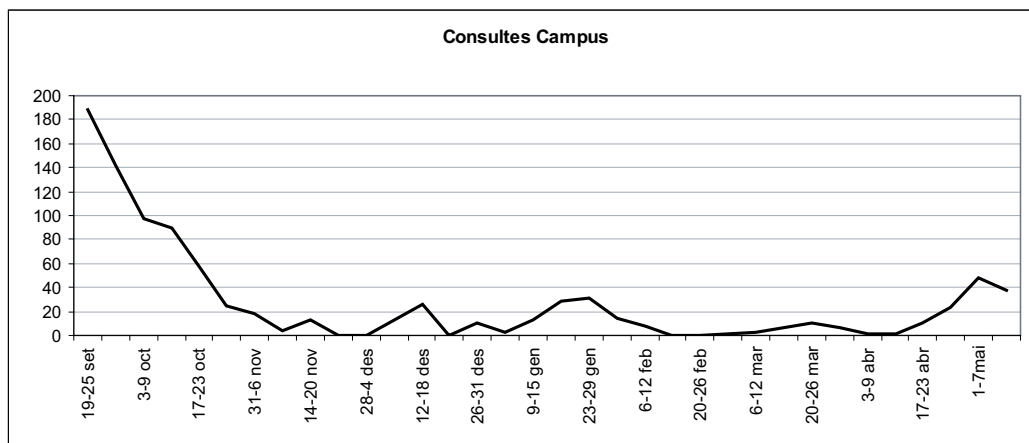


*Un estudiant em va preguntar on era la biblioteca, així com també em va preguntar com funcionava.*

*Vaig explicar-li on és la biblioteca i el seu funcionament. Li vaig dir que hi ha unes visites a la biblioteca on t'ho expliquen tot; molts estudiants van dir que ja havien fet aquesta visita. A la vegada, vaig enviar un mail a tots els assessorats amb el web de la biblioteca i explicant com fer renovacions via Internet.*

Maria, estudiant assessora de tercer de Matemàtiques.

Si analitzem la distribució temporal dins de la categoria Campus podem comprovar que aquest tipus de consultes es generen bàsicament a l'inici de curs. A la gràfica podem observar la davallada de consultes a mesura que avança el primer semestre del curs.



S'entén aquesta evolució quan pensem en la temàtica d'aquesta categoria, que reflecteix la necessitat dels nous estudiants d'ubicar-se dins dels centres i dels campus. Per tant, és d'esperar que passades unes setmanes els dubtes disminueixin pel major coneixement de la universitat. Hi ha un lleuger creixement d'aquest tipus de consultes en les setmanes

prèvies als dos períodes d'exàmens, que podem explicar pel fet que els estudiants de primer consulten com fer ús de les aules d'estudi, horaris de les biblioteques, etc.

## RESUM

El PAE s'emmarca en el procés d'adaptació a l'Espai Europeu d'Educació Superior en el qual hi ha immerses les universitats europees actualment. En aquest context, la tutoria entre iguals es concep com un tipus d'orientació acadèmica que permet diferents avantatges, com ara el rol actiu de l'estudiant, el desenvolupament de competències i l'establiment de relacions horitzontals. Això permet adquirir competències fora dels continguts i entorns pròpiament acadèmics, optimitzant la qualitat en el procés d'ensenyament-aprenentatge.

La formació dels estudiants assessors permet que desenvolupin les competències que l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (l'AQU) ha qualificat com a genèriques: competències instrumentals, sistèmiques i interpersonals.

El PAE funciona a partir del treball en grup amb els estudiants assessors, i alhora, la relació entre els assessors i els estudiants de primer. És per aquest motiu que es tenen en compte el tipus de tasques, els rols dels estudiants i la dinàmica dels grups en les diferents sessions de seguiment i formació.

Les experiències d'universitats de l'Estat espanyol, i les tradicions francesa, portuguesa i anglosaxona ens permeten apreciar la riquesa i diversitat de formes d'implementació que pot prendre el concepte de tutories entre iguals en l'àmbit universitari.







# **SEGONA PART**

Cinc anys del PAE: avaluació

**RECALLS**



# 5

## AVALUACIÓ DEL PROGRAMA D'ASSESSORS D'ESTUDIANTS

### 5.1

#### VALORACIÓ DE L'EQUIP DE SUPORT AL PAE

El Programa d'Assessors d'Estudiants neix a la UAB l'abril de 2002 fruit d'una aposta del Vicerectorat de Campus i d'Estudiants, com a projecte polític de la Dra. Mavi Dolz, en aquells moments delegada del rector per a Estudiants. Durant els cinc cursos de funcionament del PAE, el Dr. Joan Carbonell, vicerector d'Estudiants i de Cultura, ha recolzat totalment el projecte. Aquest partia de la idea del treball cooperatiu del Vicerectorat amb els centres on es volia implantar.

La creació del Programa d'Assessors dins de la UAP es basava en la necessitat d'assessorar els estudiants no només sobre tot allò que comprenia el seu procés d'ensenyament-aprenentatge (que ja es feia a la tutoria acadèmica), sinó en aquells altres aspectes que ajudaven a la seva formació integral. Amb el PAE es volia crear un grup d'estudiants que ajudessin als nousvinguts a fomentar la reflexió, la crítica i les noves propostes de futur impulsades pels mateixos estudiants que hi participessin.

Amb aquesta voluntat i filosofia bàsica, fins al setembre de 2002, hi va haver trobades amb una part de la comunitat universitària (professors, PAS i estudiants) per tal de recollir les seves aportacions al projecte, difondre i donar a conèixer els objectius del Programa. Es tractava d'assentar les bases per a un projecte que creixeria amb el temps i que es consolidaria gràcies a l'avaluació i la revisió continuada del procés. D'altra banda, per la novetat de la figura, es va haver de treballar amb diferents grups per definir el seu àmbit d'acció i evitar prejudicis vers la tasca que desenvoluparien aquests.

Finalment, es va elaborar un document marc que recollia un consens de les voluntats de tots els agents implicats (centres, Vicerectorat i estudiants) tot treballant un dels objectius principals del Programa: generar sinèrgies i explorar nous àmbits de relació. Treballant en el document es van anar perfilant les tasques que s'hi derivaven: coordinació quant a la selecció, la formació, el seguiment i l'avaluació del procés.

Els centres van designar una persona de referència que participés en el seguiment que faria el Vicerectorat amb els assessors del seu centre i també amb els assessorats. Generalment aquestes funcions les van assumir els coordinadors de titulació o vicedegans d'estudiants.

El curs 2005-2006 hi va haver eleccions a l'equip de govern de la UAB. El Dr. Joan Carbonell va renovar el seu càrrec i es va iniciar un procés de canvi en l'estructura organitzativa, dins de la qual s'hi trobava el Programa d'Assessors d'Estudiants. L'aposta política va ser continuista i es van potenciar tots aquells projectes engegats per l'equip de la UAP encarregat, entre altres coses, del PAE.

El recolzament dels coordinadors de titulació o vicedegans d'estudiants com a responsables del Programa als centres va ser en tot moment altament positiu. El contacte amb l'equip de suport, les propostes d'implementació, funcionament i seguiment del Programa per part dels implicats als centres va ser essencial pel bon funcionament del PAE. Cada centre va plantejar estratègies en funció de les necessitats particulars i dins del marc de treball establert per l'equip de suport. Això ha permès la consolidació del Programa en els centres i una ampliació de les tasques que desenvolupen els assessors.

L'extensió del Programa a més titulacions ha implicat un creixement en l'equip de suport. Al llarg dels cinc anys de funcionament del PAE, l'estructura i condicions s'han anat modificant, amb la creació d'una plaça tècnica i dotant de dues noves beques a la UAP, que han complementat la beca i el contracte laboral que ja hi havia. Així doncs l'equip de suport actualment està format per: la coordinació de la UAP, un tècnic a temps parcial, un becari i un contracte de pràctiques.

El Programa va iniciar-se de manera pilot en 8 titulacions, en concret, als estudis de Biologia, Física, Humanitats, Dret, Relacions Laborals, Veterinària, Empresarials i Enginyeria Informàtica; el segon curs de funcionament va ampliar-se a les titulacions d'Informàtica de Sistemes, Informàtica de Gestió, Psicologia, Pedagogia, Economia i Administració i Direcció d'Empreses fins assolir les 14 titulacions; el tercer curs es va ampliar a les titulacions de Logopèdia, Educació Infantil, Filologia Catalana i Química, finalment el quart curs es va ampliar fins a 25 titulacions quan es va incorporar els grups de Matemàtiques, Geologia, Biotecnologia, Ciències Ambientals, Filologia Clàssica, Estadística, Mestre especialitzat en Llengües Estrangeres i Enginyeria Química. El curs 2007-2008 s'implantarà a les titulacions de: Traducció i Interpretació, Periodisme, Comunicació Audiovisual, Publicitat i Relacions Públiques.

El PAE és un Programa clau dins de les tasques preventives de la UAP. Els assessors, un cop rebuda la seva formació, donen la informació i els suggeriments necessaris als

estudiants nouvinguts sobre assessorament psicopedagògic. Així doncs, els estudiants de primer disposen de diferents eines bàsiques per encarar els canvis que comporta l'accés a la universitat que, gràcies a l'experiència conjunta amb l'assessor, s'aconsegueix una inserció més adequada.

Es procura així prevenir, en un nivell elemental, les possibles dificultats a l'hora d'organitzar-se el temps, de ser els agents d'una avaluació continuada, de tenir els hàbits d'estudi adients, d'elaborar i tractar la informació que reben, entre altres. Amb tot, un dels objectius perseguits durant aquests anys ha estat pal·liar la sensació de fracàs que poden tenir els estudiants de primer i, en conseqüència, l'abandonament dels estudis universitaris.

Un altre nivell d'intervenció és el que fan els assessors quan reben consultes, dubtes o bé dificultats de caire psicopedagògic dels estudiants de primer i que requereixen un seguiment individual. En aquest cas, es detecten a temps diversos problemes i els especialistes de la UAP poden iniciar un seguiment i ajudar a solucionar-lo. La incidència del PAE a l'assessorament individual ha crescut any rere any. Al curs 2002-2003 el 12% de seguiments individualitzats van ser estudiants de primer derivats pels assessors, la xifra ha anat augmentant fins al 32% el curs lectiu 2006-2007.

D'aquesta manera podem detectar a temps i trobar la solució a les dificultats que incideixen en l'aprenentatge de l'estudiant nouvingut i així poder fer que aquest esdevingui més enriquidor tant personalment com acadèmica.

Per altra banda, el Programa incideix en els cursos grupals de caire preventiu que ofereix la UAP. Al Curs d'estratègies d'aprenentatge per a universitaris, hi participen estudiants de primer a proposta del seu assessor. La proposta o el suggeriment és possible ja que, a les sessions de formació, es treballen les eines bàsiques que permeten que l'assessor pugui detectar, de manera elemental, la necessitat d'un treball individual o bé grupal per pal·liar les dificultats que comenten els estudiants assessorats.

Dins de les necessitats vinculades al procés d'ensenyament-aprenentatge hi trobem els canvis que comporta per un estudiant de primer el lliurament de treballs, la presencialitat de les classes, els terminis i els exàmens finals, entre altres. Aquestes novetats els comporten un canvi d'horaris, una gestió diferent del temps personal, etc. Molts d'ells viuen aquests canvis amb angoixa o estrès, cosa que els pot dur a la percepció que es van equivocar en l'elecció dels estudis o bé a la necessitat d'abandonament per acabar amb la sensació de pressió.

En aquest punt, els estudiants assessors propicien la detecció a temps d'aquests conflictes i donen l'opció que els estudiants de primer participin del Curs d'afrontament de

l'estrès, coordinat per la UAP. Durant el primer any que es va oferir el curs (2004-2005), la participació per part d'estudiants de primer va ser del 9%. La xifra va anar pujant de manera significativa fins arribar al 29% al curs lectiu 2006-2007.

A més dels cursos abans esmentats, cal remarcar que als grups de treball organitzats per la UAP, com és el cas del grup d'estudi sobre l'EEES, la incidència del Programa d'Assessors és directa, ja sigui per la difusió o bé per l'interès a participar en l'experiència.

La creació del Programa, amb els seus objectius i identitat, sempre es va pensar com a part de l'assessorament psicopedagògic. És per aquest motiu que es va potenciar el mòdul de formació psicopedagògic i els aspectes socials transversals a tota la formació, necessàriament lligats si concebem la universitat com un tot en el procés de formació integral dels estudiants.

Podem afirmar que durant aquests cinc anys de funcionament del PAE, la participació, la implicació, la capacitat crítica i la reflexió en els moments de formació dels assessors han permès assolir els objectius, no només del Programa, sinó també els plantejats per la UAP per a aquesta activitat, tant en l'àmbit general com en l'específic.

Des dels inicis del PAE, els objectius abans esmentats tenen una part transversal latent que fa referència a tres conceptes bàsics: compromís, implicació i col·laboració amb els altres. Podem afirmar que durant aquests cinc anys hem arribat a estudiants que han entès la concepció essencial del Programa. Conseqüentment es va crear la xarxa necessària pel funcionament i creixement del PAE gràcies a la implicació i compromís de tots els agents. D'altra banda, es va consolidar la tasca dels assessors i es va difondre l'experiència com a pionera en l'àmbit de l'Estat espanyol en la modalitat de les tutories entre iguals a la universitat.

## **EL PAE I LES COMPETÈNCIES GENÈRIQUES DINS DEL MARC DE L'EEES**

En tot moment es va plantejar que l'activitat hauria de col·laborar a la formació dels estudiants assessors en l'àmbit de les competències generals a escala personal com són **la responsabilitat i els valors ètics**. Es van dur a terme accions que, en el camí per assolir els objectius, van permetre el desenvolupament d'aquest tipus de competències, amb totes les limitacions que implica una activitat transversal dins de la formació estrictament acadèmica.



Durant l'any lectiu, els assessors han de prendre decisions i donar possibles vies de solució a problemes que plantegen els estudiants de primer. La tasca implica una responsabilitat que es treballa amb cada grup amb la finalitat de clarificar els problemes, analitzar les possibles causes i generar alternatives de respostes valorant els avantatges i els inconvenients. A les sessions de formació es treballa l'autonomia dels assessors, la flexibilitat i l'actitud oberta a noves propostes i idees.

A les competències personals abans esmentades, s'hi van afegir les interpersonals com a característiques bàsiques per aquest tipus d'activitat grupal. **La comunicació, el treball en equip i el lideratge** van ésser elements clau per a l'avaluació que fa l'equip de suport. El treball en projectes de grup, negociar i arribar a acords amb altres persones i demostrar la capacitat per planificar, compartir expectatives a assolir i treballar com a membre d'un equip amb capacitat crítica i autocrítica, són alguns dels exemples que es treballen durant tot el curs lectiu per desenvolupar aquestes competències.



són:

Algunes de les habilitats que es van potenciar en les sessions de formació

- Identificar els objectius del grup de treball i orientar l'actuació per aconseguir-los.
- Prioritzar els interessos col·lectius per sobre dels personals.
- Avaluar el grup de treball i fer una crítica constructiva.
- Animar i motivar els altres amb empatia i, si cal, apropar situacions divergents.
- Saber treballar en xarxa: compartir i articular tasques entre els diferents agents que formen part del PAE.

Així, doncs, les presentacions als centres, les trobades amb els estudiants de primer, les activitats socials, l'actitud proactiva a les sessions de formació, el contacte amb els vicedegans, coordinadors i tutors professors, etc. van tenir un seguiment exhaustiu i es van avaluar amb els criteris més estrictes.

Al moment de les entrevistes de selecció dels assessors es van anar incorporant criteris en funció de les competències afegides que es volien desenvolupar amb l'objectiu d'arribar a una major qualitat de l'activitat. L'avaluació diagnòstica realitzada amb el grup ens va donar els elements necessaris i el punt de partida per treballar les competències personals i interpersonals en les sessions de formació.

De la mateixa manera que en les competències abans esmentades, es treballa la **gestió de la informació** com un dels elements clau del Programa. L'avaluació realitzada pels estudiants de primer en el grup d'avaluació del PAE ens permet conèixer com i de quina forma assimilen la informació donada pels assessors.

Així doncs, durant la formació dels assessors, es donen les eines perquè aquests gestionin la documentació rebuda per part dels especialistes. De fet, es treballa en la selecció, síntesi, incorporació i elaboració (resums, quadres, mapes conceptuals, etc.) del material del bloc corresponent. L'objectiu d'un aprenentatge significatiu pels assessors ens garanteix la transmissió d'una informació que es tradueix en coneixement a partir de la seva elaboració.

Les tasques d'afegir més informació a la donada per cada bloc fa que els assessors seleccionin fonts per obtenir-ne de més fiable i rellevant del centre corresponent i de la universitat. És important l'anàlisi i la interpretació d'aquests continguts en funció de cada centre així com també la classificació i la identificació de possibles contradiccions o fal·làcies en la informació obtinguda.

L'avaluació final que es fa de les competències és una de les eines que ens permet la modificació, adequació i millora, per cada nou curs lectiu. **La gestió del temps i els recursos** també formen part de les competències que es volen potenciar. En aquest cas les trobades amb els assessors, els temps de resposta als dubtes i consultes, la gestió dels recursos disponibles per realitzar activitats i portar endavant projectes amb el grup, impliquen treballar l'organització i la planificació de les activitats a les sessions de formació.

**Les competències instrumentals** es desenvolupen a partir de la gestió i de l'ús de les eines informàtiques que es plantegen com un mitjà per a l'organització, la comunicació i el contacte amb tots els implicats al Programa. Com dèiem a l'apartat corresponent, el gestor de consultes, el fòrum i la gestió dels blocs per titulacions, entre altres, formen part d'aquest camp de competències. L'avaluació continuada per part de l'Equip del PAE ens permet, per una banda, obtenir les dades rellevants, en tot moment, de com es duu a terme la tasca i quins són els inconvenients i, per l'altra, fer els canvis necessaris durant la formació amb la intenció d'arribar al perfil elaborat de l'estudiant assessor.

Com a exemple del desenvolupament d'aquestes competències instrumentals podem mencionar que totes les consultes rebudes pels assessors s'han d'incloure al gestor. L'accés per part de l'Equip és directe a la pregunta i a la resposta donada pels assessors. Això vol dir que es pot resorgir, modificar, o bé aconsellar, si cal, un canvi de resposta. El que permet l'avaluació continuada de les competències instrumentals és essencial per comprendre el procés d'ensenyament-aprenentatge i el seguiment diari d'una tasca de qualitat duta a terme pels assessors. Cal remarcar que en cinc anys mai s'ha produït un conflicte amb les respostes donades pels assessors, pel centre ni per l'equip de suport.

La comunicació i la presentació d'arguments orals es treballa a cada sessió per desenvolupar aquesta habilitat i, així, els assessors poden treballar amb el grup d'assessorats. Per tant, **la comunicació oral** es considera un dels elements necessaris per realitzar la tasca d'assessor. La seva potenciació va implicar incorporar una formació específica per part de l'equip de suport, així com també un punt a tenir en compte durant les entrevistes de selecció, on de fet, es fa una avaluació diagnòstica de les eines que tenen els estudiants per parlar en públic. Una vegada el grup s'ha conformat, es treballa la comunicació oral en diferents blocs de formació amb l'objectiu de desenvolupar-la. Com a element afegit i perquè els assessorats també tinguin la possibilitat de treballar aquesta competència, la UAP va organitzar un curs per treballar el discurs oral, que hem anomenat "Parlar bé en públic". Com dèiem abans, els assessors són els agents que proporcionen la informació de l'existència d'aquest curs als estudiants de primer.

La comunicació oral en diferents idiomes és una de les incorporacions que l'equip de suport vol portar endavant pels cursos vinents. Realitzar un intercanvi de diferents programes de tutories entre iguals al que ofereix la UAP és un dels objectius a potenciar en els propers cursos lectius. En la mateixa línia, la incorporació de manera paulatina de noves titulacions és un dels desafiaments del PAE, fins a arribar a tots els centres de la UAB.

L'avaluació del funcionament del Programa durant aquest cinc anys ens permet avançar cap una millora de la qualitat, ja sigui en els processos com en els resultats. La innovació i el procurar en tot moment la satisfacció de la tasca ben feta per part de tots els implicats en el Programa d'Assessors d'Estudiants és un dels eixos essencials de l'equip de suport.



# 6

## AVALUACIÓ DELS ESTUDIANTS

### 6.1

#### VALORACIÓ DELS ESTUDIANTS ASSESSORS

Els estudiats assessors fan una part de l'avaluació del Programa mitjançant l'entrega d'un treball final i de resposta a un qüestionari que se'ls lliura a l'última sessió de formació. En aquest qüestionari se'ls demana que puntuïn de l'1 al 10 (1: molt en desacord – 10: molt d'acord) diverses afirmacions sobre determinades qüestions relacionades amb la seva tasca. A la vegada, compta amb un espai obert perquè facin suggeriments, crítiques, propostes, etc. o qualsevol altra aportació que considerin adient.


Es presenta, a continuació, els resultats numèrics de l'avaluació del curs 2006-2007, així com diverses aportacions dels estudiants assessors al llarg dels anys d'experiència del Programa.

Al primer apartat del qüestionari es demana als estudiants assessors que valorin el **procés de selecció**. Aquest procés comprèn la preinscripció, l'entrevista i la seva resolució. La majoria dels assessors valoren positivament el procés i consideren el temps d'espera per fer l'entrevista adequat.

<b>Puntuació del procés de selecció</b>	
L'interval de temps entre la preinscripció i la trucada per datar l'entrevista va ser curt.	7,94
La durada de l'entrevista va ser l'adequada.	9,11
Em va ser fàcil saber si havia estat acceptat.	8,82

Com ja hem explicat, en els darrers anys, la publicació de la llista dels seleccionats al Programa es fa a través del web: aquest fet facilita la notificació ja que, anteriorment, es feia amb un correu electrònic personalitzat per cada estudiant.

La majoria dels assessors coincideixen que durant l'entrevista se'ls explica d'una forma concreta i clara quines són les tasques que s'han de fer durant el curs. Tots coincideixen que és necessari fer la selecció durant maig i juny, perquè així es fan més operatives les presentacions als estudiants de primer a l'inici de curs.


 És lògic que la selecció dels estudiants assessors es faci al juny, perquè es necessita que al setembre tot el grup d'assessors ja ens coneguem, és important per la presentació als estudiants de primer.

Xavi<sup>1</sup>, estudiant assessor de tercer de Biologia, curs 2004-2005.

Pel que fa a l'**inici de curs**, com ja hem dit, es fa una primera sessió dirigida als estudiants assessors per preparar la presentació del PAE als nous arribats. Gran part dels assessors ho valoren molt positivament i la consideren de gran utilitat per dur a terme la seva tasca. Molts creuen que gràcies a aquesta sessió els és més fàcil fer la presentació.

Puntuació de l'inici de curs	
La sessió en grup abans de començar el curs va ser útil.	8,15
És important que el coordinador de titulació (o algú de la facultat) ens presenti a l'inici de curs.	8,75
Em va ser fàcil fer la presentació als de primer a l'inici de curs	7,00

A més de les tècniques per trencar el gel que es fan durant la primera sessió, els assessors consideren molt important que el centre s'impliqui en la presentació inicial.

 És molt important la presentació dels assessors per part del coordinador. Beneficia tant els assessors com els estudiants de primer que la primera trobada es realitzi d'una forma més seriosa, de manera que els estudiants vegin que el que fem els pot beneficiar. Crec que d'aquesta manera poden veure l'assessor d'una forma diferent i entendre més fàcilment que els podem ajudar en moltes coses (no només amb apunts, llibres...).

Mireia, estudiant assessor de tercer de Relacions Laborals, curs 2005-2006.

<sup>1</sup> Els noms dels estudiants que han participat als Tallers s'han canviat en aquest document per garantir el seu anonimats

Molts dels estudiants assessors coincideixen que és important disposar d'un temps determinat però que els sigui suficient per fer una bona presentació i que el coordinador de titulació faci difusió del Programa, no només entre els estudiants de primer, sinó també entre els professors de la titulació.

Les **sessions de seguiment**, que es realitzen cada 15 dies en els horaris que el grup acorda, tenen una duració d'aproximadament una hora i mitja. Molts dels estudiants coincideixen que els ha estat possible venir a totes les sessions de seguiment, per la flexibilitat horària i les facilitats ofertes per l'equip de suport.

#### Puntuació de les sessions de seguiment i temps dedicat a la tasca

Les reunions han estat avorrides.	3,57
Els temes tractats a les reunions han estat interessants.	8,09
Durant el curs, he destinat moltes hores al PAE.	6,31
Els horaris de les reunions m'han anat bé.	8,06

Manifesten que, sobretot a l'inici del segon semestre, és complicat arribar a coordinar els horaris de nou.



*He trobat molt instructives les sessions de formació. Jo he assistit a la majoria de sessions, i han resultat de gran interès, ja que ens permetia no només consultar els nostres problemes i rebre assessorament, sinó també posar en comú les nostres experiències.*

Marc, estudiant assessor de tercer de Dret, curs 2002-2003.

En aquest apartat també es pregunta als estudiants sobre els continguts i la forma d'impartir-los. Gran part dels assessors no consideren que les sessions siguin avorrides, tot al contrari, les valoren de forma molt positiva. Cal destacar, també, que la majoria coincideix que no han destinat tantes hores com preveien a la formació del Programa, cosa valorada positivament per ells, ja que han disposat de més temps per dedicar als seus assessorats.

Pel que fa als continguts de les **sessions de formació**, cada any es facilita als estudiants assessors diferents documents. Els curs 2005-2006, com a novetat, se'ls va lliurar a l'inici un dossier de cadascun dels blocs temàtics, i a més a més el *Reculls 2<sup>2</sup>*, que es tractaria

<sup>2</sup> Vegeu nota 2 de la "Bibliografia citada" del punt 1, primera part, d'aquest document.

més tard en les sessions de formació. Gràcies al suport web, la informació es penja a la xarxa i cada assessor pot utilitzar-la de la manera que millor s'adeqüi als seus interessos (imprimir-la, enviar-la per correu electrònic, desar-la, etc.).

<b>Puntuació de la formació rebuda i l'assessorament</b>	
Durant el curs he consultat regularment el dossier.	6,51
El dossier contenia tota la informació que em calia per fer d'assessor.	7,77
La informació que he donat ha estat a partir de la meua experiència.	8,25
La informació que s'envia als de primer és suficient.	7,23
Fer d'assessor m'ha servit per adquirir coneixements de la UAB que no tenia.	8,58
A partir del PAE he conegut l'Edifici d'Estudiants i els seus serveis.	9,42

En aquest sentit, la majoria dels estudiants valoren positivament aquest lliurament però, a la pràctica, no tots ells reconeixen haver utilitzat o necessitat el dossier per resoldre les consultes dels seus assessorats.



*En les meves tutories amb els estudiants de primer he parlat des de l'experiència personal sobretot, i basant-me també en el que he après en les sessions de formació i les trobades amb l'equip de suport. He intentat guardar-me les meves opinions personals i parlar objectivament.*

Judit, estudiant assessora de quart de Veterinària, curs 2002-2003.

Quant a la formació rebuda, tots els assessors coincideixen en el fet que fer d'assessor els serveix per conèixer la UAB, i en concret l'ETC (Edifici d'Estudiants) i els seus serveis arran de la participació al Programa.



*Hi he sortit guanyant, ja que he après moltes coses sobre la universitat que desconeixia... Sincerament, no sabia que tenia a l'abast tants serveis dins la mateixa comunitat universitària. I em sorprèn perquè sent un alumne d'últim curs de carrera, ningú s'ha preocupat per si coneixia aquests serveis, ni jo mateixa m'havia preocupat per conèixer-los!*

Raquel, estudiant assessora de tercer d'Empresarials, curs 2003-2004.



Per altra banda, els estudiants assessors consideren oportú que hi hagi certs temes on la informació sigui lliurada als estudiants de primer de forma directa a través d'un expert. Així doncs, els assessors aposten per organitzar sessions informatives presencials obertes a tots els estudiants de primer entorn a temes concrets, com per exemple l'EEES.



*He estat explicant-los el màxim de bé possible tot el que se m'ha acudit per a què estiguessin més tranquils... Els he proporcionat informació bàsica i els he aportat experiències viscudes per mi o companys meus que els han tranquil·litzat, o si més no, divertit.*

Lluís, estudiant assessor de cinquè de Veterinària, curs 2002-2003.

No podem obviar que, més enllà de la resolució de dubtes puntuals dels nous, els estudiants assessors realitzen un acompanyament als seus assessorats. En aquest sentit, l'assessor ha de en minimitzar l'angoixa que els estudiants de primer manifesten els primers mesos a la universitat.



*La frase que més he repetit ha estat: "Tranquils, jo em sentia igual al principi i ara ja sóc a tercer!". No sé si haurà servit de gaire ajuda, però segur que, en veure que tots hem viscut i sentit els esdeveniments de forma semblant, els ha fet sentir part d'un tot.*

Maria, estudiant assessora de tercer de Relacions Laborals, curs 2004-2005.

En referència a les **activitats de dinamització dels grups**, els assessors reconeixen que aquest tipus d'actuacions són efectives i que els són útils, tant per conèixer més els seus assessorats com per conèixer-se entre ells.

<b>Puntuació de les activitats i dinamització dels grups</b>	
Les activitats de festa major i Sant Jordi eren adients.	8,35
Les activitats organitzades han fet que conegués els meus assessorats.	7,66
S'haurien de fer més activitats amb els estudiants de primer.	8,29
S'haurien de fer més activitats entre assessors.	7,42
He conegut assessors d'altres titulacions.	7,34

També coincideixen que és necessari fer més activitats per ajudar-los a mantenir el

contacte amb els seus estudiants de primer.



*Les trobades amb els estudiants de manera individualitzada em van fer sentir realment útil com a assessora. Però el que realment fa que aquestes trobades siguin possible són les activitats que vam organitzar amb els estudiants de primer. Em va servir per tenir contacte amb companys de la meva titulació de primer curs, cosa que no passa sovint, perquè els dos grups de primer tenen horari de tarda.*

Montse, estudiant assessora de tercer de Física, curs 2002-2003.

Finalment, l'últim apartat del qüestionari d'avaluació fa referència a l'**equip de suport**. Els estudiants opinen que el seguiment que n'han rebut ha estat correcte i necessari en cada moment.

<b>Puntuació del suport al Programa</b>	
Considero que el web del PAE dóna prou informació sobre el Programa.	8,25
El suport web al Programa (fòrum i gestor de consultes) ha estat útil.	8,38
L'equip de suport al PAE ha estat flexible i disponible quant als horaris.	9,29
L'equip de suport ha resolt tots aquells dubtes que se m'han presentat. durant el curs.	9,22

Cal notar que els assessors valoren positivament el recolzament i acompanyament que fa l'equip de suport del Programa davant les seves pròpies inquietuds. Com s'ha mencionat en aquest apartat, els estudiants valoren molt la flexibilitat i disponibilitat en: l'organització de les activitats, les sessions de formació, etc.



*Considero que un dels punts forts del PAE és la gran disponibilitat horària que permet atenció personal i directa. L'accessibilitat de l'equip tècnic, inclús fora del dia assignat, ajuden l'assessor a sentir-se còmode per preguntar i demanar més coses.*

Albert, estudiant assessor de quart de Veterinària, curs 2006-2007.

## 6.2

### VALORACIÓ DELS ESTUDIANTS DE PRIMER

La participació estudiantil resulta clau dins del procés de convergència, com es recull a la Declaració de Praga (2001) quan refereix als estudiants com a socis constructius, actius i competents per a l'establiment i conformació de l'EEES. Aquesta importància de la veu estudiantil va fer que la UAP es replantegés, des de fa uns quants anys, el paper dels estudiants dins dels diferents grups de treball.

Després de cinc cursos en funcionament, amb avaluacions continuades fetes per l'equip de suport al PAE, i amb autoavaluacions grupals i individuals fetes pels assessors, el curs 2006-2007 s'ha avaluat a fons el paper que juga l'assessor des de la perspectiva dels veritables usuaris, els estudiants de primer.

Per aquest motiu es van muntar diferents grups de treball amb estudiants de primer. Es va optar per un nombre reduït de participants per a facilitar l'intercanvi d'experiències en un ambient càlid i proper. El perfil dels estudiants amb els quals es va treballar correspon a estudiants de primer que havent, la majoria, rebut assessorament, volien explicar-nos la seva experiència durant el primer curs a la UAB. Es van oferir diferents possibilitats horàries i finalment es van crear 6 grups heterogenis (3 en horari de matí i 3 de tarda) de 10 estudiants, per tal de propiciar l'intercanvi i la comparació entre les experiències de les diferents titulacions.

En avaluacions anteriors havíem conclòs que el PAE contribuïa al desenvolupament de diverses actituds que els estudiants valoraven molt positivament com: parlar en públic, perdre la timidesa, aprendre a buscar informació, etc. En concret, el PAE contribueix a desenvolupar diverses competències transversals que són considerades, dins del marc de l'EEES, imprescindibles i com una preparació vers el món professional. Tal i com afirma l'AQU (2005), les competències es defineixen com: "La capacitat de l'estudiant de mobilitzar un conjunt de recursos (és a dir, *saber, saber fer, saber estar*) per tal d'executar la tasca o rol amb èxit, tant en contextos que li són familiars com en els que no ho són".

Però a més, considerem que el Programa d'assessors no només contribueix a la millora de determinades competències sinó que implica la creació d'un espai propi dels estudiants en el qual es potencien la solidaritat i la cooperació.

Així doncs, l'objectiu general d'aquests tallers era aconseguir una avaluació del Programa d'Assessors d'Estudiants a partir de l'experiència dels estudiants de primer. Concretament, d'estudiants pertanyents a les facultats de Veterinària, Educació, Dret, Ciències i Informàtica.



Per altra banda, també es perseguia assolir alguns objectius específics, fomentant que els estudiants de primer desenvolupessin les següents competències transversals:

- El raonament de tipus reflexiu i crític.
- La capacitat de relacionar-se amb altres companys i treballar en equip.
- La capacitat de redactar i comunicar-se oralment de forma eficient.
- Els coneixements tecnològics: capacitat de gestionar recursos de tipus bibliogràfic i documental.
- La capacitat de generar coneixement.

El funcionament dels grups es va fonamentar sobretot en la tècnica *grup de discussió*, tot i que es van incorporar diferents modalitats de treball per optimitzar la dinàmica dels integrants. Entre els diferents avantatges dels grups de discussió, podem destacar la seva flexibilitat, la validesa subjectiva, juntament amb la possibilitat de recollida de dades en situacions naturals de la vida real.



Krueger (1991) defineix un grup de discussió com una conversa planejada que té com a objectiu obtenir informació d'una àrea definida d'interés dins d'un ambient no directiu. Es va triar aquesta tècnica perquè s'ha demostrat que és útil en àrees com la valoració de necessitats, el desenvolupament de projectes, la millora de programes d'intervenció en marxa, etc. Tal com afirma Linda (1982), aquesta tècnica és robusta, resistent i permet modificacions sense deixar de proporcionar resultats útils i significatius.

En termes generals, en els grups de discussió els components són persones que presenten certes característiques que els permet oferir dades de naturalesa qualitativa a partir d'una conversa guiada (Krueger, R. 1991).

El taller es constituïa de dos parts ben diferenciades: una de treball autònom de l'estudiant i una altra de presencial a les sessions.

El treball autònom que van realitzar els estudiants participants al taller es pot dividir en:

- La cerca de materials bibliogràfics referents a la tutoria entre iguals a l'entorn universitari.
- La realització d'una entrevista a cinc companys de la seva titulació sobre l'experiència del primer curs a la universitat i l'assessorament rebut.

- La realització d'una entrevista al seu assessor d'estudiants vers la seva tasca.
- L'elaboració d'un treball sobre la seva percepció del PAE contrastant el material trobat, les entrevistes realitzades i la seva pròpia experiència.

Durant aquest treball autònom, l'estudiant podia fer ús de tutories personalitzades o per correu electrònic amb l'equip de suport per aclarir els seus dubtes.

Quant a la part presencial, es va estructurar en diverses sessions que consistien a reflexionar i debatre amb els altres companys sobre els diferents punts objecte d'avaluació. Cada sessió presencial es va dividir en dues parts: una primera, en la qual es desenvolupava una dinàmica de grup per tal de facilitar i aconseguir establir certa confiança entre els participants, i una segona, en què es discutia sobre el tema proposat.

Els eixos temàtics que es van seguir al llarg de les sessions dels tallers són quatre, ara bé, sense obviar –en cadascun d'ells– el paper de l'assessor, la informació i l'ajuda tramesa per aquest. En el quadre següent presentem la temàtica tractada a les sessions:



Sessió	Temes
El ritme en les assignatures	Organització de les assignatures, nivell d'exigència, compatibilitat d'horaris, dificultats d'estudi, apunts i bibliografia, exàmens i avaluació de les assignatures.
Informació necessària	Necessitats d'informació no cobertes i mancances detectades a la UAB.
Contacte amb els assessors	Com ha estat el contacte amb l'assessor i per què l'ha mantingut, percepció de la figura de l'assessor, quan ha conegut l'assessor i quant l'ha consultat, quina és la utilitat de l'assessor, quina ha estat la relació amb l'assessor, etc.
Expectatives, problemes i solucions	Grau de satisfacció del primer semestre universitari: compliment d'expectatives i decepcions. Propostes de millora per pal·liar els problemes amb què s'ha trobat.

Al llarg dels tallers, els estudiants es trobaven en una sala adequada amb l'equip de suport al PAE. Es va procurar que aquest espai fos neutral, ja que s'ha demostrat que a vegades la localització de les sessions influeix en la resposta dels participants. En concret, per les dinàmiques de grup es van utilitzar espais oberts i informals vinculats a zones lúdiques (com vestíbuls, jardins, terrasses, etc.), mentre que per les discussions es van fer servir les sales de reunions de l'Edifici d'Estudiants.

Durant les sessions de discussió, tots els participants seien equidistants els uns del altres en una taula gran, cosa que va fer possible la ubicació cara a cara, afavorint el contacte visual. A més, la sala comptava amb una il·luminació i un nivell de silenci adient per l'activitat.



Les funcions dels coordinadors durant les sessions presencials van ser:

- Guiar la discussió del grup.
- Estimular la participació dels integrants.
- Controlar la dinàmica de les sessions.
- Mantenir un ambient propici per a l'activitat.

Les sessions presencials es van enregistrar; això ens permet transcriure en aquest document una part de les opinions gravades. A més a més del material enregistrat i dels treballs, els estudiants participants han omplert diversos qüestionaris que ens han permès fer-nos una idea del perfil del grup abans de cadascuna de les sessions.

Malgrat que les sessions variaven de temàtica i altres diferències, la dinàmica de les trobades es va repetir en diversos aspectes: cada dia es començava la sessió amb un joc o activitat lúdica que servia per trencar el gel i intentar crear una atmosfera de treball relaxada. Un cop desenvolupada la dinàmica, es passava a discutir el tema corresponent a la sessió. Per altra banda, la primera sessió també va servir perquè els formadors informessin als participants sobre els objectius dels tallers, el treball autònom que havien de realitzar, la dinàmica de les sessions i els criteris avaluatius corresponents.

L'avaluació del taller va consistir en un procés continuat que englobava tant el treball autònom de l'estudiant com la participació en les dinàmiques de grup i l'assistència de l'estudiant durant les sessions de discussió<sup>3</sup>. L'avaluació es va centrar sobretot en les competències assolides i demostrades pels participants ja explicitades amb anterioritat.

Com ja hem dit, els criteris avaluatius van ser explicitats a la primera sessió del taller.

---

<sup>3</sup> A causa del caire participatiu del taller, els estudiants havien d'assistir a totes les sessions presencials

Mencionem a continuació els ítems considerats i el seu pes dins l'avaluació:

- 40% de la nota final. Assistència a les sessions presencials.
- 40% de la nota final. Participació activa dels estudiants a les sessions presencials, valorant l'actitud dels estudiants durant les sessions: la qualitat de les seves aportacions i el seu comportament vers als companys.
- 20% de la nota final. Treball final que, com ja s'ha mencionat, consistia en una reflexió sobre el primer curs a la UAB en base a diferents entrevistes i cerca de material bibliogràfic.

Un cop explicada a grans trets la metodologia del taller, repassarem cadascun dels eixos temàtics tractats i algunes de les opinions recollides durant les sessions de discussió.

La primera sessió tractava sobre el **ritme de les assignatures**. Vam preguntar als estudiants quines eren les seves preocupacions davant d'un primer curs a la universitat, més de la meitat van afirmar que aquestes giraven entorn al món acadèmic.



*Una cosa que em preocupava molt era saber si el nivell d'estudis adquirit al Batxillerat era l'adequat per començar uns estudis universitaris. Pensava que les assignatures tindrien un nivell massa alt. La falta d'informació, com la falta d'un bon nivell acadèmic, són dos problemes que tenia clar que caldrien superar.*

Adrià , estudiant de primer de Biotecnologia.

Els estudiants mostraven, principalment, preocupació per les dificultats que se'ls presentaven per seguir determinades assignatures que no havien cursat a Batxillerat, com per exemple, en el cas del grup de Veterinària, l'assignatura de Física. Per altra banda, una altra preocupació que exposaven la majoria dels estudiants era el grau d'exigència en les avaluacions, ja que durant el primer semestre els seus esforços es van centrar a aprovar les assignatures.



*La veritat és que jo, el primer semestre, no vaig tenir vida social. L'únic que em preocupava era treure-m'ho tot i prou... després ja em vaig preocupar per fer més coses, però la primera cosa era aprovar-ho tot.*

Marta, estudiant de primer de Veterinària.

Per donar resposta a aquesta preocupació, l'assessor va subministrar als estudiants de

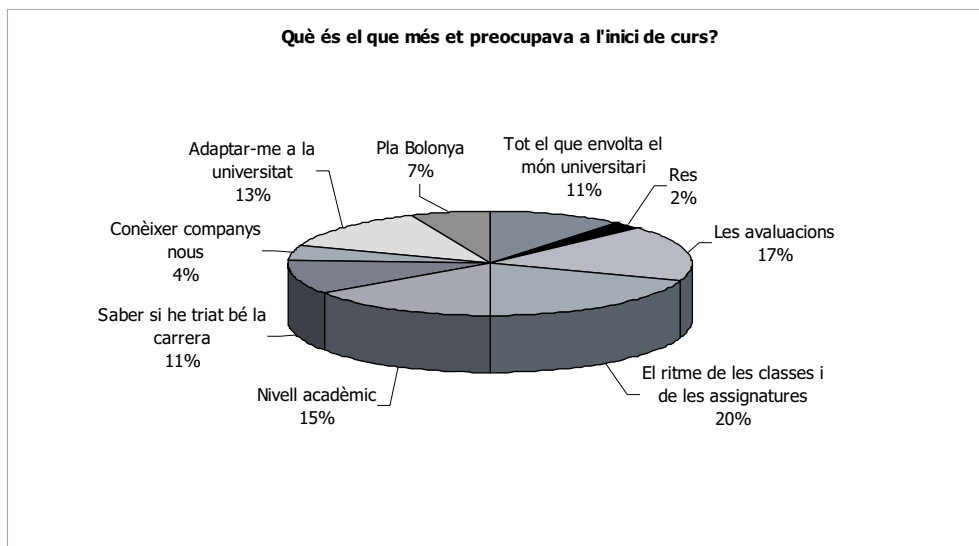
primer tota mena de material que els pogués facilitar l'estudi: resums, apunts, bibliografia, etc.; de la mateixa manera, van transmetre part de la formació psicopedagògica que se'ls havia impartit a les sessions de formació al llarg del curs.



*La informació més útil que l'assessor m'ha passat és: els tipus d'exàmens, els treballs model, és a dir, material lectiu. Crec que aquesta informació està molt valorada per tothom i també la referent a com aprovar: quins temes solen preguntar més, si les pràctiques són importants, consells de com afrontar una assignatura, etc. La informació d'altres activitats (cursos, activitats extres, audiovisuals...) també és benvinguda.*

Josep, estudiant de primer de Ciències Ambientals.

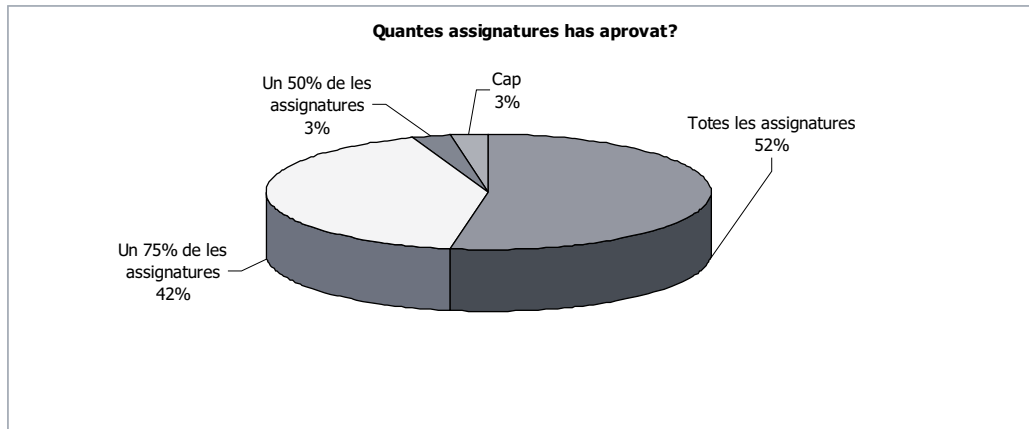
Finalitzada l'avaluació del primer semestre, les preocupacions acadèmiques van passar a un segon terme, deixant els primers llocs a les relacions socials i d'adaptació al món universitari. En els casos en què l'avaluació del primer semestre no havia estat satisfactòria per l'estudiant de primer, alguns es van plantejar si l'elecció dels seus estudis era l'encertada. A més, una part d'aquests estudiants expressen la seva preocupació per la convergència cap a l'EEES, ja que, tot i que actualment ja estan cursant crèdits ECTS, afirmen que en tenen un gran desconeixement.



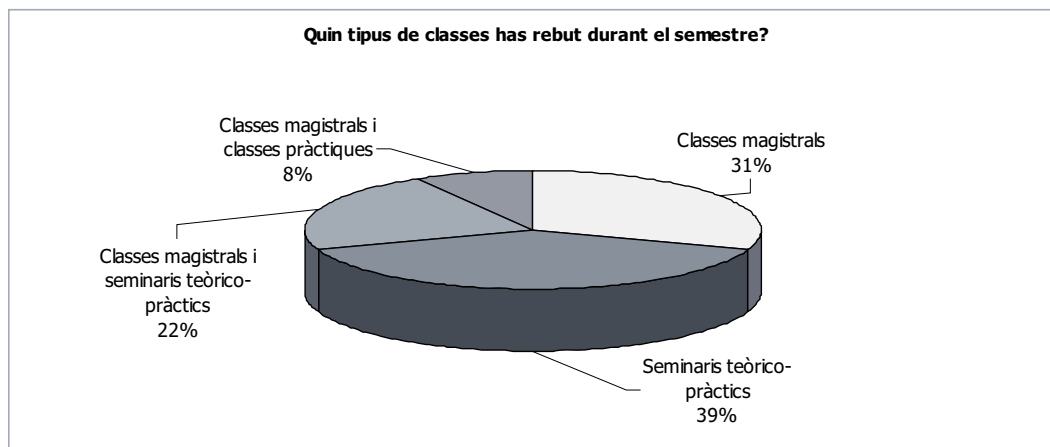
La majoria dels estudiants que es van apuntar als tallers s'havia presentat a tots els exàmens i havia aprovat un 80% de les assignatures matriculades. Afirmen que dediquen entre 2 i 3 hores diàries a l'estudi, encara que més de la meitat dels que havien aprovat totes les assignatures consideraven que no estudiaven prou hores al dia. De totes maneres, no tots



els estudiants compten d'igual manera les hores d'estudi: n'hi ha que no compten les hores de treball autònom fet a casa, mentre que altres compten tot el temps que dediquen a la seva formació, excepte les classes i les pràctiques d'assistència obligatòria.

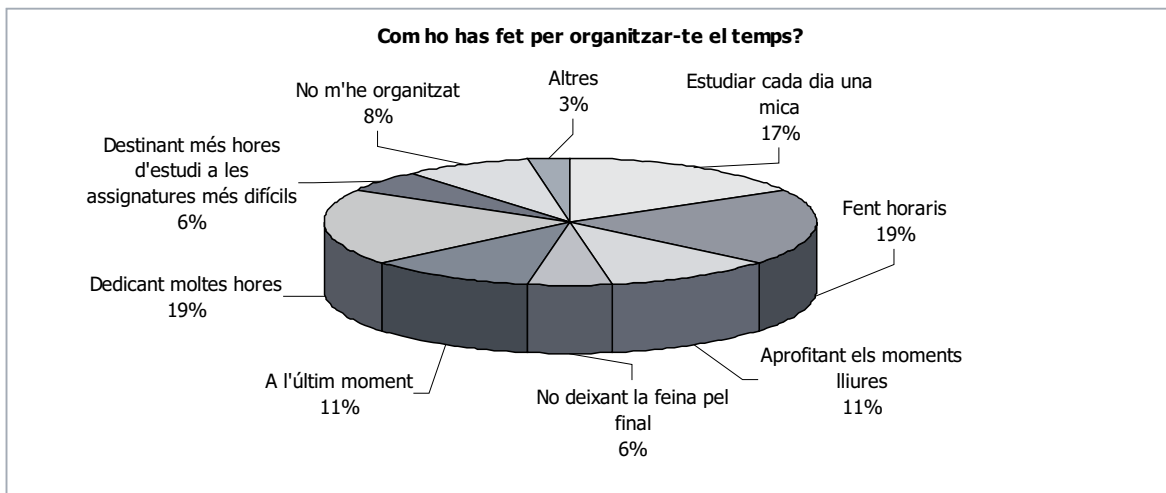


La majoria dels estudiants estaven cursant totes les assignatures amb metodologia Bolonya. Afirmen que tenir totes les assignatures amb aquesta metodologia els implica un gruix de feina considerable. A més a més, el seu grau d'estrès augmenta pel fet que se'ls controla l'assistència a les classes i a les pràctiques, on fins i tot es fan exàmens al final de cadascuna de les sessions que compten a la nota final.



Tot i l'excés de feina que implica, l'alt gruix de pràctiques és valorat pels estudiants de primer de forma molt positiva.

Davant de la gran quantitat de feina que els estudiants han hagut d'assumir, molts han optat per anar treballant de forma diària: ja sigui aprofitant els moments lliures entre classes o realitzant algun planejament horari, entre altres possibilitats; cal destacar que només un 11% reconeix haver deixat la feina pel final.

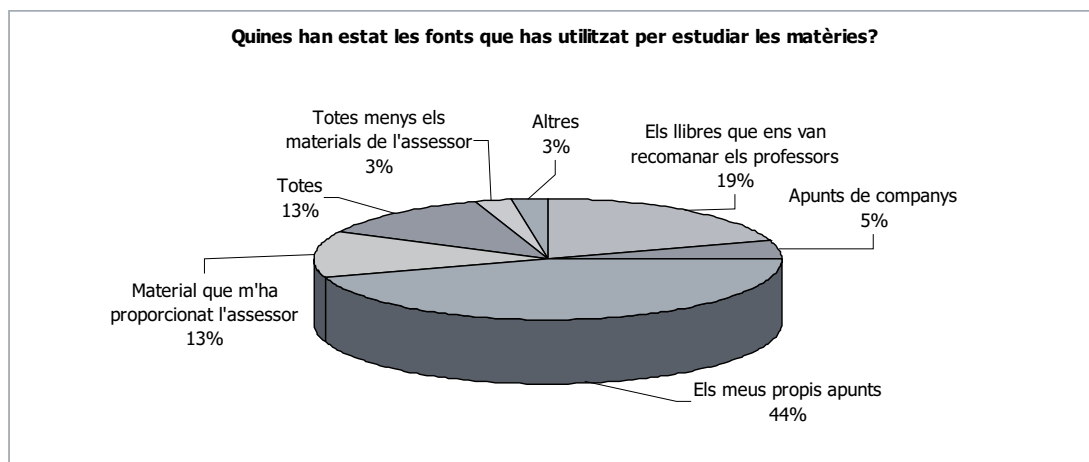


Malgrat l'organització i la planificació durant el semestre, més d'un 90% dels estudiants reconeix que va patir situacions d'estrès durant el període d'exàmens.

*» Durant el semestre vaig anar fent, però quan van arribar els exàmens vaig adonar-me que tenia una pila increïble d'apunts que no havia anat estudiant. Clar perquè cada dia feia els deures i els treballs que ens manaven... però res. Va ser tot un estrès!*

Lluís, estudiant de primer de Veterinària.

Quant a les fonts utilitzades per estudiar les assignatures, cal remarcar que un gran percentatge dels estudiants de primer tendeix a utilitzar únicament els apunts presos a classe i consideren que amb aquesta informació és suficient.



Només un 20% contrasta les notes preses a classe amb la bibliografia recomanada pels

professors. Alguns dels impediments o excuses que assenyalen els estudiants és el fet que no es disposa de prou exemplars a la biblioteca o bé que no coneixen prou l'idioma en què s'han escrit.

En general, els estudiants afirmen que es pensaven que a la universitat hi hauria més llibertat i que el que estan vivint és una continuació del Batxillerat. Aquesta sensació s'agreuja quan parlem amb estudiants de Veterinària i de l'Escola Universitària d'Informàtica de Sabadell, per la localització del seu centre, que queda aïllat de la resta.



*A Veterinària sí... Som una família... Això està bé, o no, perquè és clar, ho tens tot molt a prop i coneixes, ni que sigui de vista, a tothom... Però al final també et canses d'això... I és clar, si tens ganes de dinar en un altre lloc o vols veure algun amic que estudia a Ciències, per exemple... Doncs no pots, perquè tot és molt lluny.*

Esther, estudiant de primer de Veterinària.

Ara bé, tot i aquest desavantatge, també reconeixen que, pel fet de trobar-se aïllats, els és més fàcil conèixer els companys i establir una relació més directa amb els professors, sobretot a Veterinària. D'altra banda, els és més difícil relacionar-se amb estudiants d'altres titulacions.

Quant a les tutories amb els professors, més d'un 60% dels estudiants reconeixen no utilitzar-les. Tots coincideixen que és útil poder preguntar directament al professor de l'assignatura, però a la pràctica, busquen la solució als seus dubtes de forma diferent i consideren el professor com a última instància.



*Jo prefereixo el nostre mètode, perquè sovint les perspectives segons l'edat són molt diferents, crec que no hi ha ningú més adequat que aquell estudiant que t'està ajudant i que ha passat per la mateixa situació que tu. No és el mateix que t'expliqui com preparar-te una assignatura un professor, que t'ho farà segons el seu nivell, que no pas un estudiant. A part que, vulguis o no, sempre hi ha com una petita barrera, la confiança a establir tampoc és la mateixa, perquè amb una persona gran potser no t'atreveixes a preguntar-li segons quines coses i, suposant que sigui el professor de l'assignatura, encara es compliquen més les coses.*

Manel, estudiant de primer de Biotecnologia.

Ara bé, l'estudiant assessor, davant de preguntes que fan referència estrictament a tutories amb professors, ha de vehicular l'estudiant de primer a utilitzar els horaris de tutoria, cosa que sempre fa.



*A mi, em sembla que és millor preguntar a un assessor, perquè segons quines coses és més fàcil preguntar a un estudiant que a una professor. Si està realitzant la tasca d'assessor et pot resoldre dubtes fàcilment... però clar, quan li vaig preguntar sobre les tutories, em va dir que millor parlés amb el profe... com que em feia pal anar-hi sol, em va acompanyar fins a la porta. Tot va anar molt bé, i al final, tenia l'assessor per dubtes més informals i el professor per dubtes formals.*

Cristina, estudiant de primer d'ADE.

Cal tenir en compte que el paper de l'assessor en aquest punt és clau, ja que els estudiants de primer relacionen la figura de l'assessor amb una persona propera i, per tant, els és més fàcil preguntar-li. Tanmateix en els casos en què no s'estableix una relació clara de confiança, els de primer, d'entrada, s'estimen més preguntar a un company de classe.

Per altra banda, els estudiants que no estableixen una relació directa amb el seu estudiant assessor igualment expliquen que durant el primer semestre han rebut diversos correus electrònics sobre la presa d'apunts, l'organització del temps, la preparació pels exàmens, etc. Aquests correus electrònics són fruit de les sessions de formació dels assessors dins del bloc psicopedagògic.

Una part dels estudiants de primer valoren molt positivament aquesta informació perquè consideren que el contingut els ha estat útil. En canvi, un altre sector no els valora tant pel contingut sinó perquè anar rebent els correus els ha servit per sentir-se d'alguna manera acompanyats. Aquest segon grup coincideix amb els estudiants que tot i tenir assessor no han considerat necessari consultar-lo. Tot i haver-lo (o no) consultat, tots els estudiants de primer valoren positivament la figura dels assessors i la consideren útil i necessària.



*Encara que alguns dels de primer no recorrem amb gaire freqüència a l'assessor, no vol dir que la figura no ens serveixi. Jo crec que, en general, els estudiants estem bastant desinformat al principi i que la possibilitat de disposar d'un assessor pot ser molt útil. A més, el fet de tenir un assessor, dóna certa tranquil·litat, ja que almenys saps a qui pots recórrer durant el curs. La clau és aprofitar aquesta oportunitat.*

Xenia, estudiant de primer d'Economia.

Per altra banda, a més a més d'haver rebut un ajut psicopedagògic i informació de la carrera de mà dels estudiants, consideren que, en alguns casos, l'assessor els ha proporcionat suport moral, ajudant-los a no desanimar-se amb l'explicació de la pròpia experiència i, en altres, evitant l'abandonament.



*Crec que si no hagués tingut assessor, no hauria portat tan bé les assignatures perquè ell em va indicar algunes coses que podien ser importants pels exàmens, i em va passar materials que em van ajudar a portar-ho millor.*

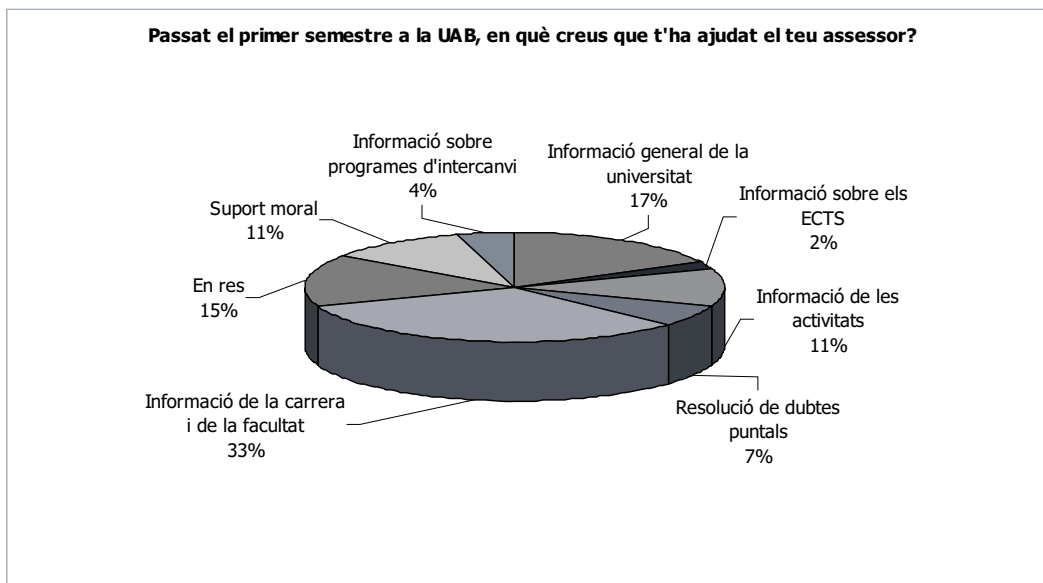
Judit, estudiant de primer de Química.

Ara bé, en els casos en què l'estudiant assessor ha rebut consultes que creia que no podia resoldre amb les eines que se li havien proporcionat al llarg de la formació, aquest ha optat per derivar l'estudiant de primer al servei o unitat corresponent.



*Una amiga meva estava molt ratllada i va començar a dir que plegava d'estudiar, perquè deia que no li agradava, que les coses no li anaven bé... Com que ella no tenia assessora jo li vaig dir que quedéssim amb la meua i vam estar parlant. Al final la vam convèncer perquè demanés ajuda a professionals.*

Maria, estudiant de primer de Biotecnologia.



Altres ítems ens els quals consideren que se'ls ha ajudat són: informació sobre els crèdits ECTS, explicant-los com s'organitzen, i en casos concrets, quina seria la càrrega docent de les assignatures; informació sobre activitats culturals i de col·lectius, tant dins del seu centre com de la UAB, etc.



*Jo crec que l'assessor es definiria com una persona de segon any o més, que ja ha passat per l'experiència del primer curs i que pot ajudar-te en qualsevol dubte o preocupació que tingui un estudiant de primer referent al tema de la universitat (assignatures, professors, exàmens, activitats del campus, establiments,...).*

Jèssica, estudiant de primer de Pedagogia.

Per altra banda, cal destacar també que un 15% dels estudiants considera que el seu assessor no l'ha ajudat en res, per diferents motius relacionats amb la mateixa vida acadèmica.



*La meva assessora era un estudiant de quart, i sí, al principi em va passar alguna cosa i es va oferir a ajudar-me i tal, però el problema és que no ens veiem mai per la Facultat i després dels exàmens no he sabut res més d'ell. El que he fet és utilitzar l'assessor d'una amiga meva que sí que s'ho curra.*

Oriol, estudiant de primer de Ciències Ambientals.

Aquesta resposta prové majoritàriament d'estudiants que no han consultat el seu assessor o bé d'algun cas en què no van congeniar assessor i assessorat i no van demanar de canviar l'assignació.

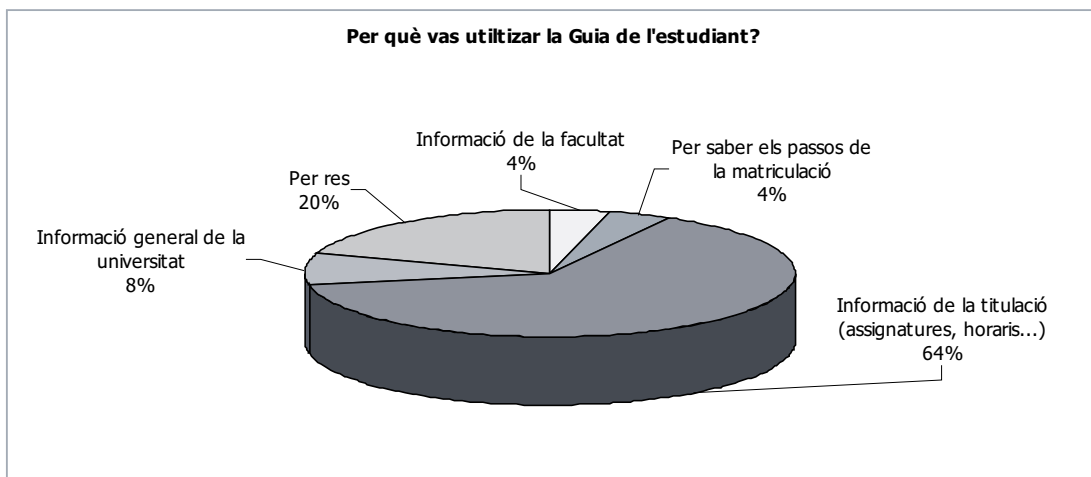


*Un parell d'alumnes han hagut de canviar-se d'assessora, perquè la persona corresponent, en primer lloc, per diferents motius, no va assistir a l'esmorzar, i en segon lloc, no s'ha fet càrrec dels estudiants a assessorar. Amb la nova assessora el contacte és bo, els tracta com si fossin companys de classe, entre ells contacten cara a cara quan es troben per la Facultat i, si no, pel Messenger. Queden sovint, tres o quatre vegades al mes i, fins i tot, una vegada per setmana, per comentar com va el curs i les dificultats que han pogut sorgir des de l'anterior trobada.*

Lorena, estudiant de primer de Pedagogia.

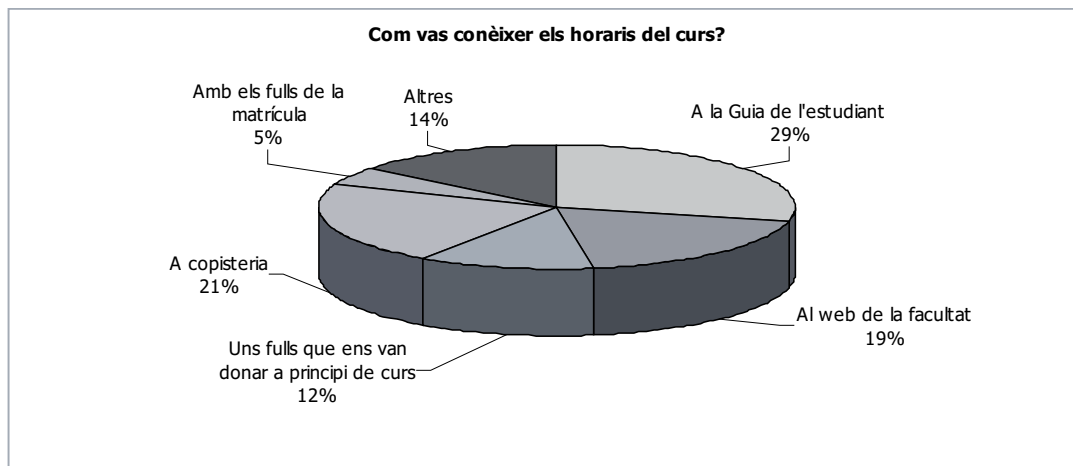
La segona sessió dels tallers de valoració del PAE va girar entorn a la **informació necessària** i com hi accedien. Una de les situacions més traumàtiques per a l'estudiant de primer és el procés de matriculació. Afirmen que es troben en una situació de desconcert, ja que tot és nou, no coneixen les localitzacions al centre i no disposen de la documentació de les assignatures amb anterioritat al dia de matriculació. També, comenten que troben a faltar una informació més personalitzada que els serveixi per afrontar el tràmit amb més tranquil·litat.

Com que en el moment de formalització de la matrícula encara no disposen d'assessor, la majoria dels estudiants utilitza la *Guia de l'estudiant* per buscar la informació.



A la *Guia*, també hi busquen informació general de la universitat o bé del seu centre. Cal destacar que un 20% dels estudiants considera que no els és útil.

Amés a més de quines assignatures cursaran, un altre aspecte que preocupa als estudiants de primer a l'inici de curs és conèixer, abans de gestionar la matrícula, els horaris de les assignatures, ja que és imprescindible per programar altres activitats formatives fora de la universitat. Molts estudiants afirmen que els ha estat difícil trobar els horaris, si no figuraven a la *Guia de l'estudiant*.



Pel que fa a la distribució dels horaris, la majoria dels estudiants que estan cursant crèdits ECTS es queixen que no tenen disponibilitat horària per fer cap altra activitat durant el curs; aquest fet es posa encara més de manifest en les titulacions amb un alt grau d'experimentalitat com Veterinària, Química o Biotecnologia en què els períodes de pràctiques impliquen passar tot el dia a la Facultat.

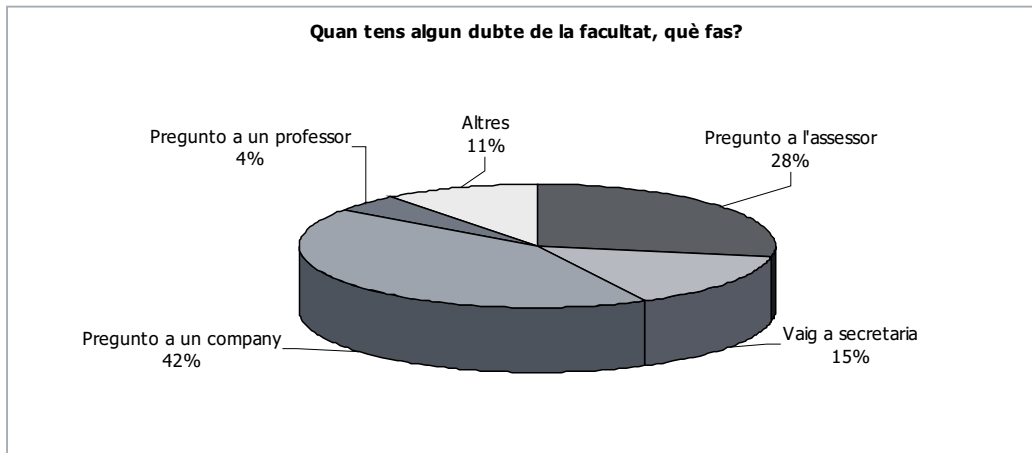


*Mira, jo havia previst fer un curs d'idiomes però no aquí, a Barcelona. Vaig estar esperant els horaris de les classes i no hi eren. Vaig preguntar a Secretaria i em van dir que estarien a fotocòpies en dos dies, però res. Començava el curs i jo encara no sabia quins horaris faria... ja m'havia oblidat de l'anglès, però almenys saber els horaris... Bé, al final el primer dia de classes els vaig aconseguir.*

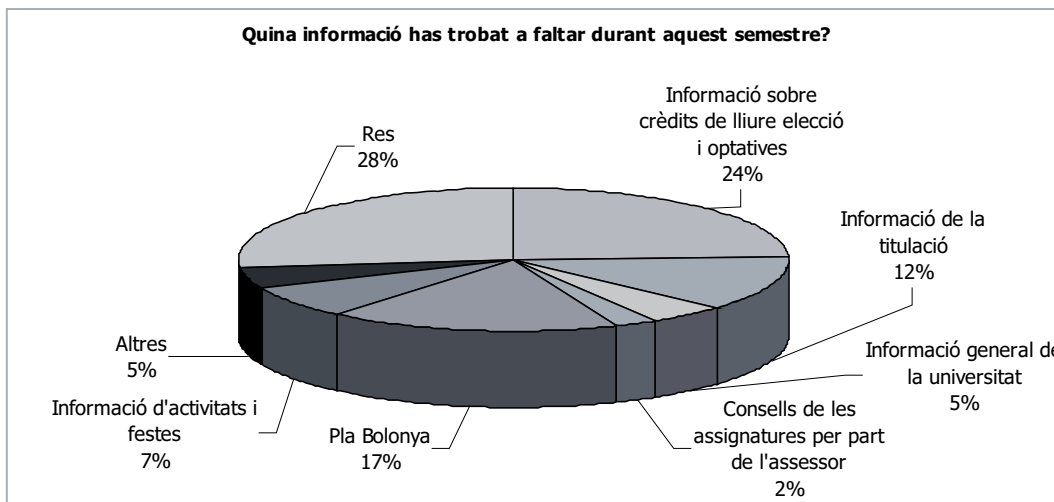
Jaume, estudiant de primer de Veterinària

Un cop iniciat el curs acadèmic, els estudiants de primer deixen d'utilitzar com a primera font d'informació la *Guia de l'estudiant*. A partir d'un cert moment, l'estudiant busca la informació entre els seus companys o dirigint-se al seu assessor. La Secretaria i el Suport logístic del centre, tot i que en menor grau, són també una referència informativa pels estudiants de primer.





Quan se'ls pregunta sobre quines mancances informatives han tingut durant el primer semestre, una part important considera que li hauria anat bé tenir més informació sobre crèdits de lliure elecció i assignatures optatives. Aquesta demanda informativa pot explicar-se perquè una part dels estudiants de primer consideren que poden cursar alguna assignatura de lliure elecció i uns altres es matriculen d'assignatures que després no poden acabar perquè no tenen prou coneixements.



També podem destacar la preocupació dels estudiants per totes les implicacions i la incertesa entorn l'EEES. Reconeixen que no poden comparar com era la metodologia i els aprenentatges anteriors amb els que ells estan desenvolupant; la seva preocupació, però, gira entorn als títols, la necessitat de conèixer una tercera llengua obligatòria o sobre com es farà l'homologació amb la resta d'Europa.

Referent al **contacte amb els assessors**, expliquen que les presentacions dels estudiants assessors als seus assessorats es van realitzar durant la primera setmana del curs, en la majoria de casos coincidint amb la presentació de la seva titulació. En aquest moment els

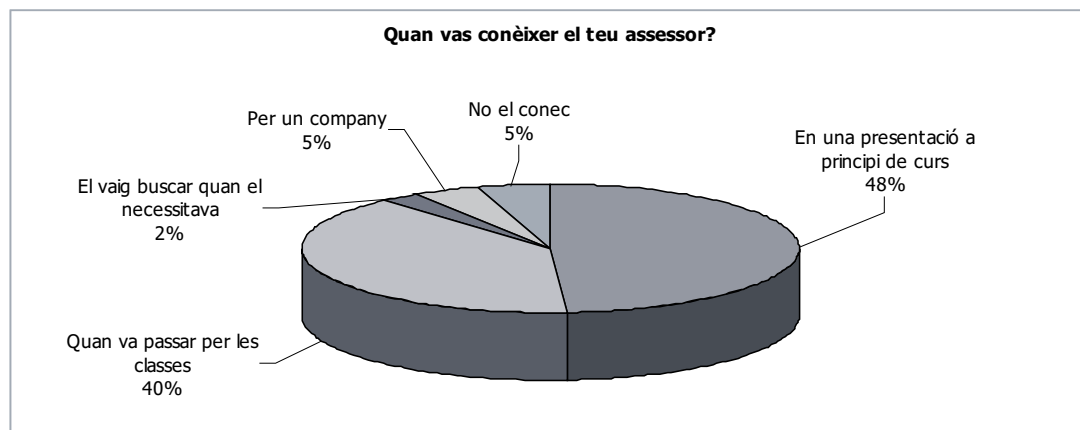
estudiants assessors van explicar breument en què consistia el PAE, el problema és que el fet d'incorporar els assessors en les presentacions de facultats juntament amb serveis com la biblioteca, informàtica, etc. va fer que es comptés amb escassos minuts per explicar el Programa i que la percepció d'alguns estudiants no fos l'adient.



*A més, també m'he trobat amb companys que no es van apuntar a l'assessorament i que més tard els hauria agradat haver-ho fet perquè han vist que els hauria sigut útil, però en el seu moment es van endur potser una idea equivocada del que seria, pensant-se que no es tractaria d'una relació directa amb un altre estudiant i la seva experiència, sinó que seria una cosa més llunyana, un assessorament com en altres universitats dut a terme per un tutor al qual veu un parell de cops com a molt.*

Pere, estudiant de primer de Ciències Ambientals.

En algunes facultats, com a Veterinària, els estudiants assessors també van encarregar-se de fer una visita guiada pel centre. Aquesta activitat es valora com a útil i interessant, ja que va facilitar el coneixement de l'assessor i de la facultat.



Altres estudiants de primer recorden que van conèixer el seu assessor quan van passar per les classes a fer una primera tutoria. Aquesta primera trobada serveix per a què el nouvingut entengui com funciona el Programa i conegui el seu assessor personalment.



*La vam conèixer al principi de tot, quan van fer una petita presentació a classe, aquesta va ser la primera presa de contacte, però quan vam tenir l'oportunitat de conèixer-nos més profundament, i d'una manera més personal, va ser quan vam fer un esmorzar al*

bar, i vam tenir la oportunitat de relacionar-nos més personal amb ella.

Teresa, estudiant de primer de Biotecnologia.

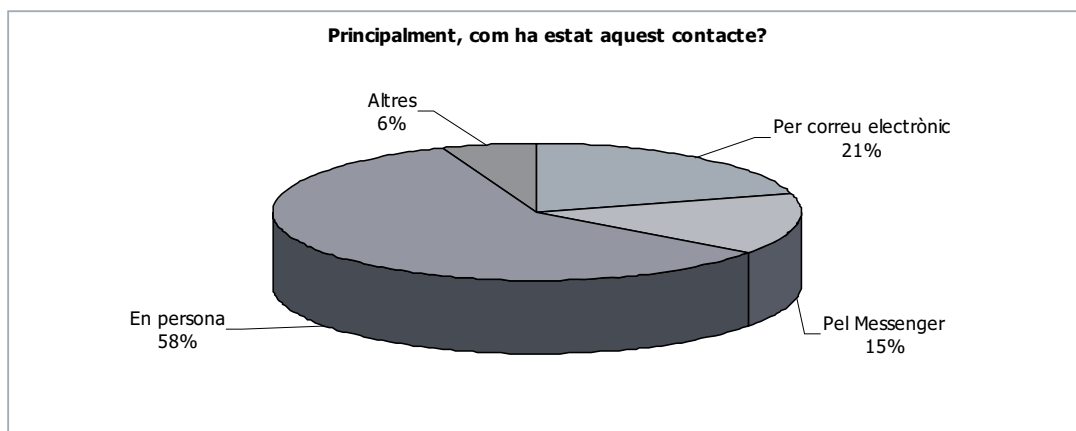
A partir del moment de la presentació, l'assessor s'encarrega de mantenir el contacte amb l'estudiant de primer.



*Les relacions amb els assessors a l'inici de curs solen ser molt dèbils, és a dir, primer el coneixes a la presentació però allí no pots parlar-hi, fins que no hi quedes. Et comuniques amb ell a través del correu. Aquesta situació pot venir donada, ja que la majoria només coneixem el nostre assessor de vista i no tenim prou confiança com per establir un diàleg. Ara bé, un cop ell fa el pas de quedar amb tu, tot canvia, perds la vergonya i comences a preguntar... es veu un interès per part dels assessors al principi de curs que poc a poc va desapareixent cap alguns dels assessorats que no els fan gaire cas... sigui com sigui, l'assessor és molt útil per nosaltres, ja que t'ajuda a adaptar-te amb més facilitat i et fa de guia al llarg del curs.*

Imma, estudiant de primer d'ADE.

Hi ha *parelles* en què la relació ha estat afavorida per diversos factors com: la localització de les classes, la coincidència d'horaris, la simpatia mútua, etc. Aquests estudiants de primer, en concret vora un 60%, ens expliquen que han realitzat tutories amb el seu assessor d'una forma constant.

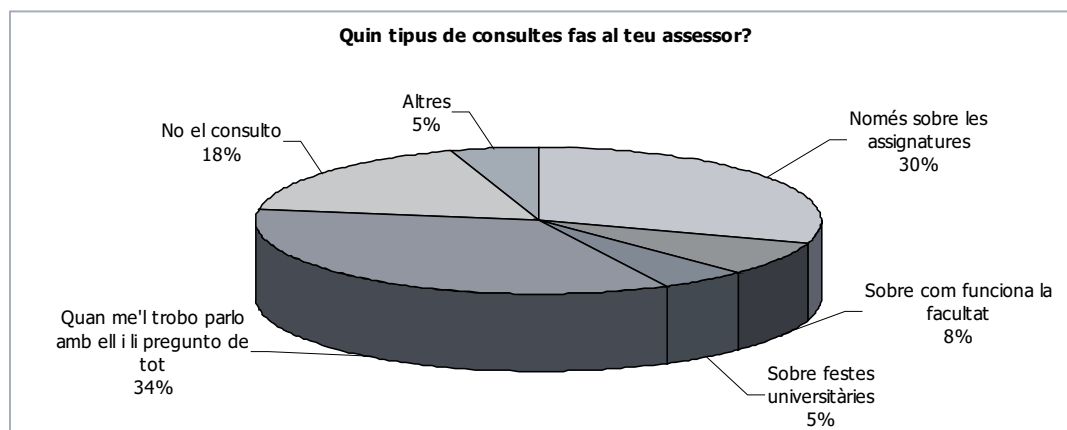




*El contacte directe fa que hi hagi més confiança a l'hora de preguntar dubtes i problemes al teu assessor; la majoria d'estudiants de primer pregunten al seu assessor perquè el coneixen i hi tenen confiança.*

Pilar, estudiant de primer d'Educació Infantil.

Quant a les consultes realitzades a l'assessor, un terç dels estudiants de primer afirmen haver utilitzat les tutories per preguntar exclusivament sobre el ritme de les assignatures: com organitzar-se el temps per estudiar, quina bibliografia utilitzar, consells pràctics, etc.



Cal destacar que els estudiants de primer valoren positivament les tutories amb el seu assessor. El fet que siguin entre iguals ha provocat que un gran nombre dels estudiants de primer no hi acudeixi a resoldre dubtes concrets, sinó a conversar amb el seu assessor, o bé que les consultes no es produeixin només en aquest àmbit sinó que es generin també en qualsevol trobada pel centre.



*Gràcies a l'assessor he pogut portar endavant millor el primer curs de carrera. Al principi quan quedàvem només resolíem alguns dubtes, però ell es va encarregar de passar-me més informació; amb aquesta informació rebuda per part seva sobre els diferents dubtes que podrien sorgir-me durant el curs i el seu suport moral i personal... l'assessor s'ha convertit en un company més amb el qual parlem amb ell sense cap problema.*

Quim, estudiant de primer de Dret.

Aquest tipus de contacte s'ha vist, a més a més, afavorit per les diverses activitats generades pel grup assessors-assessorats.



*El viatge a València va ser molt positiu, perquè no solament es va poder fer amistat amb alguns dels assessors i així tenir-hi més confiança a l'hora de poder parlar sobre els dubtes i inquietuds que vagin sortint, sinó que a més, entre la mateixa classe de primer, tots ens vam conèixer millor i l'amistat va créixer. El sentiment de sentir-te a gust a la universitat amb tothom és més gran després.*

Montse, estudiant de primer de Veterinària.

Quan ja han viscut l'experiència, els estudiants de primer tenen una idea molt clara de com hauria de ser el seu estudiant assessor: en general, coincideixen que hauria de ser una persona propera, amb disponibilitat i coneixements suficients per atendre'ls i amb qui comparteixen alguna afinitat.



*L'assessor perfecte hauria de ser una persona oberta, que no presenti cap problema a l'hora de conèixer gent nova i menys tenint en compte que ha de ser capaç d'aconsejar un grup de nois i noies que acaben d'arribar a la universitat, que és un lloc immens venint d'una escola privada o d'un institut de mides més reduïdes. Si els estudiants de primer no es troben davant d'una persona segura d'ella mateixa i conscient de la tasca que ha de realitzar, no veuran l'assessorament com una eina útil i no es preocuparan d'utilitzar-la.*

Laura, estudiant de primer de Dret.



*Per mi, assessorar és preocupar-se pel seguiment de qui em toca assessorar, és mantenir un contacte constant i cara a cara, càlid. He tingut molt bon exemple amb les assessores actuals, i s'ha vist que els assessorats hem respòs positivament. El secret és trencar el gel, i demostrar als estudiants nous de primer curs que la universitat és un lloc per aprendre gaudint, i que les relacions humanes són per tot arreu i no només dins del grup-classe. Si transmeten aquest missatge i fan que ens adonem que no estem sols, la relació entre assessor i assessorat es veurà afavorida i conseqüentment, el projecte en general.*

David, estudiant de primer de Biotecnologia.

## RESUM

El Programa d'Assessors d'Estudiants té com a objectiu afavorir la integració dels estudiants de primer a la universitat en tots els seus ordres i activitats. Per tal de dur-se a terme, s'estableix un contacte amb el centre per a iniciar o continuar amb el Programa. Paral·lelament s'inicia el contacte amb els candidats per ser assessors i es fa una entrevista individual i una dinàmica de grup per a veure si reuneixen els criteris de selecció. El Programa es pot implementar al centre de manera estàndard o bé integrat al Programa d'Acció Tutorial o al Pla d'Acollida. Al llarg del curs es fa un seguiment dels grups d'assessors i es duu a terme una formació amb els següents blocs formatius: serveis de la universitat, aspectes psicopedagògics, fonaments de la convergència a l'EEES, formes de participació estudiantil, orientació pels estudiants d'Educació Secundària i dinamització d'estudiants. Per a fer difusió del programa s'utilitzen diferents recursos: cartells, tríptics i llistes de difusió institucional. A més, portar a terme el Programa requereix un suport informàtic, amb el qual s'utilitzen formularis, gestors de dades i de consultes, fòrums i documents de treball online. Per acabar, també s'ha participat a l'espai web Ossos i mossos, que és un espai dedicat als suggeriments que fan els assessors per facilitar l'èxit acadèmic en les assignatures.

Durant el curs 2006-2007 els assessors han resolt gairebé 8.000 consultes dels estudiants de primer, i més de la meitat (54%) han estat relatives al món acadèmic, en concret a les assignatures. Les consultes es concentren als primers mesos del curs. Les consultes més freqüents quant als crèdits es relacionen amb els crèdits de lliure elecció; quant a la participació, es realitzen consultes sobretot de les associacions de la universitat. Les consultes més habituals sobre les activitats i sortides fan referència als viatges organitzats pel PAE i a la festa major de la UAB respectivament. Pel que fa als serveis, la majoria de consultes es relacionen amb les classes particulars. En canvi, quan les consultes fan referència a les assignatures es pregunta sobre els exàmens. Finalment, les consultes relacionades amb el campus tenen a veure amb les ubicacions dels espais de la facultat.

El PAE és fruit de la voluntat política de l'actual Vicerectorat d'Estudiants i de Cultura. La implementació gradual als diferents centres s'ha dut a terme gràcies al suport i compromís dels vicedegans d'Estudiants o els coordinadors de titulació. L'augment del número de titulacions en què funcionarà el PAE ha anat acompanyat del creixement de l'equip de suport.

El PAE permet que els assessors treballin diferents competències, que es consideren en el procés de selecció i en la fase de formació:

- Responsabilitat
- Valors ètics
- Comunicació, treball en equip i lideratge
- Gestió de la informació
- Gestió del temps i dels recursos
- Ús de les NTIC
- Comunicació oral

Els estudiants assessors avaluen el PAE al final del curs mitjançant un qüestionari i una reflexió personal. En general, valoren positivament el procés de selecció, l'inici del curs, les sessions de seguiment i de formació, el contingut de la formació, les activitats i la dinamització dels grups i la tasca de l'equip de suport. Cal destacar que el que remarquen més és que la tasca d'assessor els permet aprendre molt sobre la UAB i l'ETC (Edifici d'Estudiants, Teatre i Cinema)

Alguns estudiants assessorats avaluen el PAE al final del curs mitjançant uns grups de discussió. Les preocupacions dels estudiants de primer solen ser de caire acadèmic, en primer terme, i social, en segon. Cal destacar que la valoració del PAE és força positiva, quant al suport moral, acadèmic, i psicopedagògic rebut per part de l'assessor. Els estudiants que no estan tan satisfets amb el programa són aquells que precisament no han mantingut contacte amb l'assessor al llarg del curs.





# TERCERA PART

Propostes

RECULLS



**7.1****L'EEES I EL CONTEXT PROFESSIONAL**

L'EEES implica un apropament entre el món acadèmic i el món laboral. En aquest sentit el comunicat fet a Londres el 2007 insta les institucions a establir llaços estrets i a cooperar amb els ocupadors en el procés d'innovació dels estudis basat en els resultats de l'aprenentatge. La reforma dels plans d'estudis han d'anar dirigits cap a l'adaptació al mercat laboral i a l'entorn pròxim dels estudiants, cosa que implica una anàlisi completa del context socioeconòmic en què es desenvolupen les titulacions. Amb l'EEES es pretén potenciar, entre altres, la relació entre l'oferta de titulats i les demandes del mercat laboral.

Per tant, cal buscar un sistema basat en l'aprenentatge de determinades competències que permetin una vinculació real entre els estudis i el món laboral de manera que, els estudiants, en acabar-los hagin adquirit tots aquells coneixements que els permetin desenvolupar una carrera professional.

Així, els coneixements que l'estudiant ha d'adquirir al llarg dels seu trajecte universitari són:

- Els relacionats amb el cos acadèmic de la pròpia titulació.
- Els relacionats amb les habilitats professionals i tècniques.
- Els relacionats amb habilitats generals, atributs i valors.

Encara que no existeix cap teoria específica que ens presenti un llistat de les principals competències, sí que podem definir-la segons l'AQU (2005) com: "La capacitat de l'estudiant de mobilitzar un conjunt de recursos (és a dir, saber, saber fer, saber estar), per tal d'executar la tasca o rol amb èxit, tant a contextos que li són familiars com no".

En aquest sentit, cal treballar determinades competències plantejades per les comissions internacionals, entre les quals hi trobem:

1. El raonament de tipus reflexiu i crític.
2. La capacitat per a dur a terme estratègies per a la resolució de problemes.
3. La capacitat de ser líder, de relacionar-se amb els altres companys i de treballar

- en equip.
4. La capacitat de treball multidisciplinari i interdisciplinari.
  5. La capacitat de redactar i comunicar-se oralment de forma eficient.
  6. Els coneixements d'idiomes.
  7. Els coneixements tecnològics en el sentit de ser capaç de gestionar recursos de tipus bibliogràfic i documental.
  8. Tenir nocions de matemàtiques i d'anàlisi quantitatiu.
  9. Ser responsable.
  10. Ser capaç de generar coneixement.
  11. Tenir una actitud que vagi en consonància amb els valors humans.

Alguns dels principals avantatges d'un aprenentatge centrat en les competències són els següents:

- Transparència als perfils professionals i acadèmics de les titulacions donant importància als resultats basats en competències, habilitats i processos.
- Paradigma educatiu centrat en l'estudiant i l'aprenentatge dirigit cap a la gestió del coneixement.
- Reforç de les demandes creixents d'una societat d'aprenentatge permanent.
- Oferiment d'un llenguatge més adient per a l'intercanvi i el diàleg amb els interessats.

Tot i que existeixen diversos models de classificació de les competències, en aquest *Recull* ens hem centrat en el model que l'AQU (2005) proposa a la *Guia de desenvolupament de projectes pilots per a l'adaptació de l'EEES*, i que es resumeix a continuació:

<b>Competències segons el model AQU (2005)</b>	
<p><b>* Específiques de cada titulació:</b> Relacionades directament amb el maneig dels conceptes teòrics o habilitats desitjables en un professional o investigador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Àmbit acadèmic: coneixements de conceptes, teories i habilitats cognitives per a gestionar-les.</li> <li>• Àmbit professional: coneixements de tècniques, metodologies, procediments de treball, habilitats cognitives del professional reflexiu.</li> </ul>

<p><b>* Transversals:</b> Són aquelles competències comunes a la majoria de titulacions, encara que amb balanços diferents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió de temps i recursos: organització, planificació, etc.</li> <li>• Interpersonals: treball en equip, capacitat de lideratge, etc.</li> <li>• Gestió de la informació.</li> <li>• Personals: valors ètics, responsabilitat, etc.</li> <li>• Instrumentals: domini d'idiomes, eines informàtiques, etc.</li> </ul>
---	--

Aquest canvi de concepció del graduat implica modificacions a les estratègies d'ensenyament-aprenentatge. Per això considerem que la formació dels assessors ha de contribuir en el desenvolupament de les competències transversals, de manera que participar al Programa n'impliqui l'adquisició. En aquest sentit, la formació del programa ha d'apuntar cap a la cerca d'eines que permetin el desenvolupament de dites competències.

## 7.2

### LES COMPETÈNCIES I LA FORMACIÓ MODULAR

Com hem remarcat amb anterioritat, s'entén com a competència professional el conjunt integrat de capacitats que les persones utilitzen en determinades situacions per resoldre problemes d'acord amb els estàndards professionals i de responsabilitat propis de cada àrea professional.

Hi ha diverses formes de desenvolupar la formació necessària per adquirir les competències. Per una banda, podem parlar dels **trajectes formatius** com un conjunt de mòduls, l'acreditació dels quals permet certificar un títol tècnic. Per altra banda, els itineraris formatius són una altra modalitat que s'utilitza per garantir l'adquisició de determinades capacitats. Un dels objectius principals és que al final dels seus estudis universitaris els estudiants hagin adquirit un seguit d'habilitats considerades elementals per la seva inserció laboral.

L'**itinerari formatiu** està configurat a partir de processos d'ensenyament-aprenentatge que permeten desenvolupar determinades competències del perfil professional rellevants en el món laboral. Així, l'acreditació d'un trajecte formatiu és la que permet demostrar que s'han adquirit un conjunt de competències i habilitats per a l'obtenció d'un títol tècnic professional. L'itinerari permet el desenvolupament d'un conjunt de capacitats que es troben a la base de l'agrupament d'aquestes competències.

En aquest context cal considerar dos característiques centrals del concepte de competència:

- **Transferibilitat:** la competència professional no només involucra la mobilització de coneixements, destreses i habilitats en activitats i contextos específics, sinó també la capacitat de transferir aquests coneixements, habilitats i destreses a noves activitats i nous contextos.
- **Caràcter evolutiu:** la competència professional és, per definició, oberta a processos d'aprenentatge de caràcter permanent que es desenvolupen tant a través de la diversificació de l'experiència com mitjançant l'adquisició de nous coneixements, habilitats i destreses.

A més dels itineraris i trajectes formatius per assolir les competències cal també que parlem de la **formació modular**, basada en competències laborals, és a dir, coneixements, habilitats i actituds que permeten desenvolupar una activitat concreta.

La formació modular pren pel seu desenvolupament i com a eix principal la vinculació de la formació professional amb activitats molt concretes de l'entorn de treball, de l'anàlisi del

qual se n'extreuen els continguts dels mòduls.

Com afirma Marty<sup>1</sup>, el concepte de mòdul s'associa a una unitat d'avaluació i acreditació de capacitats professionals que es troben a la base de competències identificades en el perfil professional i a una unitat d'ensenyament-aprenentatge. Amb la combinació dels mòduls es pot arribar a desenvolupar les competències per utilitzar-les en un lloc de treball.

El procés d'elaboració dels mòduls inclou, per tant:

- La referència a les competències.
- La formulació de les capacitats professionals que el mòdul acredita i dels criteris que s'utilitzen per a la seva avaluació.
- La formulació de criteris per a l'organització dels processos d'ensenyament-aprenentatge.

Llavors, el mòdul és una unitat d'ensenyament autònoma, definida amb una qualificació parcial dins d'una qualificació professional completa. Alhora, les competències s'organitzen en mòduls de manera que l'estudiant les adquireix per després aplicar-les a situacions fora de l'entorn formatiu.

A diferència de les assignatures amb un mòdul es pretén aconseguir una determinada competència operacional com a part d'un tot. Cal notar que en les assignatures s'imparteixen determinats coneixements bàsics per una determinada competència professional o un "saber". Per contra, un cop finalitzat un mòdul s'adquireix un "saber fer" i un "saber ser" com a component actitudinal.

Per arribar al "saber fer" i al "saber ser" és necessari que dins del mòdul també s'imparteixin els coneixements necessaris per assolir les capacitats metòdiques, socials i personals corresponents. Així, per desenvolupar el "saber fer", serà imprescindible que la formació modular dugui incorporades pràctiques que permetin a l'estudiant evidenciar que han adquirit la competència corresponent.

Per tot, la formació modular hauria de complir els següents ítems:

- La qualificació parcial definida respecte a un conjunt de competències recollides al mòdul.
- L'ús múltiple de cada mòdul, de manera que les competències adquirides no siguin específiques per una professió.
- L'avaluació de les competències a l'acabament dels mòduls.

La formació modular comporta diversos avantatges que són, entre altres:

- El sistema de formació continuada es torna més flexible.

- La formació continuada en etapes es torna més atractiva i pot abordar-se de diferents maneres segons les necessitats individuals.
- Es fomenta l'aprenentatge autònom.
- S'optimitzen les possibilitats de col·laboració entre les diferents instàncies que formen part del procés.

Per altra banda, un possible inconvenient de la formació modular és que cal evitar els solapaments de continguts entre mòduls o que n' hi hagi un nombre excessiu.

Considerem que la formació modular és la més adient pel PAE ja que permet una adaptació específica per cada grup i per les tasques que han de desenvolupar. Una altra característica d'aquest tipus formatiu és la flexibilitat mitjançant l'adaptació del temps que els assessors puguin destinar a una activitat transversal al seu itinerari curricular. Aquesta adaptació permet compatibilitzar els horaris de l'activitat amb d'altres que realitzi l'estudiant, ajustant els continguts a les situacions en què ha d'intervenir com a assessor.

Per tal d'estructurar els mòduls cal considerar les competències transversals que s'hi treballaran. De manera que es poden establir diferents **camp**s que agrupen competències genèriques i els objectius corresponents. Cal remarcar, tal i com ja hem especificat, que cadascun dels mòduls es concep com una unitat, és a dir, es desenvolupen i es treballen un seguit de competències que cal assolir-hi. El nombre de conceptes que es treballaran amb la formació modular que es proposa està acotat, de manera que un concepte (com pot ser: comunicació) aglutina una sèrie de competències transversals. Així doncs, en cadascun dels mòduls es recullen un seguit de competències i objectius, que són els que determinen les activitats que es duran a terme en funció del grau d'aprofundiment de la formació. Proponem a continuació un esbós de la possible composició modular de la formació del PAE posant en relació les competències i els camps corresponents:

#### Competències agrupades en camps

Camp	Mòdul I	Mòdul II	Mòdul III	Mòdul IV
Comunicació	El raonament de tipus reflexiu i crític.  Capacitat de redactar i de comunicar-se oralment de forma eficient.	El raonament de tipus reflexiu i crític.  Comunicació oral i escrita.	Capacitat de redactar i de comunicar-se oralment de forma eficient.	



Valors personals	Tenir una actitud que vagi en consonància amb els valors humans.	Tenir una actitud que vagi en consonància amb els valors humans.  Ser responsable.		
Interpersonals	Capacitat de ser líder, de relacionar-se amb els altres companys i de treballar en equip.  Capacitat de treball multidisciplinari i interdisciplinari.	Capacitat de lideratge.		
Tecnològics	Coneixements tecnològics, en el sentit de ser capaç de gestionar recursos de tipus bibliogràfic i documental.		Coneixements tecnològics, en sentit de ser capaç de crear i gestionar un entorn web.	
Habilitats professionals		Capacitat de dur a terme estratègies per a la resolució de problemes.  Gestió de la informació.	Capacitat de dur a terme estratègies per a la resolució de problemes.  Capacitat de generar coneixement.  Buscar i gestionar informació.	Resolució de problemes.  Presca de decisions.  Preocupació per la qualitat.
Desenvolupament de l'autoaprenentatge	Gestió del temps i recursos.		Habilitat per treballar de forma autònoma.  Capacitat de generar noves idees.	Capacitat de generar coneixement.  Habilitat per treballar de forma autònoma.  Capacitat de generar noves idees.

Com hem dit, per cada mòdul hi ha un seguit d'activitats que són les que confereixen la particularitat a cada unitat. Per establir aquestes activitats, cal delimitar els objectius corresponents pel desenvolupament de les competències entorn a què gira la formació proposada. A continuació exposem un esbós d'alguns dels objectius agrupats segons els camps de competències:

Camp de Competències	Mòdul	Objectius
Comunicació	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoure la reflexió en tots els àmbits d'actuació.</li> <li>• Desenvolupar un pensament crític amb opinions argumentades.</li> <li>• Dominar els recursos comunicatius verbals i no verbals per captar, elaborar i transmetre informació rebuda i elaborada.</li> </ul>
	II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoure la reflexió en tots els àmbits d'actuació.</li> <li>• Analitzar de forma crítica la complexitat del context d'actuació del programa d'Assessors d'Estudiants.</li> <li>• Saber utilitzar els procediments i temps adequats per a la comunicació oral i escrita.</li> <li>• Estructurar missatges i saber-los adequar a les necessitats comunicatives.</li> <li>• Conèixer i valorar les actituds dels receptors per adequar el propi discurs a les necessitats de l'intercanvi.</li> </ul>
	III	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominar els recursos necessaris per captar, elaborar i transmetre la informació.</li> <li>• Demostrar flexibilitat i múltiples recursos per formular idees i comunicar-les amb eficàcia.</li> </ul>
	IV	

Camp de Competències	Mòdul	Objectius
Valors personals	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar les tasques amb compromís, implicació i respecte a tots els agents implicats al programa.</li> </ul>
	II	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar les tasques amb compromís, implicació i respecte.</li> <li>Treballar en col·laboració amb tots els agents implicats en el programa.</li> </ul>
	III	
	IV	

Camp de Competències	Mòdul	Objectius
Interpersonals	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analitzar i avaluar els fenòmens i variables de l'estructura del grup.</li> <li>Observar, analitzar i intervenir per a millorar el desenvolupament grupal dels assessors i assessorats.</li> <li>Promoure la participació i la comunicació de tots els implicats al programa d'Assessors d'Estudiants.</li> </ul>
	II	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observar, analitzar i avaluar els processos que segueix el grup d'assessors i el dels seus assessorats.</li> <li>Aplicar estratègies de resolució de conflictes, mediació, motivació i lideratge.</li> <li>Fer seguiment i avaluació de la decisió.</li> </ul>
	III	
	IV	

Camp de Competències	Mòdul	Objectius
Tecnològics	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilitzar els mitjans tecnològics necessaris per obtenir i transmetre informació de forma adient.</li> </ul>
	II	
	III	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilitzar amb fluïdesa els mitjans tecnològics.</li> </ul>
	IV	

Camp de Competències	Mòdul	Objectius
Habilitats professionals	I	
	II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analitzar i valorar informes, estudis i recerques bàsiques.</li> <li>• Revisar i seleccionar fonts d'informació.</li> <li>• Discriminar, utilitzar i presentar la informació de forma adient.</li> </ul>
	III	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar el consens en les propostes i idees.</li> <li>• Crear un ambient òptim i de qualitat pel bon desenvolupament de les tasques.</li> <li>• Col·laborar en la resolució dels conflictes en tots els àmbits d'actuació del programa.</li> <li>• Desenvolupar i potenciar capacitats d'autoaprenentatge.</li> <li>• Desenvolupar continguts vinculats a les necessitats del grup d'assessors i assessorats.</li> <li>• Fer servir múltiples estratègies metodològiques, recursos i mitjans per a cada situació.</li> <li>• Aportar informació rellevant sobre els temes tractats.</li> <li>• Analitzar i valorar la informació a transmetre.</li> </ul>
	IV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar i valorar els problemes a escala grupal i individual.</li> <li>• Analitzar i classificar els problemes més recurrents en funció dels recursos i temps.</li> <li>• Valorar la resolució dels problemes i fer el seguiment corresponent.</li> <li>• Valorar les possibles solucions als conflictes o problemes plantejats.</li> <li>• Analitzar les alternatives possibles de solució.</li> <li>• Fer seguiment i modificació de les solucions adoptades.</li> <li>• Conèixer i aplicar procediments d'avaluació.</li> <li>• Proposar models d'autoavaluació individual i grupal.</li> <li>• Conèixer experiències de tutories entre iguals de diferents universitats.</li> </ul>

Camp de Competències	Mòdul	Objectius
Desenvolupament de l'autoaprenentatge	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organitzar, distribuir i gestionar els recursos i el temps.</li> </ul>
	II	
	III	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilitzar hàbits de treball personals amb fonts diverses d'informació i potser contradictòries.</li> <li>Prendre decisions en funció dels resultats obtinguts.</li> <li>Fer seguiment de la decisió presa en cada moment per valorar-la i modificar-la si cal.</li> <li>Proposar noves idees i desenvolupar-les.</li> </ul>
	IV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar continguts vinculats a les necessitats del grup d'assessors i assessorats.</li> <li>Fer servir múltiples estratègies metodològiques, recursos i mitjans per a cada situació.</li> <li>Detectar necessitats d'intervenció per a la millora del desenvolupament grupal dels assessors i assessorats.</li> <li>Dur a terme accions amb els recursos i mitjans pertinents.</li> <li>Dominar els recursos per reformular idees i saber adequar-les amb flexibilitat.</li> </ul>

Cal aclarir que aquest és un esbós de proposta inicial que ens servirà com a guia per adaptar aquest tipus de formació a cadascuna de les facultats i escoles. Actualment, estem treballant en el desenvolupament de la temporització, els continguts, coordinació amb els centres i tipologia dels crèdits, entre altres aspectes.

En cadascun dels mòduls està previst treballar els continguts (en concret, els aspectes conceptuals, procedimentals i actitudinals) més adients per arribar als objectius plantejats i així desenvolupar les competències genèriques. Alguns dels continguts que poden treballar-se són els següents:

- La mediació, l'entrevista, la resolució de problemes i el pensament crític.
- La presa d'apunts, l'elaboració de la informació, la planificació, el treball en equip, la lectura crítica, la redacció, la memòria i l'aprenentatge autònom.
- La persuasió, la veu, el moviment, la relaxació, la mirada i el discurs.
- La síntesi, l'avaluació i la creativitat.

## 7.3

### **CONTRIBUCIONS DELS ESTUDIANTS: PRÀCTICUMS, ANTICS ASSESSORS, ETC.**

Establir diferents maneres d'incorporar les contribucions dels estudiants al Programa és un dels objectius futurs del PAE, de manera que es recullin les propostes que aquest estudiants facin, aprofitant el seu perfil. Per exemple, s'intentarà potenciar les contribucions dels estudiants al programa segons la distinció entre les rames: humanística, social o científica. En funció d'aquesta distinció podem explicar com contribuiran els assessors a la formació d'altres assessors: portar grups, dinàmiques, adaptació de materials, etc.

Alhora s'intentarà que els assessors de cursos anteriors no es desvinculin totalment del programa en acabar el seu curs d'assessorament: de forma que puguin ajudar als nous assessors amb la seva experiència, ja sigui en col·laboracions puntuals o desenvolupant pràcticums en els casos de Psicologia Social, Psicopedagogia i Pedagogia.

Actualment s'han iniciat les accions a Pedagogia per comptar amb estudiants en pràcticum d'aquesta titulació. L'estudiant de Pedagogia que entri a formar part de l'equip de la UAP tindrà l'oportunitat de posar a la pràctica diverses competències transversals i professionals pròpies del seu àmbit d'actuació. En aquest sentit, s'esperarà que l'estudiant aporti els seus coneixements adquirits durant la seva formació universitària i es vetllarà perquè es pugui desenvolupar en una experiència de pràctica professional. Entre d'altres, serà necessari que treballi en equip, participi en l'anàlisi de diferents situacions i en la presa de decisions posterior, que col·labori en la dinamització de les sessions grupals –ja sigui dels tallers de formació, grups de discussió o reunions amb els estudiants del Programa d'Assessors d'Estudiants.

Una altra de les funcions que desenvoluparà l'estudiant de pràcticum a la UAP és la participació en la gestió i elaboració de recursos per al suport psicopedagògic o bé en la planificació de nous cursos i tallers.

Amb tot, podem delimitar un esbós de les tasques que haurà de realitzar l'estudiant en pràcticum:

### **TASQUES DE L'ESTUDIANT DE PRÀCTIQUES**

- Fer un seguiment amb el tutor dels estudiants amb necessitats educatives puntuals.
- Donar suport a la recerca d'informació sobre temes vinculats a la orientació vocacional i a la inserció laboral.
- Col·laboració en l'elaboració de la memòria anual de la UAP.
- Col·laboracions en les reunions de formació dels assessors que es realitzen regularment i per titulacions, així com en els diferents tallers i cursos desenvolupats en el marc del PAE.
- Donar suport a les tasques d'organització de les activitats pròpies de la UAP.
- Proposar, aplicar i avaluar accions vinculades amb les noves necessitats dels estudiants de la UAB dins de l'EEES i les seves implicacions laborals futures.

Per tal de realitzar aquestes tasques serà imprescindible que l'estudiant en pràcticum a la UAP tingui un perfil concret, que es resumeix en la següent proposta:

### **PERFIL DE L'ESTUDIANT DE PRÀCTIQUES**

- Estudiant de Psicologia (itinerari social), Pedagogia o Psicopedagogia.
- Coneixement d'eines per a sistematitzar, organitzar i analitzar, quantitativament i qualitativa, la informació.
- Coneixements en gestió i dinamització de grups de treball.
- Coneixement de l'estructura i funcionament de la universitat.
- Coneixements per a donar suport al seguiment que fan els especialistes dels estudiants amb necessitats educatives puntuals.
- Capacitat de comunicació i treball en equip.
- Capacitat per fer el seguiment i l'avaluació de les tasques dutes a terme.

Pel que fa al tutor del pràcticum, considerem important delimitar en aquesta proposta els objectius de la seva tasca, les funcions principals i les característiques professionals.

Així doncs, els objectius principals de la seva tasca seran: planificar, supervisar, organitzar i coordinar, segons els estàndards de qualitat establerts per la universitat, els projectes en què participa el vicerectorat d'Estudiants i de Cultura, en la gestió, la derivació i l'assessorament dins de l'àmbit psicopedagògic.

Com a funcions principals d'aquest coordinador considerem importants:

- Dissenyar, planificar i organitzar accions per a la detecció del potencial de l'estudiant i afavorir el seu desenvolupament. Realització dels informes pertinents.

- Definir indicadors que permetin l'anàlisi d'informació i l'avaluació de resultats realitzant un seguiment dels estudiants.
- Realitzar activitats formatives, de recerca i coordinació de plans de suport als estudiants.
- Supervisar i dissenyar accions dutes a terme pels becaris, estudiants que arriben a través de Treball Campus i estudiants de pràctiques a la UAP.

Finalment, pel que fa a les característiques professionals del tutor, considerem importants els següents ítems:

- Llicenciatura en Psicologia, Pedagogia i Psicopedagogia.
- Coneixement de l'estructura i del funcionament universitari.
- Experiència en el camp psicològic per a la diagnosi, gestió i derivació pertinent.
- Experiència en activitats psicopedagògiques en l'entorn estudiantil universitari.
- Coneixement i/o experiència en la recerca, l'aplicació d'eines de planificació, gestió i avaluació de resultats.
- Experiència en l'organització i planificació del treball en equip.
- Capacitat de comunicació, mediació i de resolució de conflictes.
- Orientació de l'usuari.
- Orientació als resultats.
- Experiència en la gestió, seguiment i avaluació de projectes.
- Experiència en la supervisió, disseny de tasques i avaluació dels estudiants en pràctiques.
- Coneixement d'eines informàtiques de suport a la gestió.

Durant els cinc anys del PAE, van repetir l'experiència 22 estudiants assessors. Cal notar que el nombre de contribucions creix any rere any. Aquests contribuïen a partir de la seva experiència en diferents aspectes de la formació dels nous assessors, per exemple: en l'adaptació de materials específics per la seva titulació, transmetent la seva experiència davant de determinats assessoraments, etc.

Quant als estudiants que continuen col·laborant amb el PAE, com que ja han obtingut els crèdits de lliure elecció corresponents a la tasca d'assessorar estudiants de primer, el reconeixement d'aquests estudiants no pot ser mitjançant aquesta via. A partir de les diverses avaluacions s'ha trobat pertinent formalitzar aquesta figura i el reconeixement que se'n fa.

Una possible forma d'emmarcar la tasca d'aquests estudiants es pot fer a partir de la inclusió de les seves col·laboracions en la formació modular, de manera que es pugui acreditar l'assoliment de determinades competències i certificant-ho al suplement al títol. Així, l'estudiant no només continua formant-se amb la col·laboració sinó que en rep una



certificació útil per la seva inserció laboral.

Cal aclarir que tant el pràcticum com la inclusió d'antics estudiants assessors són dues figures en les quals encara estem treballant i que s'han de continuar treballant amb tots i cadascun dels agents implicats al Programa.

## 7.4

### COL·LABORACIÓ AMB UNIVERSITATS ESTATALS

Durant els anys de funcionament del PAE, ha estat una constant la col·laboració en diversos àmbits de la UAB. Amb tot és una línia de futur donar continuïtat i potenciar la coordinació amb diferents serveis, oficines i àrees que permeti formar a l'equip de suport en temàtiques concretes, de coneixement necessari per complimentar la formació dels assessors davant determinats supòsits. Com per exemple, amb el Programa per a la Integració dels Universitaris amb Necessitats Especials —PIUNE—, el Punt d'Informació i l'àrea de Comunicació i Promoció, o bé l'Oficina de Medi Ambient —OMA—, entre altres.

Pel que fa a la col·laboració amb altres universitats estatals, actualment s'està compartint l'experiència dels cinc anys de funcionament del PAE amb experiències similars, en concret la Universitat de Cadis, la Universitat de Granada i la Universitat de La Laguna. D'altra banda, a la Universitat Carlos III de Madrid se li està proporcionant tots els documents necessaris per reproduir i adaptar l'experiència a la seva universitat.

La creació d'una xarxa de programes similars al PAE a escala estatal, s'inclourà entre les propostes de la UAP dins del V *Encuentro de servicios psicologicos y psicopedagógicos universitarios*, que es realitzarà el mes de juny de 2008 a Cádiz. La creació d'aquesta xarxa pot potenciar l'intercanvi entre universitats a l'hora de compartir experiències i trobar solucions de forma ràpida i efectiva a dubtes que es poden generar en la pràctica del seguiment diari dels assessors. La inclusió en una xarxa també pot permetre l'intercanvi d'idees, així com, temporalment, de participants al programa.

Per altra banda, a partir de la inclusió en una xarxa a escala nacional, i després del procés avaluatiu dut a terme al llarg del temps pels diferents agents del programa, es considera oportú sotmetre, de cara al curs 2010-11, el Programa a una avaluació externa que es fixi sobretot en indicadors relacionats amb la qualitat, com pot ser el model Europeu d'Excel·lència proposat per la *European Foundation for Quality Management* (EFQM).

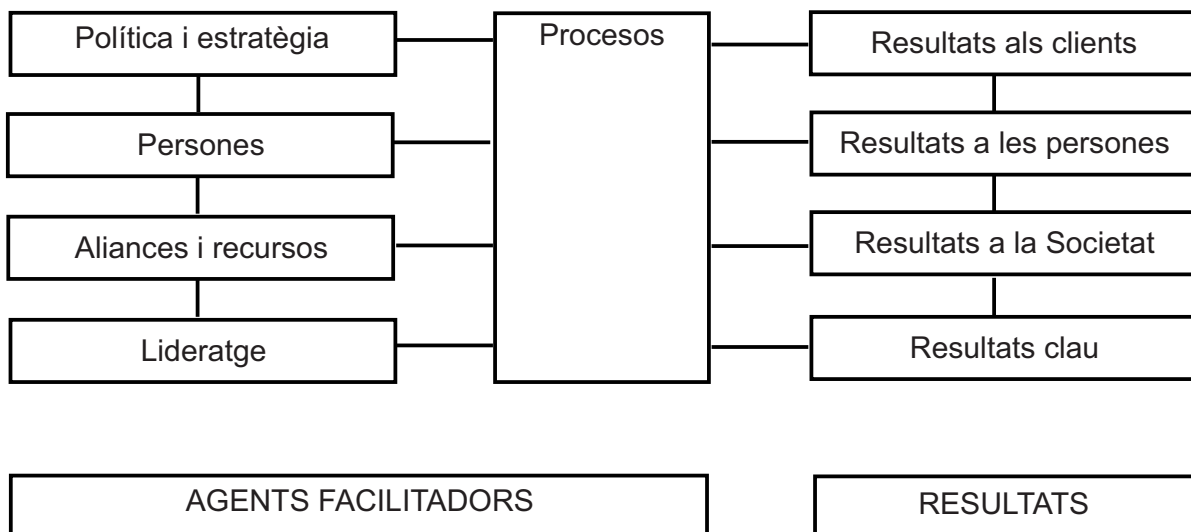
## 7.5

### FUTURA AVALUACIÓ DEL PROGRAMA

L'*Informe sobre los resultados del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades* de l'any 1996, realitzat dins del Consejo de Universidades indicava que els serveis d'orientació i assistència als estudiants havien de continuar millorant, entre altres, en l'organització d'activitats curriculars i extracurriculars a través de les quals els estudiants puguin participar i canalitzar els seus interessos culturals i formatius.

A més, a l'*Informe global 1996-2000 Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades*, la majoria dels informes d'autoavaluació de les titulacions coincideixen a assenyalar la utilitat del procés d'avaluació institucional, perquè serveix per aclarir els objectius estratègics de les unitats avaluades, conèixer de forma més sistematitzada el seu funcionament i abordar el disseny d'actuacions de millora. En aquest sentit, la realització de l'informe d'autoavaluació és l'aspecte metodològic més valorat per l'enriquiment que ha suposat per la comunitat universitària.

El model Europeu d'Excel·lència proposat per la *European Foundation for Quality Management* (EFQM)<sup>2</sup> és un instrument pràctic d'ajuda a les organitzacions per determinar en quin punt es troben del camí cap a l'excel·lència, alhora que serveix com un punt de referència per tal de poder fer un diagnòstic intern del grau de qualitat de la gestió, mitjançant l'autoavaluació. El model EFQM té una versió adaptada a les universitats en el qual consten cinc "agents facilitadors" i quatre "resultats".



L'enfocament de cadascun dels elements o criteris pot resumir-se de la següent manera:

- Política i estratègia. L'organització que s'avalua implementa la seva missió i visió a través d'una estratègia basada en les polítiques, plans objectius i processos.
- Persones. Gestió, desenvolupament i potenciació de les persones de l'organització amb l'objectiu de donar suport a la política, a l'estratègia i a la seva millora.
- Aliances i recursos. Planificació i gestió dels recursos interns i de les relacions d'associació, amb la finalitat de millorar l'assoliment d'objectius.
- Lideratge. Compromís visible dels directius amb la creació de valors de qualitat.
- Processos. Disseny, gestió i millora dels processos.
- Resultats als clients. Grau de satisfacció dels diversos públics, mesurat a partir de la recollida d'opinions i per indicadors interns.
- Resultats a les persones. Grau de satisfacció de les persones de l'organització, mesurat a partir de la recollida d'opinions i per indicadors interns.
- Resultats a la societat. Grau de satisfacció de les necessitats i expectatives a escala local, mesurat a partir de la recollida d'opinions i per indicadors interns.
- Resultats clau. Allò que està aconseguint l'organització respecte als resultats previstos més significatius.

Es pretén fer servir aquest model com a guia pels processos d'avaluació interna i externa, per dirigir-nos en un futur cap a la qualitat del servei. Cal tenir en compte que en diversos informes dels plans nacionals d'avaluació de la qualitat de les universitats es planteja com un aspecte a millorar i potenciar l'ús de les tutories amb el professorat. En aquest context, una tasca de qualitat feta pels estudiants assessors pot repercutir positivament en la utilització d'aquestes tutories per part dels estudiants de primer.

## RESUM

El nou plantejament de l'educació superior posa de manifest la necessària vinculació entre el món acadèmic i el món laboral. Com a conseqüència, es requereix la cooperació entre les dues realitats per tal de dur a la pràctica un veritable procés d'innovació educativa.

En aquest sentit, parlem de l'educació superior com un sistema basat en l'aprenentatge de determinades competències que permetran el desenvolupament personal i professional posterior de l'individu. L'educació superior ha de proporcionar l'equilibri entre coneixements acadèmics (saber), habilitats professionals (saber fer) i habilitats generals (saber ser o estar)

En aquest context, el PAE aposta per proporcionar una formació als assessors que contribueixi al desenvolupament de les anomenades competències transversals, aquelles que són comunes a tots els àmbits. D'acord amb la transferibilitat i el caràcter evolutiu de les competències, entenem que una formació modular és la modalitat adequada, ja que s'estructura en unitats prou diferenciades (mòduls) basades en competències laborals. Aquesta metodologia permet adaptar la formació a les característiques de cada titulació, oferint més flexibilitat, proximitat, coherència, etc.

Per altra banda, el Programa es planteja la col·laboració dels assessors de cursos anteriors, que ja han acabat el seu assessorament, ja sigui de forma puntual o a través d'una estada de pràctiques. Aquesta última opció pren protagonisme en titulacions com Pedagogia, Psicopedagogia i Psicologia Social, donada la naturalesa de les tasques que es desenvolupen al Programa.

Finalment, destaca la col·laboració que s'està duent a terme amb altres universitats estatals, amb la finalitat de crear una xarxa que permeti l'intercanvi d'idees i experiències similars al Programa. Dins de la trajectòria del PAE, es considera oportú realitzar una avaluació externa per tal d'aportar nous elements de qualitat en la gestió de l'experiència.

## BIBLIOGRAFIA CITADA

<sup>1</sup> Marty, R. *El sistema modular suizo, un desafío pedagógico i de política educativa*. Suïssa: 24º curso-seminario internacional de estudios sobre la formación profesional y la enseñanza en el sector de la agricultura, 2004.

<sup>2</sup> *Guía de evaluación de servicios. Plan nacional de evaluación de la calidad de las Universidades*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Consejo de Universidades, 2000.

## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Chancel, G. Calsamiglia, A, i Martínez, N. *Avaluació dels aprenentatges en el marc de l'EEES: una aproximació a la perspectiva dels estudiants*. Barcelona: Artyplan, Vicerectorat d'estudiants i cultura, 2007.

Sanchez Muñoz, F.J. *De los itinerarios formativos a la formación modular*. Creu Roja: articles a la xarxa: <http://www.creuroja.es>.

*Informe, Evaluación de la calidad de las Universidades*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Consejo de Universidades, 1997.

*Informe Anual de la Tercera Convocatòria*, Plan nacional de evaluación de la calidad de las Universidades. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Consejo de Universidades, 2003.

*II Plan de la calidad de las Universidades, Acciones de Mejora (premios 2001-2002)*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Consejo de Coordinación Universitaria, 2003.

*Informe Global 1996-2000, Plan nacional de evaluación de la calidad de las Universidades*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Consejo de Coordinación Universitaria, 2003.



El Programa d'Assessors d'Estudiants (PAE), es va implementar a la UAB el curs 2002/2003. Des del seu inici s'ha buscat una relació propera, directa i d'interacció entre els estudiants que hi participen.

L'assessor és un estudiant amb experiència que, a partir d'un procés de retroalimentació, facilita i acompanya els estudiants de primer, sense establir relacions de dependència ni desigualtat, fet que permet processos de reflexió, anàlisi, autocrítica i confrontació per afavorir la construcció del pensament crític d'ambdues parts.

Després de cinc anys del Programa, l'avaluació ens permet ser optimistes, i ens proporciona els canvis potencials a implementar en el futur, per continuar avançant cap l'assoliment del factor de qualitat imprescindible pels serveis universitaris en el nou marc de l'EEES.

Vicerectorat d'Estudiants i de Cultura